

INFORME RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
**CAJA MADRID**  
**2005**





# ÍNDICE

■ CARTA DEL PRESIDENTE	3
■ GRUPO CAJA MADRID	6
■ BUEN GOBIERNO	23
■ GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	35
■ LA RSC EN CAJA MADRID	52
■ PROFESIONALES EN CAJA MADRID	69
■ CLIENTES	115
■ SOCIEDAD	155
■ MEDIOAMBIENTE	215
■ PROVEEDORES	246
■ SU OPINIÓN	255

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

2005

## CARTA DEL PRESIDENTE





## CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, el Grupo Caja Madrid ha elaborado el “Informe de Responsabilidad Corporativa” que, de conformidad con los estándares internacionales más avanzados, da cuenta de todas las acciones específicas llevadas a cabo, de las que se han beneficiado nuestros grupos de interés durante el año 2005. Este documento es, por tanto, algo más que una declaración de intenciones, ya que detalla proyectos y objetivos concretos, con los que hacemos realidad los compromisos asumidos con nuestro entorno.



Hoy en día son cada vez más las empresas que están tomando conciencia de que su actividad se desarrolla en un contexto más amplio que el meramente económico, en el que intervienen distintos agentes sociales. Y aunque el fin último de cualquier compañía es la obtención de beneficios, la interrelación con todos sus grupos de interés debe ser cuidada para garantizar un futuro sostenible de la organización. Surge así el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, como una nueva dimensión empresarial en la que tienen cabida a un mismo nivel las facetas económica, social y medioambiental.

Para Caja Madrid, la RSC no consiste en un cumplimiento de mínimos, sino en la integración voluntaria de preocupaciones sociales y medioambientales en la gestión ordinaria de la organización, y en la relación con todos sus interlocutores. De hecho, la RSC es un concepto unido a Caja Madrid desde su nacimiento en 1702, que se ha plasmado a lo largo de los años tanto a través de la Obra Social Fundación, a la que hemos dedicado en 2005 161,2 millones de euros, como de las estrechas relaciones con nuestros grupos de interés.

Como reflejo de la forma de entender la RSC, hemos organizado las distintas prácticas y actuaciones en los ámbitos profesional, medioambiental y social en un Sistema de Gestión de la RSC, que es parte del Modelo de Gestión Integral de Caja Madrid.

De todo ello se deja constancia en este Informe con un amplio detalle de proyectos y cifras. Además, pretendemos seguir a la vanguardia de la transparencia y de la innovación, tal y como sucedió con el correspondiente a 2004, caracterizado por ser el primero publicado exclusivamente en formato





digital y el único en ser verificado en su primer año de publicación, consiguiendo la máxima distinción aceptada internacionalmente para la elaboración de memorias RSC, la categoría in accordance. Al igual que el anterior, el Informe de 2005 se ha elaborado con arreglo a la Guía 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

Durante el año 2006 continuaremos trabajando en todos los ámbitos de actuación para seguir cumpliendo con nuestra responsabilidad social con los grupos con los que nos relacionamos:

- con los clientes, ofreciendo un diálogo abierto que garantice el mejor servicio,
- con nuestros profesionales, para que desarrollen su tarea en las mejores condiciones laborales y personales,
- con los proveedores, fomentando el compromiso con la RSC en nuestros acuerdos,
- con el medio ambiente, promoviendo la optimización en el consumo de recursos, y
- con la sociedad, creando riqueza en los ámbitos geográficos en que desarrollamos nuestra actividad, y ayudando a aquellos colectivos más necesitados.

Por vocación histórica, el compromiso de Caja Madrid es el de liderar y servir de ejemplo en materia de RSC y a ello dedicaremos nuestros mayores esfuerzos.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters that appear to be "MB" followed by a large, sweeping flourish.

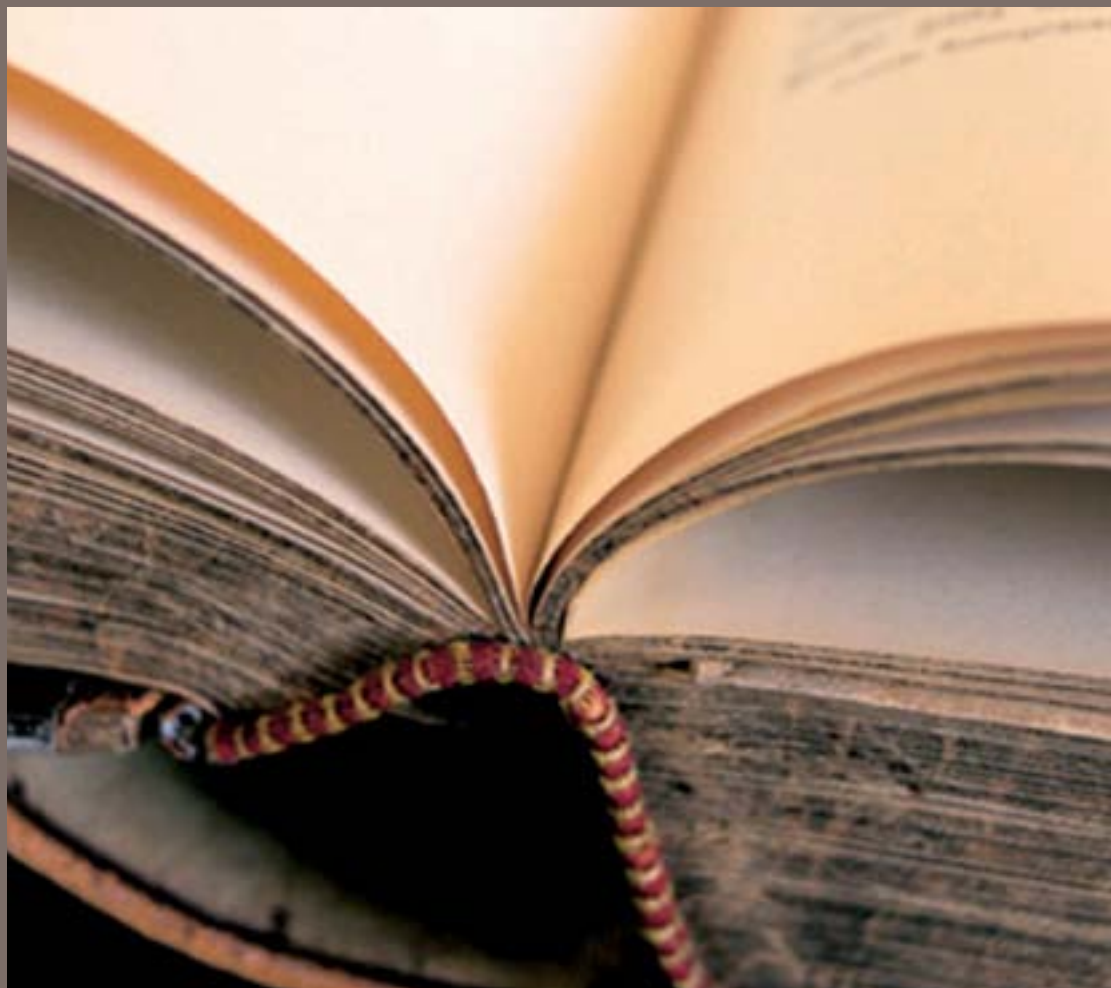
MIGUEL BLESA DE LA PARRA  
Presidente de Caja Madrid

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

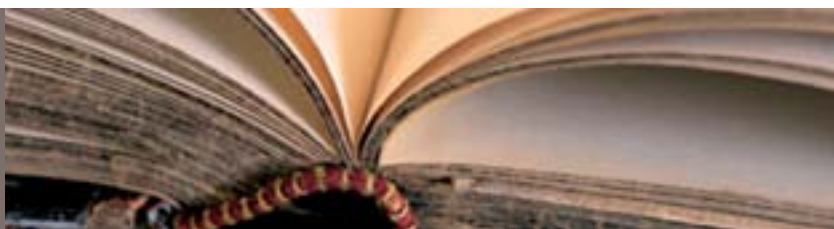
**CAJA MADRID**

**2005**

GRUPO  
CAJA MADRID



SOMOS UNA ENTIDAD FINANCIERA COMPROMETIDA  
CON LA SOCIEDAD DESDE HACE MÁS DE 300 AÑOS...



# ÍNDICE

■ NUESTROS ORÍGENES	8
■ QUIÉNES SOMOS	9
■ MISIÓN	9
■ VISIÓN	9
■ VALORES	10
■ ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	10
■ CAJA MADRID Y EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL	13
■ NUESTRA ACTIVIDAD	14
■ PRESENCIA GEOGRÁFICA	15
■ PRODUCTOS PRINCIPALES	16
■ ACTIVIDAD SOCIOCULTURAL. BALANCE ECONÓMICO	18
■ PATROCINIOS	19
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	21
■ GENERALES	21
■ CUENTA DE RESULTADOS	21
■ RATIOS	22
■ CORPORACIÓN FINANCIERA	22



## NUESTROS ORÍGENES

Caja Madrid tiene su origen en el Monte de Piedad de Madrid, fundado por el sacerdote aragonés Francisco Piquer el 3 de diciembre de 1702. Su finalidad inicial fue atender las demandas de las clases sociales más necesitadas de protección, a través de la concesión de préstamos gratuitos, garantizados con alhajas y ropas, e intentando con ello suavizar los abusos de la usura. Para conseguir este propósito, el Monte de Piedad de Madrid necesitaba recursos que obtenía sobre todo de la captación de depósitos en metálico.

El Monte de Piedad de Madrid fue el primer ensayo práctico que se hizo en España de una institución de crédito de dinero. En su comienzo, fue una institución benéfica social, amparada por el Patronato Real y particulares que aportaban donativos y realizaban depósitos de forma onerosa. El Monte no cobraba intereses por los préstamos y concedía hasta 18 meses de plazo para realizar los desempeños.

En 1836 se plantea por primera vez el cobro de un interés en los préstamos concedidos, para cubrir los gastos de administración que generaba la actividad del Monte y para asegurar el futuro económico del mismo. Dos años después, el 25 de octubre de 1838, se creó la Caja de Ahorros de Madrid, con el objetivo de que las clases menos acomodadas pudieran depositar en ella cantidades pequeñas.

La vinculación de la Caja al Monte de Piedad no impidió la independencia funcional de ambas instituciones, pues cada una de ellas contaba con órganos directivos diferentes. Sin embargo, su dependencia financiera condujo, años más tarde, a la fusión de ambas en una sola entidad. De esta forma, el 22 de abril de 1869 se constituye el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Madrid. Con posterioridad, y debido fundamentalmente a la importancia que fue adquiriendo la función de la Caja de Ahorros, se invirtió el orden de su nombre, pasando a denominarse Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.





## QUIÉNES SOMOS

Somos una entidad financiera de carácter social que durante más de 300 años, hemos ido avanzando en las dos líneas que marcan nuestros orígenes: la función social y la financiera, que conforman la razón de ser de la Entidad y, por tanto, nuestra Misión.

Caja Madrid refleja a través de su Visión una propuesta de futuro, determinando de esta forma el marco fundamental para la definición de nuestros objetivos estratégicos.

Todo ello se consigue a través de un conjunto de Valores que se reflejan en nuestro quehacer diario y que constituyen nuestras señas de identidad.



Ramón Rubio Moreno  
Oficina 5836 - Zaragoza

### MISIÓN

“Caja Madrid, grupo financiero de ámbito nacional y proyección internacional, tiene por misión satisfacer las necesidades económico-financieras de los clientes, en un modelo de banca universal, en el que la calidad de servicio es el elemento clave y diferenciador, contribuyendo al crecimiento sostenible de la sociedad en la que actúa, tanto por su actividad como a través de acciones sociales y culturales”.

### VISIÓN

“Caja Madrid, quiere ser el grupo financiero líder en la Comunidad de Madrid y entidad de referencia en el resto de sus ámbitos de actuación, con una oferta diferenciada por área geográfica y segmento de clientes, con asesoramiento personalizado, con un óptimo nivel de rentabilidad y eficiencia basado en la innovación, en la calidad de servicio a sus clientes y en la aportación y desarrollo de todos y cada uno de sus profesionales”.

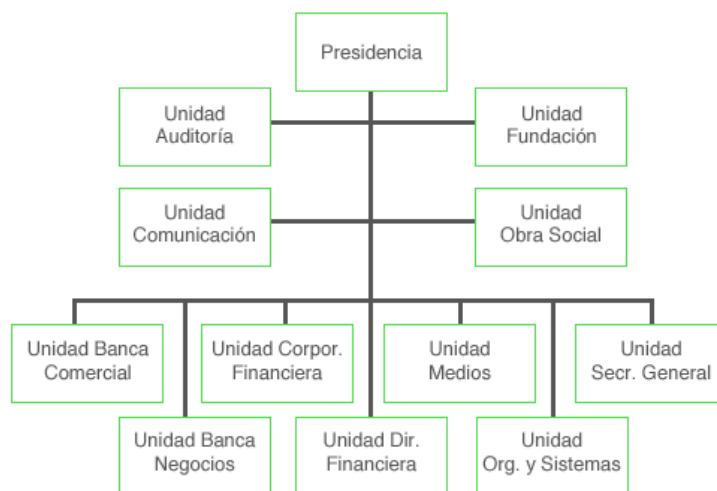


## VALORES

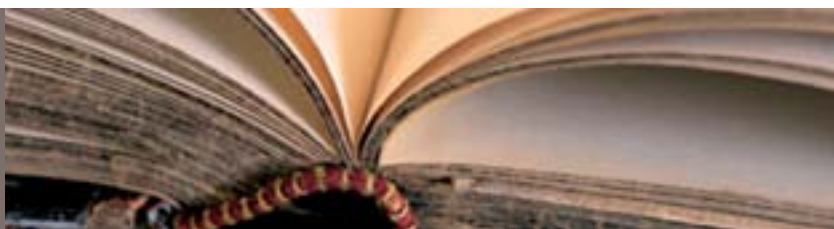
1. Equipo humano y confianza en las personas como creadoras de futuro.
2. Orgullo de pertenencia.
3. Estilo ético y cumplimiento de las legislaciones vigentes en todos los mercados donde actúa.
4. Calidad, como factor de confianza, y fidelización de sus clientes.
5. Mejora continua e innovación en productos, sistemas y servicios, como medios para ser competitivos.
6. Rentabilidad y eficiencia, como medio para garantizar su acción social.
7. Prudencia y solvencia para garantizar los recursos de sus clientes, la solidez del balance y la gestión del riesgo.
8. Transparencia informativa.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Caja Madrid es la entidad matriz del Grupo y a su vez, la identidad corporativa que representa a toda la organización. La actividad del Grupo se desarrolla a través de Caja Madrid y de un conjunto de sociedades participadas directamente o a través de Corporación Financiera Caja Madrid, que abarcan distintos ámbitos del negocio financiero. Como complemento a esta actividad, el Grupo dispone de una cartera de acciones y participaciones en empresas de sectores estratégicos, entre las que destacan Mapfre-Caja Madrid Holding, Realia, Endesa, Indra, Iberia y NH Hoteles.



Caja Madrid orienta su estructura hacia el servicio y la satisfacción del cliente y la sociedad, objetivos que implican a todas las personas que trabajan en la Entidad y que está presente en la estructura organizativa aprobada por el Consejo de Administración.



#### **AUDITORÍA**

Desarrolla procedimientos de auditoría con el fin de añadir valor y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y sistemas de control interno del Grupo bajo la supervisión de la Comisión de Control.

#### **COMUNICACIÓN**

Gestiona las comunicaciones internas del Grupo, las relaciones con los medios de comunicación y la actividad publicitaria y de patrocinios, así como la correcta aplicación de la identidad corporativa.

#### **OBRA SOCIAL**

Desarrolla la labor sociocultural de Caja Madrid, apoyando proyectos, mediante actuaciones directas o en colaboración con otras entidades y/o instituciones afines, en el campo socioasistencial, docente, cultural y medioambiental, en el ámbito de las distintas comunidades autónomas.

#### **FUNDACIÓN**

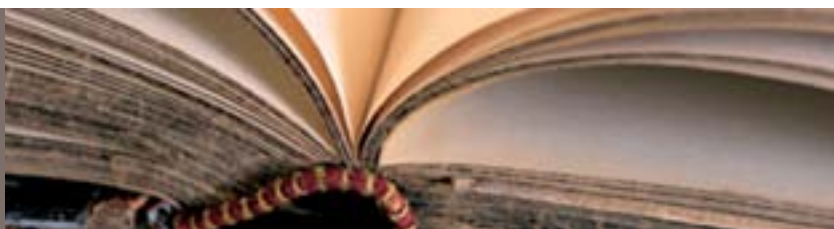
Realiza programas culturales a nivel nacional relacionados con la conservación del Patrimonio Histórico Español, promoción y difusión de la música en España, patrocinio, exposiciones y promoción cultural, becas, apoyo a la investigación y colaboración con universidades.

#### **BANCA COMERCIAL**

Comprende la actividad de banca minorista que se desarrolla a través de la red de oficinas Caja Madrid y comprende la actividad con clientes particulares, comercios, pequeñas y medianas empresas y promotores.

#### **BANCA DE NEGOCIOS**

Abarca las actividades desarrolladas con grandes clientes corporativos y con las instituciones financieras internacionales; la financiación de proyectos; la estructuración de financiación de activos; el asesoramiento corporativo en fusiones, adquisiciones y en productos de capital y productos estructurados entre otros; las actividades de tesorería del Grupo; la negociación en los mercados monetarios y de renta variable y la labor de creación de mercado de deuda pública; la gestión de carteras de inversión por cuenta propia del Grupo y la actividad de mercado de capitales.



**CORPORACIÓN  
FINANCIERA**

Agrupar las actividades desarrolladas en gestión e intermediación de activos financieros, banca privada, seguros, actividad y promoción inmobiliaria y desarrollo de participaciones empresariales.

**DIRECCIÓN  
FINANCIERA**

Apoya en la definición del marco estratégico, coordina la definición de la Planificación Táctica y supervisa la elaboración de los estados financieros de Caja Madrid. Igualmente, gestiona el proceso de riesgo de crédito, y coordina las relaciones y actividades necesarias para la obtención del rating externo.

**MEDIOS**

Define las directrices estratégicas de las políticas de recursos humanos, gestiona la adquisición y mantenimiento de los bienes y servicios y propone planes y actuaciones concretas en el ámbito de la gestión medioambiental. Asimismo, preserva la integridad de las personas y bienes, diseña y promueve la implantación de una estrategia de calidad y colabora en la gestión, racionalización y control de las inversiones y los gastos generales.

**ORGANIZACIÓN  
Y SISTEMAS**

Lidera el desarrollo de los Planes Tecnológicos y coordina el desarrollo de la arquitectura, los procesos operativos y los sistemas de información, gestionando el servicio telefónico, así como la evolución y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

**SECRETARÍA  
GENERAL**

Apoya al Secretario General en la ejecución de sus funciones en el ámbito de Caja Madrid, con particular atención a la coordinación y ejecución de los acuerdos de los Órganos de Gobierno y del Comité de Dirección, y de las sociedades filiales y participadas. Asimismo, asesora y presta cobertura jurídica y asesoramiento legal en todas las actuaciones de Caja Madrid, y atiende y resuelve las reclamaciones de los clientes.



# CAJA MADRID Y EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

Las cajas de ahorros representan la mitad del sistema financiero español, y son el primer agente financiero en la concesión de créditos y en la captación de recursos ajenos. Poseen la red de oficinas más extensa y son líderes tanto en medios de pago como en puestos de autoservicio.

Durante la década de los ochenta se produce una progresiva equiparación legal y operativa entre bancos y cajas de ahorros, que culmina en 1988 cuando se liberaliza, en las segundas, la plena apertura de oficinas fuera de su respectiva zona tradicional.

Actualmente, Caja Madrid es una de las principales instituciones financieras del sector financiero español, que atiende, a través de sus 12.731 profesionales y de un modelo de distribución multicanal, a más de 6,7 millones de clientes. Caja Madrid ocupa la cuarta posición en el ranking español de entidades financieras por volumen de activos totales, créditos y recursos de clientes, y se sitúa entre las 50 primeras entidades de Europa por recursos propios y beneficio antes de impuestos.





## NUESTRA ACTIVIDAD

La actividad financiera de Caja Madrid abarca múltiples ámbitos del negocio bancario. Ofrece una gama global y completa de servicios financieros de banca minorista, de negocios y banca privada con la que atiende las necesidades de 6,7 millones de clientes de todos los segmentos: familias, empresas pequeñas y medianas, grandes corporaciones y organismos públicos y privados. También opera en líneas de negocio como la intermediación y gestión de activos, los seguros, el sector inmobiliario y las actividades de promoción y participación empresarial relacionadas con el desarrollo de infraestructuras, transporte, energías renovables, salud, ocio, entre otras. Como complemento a la actividad bancaria tradicional, el Grupo ha configurado una rentable cartera de participaciones en empresas de sectores económicos clave como el energético, tecnológico, inmobiliario, servicios e infraestructuras.

El Proyecto 2006 marca las directrices estratégicas del negocio para el período 2004-2006. El plan fija ambiciosos objetivos que afectan a variables críticas del negocio como son la rentabilidad, la eficiencia, la cuota de mercado y la calidad, que deberán cumplirse a término de 2006. Para lograr estas metas, Caja Madrid ha emprendido numerosas iniciativas y proyectos orientados fundamentalmente a impulsar el crecimiento rentable de los negocios, mejorar la calidad de servicio al cliente y aumentar la ventaja tecnológica de la Entidad.

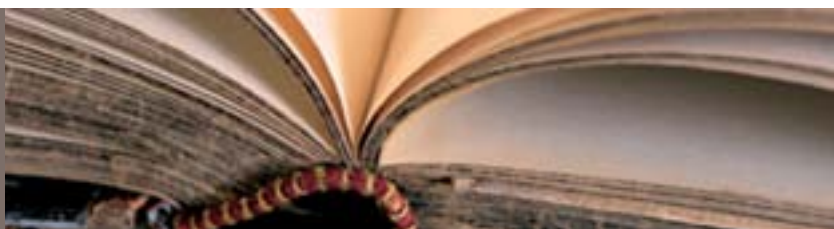
Además de la actividad financiera, Caja Madrid realiza una gran labor sociocultural por medio de Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid. A ella se destina un porcentaje importante de los beneficios procedentes del negocio bancario, cuyo importe en el año 2005 ascendió a un total de 161,2 millones de euros. Caja Madrid contribuye así a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso social de las comunidades en las que opera y se convierte en entidad de referencia respecto a acción social.

Caja Madrid publica un informe anual con el detalle de la información financiera de la Entidad. También presenta anualmente la memoria conjunta de Obra Social y Fundación Caja Madrid, donde se recogen las actividades y programas que desarrollan.

Todos estos informes están disponibles en:

Portal Corporativo [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es) Portal de Obra Social [www.obrasocialcajamadrid.es](http://www.obrasocialcajamadrid.es)

Portal de Fundación [www.fundacioncajamadrid.org](http://www.fundacioncajamadrid.org)



## PRESENCIA GEOGRÁFICA

Caja Madrid está presente en todo el territorio nacional a través de una de las más amplias redes del sistema financiero español. Centra su modelo de distribución en el cliente desde todas las perspectivas, utilizando una amplia variedad de canales para ajustarse a sus necesidades. Además de la red de oficinas tradicional, el modelo multicanal está integrado por dispositivos de autoservicio, la Oficina Internet, la Oficina Telefónica, la Oficina Móvil (a través de dispositivos WAP, Imode, Blackberry o Smartphone) y las redes externas de comercialización entre las que sobresalen las Oficinas de Distribución Bancaria (ODBs).



Presencia (nº)	2005
Oficinas en España	1.940
Oficinas en el extranjero (*)	3
Oficinas de Distribución Bancaria	330
Puestos de autoservicio	4.477
Oficina Internet Particulares (miles de clientes)	1.957
Oficina Internet Empresas (miles de clientes)	128
Banca Telefónica (miles de clientes)	2.733

(\*) Lisboa, Dublín y Miami



## PRODUCTOS PRINCIPALES

Caja Madrid ofrece una amplia gama de servicios financieros para particulares y empresas, que se pueden identificar en alguna de las siguientes líneas de producto:

- Ahorro: productos de ahorro a la vista o a plazo, que se adaptan a cualquier tipo de perfil de cliente, ofreciendo la más alta rentabilidad en cada caso.
- Préstamos: adecuados a la forma y periodo de pago, cantidad y peculiaridades que en cada operación se puedan producir, y siempre ofertando tipos de interés competitivos.
- Tarjetas: una amplia oferta de tarjetas de débito y crédito para que los clientes dispongan de su dinero en todo momento, sin necesidad de llevarlo en efectivo.
- Planes de pensiones: una extensa gama de planes de pensiones que garantizan una prestación complementaria a la jubilación.
- Fondos de inversión: gran variedad de fondos de inversión, que permiten invertir en cualquier mercado y sector para obtener las mejores rentabilidades.
- Seguros: la más amplia oferta de productos y servicios aseguradores y financieros en España para garantizar la calidad de vida de nuestros clientes.
- Valores: asesoramiento y operativa en renta fija y variable para ayudarles a culminar con éxito todas sus inversiones.

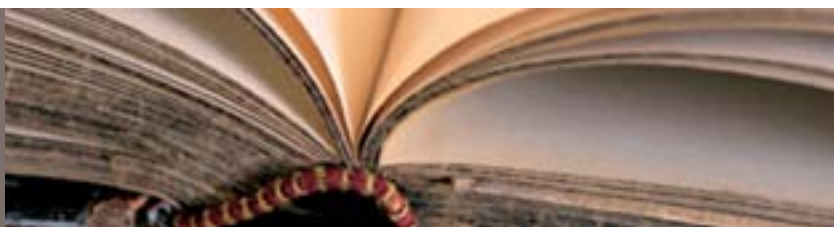
Desde el punto de vista de clientes institucionales, desde Banca de Negocios se desarrollan, como más importantes, las siguientes líneas de productos:

- Préstamos bilaterales y sindicados.
- Aseguramiento y colocación de emisiones de bonos.
- Financiación de proyectos



- Créditos comerciales: descuento comercial, anticipos de tesorería, leasing, factoring, etc., que suponen diferentes alternativas de financiación a corto plazo del activo circulante de las empresas.
- Líneas de tesorería: financiación a corto plazo del activo circulante de empresas productivas.
- Aavales: afianzamiento a empresas de operaciones ante terceros.
- Coberturas de tipos de interés: a través de operaciones de derivados con objeto de limitar la exposición a las fluctuaciones de los tipos de interés.
- Servicios de asesoramiento: en fusiones, adquisiciones y de valoración.
- Servicios de tasación: de bienes inmobiliarios.

Para obtener información más detallada se puede acceder al portal corporativo y elegir sobre cada una de las grandes líneas de producto: [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)



## ACTIVIDAD SOCIOCULTURAL. BALANCE ECONÓMICO

La actividad sociocultural de Caja Madrid se lleva a cabo a través de Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid, destinándose a su actividad en el año 2005 un total de 161,2 millones de euros (de los que 141,8 se corresponden a la dotación voluntaria para este fin) con el siguiente detalle por programas:

<b>PROGRAMAS OBRA SOCIAL</b>	<b>Año 2005 (miles €)</b>
Educación y Formación Infantil	7.018
Educación y Formación Juvenil	30.575
Asistencia a Personas Mayores	18.532
Asistencia a Personas Dependientes	27.091
Cooperación al Desarrollo y Ayudas Sociales	2.582
Actividad Cultural	20.108
Naturaleza y Medioambiente	3.000
Difusión y Divulgación y Otros	4.611
Gastos Administración	2.969
<b>Total Obra Social</b>	<b>116.486</b>
<b>PROGRAMAS FUNDACIÓN</b>	<b>Año 2005 (miles €)</b>
Conservación Patrimonio Histórico	12.875
Música	5.647
Patrocinio, Promoción Cultural y Exposiciones	10.648
Becas, Investigación y Universidades	11.927
Gastos Generales y de Administración	3.617
<b>Total Fundación</b>	<b>44.714</b>
<b>TOTAL PROGRAMAS OBRA SOCIAL Y FUNDACIÓN</b>	<b>161.200</b>





## PATROCINIOS

Mediante los patrocinios se establece un vínculo entre la empresa anunciante y sus valores de marca, a fin de transmitir mejor estos a la sociedad.

Apoyar proyectos que se conjuguen con los valores de la Entidad, es una premisa fundamental. Con este fin, se viene colaborando a lo largo de 2005 en muy diversos acontecimientos entre los que se destacan los siguientes:

- 2005 ha sido el año en que Caja Madrid se ha sumado a uno de los eventos deportivos más prestigiosos del mundo del deporte. Se trata del patrocinio del “Desafío Español”, barco español que participará en la 32ª America's Cup a celebrar en Valencia en el año 2007. Con una herencia y tradición que se remonta al año 1851, la America's Cup se conoce por ser el trofeo deportivo más antiguo del mundo. Hay que tener en cuenta que los primeros Juegos Olímpicos modernos se celebraron en 1896 y la America's Cup... ¡ya tenía 45 años!. Esta 32ª edición tiene el aliciente de ser la primera vez desde su creación que se celebra en Europa y ser Valencia, que tras competir con varias ciudades que optaban a esta posibilidad, quien ha conseguido para España este importante honor y responsabilidad.



- También hemos mantenido nuestro apoyo al olimpismo a través de la colaboración que mantenemos desde hace años con el Plan A.D.O. (Asociación de Deportes Olímpicos), apoyo que ha sido renovado hasta la celebración de los próximos Juegos Olímpicos a disputar en Pekín en 2008. Este acuerdo se ha hecho extensivo al Comité Paralímpico Español.

- Por quinto año, se ha patrocinado el Equipo Caja Madrid Derbi Racing, participante en el Mundial de Motociclismo en la categoría de 125 c.c. En 2005 los pilotos Pablo Nieto y Nico Terol han defendido nuestros colores y nos ha hecho disfrutar en cada curva. Nuestro apoyo al

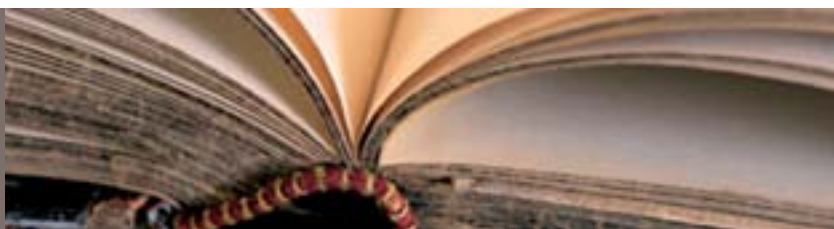




mundo del deporte del motor se completa con la participación en el Campeonato de España de Velocidad, a través del RACC Caja Madrid Racing Team y de la Copa de Promoción Derbi Caja Madrid en la que han participado más de 30 pilotos de entre 13 y 16 años.

- Nueva edición de los premios “Universitarios del Mundo”, llegando ya a la IV convocatoria. A través de ellos se selecciona un grupo de estudiantes universitarios para realizar un año de prácticas remuneradas en Caja Madrid. El premio “Universitarios del Mundo” evalúa y distingue los valores académicos, capacidad de comunicación, solidaridad, liderazgo y formación humana y social.
- 64ª edición de la Feria del Libro, la cual, año tras año, bate records de asistencia llegando este año a los 3.300.000 visitantes.
- También cabe destacar otras colaboraciones tanto deportivas como sociales, tales como: patrocinio del Centenario de la Casa Batlló, una de las obras cumbres de Gaudí, realización de Jornadas Empresariales en distintas provincias de España, Cross Internacional de Fuensalida, II Master Internacional de Padel, colaboraciones tanto con el MTV Day y el MTV Music Barcelona, ambos conciertos dirigidos al público joven, etc.

MÁS INFORMACIÓN en el portal corporativo [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)



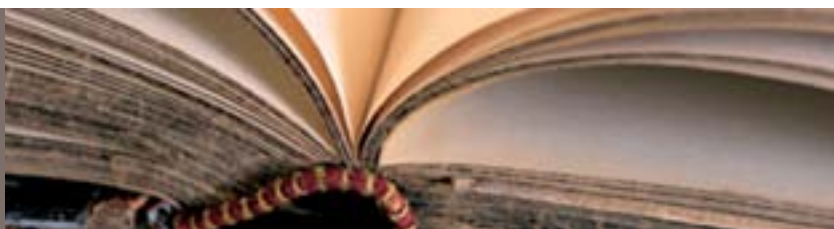
## PRINCIPALES MAGNITUDES

### ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Recursos de clientes (en balance)	84.948	70.084	ml. €
Recursos propios computables	10.190	9.267	ml. €
Recursos gestionados totales	108.155	91.128	ml. €
Inversión crediticia neta	72.562	57.330	ml. €
Cartera de valores neta	20.967	17.825	ml. €
Activo Total	111.293	91.038	ml. €

### ■ CUENTA DE RESULTADOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Margen de Intermediación	1.641	1.478	ml. €
Margen básico	2.353	2.102	ml. €
Margen ordinario	2.813	2.485	ml. €
Margen Explotación	1.408	1.110	ml. €
Beneficio antes de impuestos	1.133	971	ml. €
Impuesto sobre sociedades	284	246	ml. €
Beneficio neto	849	725	ml. €
Beneficio neto atribuido	841	718	ml. €
Deducciones y bonificaciones en I+D	1.496	-	miles €
Reservas en el balance	5.300.987	4.723.450	miles €



## RATIOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
ROE	15,90	15,20	%
ROA	0,84	0,85	%
Coficiente de solvencia (según norma BIS)	13,62	15,02	%
Ratio de eficiencia	43,70	46,00	%
Ratio de morosidad	0,66	0,61	%
Ratio de cobertura	249,20	284,90	%

## CORPORACIÓN FINANCIERA

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Patrimonio gestionado	27.168	23.978	mln. €
Negocio gestionado	27.864	24.429	mln. €

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

## BUEN GOBIERNO



CONDUCTA ÉTICA Y TRANSPARENCIA...PILARES  
DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO





# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	25
■ ÓRGANOS DE GOBIERNO	26
■ ASAMBLEA GENERAL	27
■ CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	28
■ COMISION EJECUTIVA	28
■ COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	29
■ Comisión de Propuestas de Obra Social	29
■ Comisión de Retribuciones	29
■ Comisión de Inversiones	30
■ COMISIÓN DE CONTROL	30
■ PRESIDENTE EJECUTIVO	31
■ PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	32
■ TRANSPARENCIA INFORMATIVA	33
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	34
■ GENERALES	34
■ COMPENSACIÓN	34
■ FINANCIACIÓN POLÍTICA DE PARTIDOS	34



## INTRODUCCIÓN

Caja Madrid es una institución de carácter social, en su calidad de Caja de Ahorro Popular de fundación privada, acogida al Patronato Real.

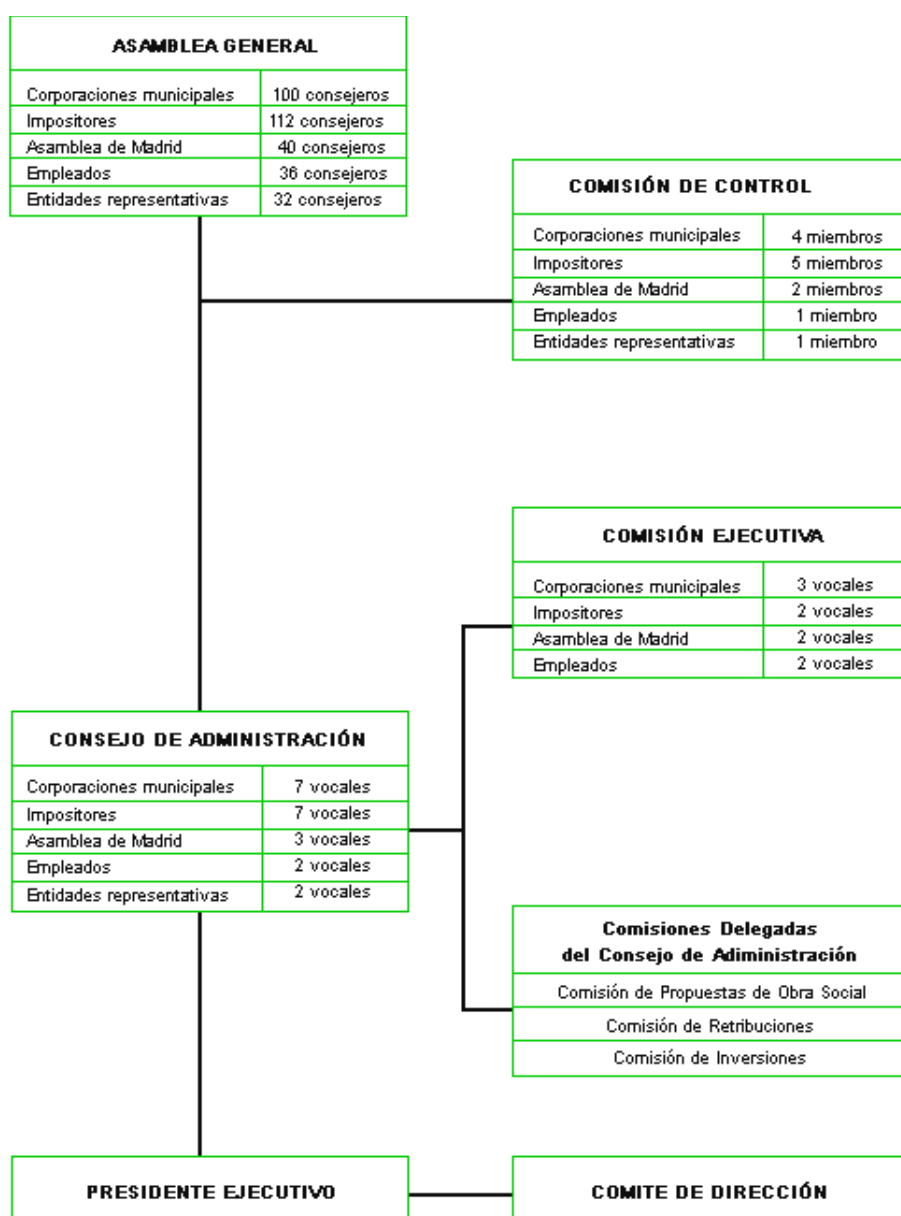
Las normas legales vigentes en materia de Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros, incluida la normativa autonómica de la Comunidad de Madrid, y los Estatutos de Caja Madrid establecen que la Asamblea General de la Entidad esté constituida por la representación de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de Caja Madrid, a través de los sectores de las corporaciones municipales, los impositores, el Patronato Real como Entidad fundadora, los empleados, la Asamblea de Madrid y las entidades representativas de intereses colectivos (organizaciones empresariales y sindicales, universidades públicas y fundaciones o asociaciones).



Francisco Javier Sánchez Langeber  
Área Sistemas Comunes



## ÓRGANOS DE GOBIERNO





## ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano de gobierno de Caja Madrid que, constituido por las representaciones de los intereses sociales y colectivos de su ámbito de actuación, asume el supremo gobierno y decisión de la Entidad. Está compuesta por 320 miembros denominados Consejeros Generales. Corresponde al Consejo de Administración convocar la Asamblea General, tanto en sesión ordinaria como extraordinaria, que se celebra como mínimo dos veces al año, según se establece en los Estatutos de la Entidad. También se convoca necesariamente Asamblea General cuando lo solicita un tercio de los Consejeros Generales o cuando lo solicita la Comisión de Control.

La Asamblea General, cuando la Entidad fundadora no ejerce su derecho de Patronato Real para designar el 20% de Consejeros Generales a que tiene derecho, está compuesta por los siguientes Consejeros Generales, en representación de los intereses sociales y colectivos, elegidos por:

- Las corporaciones municipales, en cuyos términos geográficos Caja Madrid tenga abiertas oficinas, el 31,25% (100).
- Los impositores, el 35% (112).
- La Asamblea de Madrid, el 12,5% (40).
- Los empleados, el 11,25% (36).
- Las entidades representativas de intereses colectivos el 10% (32).

Los Consejeros Generales son elegidos por seis años, siendo posible su reelección por un solo período de igual duración, con un máximo de doce años, continuos o alternos, de duración de su mandato. La renovación de los Consejeros Generales se realiza parcialmente cada tres años, según se establece en los Estatutos y en el Reglamento Electoral de la Entidad, que pueden ser consultados en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es).

Conforme a los Estatutos, Caja Madrid debe remitir a los Consejeros Generales, al menos veinte días antes de la primera Asamblea General ordinaria del ejercicio, las cuentas anuales, el informe de



gestión, la propuesta de aplicación del resultado, el informe de la Comisión de Control sobre la censura de cuentas y, en su caso, el informe de auditoría externa.

Cualquier otro documento o propuesta distintos de los mencionados en el párrafo anterior y que tenga que ser objeto de deliberación, ya corresponda a la primera Asamblea General ordinaria o a las restantes, se remitirá a los Consejeros Generales con al menos quince días de antelación, salvo cuando se haya advertido en la convocatoria que estará a disposición de los Consejeros en el domicilio de la Entidad.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno que tiene encomendada la administración y gestión financiera y la representación de Caja Madrid, de su Obra Social y del Monte de Piedad con facultades plenas, sin más limitaciones que las funciones y facultades expresamente reservadas a los restantes órganos de gobierno por el ordenamiento jurídico o los Estatutos de la Entidad.

El Consejo de Administración está integrado por veintiún miembros elegidos por la Asamblea General, que se distribuyen entre los distintos sectores con idéntica proporción a la establecida para la Asamblea General (siete de Corporaciones Municipales, siete de Impositores, tres de Asamblea de Madrid, dos de Empleados y dos de Entidades representativas).

El Presidente del Consejo de Administración es, a la vez, Presidente de la Asamblea General y Presidente de Caja Madrid. Le nombra el Consejo de Administración de entre sus miembros, pudiendo atribuirle funciones ejecutivas. Su mandato tiene una duración de seis años, según establecen los Estatutos, pudiendo ser reelegido por otro periodo de igual duración. El actual Presidente tiene atribuidas funciones ejecutivas.

## COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva está compuesta por un máximo de diez miembros - el Presidente del Consejo y un máximo de nueve vocales más - todos ellos personas cualificadas para el desempeño del cargo y que pertenecen a los sectores a los que se refiere la legislación básica





sobre órganos rectores de las Cajas de Ahorros, así como al sector correspondiente a la Asamblea de Madrid.

La Comisión Ejecutiva es presidida por el Presidente del Consejo de Administración o, en su ausencia, por el vocal de la Comisión en quien delegue, rigiéndose en su funcionamiento, por analogía, según las disposiciones referentes al Consejo de Administración. La Comisión Ejecutiva se reúne regularmente con periodicidad semanal o cuantas veces se considere oportuno para tratar temas y adoptar acuerdos de su competencia, habiendo celebrado 44 reuniones durante el ejercicio 2005.

## **COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Las comisiones delegadas son establecidas por el Consejo de Administración para el tratamiento y decisión de cuestiones especializadas en materias. El acuerdo por el que se constituye cualquier comisión delegada ha de ser adoptado por la mayoría absoluta del Consejo de Administración y debe precisar la correspondiente atribución de funciones.

Su composición ha de estar formada por personas cualificadas para el desempeño del cargo, que se nombrarán por el propio Consejo, de entre sus miembros.

### **COMISIÓN DE PROPUESTAS DE OBRA SOCIAL**

La Comisión de Propuestas de Obra Social está compuesta por un mínimo de cinco miembros y un máximo de diez, incluido el Presidente del Consejo de Administración, que lo es también de esta Comisión. El régimen de funcionamiento de la Comisión de Propuestas de Obra Social se establece en su Reglamento, aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración e inscrito en el Registro Mercantil de Madrid y que puede ser consultado en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es). La Comisión de Propuestas de Obra Social celebró 24 reuniones durante el ejercicio 2005.

### **COMISIÓN DE RETRIBUCIONES**

La Comisión de Retribuciones está compuesta por tres miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración de Caja Madrid que son elegidos, a propuesta de su Presidente, por mayoría absoluta del Consejo de Administración. El Presidente de la Comisión es un cargo rotatorio para todos los miembros en las sucesivas convocatorias que celebra.



Las funciones de esta Comisión son de carácter deliberante y sin facultades ejecutivas. La organización, funciones y régimen de funcionamiento de la Comisión de Retribuciones se establecen en su Reglamento, que aprobó por unanimidad el Consejo de Administración y se halla inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, pudiendo ser consultado en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)

La Comisión de Retribuciones celebró 4 reuniones durante el ejercicio 2005.

### **COMISIÓN DE INVERSIONES**

La Comisión de Inversiones está compuesta por tres miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración de Caja Madrid, elegidos a propuesta de su Presidente por mayoría absoluta del Consejo de Administración. El Presidente de la Comisión de Inversiones es un cargo rotatorio para todos los miembros en las sucesivas convocatorias que celebra.

Las funciones de esta Comisión son de carácter deliberante y sin facultades ejecutivas; los informes remitidos al Consejo de Administración por la Comisión de Inversiones se incorporan al Informe anual de Gobierno Corporativo. La organización, funciones y régimen de funcionamiento de la Comisión de Inversiones se establecen en su Reglamento, aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración e inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, pudiendo ser igualmente consultado en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es).

La Comisión de Inversiones celebró 4 reuniones durante el ejercicio 2005.

### **COMISIÓN DE CONTROL**

La Comisión de Control es el órgano de gobierno que tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se realice de la manera más eficaz, cumpliendo con las disposiciones legales y estatutarias y con las instrucciones recibidas de la Asamblea General.

La Comisión de Control se compone de trece miembros elegidos por la Asamblea General de entre los Consejeros Generales que no ostenten la condición de vocales del Consejo de Administración, debiendo existir en la misma representantes de los sectores que componen la Asamblea General en idéntica proporción (cuatro de Corporaciones Municipales, cinco de Impositores, dos de Asamblea de Madrid, uno de Empleados y uno de Entidades representativas).



La Comisión de Control eleva a la Asamblea General, al Banco de España y a la Consejería competente de la Comunidad de Madrid, un informe semestral sobre la gestión financiera de los órganos de Caja Madrid.

La duración del mandato de los miembros de la Comisión es de seis años con posible reelección por otro período de igual duración. La renovación por sectores se efectúa también parcialmente con periodicidad trienal.

## **PRESIDENTE EJECUTIVO**

El Presidente del Consejo de Administración de Caja Madrid tiene atribuidas por éste funciones ejecutivas, por lo que, conforme a los Estatutos de la Entidad, el Presidente es el primer ejecutivo, a quien está subordinada jerárquica y funcionalmente la estructura administrativa y gerencial, teniendo asumidas las funciones que la Ley 31/1985, de 2 de agosto, LORCA, atribuye al Director General, órgano que no existe en la Entidad.

El Presidente ejecutivo está asistido por el Comité de Dirección del que forman parte los Directores de Unidad en los que el Presidente tiene delegadas funciones.



## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los Estatutos de la Entidad establecen los principios bajo los cuales deben actuar los miembros de los Órganos de Gobierno en el ejercicio de sus funciones, fijando expresamente:

- Beneficio exclusivo de los intereses de la Entidad y de su función social.
- Plena independencia respecto de las entidades o colectivos que los hubieran elegido o designado, los cuales no podrán impartirles instrucciones sobre el modo de ejercer sus funciones. Los miembros de los Órganos de Gobierno sólo responderán de sus actos ante el órgano al que pertenezcan y, en todo caso, ante la Asamblea General.
- Obligación de guardar secreto respecto de las informaciones que reciban con este carácter en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, Caja Madrid tiene establecido un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, conforme a lo establecido en la normativa actualmente vigente, al que están afectos la totalidad de los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y del Comité de Dirección. Las normas de conducta recogidas en este Reglamento están orientadas a prevenir posibles conflictos de intereses y evitar la utilización o transmisión indebida de la información privilegiada de que dispongan los miembros de los Órganos de Gobierno.



## TRANSPARENCIA INFORMATIVA

Durante el año 2005 se ha continuado trabajando para facilitar la accesibilidad de los diferentes portales de los que dispone Caja Madrid. La navegación se realiza a través de un portal único desde donde se puede acceder a toda la información relacionada con particulares, empresas y obra social y cultural. De acuerdo con el principio de transparencia del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa existe una sección de información para inversores donde, a lo largo del año 2005, se han añadido nuevos contenidos actualizados, con toda la información relevante. Igualmente está accesible el Informe anual de Gobierno Corporativo que Caja Madrid ha elaborado, conforme a lo dispuesto por la Ley 26/2003, de 17 de julio, de transparencia de las sociedades anónimas cotizadas.



Araceli Fernández Fernández  
Departamento Serv. Administr. Corpor. y  
Empresas

- Informe del Gobierno Corporativo.
- Hechos relevantes.
- Informe de Asambles.
- Informes anuales.
- Cauces de comunicación.



# PRINCIPALES MAGNITUDES

## ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº reuniones del Consejo	20	21	reuniones
Nº reuniones sin asistencia del Presidente	0	0	reuniones
1ª Asamblea General	94,68	93,1	% de presencia
2ª Asamblea General	91,87	91,5	% de presencia

## ■ COMPENSACIÓN

### RETRIBUCIÓN

Indicador	2004	2005	Unidad de medida
Remuneración agregada altos directivos (sueldo de los miembros del Comité de Dirección, incluido el sueldo cobrado por el Presidente, como directivo)	7.385	8.564	miles de euros
Remuneración Órganos de Gobierno y representantes en otras entidades con participación representativa	1.451	1.623	miles de euros

### DIETAS POR ASISTENCIA Y OTRAS REMUNERACIONES ANÁLOGAS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Consejo de Administración	1.083	1.037	miles de euros
Comisión de Control	767	712	miles de euros
Comisión de Retribuciones	18	27	miles de euros
Comisión de Inversiones	16	9	miles de euros

## ■ FINANCIACIÓN DE PARTIDOS POLÍTICOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Situación actual de los créditos a partidos políticos	2,64	3,06	Millones de euros



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

# GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO



CAJA MADRID GARANTIZA EL ESTRICTO  
CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD VIGENTE



# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	37
■ GESTIÓN DEL RIESGO	38
■ PRINCIPIOS	38
■ HERRAMIENTAS	39
■ FACTORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN DEL RIESGO	
CREDITICIO	40
■ COLABORACIÓN EN PROYECTOS MULTILATERALES Y ESTATALES	41
■ SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	42
■ PROYECTO TITAN	43
■ AUDITORÍA	44
■ PLAN AUDITOR	44
■ ESTÁNDARES INTERNACIONALES	45
■ SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	45
■ ESTÁNDAR CMMI	47
■ BRITISH ESTÁNDAR	47
■ CUMPLIMIENTO NORMATIVO	48
■ INTRODUCCIÓN	48
■ PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL	49
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	50
■ GENERALES	50
■ AUDITORÍAS	50
■ TITAN	50
■ PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL	51
■ PROTECCIÓN DE DATOS	51



## INTRODUCCIÓN

En un entorno cada vez más competitivo y globalizado, sujeto además a un importante y creciente marco regulador, el control de los riesgos derivados de la gestión de su actividad necesita contar con mecanismos adecuados.

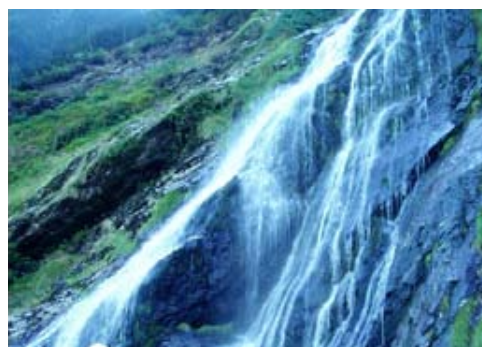
De esta manera, Caja Madrid ha establecido distintas herramientas que garantizan el cumplimiento estricto de la legalidad vigente y el desarrollo de todas sus actuaciones desde un punto de vista moral y ético. Se cuenta para ello, dentro de la Unidad de Secretaría General, con un Área de Cumplimiento Normativo que vela por la adecuación de las prácticas de negocio al cumplimiento de las normas favoreciendo la libre competencia en todas sus actuaciones. Además, Caja Madrid sigue los códigos de conducta aplicables a sus diferentes actividades con el fin de facilitar la transparencia y el desarrollo de los mercados y promover la libre competencia en el sector.

Caja Madrid, por su cualidad de entidad financiera, tiene como referencia normativa a las autoridades financieras y organismos supervisores como el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Complementariamente, Caja Madrid cuenta con reglamentos internos de conducta que responden a las demandas de dichos organismos de control, como son: las “Normas y criterios de actuación en materia profesional” para todos los profesionales del Grupo, un “Reglamento Interno de Conducta” en el ámbito del mercado de valores y unas “Normas de Conducta de los empleados de Tesorería y Cartera y Mercado de Capitales”.



## GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo en Caja Madrid, como eje estratégico, tiene como objetivo principal el preservar la solidez financiera y patrimonial de la Entidad maximizando la relación riesgo rentabilidad bajo los niveles de tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno de la Entidad, así como facilitar las herramientas necesarias que permitan el control y seguimiento de los niveles de riesgo autorizados. A su vez en su gestión, Caja Madrid actúa para compatibilizar este objetivo con criterios de responsabilidad social, como la transparencia, la ética, el respeto al medio ambiente, etc.



María Dolores Ramos Marquez  
Oficina 1888 - Madrid

Durante el año 2005 ha continuado el desarrollo de los proyectos tecnológicos dirigidos a la automatización de los procesos que se derivan de los modelos internos de riesgos, así como los destinados a la generación de una base de datos de información de riesgos que permite cumplir con los requerimientos del “Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea” (NACB), con el fin de garantizar la integridad, consistencia y fiabilidad de los datos. Se ha presentado al Banco de España el Plan de Implantación del NACB, cumpliendo los requerimientos que exige el NACB en cuanto al horizonte temporal de los datos. Por este motivo, en el presente Informe ha variado el método de cálculo de los indicadores reportados, por lo que las cifras contabilizadas a 2004 difieren en algunos casos respecto a las presentadas en el anterior Informe RSC.

### PRINCIPIOS

**Independencia.** Preservando la calidad crediticia de la cartera de Caja Madrid y de forma independiente de la función comercial, la gestión del riesgo se apoya en equipos humanos, técnicas, políticas y herramientas construidas y gestionadas desde las unidades de análisis de riesgos de la Entidad, las cuales están en continua adaptación a las necesidades del mercado y, por tanto, de los clientes.





**Visión global en la gestión del riesgo.** La gestión del riesgo exige tanto una función sólida de admisión e identificación, como el seguimiento del riesgo autorizado. Estas tareas se han visto complementadas con la creación del Área de Control Integral del Riesgo, que ha permitido afianzar los avances internos ya existentes para la gestión global del riesgo. Este tratamiento integral profundiza en los requerimientos del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB), no sólo en la aplicación y validación de los modelos internos de riesgo, sino también en las exigencias de los Pilares II (Proceso de Examen Supervisor) y III (Disciplina de Mercado).

**Análisis.** En todos los casos, analizar los diferentes tipos de riesgos que subyacen en las operaciones que son evaluadas desde las perspectivas de riesgo de crédito, de mercado, de liquidez y operacional.

En el contexto del Pilar II (Proceso de Examen Supervisor) destaca en el año 2005 la implantación de una herramienta de pricing para el segmento de empresas; la incorporación de metodologías de rentabilidad ajustada al riesgo para los segmentos minoristas y, por último, el análisis sobre el impacto de la diversificación por sectores y segmentos, así como de la correlación de incumplimientos entre los distintos segmentos. Además se ha implantado un sistema de información cuantitativa, según los requerimientos del Pilar III (Disciplina de Mercado), e incorporación a la gestión.

Caja Madrid efectúa un seguimiento continuo de las carteras y de su concentración en sectores de actividad bajo las dimensiones más relevantes, como son producto, plazo y zona geográfica. En cuanto al riesgo operacional, definido por el NACB como “el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o un fallo en los procesos, el personal o los sistemas internos o bien de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo legal y excluyendo el riesgo estratégico y el riesgo de reputación”, las iniciativas desarrolladas en el año 2005 se han centrado en la definición del manual de políticas y procedimientos riesgo operacional, la elaboración del primer mapa de riesgo operacional y la implantación de cuestionarios de autoevaluación que permiten actualizar el perfil de riesgo operacional.

## HERRAMIENTAS

Además de los principios éticos generales que rigen la actuación de los empleados de toda la Entidad, los profesionales que desarrollan la función de riesgos cuentan con una serie de herramientas que complementan su conocimiento exhaustivo de los clientes y del mercado, entre las que destacan las siguientes:



- Modelos internos de riesgos: herramientas de rating y scoring adaptadas a las exigencias del NACB y que se encuentran en proceso de validación. En el año 2005 se ha consolidado la utilización de las herramientas de calificación en la gestión del riesgo, reafirmando el 100% de las actividades cubiertas por herramientas de scoring (hipotecario, consumo, tarjetas, autónomos, comercios y microempresas) y alcanzando el 98% de las cubiertas por herramientas de rating (instituciones públicas, grandes empresas, medianas y pequeñas empresas, promotores, entidades financieras y financiaciones especiales).
- Modelos VaR para riesgos de mercado, adaptados a las exigencias de la normativa del Banco de España.
- Como complemento de estos modelos, para las carteras más significativas se han desarrollado herramientas de stress-test y de generación de escenarios.

Durante el ejercicio 2005 se han actualizado todas las estimaciones de las variables requeridas por los modelos internos: probabilidad de incumplimiento, pérdida en caso de incumplimiento y exposición en caso de incumplimiento. Así mismo se ha presentado al Banco de España del Cuaderno de Solicitud de Modelos Internos, previamente aprobado por el Consejo de Administración, acompañado de informes de auditoria interna y externa para cada uno de los modelos internos existentes.

## FACTORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Caja Madrid ha trabajado en la introducción de factores de responsabilidad social en el análisis, concesión y seguimiento de las operaciones de riesgo.

**Factores ambientales:** supone considerar el impacto medioambiental como uno de los condicionamientos fundamentales para prestar apoyo financiero, tanto en la exigencia a las empresas del cumplimiento de la normativa medioambiental, como en la identificación de posibles riesgos medioambientales y su impacto en los estados financieros, así como analizar los planes para la mitigación de los riesgos detectados. En este sentido, Caja Madrid financia proyectos con impacto medioambiental positivo, como por ejemplo el sector de energía eólica o el de tratamiento de residuos.

Con carácter general, en todas las operaciones de Project Finance que implican obras o actuaciones con potenciales impactos medioambientales, exigimos a nuestros asesores técnicos y legales la





verificación de que el proyecto a financiar cumple con la normativa medioambiental relevante en cada caso, que cuenta por tanto con los permisos y licencias de aplicación, y que el coste de las medidas correctoras (si existieran) está incorporado en los presupuestos de ejecución. Esta es una condición precedente a la formalización de cualquier operación de esta naturaleza.

**Factores sociales:** significa introducir metodologías adecuadas para determinar criterios específicos en el análisis de las solicitudes de financiación para determinados colectivos sensibles, como por ejemplo el de inmigrantes, jóvenes, discapacitados, para facilitarles el acceso a los productos de activo de la Entidad. Una de estas herramientas es el scoring, que permite la valoración del riesgo dependiendo exclusivamente de la calidad crediticia del solicitante y no por su perfil social.

## COLABORACIÓN EN PROYECTOS MULTILATERALES Y ESTATALES

Caja Madrid colabora activamente en proyectos de consolidación y difusión de mejores prácticas crediticias, cuyo objetivo principal es conseguir mayores niveles de eficiencia y contribuir a una mejora de los beneficios económicos y sociales generales para la comunidad.

Particularmente activa es la colaboración que está teniendo en los trabajos que se están desarrollando por el Comité de Basilea, en el marco del denominado Nuevo Acuerdo de Capital, implementando los modelos de riesgos de crédito, de mercado y abordando la gestión del riesgo operacional. Caja Madrid considera el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB) como eje fundamental en la organización de la gestión del riesgo de la Entidad, así como en todos aquellos otros aspectos de la gestión relacionados.

Asimismo, Caja Madrid colabora con la CECA y el Banco de España, en el marco del Acuerdo de Basilea.



## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El desarrollo de tecnologías en el marco de este nuevo entorno económico marcado por la competitividad y la globalización, conlleva la creación de modelos de negocio que se adapten a los nuevos canales tecnológicos. Por este motivo, salvaguardar la información de negocio, la de los clientes y la de las personas que trabajan en la Entidad, es una necesidad legal y ética.

Caja Madrid tiene definida una renovada “Política y Directrices de seguridad de la información”, para dar cumplimiento a la normativa existente sobre esta materia: L.O.P.D. (Ley Orgánica de protección de Datos), el Real Decreto 994/1999 (Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal), L.S.S.I (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio Electrónico), etc. Esta política se soporta en una serie de procedimientos, normativas específicas de acceso y herramientas informáticas para la protección de recursos, que se concretan en un exhaustivo Plan de Seguridad de Sistemas de Caja Madrid.

En un entorno tan competitivo y dinámico como es el financiero, resulta de vital importancia poner a disposición del cliente diferentes alternativas para realizar sus gestiones garantizándoles la seguridad de las operaciones.

Por ello, Caja Madrid ha realizado importantes esfuerzos durante estos últimos años para ampliar su desarrollo tecnológico con el objetivo de aumentar la seguridad de la información, añade elevados estándares de seguridad a sus aplicaciones y sistemas e instrumenta las más avanzadas medidas de protección a fin de velar por la confidencialidad e integridad de la información.

Como consecuencia de todo esto, en el año 2005 Caja Madrid se ha convertido en la primera entidad financiera española en obtener la certificación internacional BS7799-2:2002, que acredita los más elevados estándares de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de sus plataformas y sistemas informáticos.



## PROYECTO TITAN

El proyecto TITAN nace del desarrollo de la “Política y Directrices de seguridad de la información” de Caja Madrid que procura minimizar los riesgos sobre la información de la Entidad en el contexto de su evolución de negocio y tecnológica, y atendiendo a la tendencia de las mejores prácticas internacionales, ofrece soluciones para incrementar la protección de los clientes, de los usuarios y de los sistemas de información de la Entidad.

TITAN es el nombre del proyecto cuyo objetivo es incrementar la usabilidad y disponibilidad de los sistemas de seguridad de la información y la seguridad de los datos, resolviendo el acceso a los sistemas de información a través de un elemento físico y una contraseña. El alcance incluye a todos los empleados de Caja Madrid en su operativa desde cualquier sistema.

TITAN da continuidad a la práctica de incorporar funcionalidad a la tarjeta de empleado:

- Identificación personal.
- Acceso Físico a entornos de trabajo.
- Acceso lógico a sistemas de información.

TITAN permite la identificación de usuarios en los sistemas de información mediante certificados digitales haciendo posible la validación con niveles muy altos de seguridad.

Durante el año 2005 se ha incorporado al proyecto TITAN la Corporación Financiera de Caja Madrid y una oficina piloto, ubicada en uno de los edificios emblemáticos. En total este año se ha pasado de 1900 a 2500 usuarios del colectivo de empleados.

Para el próximo año 2006, se tienen planificadas actuaciones para desdoblar la tarjeta de empleado en una tarjeta financiera y otra de control de acceso físico, lógico y de identificación para empleados. Como consecuencia del desdoblamiento anterior, se procederá a incorporar a TITAN al colectivo de empleados de la Red de Oficinas Comerciales y de Empresas.



# AUDITORÍA

Caja Madrid dispone en su estructura organizativa de una Unidad de Auditoría Interna como actividad independiente, objetiva, de evaluación y consulta, y cuya finalidad es añadir valor y mejorar la eficiencia y eficacia de nuestros procesos operativos, de gestión y sistemas de control interno. Para garantizar su propósito y adecuado funcionamiento, su actividad es supervisada por la Comisión de Control que afianza y desarrolla el compromiso ético asumido en el Sistema de Gobierno Corporativo.



Miguel Sáez González  
Área de Relaciones con Medios de  
Comunicación

El equipo humano que tiene encomendada esta tarea, actúa de acuerdo con el “Código de Ética”, las “Normas para el ejercicio Profesional de la Auditoría Interna” y otras normas emitidas por el Instituto de Auditores Internos.

## PLAN AUDITOR

Toda la Red de Oficinas, Direcciones de Negocio y Zona, productos de Banca Comercial, Productos, procesos y Agrupaciones Organizativas de Banca de Negocios, Corporación y los Servicios Centrales, así como los diferentes entornos y sistemas de información, medidas de seguridad sobre el funcionamiento de las aplicaciones y, por último, las medidas de seguridad sobre la base de la protección de datos de carácter personal configuran el ámbito que se considera susceptible de ser auditado en el marco del Plan Auditor, que se redacta con una periodicidad anual y que toma como guía el Mapa de Riesgos de Auditoría.

El Mapa de Riesgos de Auditoría es el sistema de información que evalúa el riesgo de los distintos procesos, productos y ámbitos del negocio con mayor exposición al mismo, y sirve como herramienta soporte para la planificación de la función auditora, permitiendo incrementar la eficiencia al permitir orientar el alcance de la revisión y favoreciendo un control interno más eficiente. Durante este ejercicio se ha desarrollado la auditoría de Modelos Avanzados de Riesgo de Crédito y de Mercado.



## ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La creciente autoexigencia de excelencia en el servicio que Caja Madrid se impone con sus clientes, implica que constantemente se estén revisando los procesos y estrategias de la Entidad, con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y la prestación de un servicio de alta calidad. Para garantizar este compromiso de mejora continua, existen mecanismos que promueven el logro de la eficiencia y calidad requeridas, tanto en los sistemas de apoyo al negocio como en aquellos en contacto directo con el cliente.



Ángel Chacón Muñoz  
Oficina 3311 - Moral de Calatrava

A través de diferentes certificaciones obtenidas a nivel internacional, se establece una serie de pautas y patrones que la entidad aplica con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos.

Caja Madrid siempre ha apostado por este tipo de estándares internacionales, como método de mejora continua de su objetivo fundamental de gestión: la búsqueda de la excelencia.

### SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Caja Madrid realiza de manera sistemática un conjunto de auditorías internas y externas relacionadas con el mantenimiento de los certificados de los Sistemas de Gestión de Calidad conformes a la norma ISO 9001:2000, implantados en los siguientes ámbitos de actuación:

- Gesmadrid, S.A., S.G.I.I.C., Gestión y administración de Fondos de Inversión.
- Caja Madrid Pensiones, E.G.F.P., Gestión y administración de Fondos y Planes de Pensiones.
- Tasamadrid SA, Realización de valoraciones, tasaciones e informes técnicos de bienes muebles e inmuebles.





- Área de Operaciones, Departamento SACE, Servicio de Nóminas a Entidades Externas y Pensiones de la Seguridad Social.
- Área de Operaciones, Departamento de Valores, Servicio de custodia, liquidación y administración de valores.
- Unidad de Auditoría, actividad de auditoría interna del grupo, así como el diseño y desarrollo de sistemas informáticos de la Unidad de Auditoría.

En este punto cabe resaltar la certificación de los procesos de planificación, ejecución, seguimiento y soporte de la actividad realizada por la Unidad de Auditoría bajo criterios de gestión de calidad ISO 9001, y certificados externamente por AENOR, acreditando con ello un reconocimiento tanto externo a la calidad y el valor añadido a sus productos y servicios, como al valor diferencial aportado para mejorar los sistemas de control y gestión de riesgos.

Estas normas garantizan una definición precisa de los procesos desarrollados, implementando indicadores que permitan evaluar su eficiencia y eficacia, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

#### Impacto de certificados

ÁMBITO CERTIFICADO	DESCRIPCIÓN	DATO 2003	DATO 2004	DATO 2005
<b>GESMADRID</b>	Número de partícipes	403.211	401.374	443.445
<b>CAJA MADRID PENSIONES</b>	Número de partícipes	234.171	251.524	299.811
<b>TASAMADRID</b>	Número de Informes de tasación	106.419	123.336	146.382
	Importe total valor tasado	56.246'9 mill.€	81.974'7 mill.€	116.211'9 mill. €
<b>VALORES (1)</b>	Nº de cuentas de valores con saldo en valores nacionales	299.235	285.754 (1)	263.826
<b>NÓMINAS Y PENSIONES</b>	Nóminas tramitadas	13.622.734	14.119.862	14.979.064
	Pensiones tramitadas	7.491.610	8.713.940	8.839.539
<b>UNIDAD DE AUDITORÍA</b>	Número de auditados/auditados potenciales	Todo el Grupo	Todo el Grupo	Todo el Grupo

(1) En **Valores** se ha producido un descenso en el nº de cuentas de valores desde 2003 hasta 2005, pero se ha compensado con el incremento en cuentas de AF, es decir, los clientes se han pasado de renta variable a renta fija; no se aportan los datos de renta fija porque está fuera del alcance del certificado.





## ESTÁNDAR CMMI

Caja Madrid ha sido la primera empresa española y la cuarta entidad financiera a nivel mundial en implantar en Nivel 2 el modelo CMMI-SW/SE, modelo de referencia internacional que marca un camino evolutivo para obtener un nivel de excelencia en el desarrollo de sistemas de información.

Actualmente Caja Madrid se encuentra posicionada en el nivel 2 de los 5 niveles que existen en el modelo y aspira seguir avanzando hacia los siguientes, incorporando nuevos modelos de eficacia y madurez en sus procesos de desarrollo y mantenimiento de software.

A lo largo del año 2005 se ha trabajado en la consolidación del actual nivel, tanto desde el punto de vista de mejora de procedimientos como de mecanización de los mismos. En el 2006 se continuará trabajando en esta línea; para ello se ha planificado un proyecto a dos años cuyo objetivo es conseguir la certificación nivel 3 dentro del modelo CMMI.

La incorporación de esta metodología de trabajo supone una sólida apuesta por las mejores prácticas de gestión de la tecnología a nivel mundial y consolida a Caja Madrid como empresa líder de tecnología en España.

## BRITISH ESTÁNDAR

Caja Madrid se ha convertido en la primera entidad financiera española en obtener la certificación internacional BS7799-2:2002, que acredita los más elevados estándares de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de sus plataformas y sistemas informáticos. Esta certificación consolida, una vez más, a Caja Madrid como empresa líder en tecnología de España.



Esta acreditación ha sido otorgada por la prestigiosa British Standard Institution (BSI), tras un análisis exhaustivo de los distintos procesos y controles de acceso, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios de Banca por Internet para particulares y empresas, lo que refleja la preocupación constante de Caja Madrid por la seguridad y confidencialidad de los datos de sus clientes y el compromiso de la Entidad con la tecnología.

La norma revisa exhaustivamente la aplicación en la organización de 127 controles estructurados en 10 secciones, que van desde la política de seguridad o la seguridad física o ambiental hasta aspectos organizativos e informáticos.



# CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## INTRODUCCIÓN

A mediados de 2004 el Grupo Caja Madrid creó un nuevo Área denominada Cumplimiento Normativo, siguiendo las orientaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, recogidas en su publicación sobre la función de cumplimiento de las entidades financieras.

La misión de este Área es identificar, asesorar, aconsejar, monitorizar e informar sobre los riesgos de sanciones o de daño a la imagen de la Entidad, debidos al incumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos de conducta o estándares de buenas prácticas relativas al sector financiero.



Ana María José Gómez Sánchez  
Área de Relaciones con Medios de  
Comunicación

Por otro lado, las funciones que tiene asignadas son:

- Identificación y evaluación de riesgos.
- Asesoramiento a las distintas agrupaciones.
- Colaborar en el desarrollo de políticas, normas y procedimientos.
- Informes al Comité de Dirección.
- Cumplimiento de la regulación vigente.
- Formación de la plantilla.
- Relaciones con entidades y organismos.
- Planificación y presupuestación.



## PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL

Un aspecto importante para el Grupo Caja Madrid es la prevención del blanqueo de capitales. Teniendo en cuenta que el blanqueo de dinero está considerado un delito en España, la Entidad ha articulado e implantado medidas y procedimientos, que son de aplicación en todo el Grupo Caja Madrid, que están en consonancia con la normativa de la Unión Europea y las recomendaciones del G.A.F.I./F.A.T.F. (Group d'action financière sur le blanchiment de capitaux Financial / Action Task Force on Money Laundering).

La función de Prevención de Blanqueo de Capitales está supervisada por el Banco de España, a través del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC). Por otra parte, con carácter anual la función de prevención de blanqueo en el Grupo, es objeto de un examen realizado por un experto externo, que valora los procedimientos y propone en su caso mejoras.

El servicio ejecutivo considera que la variable más relevante para evaluar la eficacia de un sistema de prevención del blanqueo de capitales es la calidad de las comunicaciones sospechosas que remiten los sujetos obligados.

Durante el año 2005, la calidad de las comunicaciones de operaciones sospechosas realizadas por Caja Madrid ha tenido una calificación media de 36,35 sobre 50 (calificación buena), lo que supone un incremento de 1,35 puntos respecto a 2004.

La Política de Prevención de Blanqueo de Capitales del Caja Madrid se articula internamente a través de un Órgano de Control Interno. Existe un Manual de Prevención de Blanqueo de Capital, aprobado por el Comité de Dirección de Caja Madrid, a disposición de los clientes.

Consciente de que la mejor prevención es la información y sensibilización, en Caja Madrid se le da una especial importancia a la formación en prevención del blanqueo de capitales, impartida a los empleados a través de los Planes Anuales de Formación.

La función de prevención se apoya, además, en la utilización de la tecnología, a través de una herramienta informática que detecta operativas irregulares y gestiona el análisis y, en su caso, la comunicación a las autoridades competentes.



## PRINCIPALES MAGNITUDES

### ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Impacto de las certificaciones ISO	6	6	ámbitos certificados
Impacto British Standard	2.086	1.851	miles de clientes
Impacto CMMI	1.557	-	nº proyectos

### ■ AUDITORÍAS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº Auditorías Plan Auditor	671	669	auditorías
Nº Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad	12	12	auditorías

### ■ TITAN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% empleados incluidos en el Proyecto TITAN	100	100	%



## ■ PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% empleados convocados a formación en Prevención de Blanqueo de Capitales	100	100	%

## ■ PROTECCIÓN DE DATOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Sanclones en materia de protección de datos	1	2	sanclones

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

# LA RSC EN CAJA MADRID



COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS  
Y CONSTANTE BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA





# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	54
■ UNA RESEÑA HISTÓRICA	55
■ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	56
■ DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	56
■ PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	58
■ REVISIÓN DEL SISTEMA	58
■ EL COMPROMISO DE CAJA MADRID CON LA RSC	59
■ ELEMENTOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	60
■ CANALES DE DETECCIÓN DE NECESIDADES	60
■ CANALES DE COMUNICACIÓN	61
■ SIGUIENTES PASOS DE CAJA MADRID EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	62
■ SEGUIMIENTO PROYECTOS	62
■ SIGUIENTES PASOS	65
■ CONVENIOS Y RELACIONES MULTILATERALES	66
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	68
■ GENERALES	68



# INTRODUCCIÓN

Caja Madrid tiene una larga tradición de iniciativas socialmente responsables, que van más allá de la acción social. Siempre ha cuidado de manera especial a sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y sociedad en general.

La representación de los gobiernos locales y autonómicos, los clientes, los empleados y las entidades representativas, permite un conocimiento óptimo de sus necesidades y expectativas en el primer y máximo nivel decisor de la Entidad.



## UNA RESEÑA HISTÓRICA

Caja Madrid y la Responsabilidad Social Corporativa son conceptos unidos desde el nacimiento de la Entidad; de hecho, sólo hay que remitirse a la Misión con la que fue creada por el Padre Piquer.

En el balance social publicado en el año 1980 se incluían textos como:

“Caja Madrid entiende que hay motivos para justificar la responsabilidad social de las empresas y específicamente de la Institución, por razones éticas, por la creciente presión del entorno que solicita de las empresas su colaboración en la mejora de la calidad de vida y por la coherencia entre objetivos económicos y sociales”.



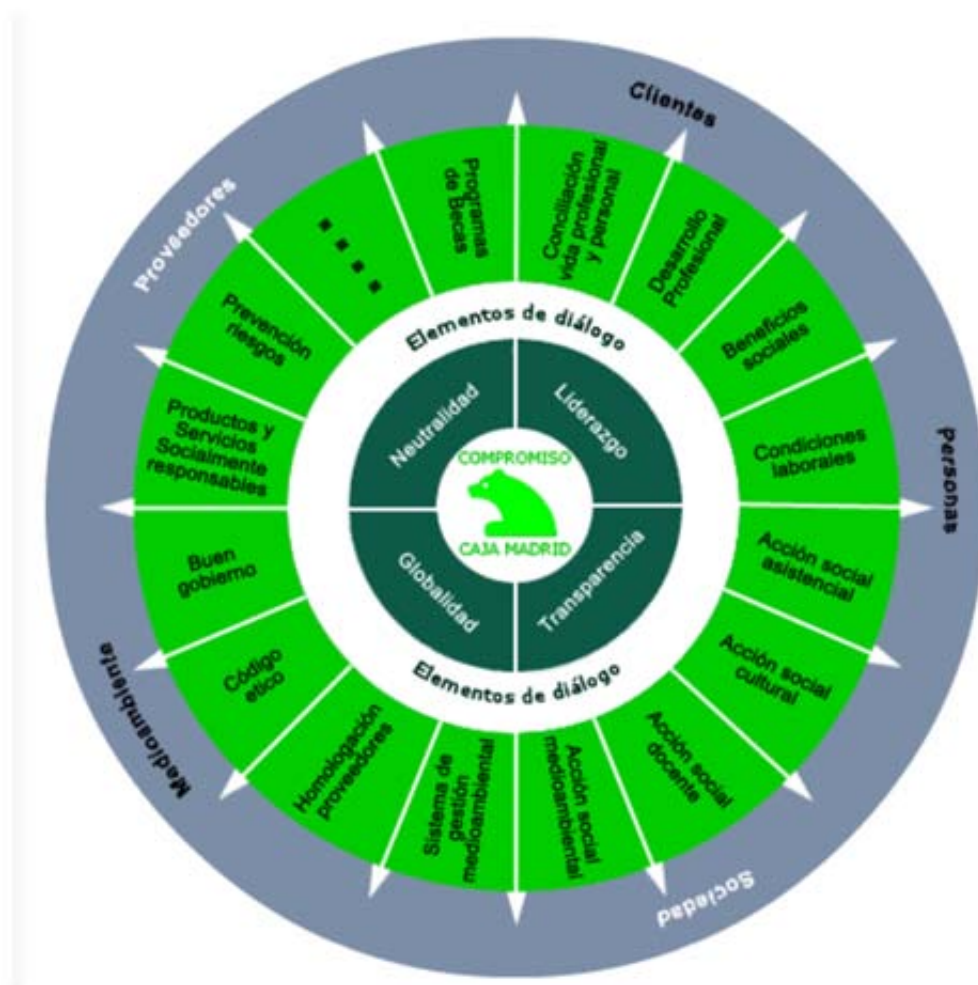
Luis Enrique Zamarro Méndez  
Oficina 2834 - Parla (Madrid)

Frases como ésta, escritas hace más de 24 años, forman parte de nuestra cultura corporativa, muchos de los conceptos e ideas que hoy se debaten en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa conforman nuestras señas de identidad, sustentando y constituyendo una base sólida y válida de nuestro Sistema de Gestión.

Nuestro objetivo es continuar y mejorar esta trayectoria, integrada en la gestión de la Organización, desplegando actividades ligadas con otros valores irrenunciables de la gestión empresarial de hoy día: el buen gobierno, la transparencia y el cumplimiento estricto de la legislación sobre blanqueo de capitales, lucha contra el fraude, mejora de instrumentos de atención al cliente, atención a los impactos medioambientales etc.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

El Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa de Caja Madrid integra el conjunto de principios y actuaciones que se enmarcan dentro del ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible a largo plazo mediante el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación medioambiental, considerando las



expectativas de los grupos de interés, entendidos como personas o colectivos que puedan ser afectados por las actividades y logros de la Entidad.

Para conseguir este objetivo tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

- Caja Madrid, como entidad sin ánimo de lucro de naturaleza privada y carácter social, tiene de forma implícita la responsabilidad social corporativa, por tanto, la Administración ejerce únicamente funciones de control.
- La enorme trascendencia que tiene para la Entidad que sus diferentes grupos de interés estén representados en sus Órganos de Gobierno. Las normas legales vigentes en materia de Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros en la Comunidad de Madrid y los Estatutos de Caja Madrid establecen que la Asamblea General de la Entidad esté constituida por la representación de los intereses sociales y colectivos de su ámbito de actuación, a través de los sectores de las corporaciones municipales, los impositores, el Patronato Real como Entidad fundadora, los empleados, la Asamblea de Madrid y las entidades representativas de intereses colectivos.
- El Sistema de Responsabilidad Social Corporativa, se ha actualizado teniendo en cuenta los principales referentes normativos u orientativos existentes en la actualidad como son el Pacto Mundial, Global Reporting Initiative (GRI), Norma ISO 14.001, EFQM, Código Aldama y Código Olivencia, ISO 9000, OSHAS 18000, etc.
- El Sistema se desarrolla para dar respuesta a las necesidades manifestadas por los grupos de interés a través de los elementos de diálogo. Esta situación conlleva que, a día de hoy, se hayan desarrollado acciones tan diversas como la conciliación de la vida laboral y familiar, la gestión medioambiental, proyectos de índole asistencial, docente, etc.



## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El desarrollo de este Sistema se basa en una serie de principios de actuación que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar:

- La globalidad, de forma que el alcance del Sistema implique a todos los grupos de interés.
- La transparencia es un principio básico del Sistema que le orienta a proporcionar información a terceros sobre aspectos medioambientales, sociales y económicos según el esquema de GRI.
- El liderazgo, entendido como el papel dinamizador que Caja Madrid ha decidido asumir para impulsar la responsabilidad social, de forma que dentro de su compromiso quiere ser la entidad financiera de referencia, impulsando y desarrollando programas.
- La imparcialidad, que se ejerce mediante el diseño de mecanismos o procesos que ayuden a la toma de decisiones de forma objetiva y a través de la plena independencia de los miembros de los Órganos de Gobierno respecto de las entidades o colectivos que les han designado.

## REVISIÓN DEL SISTEMA

El entorno cambiante, junto con la propia dinámica de diálogo existente, hace que las necesidades manifestadas por los grupos de interés no sean estáticas y por tanto que las actuaciones desarrolladas no sean siempre las apropiadas de forma permanente lo que implica un Sistema vivo en constante revisión y evolución en función de las necesidades que se van demandando.

Además, de forma periódica el Sistema se revisa a nivel global mediante una herramienta de evaluación de la responsabilidad social, dentro del marco del Modelo EFQM, referente de gestión en Caja Madrid, considerando también nuevas normativas o iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.





## EL COMPROMISO DE CAJA MADRID CON LA RSC

La importancia que para Caja Madrid representa la responsabilidad social hace que este concepto esté incorporado dentro de su Misión, Visión y Valores. Además de estos tres elementos que son los que conforman a un primer nivel sus políticas, existe un compromiso explícito de la actuación de la Entidad que se refleja de la siguiente manera:

Caja Madrid, es una Entidad comprometida con la sociedad, que tiene la preocupación y la responsabilidad de realizar todo aquello que sea posible para garantizar una mejor calidad de vida a las generaciones futuras. Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua que permite a Caja Madrid ser más competitiva mediante el respeto, la promoción y el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en las que desarrolla su actividad y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus grupos de interés. La Entidad integra todas las actividades de Responsabilidad Social Corporativa en la gestión de la Organización, cuyo inicio se remonta a más de 300 años.

- Con sus clientes, ofreciendo siempre el mejor servicio, para lo que se asesora a cada cliente sobre los productos que más se adecuan a las necesidades que éstos ponen de manifiesto a través del diálogo permanente.
- Con sus empleados, para que desarrollen su tarea en las mejores condiciones laborales y personales, con una política de transparencia y una comunicación abierta y permanente.
- Con sus proveedores, generando relaciones de confianza, propiciando la igualdad de oportunidades, el beneficio mutuo y el compromiso con la responsabilidad social.
- Con el medio ambiente, promoviendo la optimización en el consumo de recursos y desarrollando procesos de reciclaje o reaprovechamiento de los mismos.
- Con la sociedad, contribuyendo al desarrollo económico y social y promoviendo la creación de riqueza en los ámbitos geográficos en que desarrollamos nuestra actividad.

***Nuestro reto es ser entidad financiera de referencia en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, impulsando y desarrollando programas de actuación que excedan las expectativas de todos nuestros grupos de interés.***



## ELEMENTOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Asumido este compromiso, el primer paso es establecer distintos elementos de diálogo con los grupos de interés, pretendiendo que en todos los casos sea un diálogo abierto, bidireccional, sincero y, además, institucionalizado.

Haciendo referencia a esta bidireccionalidad, el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa presenta dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de las necesidades de los grupos de interés y los que se utilizan para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades.



Ignacio García Luna  
Gesmadrid

### CANALES DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

Grupos de Interés	Canales de detección de necesidades
<b>Clientes</b>	<p><b>Encuestas de satisfacción:</b> se desarrollan para cada uno de los canales a través de los cuales se puede tener relación con la Caja. También se elaboran encuestas sobre productos de alta vinculación con clientes.</p> <p><b>Servicio de atención al cliente:</b> estructura funcional creada para la presentación y resolución de quejas y reclamaciones de los clientes.</p> <p><b>Su idea cuenta:</b> canal abierto para la recogida de sugerencias de clientes cuya utilización se potencia con la existencia de premios a la participación.</p>
<b>Profesionales</b>	<p><b>Participación</b> de los empleados en distintos <b>Comités</b> en los que tienen representación como por ejemplo el de Seguridad y Salud.</p> <p><b>Línea Personas:</b> canal telefónico de atención al empleado.</p> <p><b>e-personas:</b> canal de comunicación bidireccional vía Intranet e Internet.</p> <p><b>Técnicos de Recursos Humanos:</b> personas dependientes de la Gerencia de Recursos Humanos desplazadas en distintos centros de trabajo para, de una forma descentralizada, dar una respuesta más ágil y personalizada a las demandas de los empleados.</p> <p><b>Ideas de mejora:</b> sistema para la recogida de sugerencias de empleados por el que se premia las ideas mejor valoradas.</p> <p><b>Encuestas de percepción</b> sobre servicios críticos para la actividad de la entidad.</p> <p><b>Encuesta de clima "Tu opinión cuenta":</b> a través de la cual los empleados expresan su satisfacción con la Entidad y aportan sugerencias y comentarios.</p> <p><b>Reuniones</b> periódicas con los <b>Representantes de los Trabajadores.</b></p>



<b>Sociedad</b>	<p>La participación en <b>foros de discusión, conferencias o talleres</b> en los que se presentan temáticas asociadas a las demandas sociales.</p> <p>A través de la <b>interacción con entidades y/o instituciones</b> en el marco de un diálogo y colaboración continuo.</p> <p><b>Encuestas que desde Obra Social</b> se realizan a los participantes/beneficiarios de las distintas obras o proyectos sociales, en las que expresan su grado de satisfacción, así como sugerencias de actuación.</p> <p><b>Estudios e investigaciones</b> apoyados por Obra Social que ponen de manifiesto situaciones reales de la demanda social actual.</p> <p><b>Buzón de Consultas</b> del portal de Obra Social en el que se recogen necesidades, intereses, y preferencias de los usuarios, clientes y público en general.</p>
<b>Proveedores</b>	<p><b>Concursos de compras:</b> herramienta de diálogo con los distintos proveedores que concurren en la presentación de las ofertas.</p> <p><b>Reuniones de seguimiento</b> del cumplimiento de las especificaciones contractuales en las que se establece una dinámica de diálogo.</p>
<b>Medio ambiente</b>	<p><b>Participación en foros o asociaciones</b> de esta índole.</p> <p><b>Encuestas de satisfacción de los participantes/beneficiarios</b> de las actividades realizadas por Obra Social.</p> <p>A través del Área de Gestión Medioambiental, se identifican <b>nuevos requerimientos legales</b> que pueden conllevar la implantación de nuevas iniciativas.</p> <p><b>Programa "Su idea cuenta":</b> recepción de sugerencias por partes interesadas.</p> <p><b>Programa "Ideas de Mejora":</b> recepción de ideas de mejora de empleados.</p> <p><b>Atención al Cliente:</b> canaliza las quejas y reclamaciones de temática ambiental hacia el Área de Mantenimiento y Gestión Medioambiental.</p> <p><b>Comunicación directa</b> con el Departamento de Gestión Medioambiental.</p> <p><b>Sistema de gestión ambiental.</b></p> <p><b>Auditorías internas/externas.</b></p> <p><b>Revisión por la dirección</b> del Sistema de Gestión Ambiental.</p>
<b>Todos los grupos de interés</b>	<p>A través de los <b>Órganos de Gobierno</b> en los que quedan representados.</p>

## CANALES DE COMUNICACIÓN

El segundo tipo de canales desarrollados dentro de los elementos de diálogo, hace referencia a aquellos que permiten comunicar o informar a los distintos grupos de interés de la respuesta que Caja Madrid ha dado a sus necesidades. En este sentido, a nivel interno existen múltiples canales de comunicación interna dirigidos fundamentalmente hacia los empleados (Intranet, 30 segundos, la Caja Informa, Revista la Caja, etc.). A nivel externo, los principales canales de comunicación utilizados son las propias oficinas, los portales de internet, las memorias editadas por la Entidad, la revista Entorno, conferencias y todo tipo de publicaciones y noticias a través de los medios de comunicación.



## SIGUIENTES PASOS DE CAJA MADRID EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Dentro del compromiso que Caja Madrid se ha marcado de ser entidad de referencia en materia RSC en los próximos años, se establecen una serie de iniciativas que son revisadas y actualizadas anualmente, para mantener el dinamismo del Sistema de Gestión de la RSC, el cual está integrado en el propio Modelo de Gestión Integral de Grupo Caja Madrid, lo que evidencia la importancia creciente que la RSC tiene a nivel estratégico en la Entidad.



David Vicente Puente  
Área de Calidad

De esta manera, se ha realizado un diagnóstico RSC de la organización en 2005, que determina el grado de avance respecto a las propuestas sugeridas el año anterior, y propone nuevas líneas de actuación por cada grupo de interés, para el ejercicio siguiente.

### REVISIÓN DE PROYECTO 2005

#### CLIENTES

- Desarrollo de proyectos de financiación de viviendas para colectivos con menor nivel adquisitivo.

##### Estado de avance 2005

Caja Madrid ha colaborado activamente con los Planes de Vivienda fijados por la Administración Central, aportando fórmulas de financiación que ofrecen condiciones muy ventajosas e incluso ayudas directas. Ya se han alcanzado las 14.000 viviendas financiadas, con repercusión en 28.000 personas. Además, se ha colaborado en la construcción de viviendas de protección oficial, en régimen de alquiler con opción a compra, dentro del Plan de Vivienda Joven de la Comunidad de Madrid.



- Valoración de aspectos medioambientales dentro de las decisiones de concesión de operaciones de riesgo.

#### Estado de avance 2005

Con carácter general, en todas las operaciones de Project Finance que implican obras o actuaciones con potenciales impactos medioambientales, Caja Madrid exige a sus asesores técnicos y legales la verificación de que el proyecto a financiar cumple con la normativa medioambiental relevante en cada caso, que cuenta por tanto con los permisos y licencias de aplicación, y que el coste de las medidas correctoras (si existieran) está incorporado en los presupuestos de ejecución. Esta es una condición precedente a la formalización de cualquier operación de esta naturaleza.

- Proyecto de desarrollo de infraestructuras, promovidas por administraciones públicas, en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones.

#### Estado de avance 2005

Respecto a la línea de financiación por importe de 150 millones de euros firmada en 2002 y que ha prolongado su duración hasta el ejercicio 2004, habiéndose aplicado en su totalidad en proyectos de infraestructuras desarrollados por administraciones públicas ubicadas en territorio nacional, no se ha planteado su renovación hasta la fecha.

## PROFESIONALES

- Elaboración de un plan de sensibilización de responsabilidad y compromiso social.

#### Estado de avance 2005

Dentro del Plan de sensibilización de responsabilidad y compromiso social, se han desarrollado iniciativas con el fin de impulsar y comunicar el Sistema de Responsabilidad Social Corporativa de Caja Madrid y sus principales actuaciones. Para ello, soportado en un sistema de participación, se ha realizado un concurso de fotografía en el que se premiarán las mejores fotografías realizadas por los empleados de Caja Madrid, cuya temática esté relacionada con conceptos o cuestiones sensibles de RSC, y han servido para ilustrar este informe. Por otra parte, se ha realizado un sorteo a través de un cuestionario, para premiar a los empleados que mejor conocimiento tengan sobre los aspectos de RSC que se han presentado el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2004.





## SOCIEDAD

- Diseño de una herramienta de análisis de la rentabilidad social de los proyectos abordados desde Obra Social.

### Estado de avance 2005

Se ha diseñado con soporte Informático un nuevo modelo de valoración de la rentabilidad social de los programas/proyectos de Obra Social Caja Madrid y se ha realizado la prueba piloto. El modelo contempla una valoración de la demanda social de la población española, entendiendo su nivel de cobertura por instituciones públicas y privadas, determinando el alineamiento de Obra Social Caja Madrid con las nuevas prioridades sociales.

## PROVEEDORES

- Ampliación de los criterios de homologación y selección de proveedores con criterios socialmente responsables.

### Estado de avance 2005

Caja Madrid ha incluido criterios ambientales en sus contrataciones con objeto de asegurar el firme compromiso de respeto al medio ambiente de aquellos proveedores que, por las características del servicio prestado a Caja Madrid, pudieran generar impactos significativos en el medio ambiente. Este compromiso se ha concretado en la inclusión de cláusulas ambientales en los contratos firmados con ellos. Igualmente se han incluido cláusulas que contemplan la retirada del material obsoleto y su reciclaje o destrucción de acuerdo a criterios ambientales.

## MEDIOAMBIENTE

- Optimización de la gestión ambiental.

### Estado de avance 2005

Se ha acometido la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, con la adaptación a la nueva normativa ambiental, llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Establecimiento de criterios ecológicos en la adquisición de productos y servicios.
- Desarrollo de diferentes iniciativas de sensibilización ambiental.
- Formación ambiental a técnicos con implicación directa en las diferentes facetas de la gestión ambiental de la entidad.
- Gestión de residuos para su reutilización, reciclado y su correcta gestión.
- Criterios ambientales con proveedores.
- Iniciativas para eficiencia y control de los consumos.
- Comunicación interna de todas las actividades medioambientales de la entidad.





## SIGUIENTES PASOS

Fruto de los mecanismos de revisión del Sistema, tanto a nivel global como operativo, Caja Madrid se ha planteado para el próximo año iniciar las siguientes actuaciones que permitan adaptarnos a las necesidades de los grupos de interés. Esto se traduce en nuestros “Siguientes Pasos” a abordar para seguir manteniendo nuestro compromiso con la mejora continua del entorno, y la integración de prácticas sociales y medioambientales en nuestra gestión ordinaria:

Grupos de Interés	Línea de actuación 2006
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de pensiones: propuestas de inversión con criterios socialmente responsables, para diferentes fondos de pensiones de empleo que integran tanto empresas privadas como administraciones públicas.</li> <li>Creación de un plan de pensiones específico para personas con discapacidad.</li> <li>Con el fin de aumentar la accesibilidad de nuestros canales complementarios, durante el próximo año 2006 se incluirán dispositivos de voz en los cajeros automáticos para facilitar su uso a personas con discapacidad visual. Dicho proyecto complementa a otras medidas ya adoptadas, como son la incorporación de marcas Braille en los teclados, y pretende ser un medio más para facilitar la autonomía y reducir las dificultades de acceso que pueden presentarse a personas con alguna minusvalía visual.</li> </ul>
<b>Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco del Plan de sensibilización de responsabilidad y compromiso social, con el fin de informar y transmitir el compromiso de Caja Madrid con la RSC, se llevará a cabo un plan de comunicación en el que se incluirán el desarrollo de acciones formativas online, participación en foros externos y desarrollo de actividades que involucren a los empleados con el compromiso social de Caja Madrid.</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se continuará el proyecto iniciado en el año 2005 para la accesibilidad de los portales, con las técnicas más avanzadas y directrices de accesibilidad internacional, a fin de facilitar el acceso a las personas que padecen algún tipo de discapacidad.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrataciones del Dpto. Gestión Medioambiental incluirá entre los criterios de selección y contratación de proveedores que estos dispongan de Sistema de Gestión Ambiental Implantado (certificado o no) o se encuentren en vías de ello.</li> </ul>
<b>Medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extender, progresivamente, actuaciones de gestión ambiental implantadas al resto de los centros.</li> <li>Sensibilización ambiental empleados.</li> <li>Sensibilización y formación ambiental a contratistas cuya actividad pueda resultar crítica para el medio ambiente.</li> <li>Obtención de la certificación internacional ISO 14001.</li> </ul>



## CONVENIOS Y RELACIONES MULTILATERALES

El compromiso de Caja Madrid en materia de RSC es coherente con una serie de iniciativas externas orientadas a la satisfacción de todos nuestros grupos de interés. Tratamos de cuidar nuestra presencia institucional desarrollando alianzas con otras organizaciones para establecer interrelaciones con nuestro Sistema de Gestión Social.

- **Global Reporting Initiative (GRI).** Nuestra memoria de Responsabilidad Social Corporativa está elaborada según las directrices de GRI, que constituyen un marco internacionalmente reconocido en la medición y comunicación de las actividades socialmente responsables de las empresas. El primer Informe RSC publicado, el de 2004, ha obtenido la categoría “in accordance” del GRI, lo que significa conseguir la máxima distinción posible para memorias de sostenibilidad. Además, ha sido la primera en ser verificada por una firma externa en su primer año de publicación con un 95% de indicadores GRI centrales reportados.
- **Club Excelencia en Gestión.** Desde el año 1.998, Caja Madrid es miembro de esta organización encargada de promover la implantación del Modelo EFQM en las organizaciones españolas. Con motivo de nuestro Proyecto 2006 y la asunción de recomendaciones EFQM en la gestión de la Entidad, Caja Madrid y Club Excelencia en Gestión han establecido estrechas relaciones y creado sinergias para dar valor añadido a sus clientes.
- **Corporación Interamericana para la Financiación de Infraestructuras (CIFI).** Caja Madrid firmó en San José de Costa Rica la constitución de la CIFI, una nueva institución financiera internacional que se crea con otros Organismos Multilaterales. La nueva Corporación se especializará en la financiación de proyectos de infraestructura en Latinoamérica con un tamaño intermedio, para los que la demanda sobrepasa con mucho la capacidad de financiación existente.



La creación de CIFI es pionera en el mundo financiero, dado que no existe ningún precedente en creación de entidades mixtas en las que participen el Sector Público Multilateral con el sector privado bancario y que se dediquen a la financiación de infraestructuras. También es novedosa porque intenta introducir en Latinoamérica y el Caribe el concepto de “dividendo social” por parte de Bancos internacionales. Es decir, asumir que una parte de los beneficios obtenidos se inviertan en proyectos sociales de la Región a través de un Fondo de Desarrollo específico.

- **CECA.** Caja Madrid, como caja de ahorros, está dentro de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), y participa activamente en todos sus foros de debate y puesta en común de buenas prácticas. En el ámbito RSC, estamos liderando un grupo de trabajo para la revisión de indicadores GRI del Suplemento Financiero, en un grupo de trabajo organizado por CECA como Organizacional Stakeholder. Además, desde la obtención de la calificación “in accordance”, colaboramos directamente con GRI, en la redefinición del la Guía G3 del GRI.
- **Madrid Excelente.** Caja Madrid cuenta con el sello de Madrid Excelente desde sus inicios en el año 2001 y se obtuvo la renovación del mismo en el año 2004. Esta iniciativa está dirigida desde la Comunidad de Madrid para fomentar el desarrollo de las empresas del entorno en base a unos cánones de calidad. Otorga un sello de calidad a aquellas empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social de Madrid. Sus miembros forman parte de distintos foros de intercambio de actividades comerciales, cursos de formación, seminarios, etc.



## PRINCIPALES MAGNITUDES

### ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Evaluaciones Externas RSC	1	1	evaluaciones
Número de premios recibidos	33	50	premios
Número de foros participados	486	553	intervenciones

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

## PROFESIONALES DE CAJA MADRID



NUESTROS PROFESIONALES,  
EL ACTIVO MÁS IMPORTANTE DE CAJA MADRID



# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	72
■ SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE PERSONAS	73
■ PRINCIPIOS	73
■ RECONOCIMIENTOS EXTERNOS A LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS	74
■ SELECCIÓN EN CAJA MADRID	75
■ PROGRAMA DE PRÁCTICAS	76
■ FORMACIÓN	77
■ CANALES DE FORMACIÓN	77
■ PROYECTOS FORMATIVOS RELEVANTES	79
■ APLICACIÓN DE LA FORMACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO	81
■ DESARROLLO PROFESIONAL	82
■ COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES	83
■ COMPENSACIÓN	83
■ BENEFICIOS SOCIALES	84
■ CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR	86
■ COBERTURA DE LAS BAJAS POR MATERNIDAD	86
■ ALTERNATIVA AL PERMISO DE LACTANCIA	87
■ PROYECTO INTERNET EN CASA	87
■ ACERCAMIENTO AL DOMICILIO	87
■ “DÍAS SIN COLE”	87
■ CONCURSO DE CHRISTMAS	88
■ SERVICIO DE COBERTURAS ON-LINE	88
■ SEGURIDAD Y SALUD	90
■ SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LA SALUD LABORAL	90
■ SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES	91
■ RESPUESTAS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS EMPLEADOS	93





■ LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	95
■ REPRESENTACIÓN SINDICAL	96
■ COMUNICACIÓN INTERNA	97
■ CANALES COMUNICACIÓN DESCENDENTE	97
■ CANALES DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE	100
■ Introducción	100
■ Estudio de clima on-line	100
■ Encuestas de Cliente Interno	102
■ Valoración ascendente	104
■ Programa de Ideas de Mejora	105
■ PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN	107
■ FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD EN EMPLEADOS	108
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	109
■ GENERALES	109
■ POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN	109
■ CANALES DE COMUNICACIÓN	110
■ SELECCIÓN	112
■ FORMACIÓN	113
■ COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES	113
■ PREVENCIÓN	114
■ LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	114



## INTRODUCCIÓN

Caja Madrid entiende que sus profesionales son el canal de comunicación más directo que la Organización tiene con sus grupos de interés y sin cuya colaboración e implicación no sería posible alcanzar las metas propuestas.

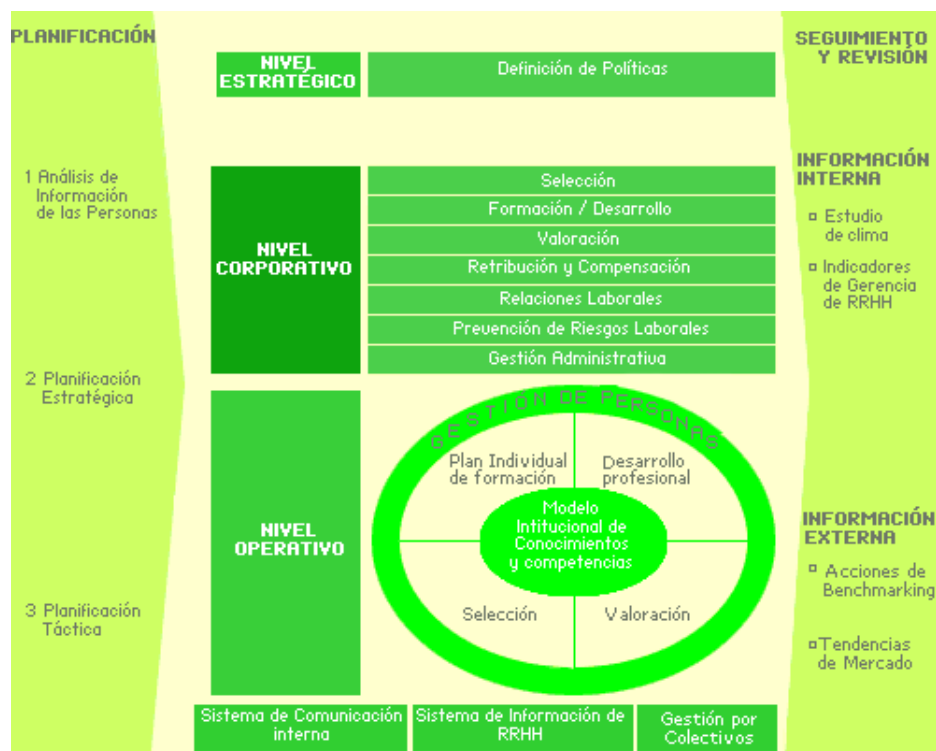
Para facilitar y garantizar el compromiso de los 12.731 profesionales que componen la plantilla, con los fines del proyecto empresarial compaginándolo con sus necesidades y expectativas, Caja Madrid cuenta con un Sistema de Gestión Integral de Personas, cuya finalidad básica es ofrecer un contexto interno atractivo y estable, generando un clima de transparencia, confianza y diálogo, proporcionando reconocimiento de las aportaciones de cada persona, y el alineamiento de todas las políticas de Recursos Humanos (selección, formación, desarrollo, evaluación, promoción, retribución y compensación) con la estrategia corporativa.



Eduardo Páez Aguado  
Equipo de Industria 2



# SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE PERSONAS



## PRINCIPIOS

- Las personas con sus competencias y conocimientos críticos están en el centro del sistema.
- La empleabilidad de las personas y el compromiso con el aprendizaje como principios conductores.
- La integración entre todas las políticas de Recursos Humanos como factor clave de consecución.



## RECONOCIMIENTOS EXTERNOS A LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS

Como consecuencia de este Sistema de Gestión Integral de Personas, Caja Madrid ha recibido en los últimos años distintos premios y distinciones que confirman el éxito de una gestión integral de Recursos Humanos que no discrimina por razón de sexo, antigüedad u otros criterios sino que premia la aportación individual y de equipo de las personas.

Estos reconocimientos distinguen a Caja Madrid como una Entidad líder y pionera en la implantación de políticas y sistemas avanzados de gestión y desarrollo de personas.

Grupo CAJA MADRID ha recibido a lo largo de 2005 diversos premios y distinciones, como reconocimiento a las políticas y medidas implantadas, entre los que destacan los siguientes:

- Premio Expansión y Empleo a la Innovación en Gestión de Recursos Humanos por el Proyecto F.I.S. (Formación Situacional).
- Reconocimiento, por séptimo año consecutivo, de la Fundación Know How para el desarrollo Directivo, como la entidad financiera más deseada por los universitarios españoles para iniciar su carrera profesional.

Durante el año 2005 Caja Madrid ha mantenido el reconocimiento como Empresa Óptima, acreditación oficial como "Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades", recibido en el año 2003. En la actualidad, el 43,4% de la plantilla y el 44,5% de las subdirecciones de oficinas están ocupadas por mujeres. Además, cinco de cada diez personas de nueva incorporación son mujeres y el 98,5% de ellas tienen contrato de duración indefinida.



## SELECCIÓN EN CAJA MADRID

La selección de personas en Caja Madrid es otro de los procesos fundamentales relacionado con la gestión de las personas, ya que su objetivo fundamental es proporcionar candidatos que se adecuen al perfil de competencias del puesto de acuerdo con el Modelo de Competencias de Caja Madrid.

Existen tres formas de selección:

- Selección interna, a través de los profesionales que reúnen las características del perfil demandado.
- Selección específica, que se pone en marcha cada vez que es necesario cubrir una vacante concreta no cubierta con personal de la Entidad.
- Selección continua, proceso de selección permanente, que no se produce para cubrir ninguna vacante en concreto, con la finalidad de disponer de una cartera de candidatos para cubrir las necesidades de la Red Comercial.

ÚNETE A UN GRAN EQUIPO

El proceso de selección de Caja Madrid es puntero por lo evolucionado de sus pruebas de valoración, basadas en la definición de competencias críticas, no críticas y otras variables aptitudinales y actitudinales asociadas a las funciones. También contempla la observación de comportamientos, intereses y valores que se evalúan a través de diversas metodologías (dinámica de grupo, entrevista personal, etc.) como elementos predictores del desempeño de las personas valoradas.

Las herramientas de valoración y los procedimientos utilizados garantizan el cumplimiento de la legislación, que en materia laboral se establece sobre no discriminación, la igualdad de oportunidades, prohibición de empleo a menores y trabajo forzoso, etc.

Las normas internacionales y nacionales que determinan la protección de los derechos humanos en el ámbito laboral – prohibición del emplear a menores de edad, trabajo forzoso u obligatorio – se cumplen escrupulosamente en Caja Madrid.



## PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El Programa de Prácticas de Caja Madrid tiene como objetivo facilitar el acercamiento entre el mundo empresarial y el académico, de tal manera que los participantes en el mismo tengan la oportunidad de adquirir experiencia en el entorno empresarial mediante la participación en proyectos adaptados a sus perfiles académicos, desarrollar sus competencias profesionales y, en definitiva, fomentar su empleabilidad.

A lo largo del ejercicio 2005 se han firmado convenios con 24 universidades y escuelas de negocio y con 6 escuelas de formación profesional, lo que ha permitido que 114 alumnos realizaran su estancia formativa en las diferentes unidades de negocio de la Entidad.

APRENDE TRABAJANDO CON NOSOTROS





# FORMACIÓN

El objetivo de formación es “promover el desarrollo y las capacidades de todas las personas de Caja Madrid diseñando e implantando acciones formativas que tengan, como fin último, ayudarles en la consecución de los objetivos del Plan Estratégico y de los planes tácticos del Grupo, así como facilitar el desarrollo de su función”.



Para ello, todas las personas del Grupo han dispuesto de un Plan Individual de Formación, en el que se contemplan acciones formativas:

María del Pilar San Felipe Izquierdo  
Oficina 2231 - Madrid

- Asociadas a la Planificación Táctica y Estratégica de la Entidad (Gestión Comercial del Cliente Pyme, Formación del Colectivo de Eurogestores, Prevención de Blanqueo de Capitales,...).
- Derivadas de la Valoración anual de Conocimientos y Competencias (cursos on line sobre productos financieros, algunos cursos específicos sobre Competencias,...).
- Solicitadas por las diferentes Unidades, a través de las entrevistas mantenidas con los Altos Directivos del Grupo.

En 2005 se han realizado además, en Banca Comercial, acciones formativas demandadas a través del servicio de Solicitud de Acciones Formativas del aula virtual para que cada persona del Grupo pudiera participar activamente en la definición de su Plan Individual de Formación y lograr con ello, de forma más personalizada, responder a las necesidades y expectativas de formación de cada profesional del Grupo.

## CANALES DE FORMACIÓN

Todas las acciones formativas se han impartido con diferentes enfoques metodológicos o modalidades de aprendizaje (Presencial, e-Learning, Mixto y Situacional).



Uno de los canales más importantes de formación, tanto desde el punto de vista docente como de contenidos y de gestión, es el aula virtual, con una media de 36.827 páginas visitadas diariamente en 2005.

El aula virtual permite los siguientes servicios y prestaciones:

- Solicitar acciones formativas sobre un catálogo de cursos predefinido.
- Realizar los cursos on line que se proponen en el Plan Individual de Formación, así como realizar el seguimiento de los mismos.
- Consultar el catálogo de acciones formativas y acceder a los contenidos y documentación de las mismas.
- Consultar el Plan Individual de Formación y dentro de éste:
  - La formación prevista para el año.
  - La formación realizada en años anteriores.
  - Cumplimentar las encuestas de satisfacción de los cursos.
  - Imprimir diplomas de asistencia a los cursos.
  - Confirmar la participación en las convocatorias de cursos.
  - Realizar el seguimiento de las acciones formativas on line.
  - En el caso de ser responsable inmediato de un equipo de personas, poder realizar el seguimiento de la formación del equipo.

Otro de los canales importantes de formación son los centros de formación FIS (Formación Situacional). Se trata de un entorno de formación idéntico a una oficina real de Caja Madrid donde, gracias a la participación de actores que simulan ser clientes reales, se entrenan las situaciones de negocio más importantes asociadas a la estrategia comercial de la Entidad.



## PROYECTOS FORMATIVOS RELEVANTES

### BANCA COMERCIAL

#### **Programa Formativo FoCo Comerciales:**

En el año 2005 ha continuado la impartición del Programa Formativo FoCo Comerciales, iniciado en Octubre de 2004. Esta acción formativa tiene como objetivo contribuir al desarrollo de comportamientos comerciales más eficientes para la gestión de nuestros clientes. Es una acción formativa mixta, en la que se complementan la formación on-line, con las tecnologías formativas más avanzadas y la formación presencial.

#### **Banca Personal:**

Se han diseñado y realizado una serie de acciones formativas, alineadas con la implantación del Proyecto de Banca Personal, a lo largo de su proceso de implantación:

“Conocimientos Financieros para el Asesoramiento al cliente”.

- “Programa Formativo FoCo Banca Personal”.
- “Introducción al Asesoramiento en Banca Personal”.
- “Introducción al Asesor Personal”.
- “Banca Personal – Fondos de Gestoras Internacionales”.
- “FoCo Banca Personal – Entrevista de Optimización”.

#### **Plan de Formación para el Segmento de Empresas:**

En línea con la Planificación Táctica de la Entidad, donde se determina “especial atención al negocio de empresas”, y en colaboración con la Unidad de Banca Comercial, se ha diseñado un plan de formación específico para el colectivo de Directores de Oficina y Gestores de Empresa que se ha impartido íntegramente en el Centro de Formación de Buitrago de Lozoya.



### **Formación a demanda de las Direcciones de Zona:**

Dentro de la política de personalización de necesidades formativas y atención a las demandas del negocio, se han desarrollado y diseñado diferentes acciones formativas en colaboración con las Direcciones de Zona, impartidas exclusivamente para el colectivo de profesionales que las integran, adecuando los contenidos a sus necesidades específicas. Así se han desarrollado acciones como “Promotores y Autopromotores”, “La gestión comercial a través del canal telefónico”, “Captación y comercialización de recursos administrados”, “Fiscalidad de productos financieros”, etc; todos ellos en consonancia con la tipología de clientes, productos y servicios demandados por los clientes de su ámbito de actuación.

## **UNIDADES CENTRALES**

### **Programa Superior de Gestión Patrimonial:**

Se ha finalizado con éxito este programa, iniciado en 2004, en el que han participado 40 personas de Altae Banco Privado, consiguiendo la acreditación oficial de Asesor Financiero Europeo, otorgada por la European Financial Planning Association (EFPA). El objetivo de esta acción formativa es reforzar los conocimientos teóricos y prácticos de los profesionales, para responder a las necesidades presentes y futuras de los clientes de banca privada y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. En el mes de noviembre 2005 ha comenzado una nueva edición de este programa.

### **Programa Formativo CADE (Calidad y Agilidad en Desarrollo):**

Han desarrollado ya esta acción formativa más de 100 profesionales de nuestro Grupo. Se trata de normalizar bajo un estándar de diseño y calidad los procesos de desarrollo informático que lidera la Gerencia de Sistemas.

### **ROBC (Rediseño Operativo para Banca Corporativa):**

Esta acción formativa ha permitido a los participantes formarse en la nueva aplicación R.O.B.C entrenándose en los procesos de apertura, tramitación, administración, gestión y control de las diferentes operaciones de financiación a clientes.

### **NBA (Nueva Base Analítica):**

Con el objetivo de facilitar el conocimiento de la información que genera N.B.A. de cada cliente, producto, canal, segmento y centro, se ha desarrollando un programa formativo en el que han participado profesionales de las Unidades de Banca Comercial, Banca de Negocios, Dirección



Financiera y Auditoria. Se les ha formado en las principales novedades y cambios introducidos con la Nueva Base Analítica, así como en la navegación por los informes de NBA a través del sistema SIG.

### **NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera):**

Ante la entrada en vigor de las N.I.I.F., y dentro del Proceso de Conversión diseñado por Grupo Caja Madrid, se están realizando una serie de acciones formativas cuyo objetivo es formar y difundir en la Organización el conocimiento de dicha normativa.

Dado que el nuevo marco contable impacta en muchos y diversos ámbitos de la actividad, más allá del puramente contable, se ha diseñado un programa formativo adaptado a las necesidades de cada uno de los colectivos identificados.

## **APLICACIÓN DE LA FORMACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO**

Esta estrategia y estos recursos que la Entidad pone a disposición de sus profesionales a través del servicio de formación solamente generan un auténtico retorno de la inversión si, finalmente, todo lo entrenado en el aula se acaba aplicando en el puesto de trabajo. Para ello el Grupo Caja Madrid, trabaja en varias líneas de actuación:

- Creando grupos homogéneos de participantes en los cursos, involucrando a los responsables de equipos en la identificación de colectivos a formar.
- Validando los materiales formativos con los responsables de las diferentes áreas de negocio para que garanticen la practicidad de los contenidos formativos.
- Desarrollando cursos pilotos para garantizar la eficacia de la acción formativa habiendo comprobado previamente la utilidad y validez de la misma.
- Incluyendo, cada vez más, a profesionales de la Entidad, para que actúen como Formadores Internos, y así garantizar la aplicabilidad de lo entrenado. Actualmente hay más de 90 personas colaborando con el Servicio de Formación en los proyectos troncales de la Entidad.



María Isabel Cedrón Feliz  
Oficina 4000 - A Coruña



## DESARROLLO PROFESIONAL

Caja Madrid entiende por “desarrollo profesional” el conjunto de actividades concretas que afectan a comportamientos objetivos, cuyo entrenamiento guiado supone la mejora progresiva de una persona en el rol que ocupa en la organización.

Un avanzado sistema de promoción y desarrollo profesional (PDP), garantiza que cualquier persona de la organización tenga las mismas oportunidades de promocionar profesionalmente, mediante un sistema basado en el cumplimiento de resultados y la valoración de competencias.



Ignacio Domínguez Ortega  
Área de Gestión y Racionaliz. del  
Gasto e Inversión

En conjunto, el sistema trata de promover el desarrollo de determinados comportamientos y conductas asociados a competencias de éxito en una función determinada y a la obtención de mejores resultados en la misma.

Los comportamientos principales sobre los que se incide en el desarrollo de las personas están asociados con:

- Las competencias de éxito en un puesto determinado y a la obtención de un mayor rendimiento.
- Los estilos de dirección concretos para la función que desarrolla actualmente o para la que se le está preparando.
- La cultura empresarial y el clima de trabajo.

Todo ello, complementado con programas de identificación y desarrollo de potencial, programas de movilidad tanto funcional como geográfica, con el objetivo fundamental de aumentar la eficacia organizativa y ayudar a la orientación profesional de las personas.





# COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Además de lo establecido sobre retribuciones en el Convenio Colectivo de aplicación, Caja Madrid incorpora importantes mejoras internas de retribución que, por su definición, tienen carácter universal e impiden la aplicación de cualquier clase de diferenciación o discriminación distinta de la derivada del propio desempeño y función que se realiza; nunca por sexo, raza, edad, etc.



Pedro Sánchez Ramírez  
Oficina 5512 - Toledo

## COMPENSACIÓN

Caja Madrid dispone de múltiples instrumentos que abarcan todas las facetas del ámbito retributivo tales como retribuciones dinerarias, en especie y diferidas; a corto y a largo plazo; fijas y variables; etc.

**Retribución fija:** además de lo establecido en el Convenio Colectivo, en Caja Madrid resultan de aplicación una serie de mejoras internas que hacen que la estructura salarial sea clara, con pocos conceptos en nómina para su fácil comprensión, estructurada de tal manera que permite a todas las personas conocer cuál es su salario anual.

**Retribución variable:** a corto plazo, todos los empleados de Caja Madrid disponen de un Sistema de Valoración de Resultados, en el que se cuantifican de forma objetiva los resultados globales de la Entidad, la consecución y cumplimiento de objetivos individuales o de Equipo y el desarrollo de las competencias profesionales, que permiten determinar, a través de los criterios preestablecidos y de público conocimiento, el importe de la retribución variable a percibir en cada ejercicio.

A largo plazo, reconocimiento económico especial por la consecución de las metas planteadas para cada proyecto estratégico. En la actualidad, dentro del Proyecto 2006 se establece un Bonus económico ligado a dicho proyecto, en el que se hace partícipe del éxito a todas las personas de Caja Madrid. De esta manera, el esfuerzo y aportación de los profesionales se verán recompensados en función de su efectivo cumplimiento.



**Retribución en especie y diferida:** todas las personas de la Entidad disponen de una amplia cobertura en seguros, facilidades para la solicitud de préstamos, aportación a fondo de pensiones externo, etc. que configuran un amplio paquete de beneficios sociales, mucho más allá de una mera retribución del trabajo y por supuesto de los mínimos establecidos por Convenio.

## BENEFICIOS SOCIALES

- Seguro de vida.
- Póliza de asistencia sanitaria: gratuita para los profesionales y subvencionada para los familiares.
- Seguro de accidentes por desplazamiento de trabajo e in itinere.
- Cesta Navidad.
- Actividades para los empleados y sus familias (organización de actividades para los días sin colgio, ayuda a guarderías...).
- Mejora sustancial en el acceso a la propiedad de vivienda habitual: préstamos mejorados en todas sus variables: condiciones, tipos, garantías, plazos, etc.
- Facilidades para obtener otro tipo de financiación por cualquier motivo, vía préstamos personales bonificados, o anticipos de nómina sin intereses.
- Garantía de percibir el 100% de retribución fija en situaciones de baja por incapacidad temporal.
- Cobertura de la futura jubilación a través de un Fondo de Pensiones externo, adicional a la pensión de Seguridad Social, al que se realizan aportaciones trimestrales calculadas en función de la retribución fija y variable que se percibe.
- Cobertura de posibles situaciones de incapacidad permanente o fallecimiento con prestaciones extraordinariamente mejoradas que permiten que el empleado se sienta protegido en el marco familiar ante este tipo de situaciones.



- Ayudas para la formación de hijos de empleados, con especiales condiciones para hijos menores de 3 años y para hijos con discapacidad.
- Ayudas económicas excepcionales para asuntos graves de salud no cubiertos por las vías sanitarias habituales.
- Ayuda para la formación de empleados.
- Exención de comisiones en operaciones típicas de una economía familiar.
- Reconocimiento de la fidelidad a través de los premios de permanencia al cumplir los 25 y los 40 años de servicios.



## CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Caja Madrid, consciente de la necesidad de flexibilidad y de una actuación familiarmente responsable, dedica gran parte de su interés al desarrollo de sus profesionales y a la implantación de políticas para facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar, que le han permitido servir como modelo de referencia para la Comunidad de Madrid en la elaboración de la "Guía de Buenas Prácticas de la empresa flexible y responsable".



Alberto Ortega Martín  
Área de Patrocinio, Publicidad e Imagen

Todos los profesionales tienen acceso a las medidas implantadas, si bien alguna de ellas beneficia especialmente al colectivo femenino ya que dicho colectivo es quien lo demanda prioritariamente. Se otorga una especial relevancia a aquellas políticas que reconocen la diversidad y que favorecen la igualdad de oportunidades, siempre sobre la base de una política histórica y sostenida de creación, estabilidad y calidad en el empleo.

### COBERTURA DE LAS BAJAS POR MATERNIDAD

Desde el año 1999 se realiza la cobertura de la totalidad de las bajas por maternidad, facilitando de esta forma una total integración y desarrollo de la mujer en la empresa y evitando que un hecho como la maternidad pueda producir reacciones negativas en su entorno.

El proceso supone una planificación de las ausencias previstas por este motivo. Esta acción se caracteriza por la calidad en la selección del colectivo destinado a estas coberturas, la rigurosidad en el cumplimiento de los plazos de cobertura y el fomento de la contratación laboral directa con Caja Madrid, lo que posibilita a su vez el acceso de la mujer al mercado laboral. En concreto, en el año 2005, de un colectivo de 159 personas que realizan este tipo de coberturas, el 58 % son mujeres.

Durante el año 2005 se han realizado más de 270 coberturas de maternidad anuales, lo cual facilita la continuidad del desarrollo de carrera profesional de la mujer en el Grupo Caja Madrid.



## ALTERNATIVA AL PERMISO DE LACTANCIA

Caja Madrid ofrece a todos los empleados, como alternativa al permiso de lactancia establecido legalmente, la posibilidad de disfrutar de 10 días naturales a continuación de la baja por maternidad y 5 días laborables que se disfrutarán dentro de los 12 meses posteriores al nacimiento.

Así, el 90% de los profesionales eligen esta alternativa para disfrutar del permiso de lactancia.

## PROYECTO INTERNET EN CASA

Caja Madrid ha continuado apoyando la integración de todos sus profesionales en el mundo de las nuevas tecnologías de la información a través del “Proyecto Internet en Casa”, que se inició en 2001 y que ha logrado facilitar y potenciar la incorporación de Internet a los hábitos cotidianos de las personas y de sus familias, a través de la subvención y financiación de equipos de última generación, con instalación de una línea de acceso de alta velocidad.

El resultado del proyecto es que más de 9.500 familias han tenido la posibilidad de navegar por Internet, convirtiéndonos en la primera Entidad que ha conseguido realmente unir a todos sus profesionales en una red común desde sus propios domicilios.

## ACERCAMIENTO AL DOMICILIO

Como política general, Caja Madrid, intenta acercar el lugar de trabajo al domicilio, especialmente en las grandes ciudades donde el tiempo invertido en desplazamientos puede llegar a ser una barrera para la conciliación. Aunque esta medida es aplicable a todos los profesionales, reciben un tratamiento preferente las mujeres con hijos menores de 6 años, por ser el colectivo especialmente sensible a este tipo de medidas. A lo largo de los últimos tres años más de 800 personas se han acogido a esta medida.

## “DÍAS SIN COLE”

Los largos periodos de vacaciones escolares (Navidad, verano, Semana Santa) y de los días sin clase representan, en muchas ocasiones para los padres que están trabajando un problema para el cuidado de los hijos.



Caja Madrid es consciente de esta realidad por lo que facilita una serie de programas y actividades educativas, culturales y de ocio para los hijos de sus profesionales durante estos periodos de vacaciones a precios especiales, es decir, subvencionados en un porcentaje muy elevado por parte de la Entidad.

Este programa ofrece campamentos urbanos y residenciales para las vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa a lo largo de toda la geografía nacional para los hijos de profesionales de la Entidad, cuyas edades estén entre los 3 y los 18 años. Adicionalmente a lo largo del año 2003, se pone en marcha el programa de “Días sin cole” (cinco días distribuidos a lo largo del año coincidiendo en su mayoría con viernes o lunes), en los que se organizan actividades subvencionadas para los niños de tres a doce años, bajo la supervisión de expertos.

A lo largo del 2005, 32 destinos diferentes y más de 1.400 niños se han acogido a estas actividades, produciéndose un incremento anual del 20% de las inscripciones de dichas actividades. El porcentaje de satisfacción con las actividades planteadas es del 95% y la mayoría de las personas repiten cada año en las diferentes alternativas ofertadas.

## CONCURSO DE CHRISTMAS

Otra actividad ampliamente difundida en la Entidad es el “Concurso de Christmas” para hijos de empleados que se realiza cada año. De manera paralela se organiza una exposición con todos los dibujos presentados y se edita un catálogo, que es distribuido a todos los niños. La participación ha ido aumentando cada año, desde los 815 dibujos recibidos en la primera edición hasta los 2.295 recibidos en la convocatoria 2005. Coincidiendo con estas fechas también se realiza en el Auditorio Nacional de Música, un Concierto Especial de Navidad para los hijos de profesionales de Caja Madrid, donde los más jóvenes pueden disfrutar de la música clásica de forma amena y orientada a su edad.

## SERVICIO DE COBERTURAS ON-LINE

Es un servicio de dotación de personas de apoyo para cubrir las necesidades urgentes y puntuales derivadas de los permisos y bajas por enfermedad en la Red de Oficinas de Madrid. Los objetivos que mantiene este proyecto son:





- Proporcionar cobertura al mayor número posible de oficinas.
- Aminorar los efectos negativos derivados de las incidencias diarias en la Red de Oficinas.
- Proporcionar flexibilidad temporal y geográfica a las coberturas.

El tipo de los permisos y bajas por enfermedad que se cubren con este servicio son:

- Bajas por enfermedad/incapacidad transitoria.
- Permisos por enfermedad familiar grave.
- Permisos por fallecimiento familiar.
- Permisos matrimonio.
- Permisos por nacimiento hijo/lactancia.
- Representación sindical.

El número de coberturas realizadas a lo largo del año 2005 ha ascendido a 30.827.



## SEGURIDAD Y SALUD

Caja Madrid dispone de un Sistema de Gestión de la Prevención, ya que la seguridad y salud de los empleados es un factor de gran importancia en la gestión de Recursos Humanos por dos razones:

- Primero, por garantizar que el desarrollo del trabajo se realice con las condiciones de seguridad y salud exigidas por la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- En segundo lugar, porque dicho cumplimiento afecta directamente a proveedores y clientes  
La participación de los empleados se constituye también como un elemento esencial del Sistema, a través del Comité Estatal de Seguridad y Salud paritario, compuesto por 13 miembros por parte de la empresa y otros 13 miembros por parte de los representantes de los trabajadores. Asimismo, existen 28 Delegados de Prevención Territoriales que actúan por delegación del Comité de Seguridad y Salud y que son designados entre los representantes de los trabajadores.

Dentro del Sistema de Prevención de Caja Madrid, se efectúa, con carácter anual, una planificación preventiva que es analizada y debatida con los representantes de los trabajadores en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud, y de la que emanan las iniciativas y acciones encaminadas a garantizar la salud y seguridad de todos los integrantes, en cumplimiento de la legislación vigente.

### SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LA SALUD LABORAL

Con el Sistema de Prevención de la Salud Laboral se pretende obtener un conocimiento de la situación clínica de las personas, a través de diversos medios, posibilitando la realización de estudios epidemiológicos y la implantación de actuaciones tendentes a preservar y mejorar el estado de salud.

**Sistema de citaciones de reconocimientos:** la reserva de cita para el reconocimiento médico se realiza a través del Portal e-personas, de forma que cada empleado, desde su puesto de trabajo o su domicilio, puede elegir la fecha para realizar su reconocimiento médico anual, adecuándose a sus propias necesidades.



**Protocolo de reconocimientos médicos:** se ha formulado un protocolo de actuación en los reconocimientos médicos para detectar las consecuencias de posibles factores nocivos del trabajo. Trata de individualizar la realización de las pruebas médicas a las circunstancias de cada trabajador, siendo estas en todo caso de un alcance muy superior a las normalmente exigidas por los organismos e instituciones públicas sobre Salud y Seguridad en el trabajo.

**Programas de información en materia de prevención:** a través del portal e-personas se establece un sistema de comunicación de información de tipo médico: campañas de vacunación, donaciones de sangre, posibles temas de actualidad sanitaria y artículos divulgativos, cumpliendo las políticas de disminución de uso de papel por respeto al medio ambiente.

**Campañas específicas:** con estas campañas se pretende aproximar a los empleados de la Entidad, las políticas preventivas para la salud sobre las patologías más prevalentes.

En 2005, se han llevado a cabo distintas acciones: deshabituación tabáquica (en los casos que así lo han demandado), vacunación antigripal, vacunación antitetánica, donaciones de sangre y educación sanitaria.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES

Es el punto de partida y parte integrante del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales. Este sistema está implantado con una metodología propia y específica mediante la que se realiza una evaluación de todos los centros, analizando todos los puestos y las condiciones de trabajo existentes.

Todos los años se programa la evaluación periódica de un número de centros de trabajo para verificar la corrección de los elementos nocivos y peligros ya detectados, así como la presencia de nuevos riesgos como consecuencia de obras y modificaciones de los centros, los equipos de trabajo, las condiciones de los puestos y la organización del trabajo.

También se realiza un control de la siniestralidad o incidencia, debida a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.



Se investigan las causas que han provocado los accidentes, encaminados a promover, adoptar y ejecutar los medios necesarios que prevengan su repetición.

Se utiliza un protocolo que en síntesis consiste en: entrevista con el accidentado; revisión de la evaluación de riesgos laborales de la oficina en la que se ha producido el accidente para conocer las características del local; determinación de las causas que lo han originado mediante la recepción de una encuesta remitida por el afectado e implantación de las medidas correctoras necesarias si el suceso ha venido motivado por condiciones laborales inadecuadas.



# RESPUESTAS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS EMPLEADOS

<b>Nacimiento de hijos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura con otra persona (contratada para ello) durante el periodo de baja.</li> <li>• Acercamiento al centro de trabajo más próximo al domicilio.</li> <li>• Permiso de lactancia de 10 días naturales más 5 hábiles.</li> <li>• Ayuda de guarderías de 0 a 3 años.</li> <li>• Ayuda formación hijos de 3 a 25 años.</li> <li>• Ayuda formación hijos con discapacidad.</li> <li>• Reducción de jornada desde una hora, hasta la mitad de la jornada.</li> </ul>
<b>Beneficios Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación por Incapacidad temporal.</li> <li>• Prestaciones por Incapacidades permanentes, adicionales a la prestación de la Seguridad Social.</li> <li>• Seguro de accidentes.</li> <li>• Seguro de vida.</li> <li>• Préstamo para compra de vivienda en condiciones beneficiosas.</li> <li>• Préstamo sin interés de seis mensualidades de retribución.</li> <li>• Préstamo de consumo hasta 30.050 euros con bajo interés.</li> <li>• Póliza de cobertura sanitaria sufragada al 100%.</li> <li>• Subvención del 30% de las cuotas de póliza sanitaria para familiares.</li> </ul>
<b>Previsión Social Complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación al fondo de pensiones del 7% de la Retribución Fija y 3% de la Retribución Variable.</li> <li>• Cobertura excepcional por orfandad, adicional a la prestación de la Seguridad Social.</li> <li>• Cobertura excepcional por viudedad adicional a la prestación de la Seguridad Social.</li> </ul>
<b>Desarrollo profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Valoración de Resultados.</li> <li>• Sistema de Promoción y Desarrollo Profesional.</li> <li>• Desarrollo continuo a lo largo de la vida laboral.</li> <li>• Formación continua e individualizada.</li> <li>• Ayuda de estudios (90% de gastos de formación y libros/material).</li> <li>• Programas de postgrado financiados, subvencionados o sufragados íntegramente.</li> </ul>



<p><b>Búsqueda de primer empleo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas objetivas donde sólo se miden competencias, con independencia de nivel de estudios, nacionalidad, sexo...</li> <li>• Retribución inicial por encima de la media del sector.</li> <li>• Fuerte inversión en formación (desarrollo de la empleabilidad, 2,4% de la masa salarial para el desarrollo interno y externo).</li> <li>• Creación histórica y sostenida del empleo.</li> <li>• Calidad: temporalidad por debajo del 2%.</li> <li>• Cinco de cada diez contrataciones son mujeres.</li> <li>• Manual de Normas y Criterios de actuación en Materia Profesional.</li> </ul>
<p><b>Otras Ventajas Familiares</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferencia de elección de turno de vacaciones, cuando éstas coincidan con vacaciones escolares.</li> <li>• Servicio de entretenimiento de hijos de empleados durante los periodos de vacaciones escolares (Madrid).</li> <li>• Descuento en tasaciones.</li> <li>• Descuentos en el seguro de amortización de préstamo.</li> <li>• Portal e-personas.</li> </ul>





## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En Caja Madrid se cumple con rigor la normativa nacional existente en relación a la total y absoluta libertad de asociación tanto para la afiliación de sus empleados a los sindicatos, como para la constitución de una Sección Sindical, así como para actuar como representantes de los trabajadores.

Esta libertad de asociación se traduce en una igualdad de oportunidades y de trato, no discriminándose a ningún empleado por su condición de representante o afiliado. De hecho, en Caja Madrid, cuando un representante de los trabajadores pasa a la situación de liberado por acumulación de horas sindicales, se le siguen aplicando las mismas condiciones como si no hubiese pasado a dicha situación (formación, desarrollo profesional, retribución variable, etc.).

Asimismo, existe un diálogo transparente con los representantes de los trabajadores, basado en un compromiso mutuo y en un ejercicio de corresponsabilidad que implica una contribución clara a la mejora de las condiciones sociales y laborales de los empleados, manteniéndose al efecto reuniones mensuales con cada una de las Secciones Sindicales.

Fruto de este diálogo y responsabilidad mutua, son los 63 Acuerdos Laborales sucritos en el ámbito interno, en el periodo comprendido entre los años 1996-2005, en el que se han establecido condiciones laborales que suponen una mejora de las establecidas en los Convenios Colectivos, tales como la Promoción y Desarrollo Profesional, el Sistema de Valoración de Resultados, la Previsión Social Complementaria, Horarios Singulares en centros de trabajo, mejora de las condiciones de las ayudas financieras establecidas en los Convenios Colectivos, etc.

Igualmente, Caja Madrid se caracteriza por informar y dar participación, más allá de lo exigido legalmente, a los representantes de los trabajadores de aspectos laborales, tales como:

- Valoración previa del cuestionario del estudio de clima.
- Resultados del estudio de clima.
- Acciones formativas anuales y específicas.



- Resultados anuales de S.V.R.
- Resultados anuales de P.D.P.
- Comité paritario de Seguridad y Salud laboral.
- Seguimiento de Acuerdos Laborales.
- Proceso de valoración ascendente previamente a su puesta en marcha.

## REPRESENTACIÓN SINDICAL

En Caja Madrid están constituidas seis Secciones Sindicales de empresa pertenecientes a los Sindicatos de Comisiones Obreras (CCOO); Unión General de Trabajadores (UGT); Asociación de Cuadros de Caja Madrid (ACCAM); Alternativa Sindical (AS); Sindicat Autònom de Banca i Estalvis de les Illes Balears (SABEI –CGT) y la Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorro (CSICA) que representan a la totalidad de los empleados.

En el año 2002 se celebraron elecciones sindicales cuyo índice de participación fue del 73,26% siendo los resultados de representación los siguientes:

SECCIÓN SINDICAL	Nº REPRESENTANTES	% REPRESENTACIÓN
CC.OO.	145	47,23%
ACCAM	94	30,62%
UGT	48	15,64%
ALT. SINDICAL	12	3,91%
SABEI	5	1,63%
CSICA	3	0,97%
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>



## COMUNICACIÓN INTERNA

La política de transparencia informativa que existe en Caja Madrid trata de potenciar la comunicación personal y directa en la Organización, para que la información fluya en todas direcciones y no se considere exclusiva de determinados puestos o niveles de responsabilidad.

En este sentido cabe destacar la amplia gama de canales de comunicación descendente y ascendente que garantizan la detección de las necesidades de los empleados y la comunicación de todos aquellos aspectos que dan respuesta a sus demandas.

	CANAL	TIPO
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	La Caja Informa	Corporativa
	Revista La Caja	
	Boletín en 30 segundos	
	Revista Entorno	
	Circulares	
	Intranet	
	Noticias Intranet	Personalizada
	Línea Personas	
	Portal e-personas	
	Comunicaciones en cascada a través de la estructura organizativa	
COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Comunicaciones a Dirección de Negocio	
	Al Día	
	Estudio de Clima on-line 2004	Corporativa
	Encuestas de Cliente Interno	Personalizada
	Valoración Ascendente	
	Ideas de Mejora	

### CANALES COMUNICACIÓN DESCENDENTE

**Intranet:** es un canal de información donde revierten todas las comunicaciones dadas por los demás canales. Es de libre acceso para todos los profesionales, donde pueden encontrar una oferta global y personalizada de contenidos, servicios y herramientas orientadas a apoyar el desarrollo de su actividad diaria.



**La Caja Informa:** publicación sin periodicidad fija dirigida a todas las personas, cuyo objetivo es informar con la mayor inmediatez posible de los temas relevantes para la Entidad. Desde el año 2004, se ha desarrollado la edición de este boletín electrónicamente, esto permite su distribución vía correo electrónico y su publicación en intranet.

**Revista La Caja:** revista bimestral dirigida a todas las personas de Caja Madrid. Recoge informaciones de la Entidad, reportajes sobre oficinas y departamentos, entrevistas con empleados, informaciones de Obra Social, Fundación y Corporación, etc.

**Boletín "En 30 segundos":** boletín informativo que se envía por correo electrónico a todas las personas de Caja Madrid, en el que se informa sobre las noticias internas más relevantes de los últimos días. Normalmente, tiene una periodicidad semanal, aunque puede variar para informar con rapidez sobre alguna noticia de especial relevancia. Incluye enlaces a intranet, para ampliar las informaciones.

**Revista Entorno:** publicación trimestral en la que se recogen temas de actualidad general. Está dirigida tanto a las personas (empleados, jubilados y Órganos de Gobierno) como a los clientes de la Entidad, incluyendo al colectivo de médicos de CajaSalud y a líderes de opinión.

**Circulares:** comunicación corporativa oficial sin periodicidad definida, cuyo contenido versa sobre normativas a aplicar, nuevos ordenamientos en la estructura de Caja Madrid o lanzamiento de nuevos productos comerciales.

**Noticias Intranet:** en este canal de comunicación se incluyen en tiempo real noticias de interés sobre actividades de Caja Madrid, agenda de actos, dossiers de prensa, notas enviadas a los medios, información de campañas de publicidad y patrocinios, publicaciones periódicas de Caja Madrid, etc.

**Al Día:** resumen de las principales noticias de última hora, que es publicado en tiempo real en intranet, así como remitido diariamente por correo electrónico al Comité de Dirección.

**Dossier de Prensa:** diariamente se elabora un dossier de prensa con todas las informaciones publicadas en los medios sobre Caja Madrid, así como un resumen de las principales noticias



económicas, nacionales e internacionales. Se publica a primera hora de la mañana en intranet, y se distribuye en papel al Comité Dirección.

**Línea Personas:** se trata de un servicio de atención telefónica que constituye una línea directa entre los profesionales y Caja Madrid para todos aquellos asuntos que no requieran una entrevista personalizada. Línea Personas ofrece un servicio confidencial, personalizado, directo y continuo con tiempos de comunicación y respuesta ágiles. A través de este canal se atienden cerca de 53.000 consultas al año.

**Portal e-personas:** el portal e-personas, nace dentro del Proyecto Internet en Casa, con el fin de posibilitar el acceso a internet de los empleados. Es un canal que permite una mayor personalización de la relación persona/empresa, con dos entornos claramente diferenciados:

- Entorno Familiar: dirigido a toda la familia con el objetivo de acercar las Tecnologías de la Información y Comunicación a los domicilios.
- Entorno Profesional: dirigido al profesional de Caja Madrid, visible desde el puesto de trabajo y el domicilio de las personas, en el que se distinguen tres canales:
  - Autoservicio: que facilita tareas cotidianas en aspectos relacionados con Recursos Humanos.
  - Aula Virtual: donde disponemos de una extensa biblioteca de cursos que pueden realizarse a través de este portal.
  - Dial: contenidos informativos sobre aspectos relacionados con Recursos Humanos, descuentos y canales de comunicación que no requieran una entrevista personalizada.

**Comunicaciones personalizadas a las Direcciones de Negocio:** coincidiendo con la celebración de una rueda de prensa o de algún acto de relevancia en alguna de nuestras Direcciones de Negocio, informamos de ello a todas las personas de dicha Dirección, a través de un correo electrónico que se remite a todos los centros de trabajo. En dicho correo personalizado se adjunta la misma información que será entregada a la prensa posteriormente.

Unos días después, también se envía por correo electrónico un dossier de prensa con todas las informaciones que han aparecido publicadas en los medios.



Reuniones en cascada a través de la estructura organizativa: con la periodicidad definida en cada Unidad, se desarrolla una comunicación en cascada a través de los distintos niveles de forma que se traslada la información más relevante que aplique a cada nivel.

## CANALES DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE

### INTRODUCCIÓN

Caja Madrid considera de vital importancia escuchar las ideas y opiniones de todos sus empleados, con independencia de la escala jerárquica de la Organización, entendiendo que las personas que mejor conocen las posibilidades de mejora de los procesos son precisamente las que trabajan en ellos.

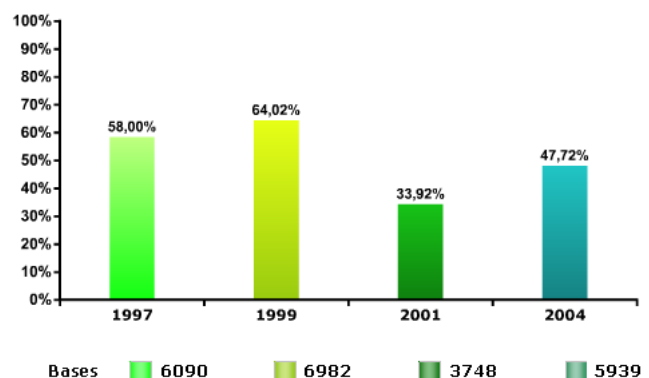


Rita Cazón Hernández  
Equipo de Financiación de Activos

De esta manera, dispone de una serie de canales que permiten conocer el clima social de la Organización, que contribuyen a estimular la creatividad de los trabajadores favoreciendo su enriquecimiento y desarrollo personal, y que sirven como elemento fundamental para mejorar la calidad de las decisiones.

### ESTUDIO DE CLIMA ON-LINE

Grupo Caja Madrid es una de las pocas entidades financieras nacionales, que vienen realizando estudios de clima periódicos. A finales del año 2004 se llevó a cabo el cuarto Estudio de Clima, en el marco del Proyecto 2006. El Estudio contó con la participación de cerca de 6.000 profesionales, lo que supuso un incremento respecto al Estudio precedente de más de 2000 personas.



Los resultados del Estudio, que fueron publicados internamente a principios de 2005, indican una mejora en todos los factores valorados, el grupo de trabajo, el sistema retributivo, la función, el

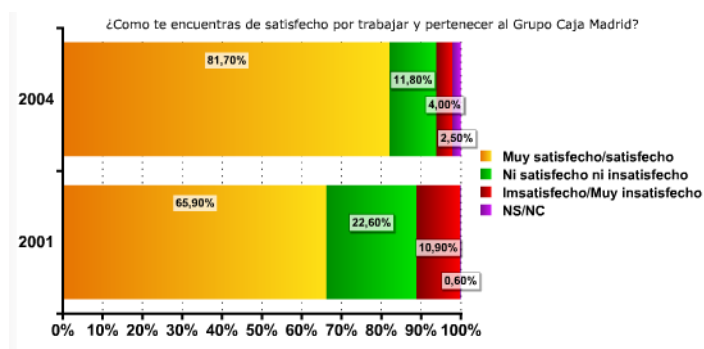
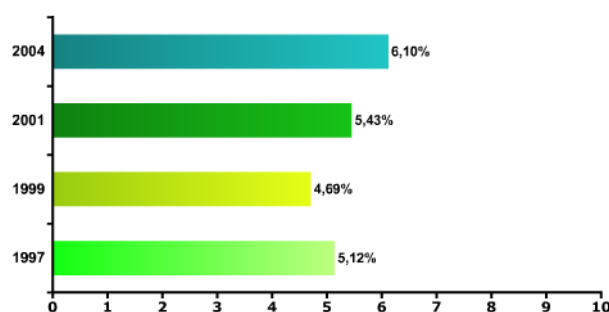
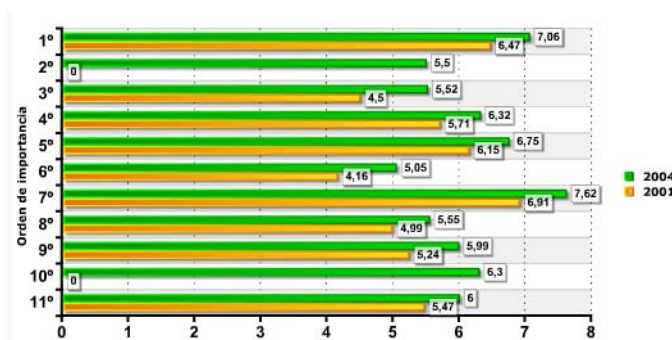




responsable, la promoción, la pertenencia al Grupo, la formación, las condiciones de trabajo y la comunicación. Se incluyeron como nuevos factores la conciliación de la vida personal y profesional y el proyecto empresarial.

El Índice Básico de Clima, entendido como el valor medio de las puntuaciones de los factores principales, ha mejorado hasta situarse en 6,10 (en una escala de 1 a 10), lo que representa un avance de 0,67 puntos porcentuales respecto a la anterior medición y el resultado más alto obtenido por nuestro Grupo. Este resultado se basa en cuatro grandes fortalezas, la pertenencia al Grupo Caja Madrid, el grupo de trabajo, el responsable inmediato y la función, como factores mejor valorados.

De la misma manera, el grado de satisfacción global se ha situado en 7,68 (en una escala de 1 a 10), lo que también constituye el resultado más elevado alcanzado hasta ahora. Más del 81% de los profesionales del Grupo han manifestado sentirse satisfechos o muy satisfechos por trabajar y pertenecer al Grupo Caja Madrid.



Otros aspectos importantes a destacar de los resultados de este Estudio son los siguientes:

La percepción sobre la evolución de la Gestión del Grupo Caja Madrid ha progresado fuertemente. Se práctica una gestión eficaz y de mejora continua, se invierte en nuevas tecnologías y se percibe



a Grupo Caja Madrid como una organización implicada en el desarrollo de actividades sociales, asistenciales y culturales.

El Grupo se define, para los profesionales, por su solvencia, seguridad, confianza y cercanía, ofreciendo una imagen positiva.

La orientación a resultados, la calidad de servicio, la orientación al cliente y la responsabilidad en la actividad cotidiana, son comportamientos y actitudes claramente interiorizados entre los profesionales del Grupo.

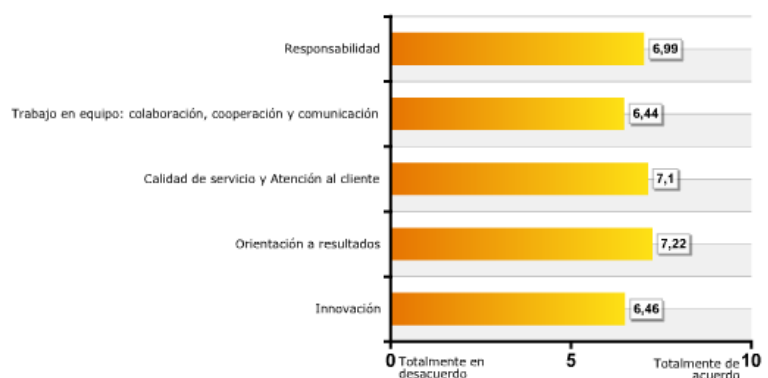
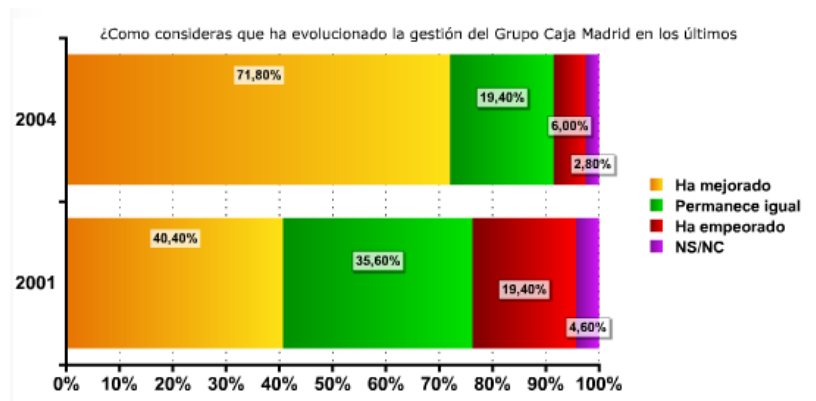
Existe una fuerte identificación con el Proyecto empresarial, representada en el orgullo de pertenencia y el compromiso con el éxito del Grupo. Los profesionales se sienten seguros en el Grupo, por lo que su afiliación avanza notablemente, y coherentemente con lo anterior, el deseo de continuar desarrollando su carrera profesional en el mismo.

## ENCUESTAS DE CLIENTE INTERNO

En la línea de compromiso de Caja Madrid con la orientación al cliente desde todas las perspectivas, se realizan mediciones de calidad que permiten conocer y adaptar los servicios internos prestados, principalmente, a la Red Comercial.

Los principales proyectos en este sentido son:

- Niveles de Compromiso de Servicios Centrales: Desde el año 2001, entre las actividades del Plan Global de Calidad que desarrolla Caja Madrid se encuentra la medición de la satisfacción de la Red Comercial con los servicios internos más críticos para su actividad, elemento del proyecto denominado "Compromisos de Calidad de los Servicios Centrales".





En este proyecto se han enviado más de 13.000 encuestas a los empleados del Grupo para conocer el nivel de calidad percibida con los 36 servicios internos más importantes para el desarrollo de la actividad de las oficinas. También se incorpora la medición de 2 servicios interdepartamentales y está prevista la ampliación de esta línea de trabajo a lo largo de 2006.

Como prueba del compromiso que tiene Caja Madrid con la calidad, no sólo de servicio al cliente externo sino también interno, durante el ejercicio 2005, todos los servicios analizados han tenido entre sus objetivos la percepción de su cliente interno.

- **Asesoramiento y Comunicación:** Las sucursales del Grupo Caja Madrid también valoran el servicio que reciben de sus centros jerárquicos superiores (Comunicación de Direcciones de Zona y Asesoramiento de Direcciones de Negocio), con una mejora mantenida en el resultado en los últimos ejercicios.
- Por otro lado, el servicio de atención a personas del Grupo “Línea Personas” se valora anualmente por los usuarios del mismo.
- **Banca Privada:** La Banca Privada se analiza desde una doble perspectiva de cliente interno:
  - El apoyo que presta la Banca Privada del Grupo para la gestión de los clientes compartidos con las oficinas tradicionales de Caja Madrid.
  - Servicios Centrales: este año, como novedad, se ha incorporado la medición de los 6 servicios centrales principales que Altae Banco presta a sus gestores comerciales. Los resultados de esta medición se encuentran incorporados entre los objetivos de cada uno de las agrupaciones organizativas analizadas.

Por otro lado, se mantienen y revisan los mecanismos para conocer expectativas sobre algún tema concreto, interno o externo, sobre los distintos canales de relación con la Entidad o sobre los distintos grupos de interés.

Todas estas mediciones permiten a las agrupaciones organizativas correspondientes elaborar planes de mejora que mejoren la calidad de servicio al cliente final.



## VALORACIÓN ASCENDENTE

En el año 2000, se abordó el desarrollo de un Sistema de Valoración Ascendente para los altos directivos del Caja Madrid. Este sistema se define como complementario de los sistemas de valoración ya existentes, y permite a las personas que dirigen equipos de trabajo disponer de información sistematizada y confidencial acerca de cómo son valoradas sus competencias directivas por sus colaboradores, así como sus estilos de dirección y el ambiente de trabajo de sus equipos.

Las razones que sustentan la implantación de este sistema se resumen en la necesidad de seguir avanzando en la mejora de las capacidades de liderazgo, comunicación interna y trabajo en equipo en nuestra Entidad, de manera que se continúe fortaleciendo la posición competitiva de Caja Madrid en el sector financiero nacional.

**Número de Participantes**

	Año 2005		Año 2003		Año 2002		Año 2001	
	Total	Particip.	Total	Particip.	Total	Particip.	Total	Particip.
Directivos	543	483	497	465	176	161	176	158
Colaborad.	3793	3000	3314	2811	1218	835	1489	1100

La participación en este sistema es completamente voluntaria, tanto por parte de los directivos como por parte de los colaboradores. El proceso se define como confidencial, de manera que cada directivo es el único que conoce los resultados individuales de su valoración, y anónimo, de manera que ningún directivo conoce cómo le ha valorado individualmente ninguno de sus colaboradores. Derivado de la Valoración Ascendente los directivos reciben un informe individual, confidencial, en el que se indican los resultados que han obtenido.

Una vez que reciben su informe individual, son convocados a un Programa de Desarrollo que entre otras actividades incluye sesiones de coaching con cada directivo.

La evolución experimentada ha sido altamente positiva, pues ha mostrado mejoras generalizadas en todos los parámetros medidos: estilos de dirección, ambiente de trabajo y competencias.

Durante el año 2005 se ha realizado el cuarto proceso de Valoración Ascendente en nuestro Grupo.



Este sistema permite que una muestra de colaboradores de un directivo valoren a éste en tres aspectos básicos de su función directiva: estilos de dirección, ambiente de trabajo de su equipo y competencias. El proceso se complementa con la autovaloración del Directivo en estos elementos.

En conjunto, más de 4.300 personas han sido invitadas a participar en el proceso, obteniendo alrededor de un 70% de participación, lo que ha supuesto que cerca de 500 directivos de diferentes niveles hayan sido valorados por alrededor de 3.000 colaboradores.

Este año, como novedades significativas en el proceso, caben destacar, la simplificación de los cuestionarios de estilos de dirección y de ambiente de trabajo, y la mejora en la sistemática de la valoración por competencias, mediante la descripción de cinco comportamientos característicos de cada competencia, medidos en términos de frecuencia.

El proceso como en años precedentes se ha realizado en un entorno web, de manera on line y en una aplicación externa, mediante un sistema de claves que ha garantizado la confidencialidad de la información.

Como resultado de este proceso durante el primer trimestre del año 2006, cada directivo valorado recibirá un informe individual confidencial y, adicionalmente, se le ofrecerá la posibilidad de participar en un programa de entrenamiento externo con el fin de establecer los planes de actuación necesarios para mejorar, en su caso, sus estilos de dirección y el ambiente de trabajo de su equipo..

## **PROGRAMA DE IDEAS DE MEJORA**

Programa de Ideas de Mejora Caja Madrid es un proyecto institucional impulsado por la Dirección para estimular la presentación, por parte de las personas, de ideas que se orienten al progreso de la Entidad a través de los conceptos de mejora continua y cero defectos propios de un sistema de calidad total.

Fue creado en 1995, y desde entonces ha servido como mecanismo de captación de las inquietudes de más de 2.300 empleados a través de 7.725 ideas presentadas.





Este programa se apoya en un sistema de reconocimiento, que premia las ideas por su originalidad y aplicabilidad. En concreto en los primeros meses del año 2005 se han celebrado 14 actos de entrega y reconocimiento a los participantes más destacados en el Programa de Ideas de Mejora correspondiente al periodo 2003-2004. En total se han premiado a 222 personas, lo que eleva la cifra de distinciones en el conjunto del Programa de Ideas a un total de 670.

Durante el año 2005 han participado en el Programa 437 personas que han presentado 831 ideas, de las cuáles, 43 han sido presentadas por equipos.

Estas cifras acreditan la sensibilidad y el interés por colaborar en el proceso de mejora continua a través de un sistema que recoge la experiencia, el conocimiento y el talento creativo de las personas que realizan sus aportaciones de forma voluntaria.





## PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN

Caja Madrid entiende que la continua puesta en práctica de proyectos que potencien la sensibilización de las personas en valores sociales es la mejor manera de garantizar que sus empleados sean fiel reflejo del compromiso de la Entidad con la responsabilidad social.

**Nueva Incorporación:** en el proceso de acogida de nuevas incorporaciones se trata de transmitir los valores de Caja Madrid e impulsar el compromiso de las personas con el proyecto empresarial, y en especial, con los valores éticos y sociales de la Entidad, tal y como lo refleja el Manual de Acogida de Caja Madrid.

**Prevención de Blanqueo de Capitales:** acción dirigida a entrenar a los profesionales de toda la Entidad sobre cómo prevenir el blanqueo de capitales. Se trata de preparar a los empleados para prevenir situaciones reales de este tipo de fraude.

**Prevención de Riesgos Laborales:** acción formativa dirigida a entrenar a los profesionales de toda la Entidad sobre cómo prevenir los riesgos laborales en el desarrollo cotidiano de su función, así como conocer cómo prestar los primeros auxilios en caso de ser necesario. Este proyecto ha contribuido a elevar el nivel de seguridad y salud de todos los empleados, incluso en aspectos como la seguridad vial, de notable trascendencia en la Organización.

**Clips formativos:** dentro de las diferentes iniciativas puestas en marcha por el Grupo Caja Madrid encaminadas a reducir el consumo de recursos naturales, se ponen en marcha una serie de clips formativos, disponibles a través del Portal ePersonas en relación a Consumo de Recursos, Gestión Ambiental y Gestión de Residuos.



Inés Sagrado González  
Área de Relaciones con Medios de Comunicación



## FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD EN EMPLEADOS

Especial atención hay que dar a las iniciativas que Caja Madrid ha puesto en marcha para tratar de influir en la sensibilidad de los empleados para atender a necesidades, puntuales o recurrentes, del entorno social.

**Llamamientos a los empleados:** en el momento en que ocurre alguna catástrofe, se abre una cuenta corriente en la que los empleados puedan aportar ayuda económica que se distribuirá entre las ONG's que atiendan la zona de la catástrofe (Ej: Terremoto de Irán, Víctimas del 11-M, etc.). Además, con carácter de continuidad, trimestralmente se llevan a cabo solicitudes.

**Programa Proyértate:** proyecto que tiene como objetivo conseguir ideas y proyectos de sensibilización en torno a problemas sociales concretos como la integración de los inmigrantes, la mejora de la accesibilidad de las comunicaciones o la prevención de la violencia doméstica, entre otros. Se ha desarrollado a través del portal de Obra Social Caja Madrid. El certamen está dirigido a los empleados, clientes y público en general comprometidos con la realidad de la sociedad actual. En total, Obra Social Caja Madrid planteó seis temas presentándose más de 90 proyectos de sensibilización y alrededor de 100 ideas prácticas de mejora.

**Tienda Solidaria:** con el objetivo de trabajar para que todas las personas tengan derecho a un futuro digno y apoyar el comercio justo, se ha abierto una Tienda Solidaria que ofrece diversos artículos fabricados según criterios éticos, provenientes de comunidades productoras de África, Sudamérica y Asia.

**Programa de divulgación de las actividades de Obra Social, Fundación y Patrocinio:** Con este programa se pretende difundir y divulgar internamente las actividades de Obra Social, Fundación y Patrocinios, de forma que el empleado y su familia “participen” y se impliquen activamente en ellas.

**Punto de información del voluntariado:** se ha puesto en marcha un punto de información del voluntariado que tiene como objetivo ofrecer, a cada voluntario o posible voluntario, el tipo de actividad y de organización sin ánimo de lucro que más se adecue a sus intereses y que necesite incorporar en su equipo personas voluntarias para colaborar con ellos de forma puntual o permanente.



# PRINCIPALES MAGNITUDES

## ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Plantilla total	12.731	12.502	personas
Edad media de los profesionales	41,4	40,8	años
Edad media de directivos	43,1	42,3	años
Edad media plantilla de altos directivos	46,3	45,4	años
Edad media del Comité de Dirección	52,3	51,3	años
Experiencia media de la plantilla	14,6	13,5	años
Experiencia media de los Directores de oficina	19,2	18,0	años
Experiencia media de los Subdirectores de oficina	15,8	14,4	años
% de profesionales con contrato temporal	2,2	1,5	%
% de profesionales con jornada especial	3,1	2,9	%

## ■ POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% mujeres	43,40	43,00	%
% puestos directivos ocupados por mujeres	29,20	28,70	%
% mujeres directivas sobre el total de mujeres	23,80	23,70	%
Nº de nacionalidades existentes en la plantilla	29	24	nacionalidades
Nº de personas de otras nacionalidades, en España, distinta de la española	83	66	personas
Ratio salarial hombres-mujeres	1	1	



## ■ CANALES DE COMUNICACIÓN

### VALORACIÓN ASCENDENTE

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº de personas que participan como valoradores en procesos de valoración ascendente	3.000	2.811	personas
Nº de directivos que participan en procesos de valoración ascendente	483	475	directivos
Porcentaje de directivos que participan en procesos de valoración ascendente / total Altos Directivos invitados a participar	87,50	77,20	%

### ENCUESTA DE CLIMA

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% de profesionales que participan en la encuesta de clima	47,72	-	%
Indicador Básico de Clima	6,10	6,10	puntos
Grado de satisfacción global (0 a 10)	7,68	7,68	puntos

### ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LA RED A LOS SSCC

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% de centros de trabajo que participan en las encuestas de calidad	96,00	96,00	%
Nº de servicios a cliente internos valorados mediante las encuestas de calidad	40	40	servicios
% medio de satisfacción de la red comercial con los servicios centrales	69,00	70,00	%



**PROGRAMA IDEAS**

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº de Ideas de mejora presentadas	831	806	Ideas

**TÉCNICOS DE RECURSOS HUMANOS**

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% de personas que han mantenido entrevistas de seguimiento con los Técnicos de RRHH	50,10	64,00	%
% de entrevistas realizadas por los Técnicos de RRHH/ Total plantilla	52,00	69,00	%

**INTRANET**

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº de páginas consultadas en la Intranet corporativa	48	45	Millones de páginas

**PORTAL E-PERSONAS (PORTAL DEL EMPLEADO)**

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% de profesionales con acceso al Portal e-personas (autoservicio y aula virtual)	100	100	%
Nº de páginas visitadas del autoservicio	6,7	5	Millones de páginas
Nº de transacciones y gestiones realizadas por autoservicio del Portal e-personas	235.718	221.139	transacciones



**CAU (CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO)**

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº de consultas dirigidas al CAU	818.000	739.000	consultas
Tiempo medio de respuesta del CAU	69	40	segundos

**LÍNEA PERSONAS**

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº de consultas dirigidas a Línea Personas	52.934	58.818	consultas
% llamadas atendidas por Línea Personas	95,60	94,50	%
% de llamadas atendidas por Línea Personas antes de 15"	85,00	80,00	%
Duración media de la consulta gestionada a través de Línea Personas	1'57	2'04	minutos
% de respuestas de Línea Personas resueltas inmediatamente	94,00	93,70	%
% de gestiones dirigidas a Línea Personas resueltas antes de 24 horas	98,00	98,00	%
% de gestiones dirigidas a Línea Personas resueltas antes de 48 horas	99,50	99,50	%

## SELECCIÓN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Incremento neto de la plantilla	229	41	personas
Número de nuevas incorporaciones	381	255	personas
Nº personas que han realizado las pruebas en programas de prácticas (becas)	259	378	personas
Nº de personas que han realizado prácticas	114	111	personas
Nº de acuerdos con servicios de empleo de universidades y escuelas de negocio	30	24	acuerdos
Rotación externa no deseada	0,70	0,50	%
Nº de jubilaciones	6	9	personas





## ■ FORMACIÓN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
% de personas que han realizado acciones formativas / Total plantilla	86,50	88,50	%
Nº de horas totales de formación	412.258	444.333	horas
Nº de acciones formativas realizados por persona/año	3,2	3,1	acciones formativas
Nº de horas de formación por persona/año	37,4	40,2	horas
Total de acciones del Plan de Formación	627	560	acciones formativas
% de profesionales con Plan Individual de Formación	100	100	%
Nº de participantes en programas de coaching, mentoring y tutorización	336	411	Personas
Nº de horas de formación y entrenamiento en programas de desarrollo	6.260	17.230	horas
% de altos directivos formadores internos	21,40	21,40	%
Nº de personas que han participado como formadores internos	504	473	personas
Nº de páginas visitadas en el Aula Virtual	13,4	16,6	millones de páginas
Nº de contenidos formativos on line disponibles en el Aula Virtual	125	90	contenidos

## ■ COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Gastos en sueldos y salarios	636.513	576.598	miles €
% de profesionales con compensación variable	100	100	%
% de compensación variable sobre la masa salarial	10,80	11,10	%
% de profesionales con fondo de pensiones externalizado	99,90	99,90	%
Dotación al Fondo de Pensiones externo de empleados sobre la masa salarial	5,50	5,90	%
% de profesionales con una cobertura de riesgos por encima del Convenio Colectivo	99,90	99,90	%



## ■ PREVENCIÓN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Índice de absentismo	4,82	4,46	%
Horas de trabajo perdidas por absentismo	942.511	856.093	horas
Índice de accidentabilidad	0,24	0,37	%
Horas no trabajadas por accidente laboral	5.502	6.531	horas

## ■ LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Porcentaje de la plantilla representada por organizaciones sindicales	100	100	%
Número de representantes sindicales	307	307	representantes
Nº de sindicatos	6	6	sindicatos

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

## CLIENTES



UNA SOLA IDEA: OFRECER UN SERVICIO DE VALOR A  
LOS CLIENTES... NUESTRA RAZÓN DE SER



# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	118
■ SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES	119
■ DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	119
■ TIPOLOGÍA DE CLIENTES	120
■ ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES	120
■ BANCA PERSONAL	121
■ DETECCIÓN DE NECESIDADES	123
■ ATENCIÓN AL CLIENTE	123
■ PROGRAMA “SU IDEA CUENTA”	125
■ MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN	125
■ PSEUDOCOMPRAS	127
■ CALIDAD DE SERVICIO	128
■ PLAN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	129
■ DIVERSIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	129
■ PLANES DE MEJORA	130
■ PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL	132
■ CAJA MADRID CON LOS MÁS JÓVENES	132
■ LÍNEA JOVEN CAJA MADRID	133
■ CAJA MADRID Y EL MUNDO UNIVERSITARIO	136
■ LÍNEA SENIOR	137
■ VIVIENDA SOCIAL	138
■ NUEVOS EMPRENDEDORES	139
■ APOYO A LA PEQUEÑA EMPRESA	141



■ CONVENIOS SOLIDARIOS	144
■ OFERTAS CON COLECTIVOS	144
■ OFERTAS PARA TRABAJADORES EXTRANJEROS	145
■ ACUERDOS CON ONG'S	146
■ CUENTAS SOLIDARIAS	147
■ COMUNICACIÓN MULTICANAL	148
■ OFICINAS	148
■ OFICINA MÓVIL	149
■ INTERNET	150
■ OFICINA WAP	151
■ OFICINA TELEFÓNICA	151
■ AUTOSERVICIO	152
■ CORRESPONDENCIA CON CLIENTES	152
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	154
■ GENERALES	154
■ OFICINAS	154
■ CANALES COMPLEMENTARIOS	154



## INTRODUCCIÓN

Caja Madrid es plenamente consciente de que los clientes son la auténtica razón de su trabajo y por eso busca continuamente la excelencia en la calidad de servicio y la atención al cliente. Además, se desarrollan productos adecuados a las necesidades de los clientes, buscando el beneficio mutuo, y revirtiendo en la sociedad una parte sustancial de lo que ésta nos ha aportado.

Este compromiso de toda la Entidad con las expectativas de los clientes se plasma en la apuesta que Caja Madrid ha realizado al situar la calidad de servicio como objetivo estratégico en el Proyecto 2006. Este objetivo tiene un doble componente: la satisfacción del cliente externo y la medición de la calidad en la gestión, tomando como referencia el Modelo Europeo de Excelencia EFQM.



José Miguel Torres Segovia  
Oficina 9667 - Valencia





# SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES

## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Una mayor oferta de productos financieros cada vez más complejos, la entrada de nuevos competidores con un claro enfoque al producto, un mayor nivel de exigencia de los clientes, en definitiva, un entorno competitivo cada vez más dinámico, hace que el enfoque de Caja Madrid en la gestión de clientes parta de una segmentación de alto nivel, tanto en personas físicas como en personas jurídicas, para progresivamente ir profundizando y localizando colectivos cada vez más reducidos.

De esta manera, se atienden las demandas de los clientes de forma personalizada, poniendo a su disposición una amplia gama de productos, variedad de canales de compra y asesoramiento, los profesionales mejor formados y, por supuesto, los medios precisos para recoger su opinión y la valoración del quehacer diario de la Entidad.





## TIPOLOGÍA DE CLIENTES

La continua mejora de los sistemas de información de Caja Madrid permite desarrollar y profundizar en el conocimiento de los clientes. Puesto que un 95,4% de los clientes que han depositado su confianza en Caja Madrid son particulares, la primera diferenciación sobre la tipología de los clientes se hace entre personas físicas y personas jurídicas. Desde este punto de partida, dentro de su estrategia comercial y de atención al cliente, Caja Madrid realiza dos tipos de segmentaciones:

- **Segmentación socioeconómica:** permite comparar la cartera de clientes con el resto de personas físicas o jurídicas, bancarizadas en el mercado, para conocer sus preferencias y hábitos financieros y su posicionamiento en el mercado.
- **Segmentación Estratégica:** nos permite conocer el posicionamiento interno de los clientes, es decir, la comparación entre diferentes grupos de clientes de la Entidad, y así poder analizar de forma diferente sus necesidades y expectativas.

### ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES

Caja Madrid considera que el principio de una atención idónea al cliente pasa por conocer las necesidades específicas de los mismos y presentar ofertas personalizadas para cada uno de ellos, en función de su perfil comercial. Por esto, ha desarrollado carteras comerciales que tratan de dar respuesta a las expectativas potenciales de sus clientes atendiendo específicamente a cada uno de ellos y asignándoles un gestor personal. Así, desde 1999 se está llevando a cabo una estrategia de carterización que da respuesta a las necesidades de diversos grupos de clientes. Esta actividad ha ido evolucionando con el paso del tiempo, lo que nos ha permitido adaptarnos a los cambios de nuestro entorno. Esto ha sido posible gracias a importantes inversiones tecnológicas, a la formación de nuestros recursos humanos y a la implicación de los gestores comerciales en los objetivos de la Entidad.

#### **Atención Otras Nacionalidades**

Caja Madrid ha acompañado los dos fenómenos migratorios ocurridos en los últimos años: los extranjeros que acuden a España en busca de trabajo y los europeos que establecen su segunda residencia en España.



Durante 2005 Grupo Caja Madrid ha reforzado la oferta de productos y servicios destinada a los clientes extranjeros. El continuo crecimiento de éstos, un 32% en el año, hasta superar los 570.000 clientes, sitúa a Grupo Caja Madrid como entidad de referencia para este colectivo.

## BANCA PERSONAL

Durante el año 2005, Caja Madrid ha dado un paso más en la especialización de su red y de sus comerciales, por segmentos de negocio y clientes, creando el segmento de Banca Personal.

Para ello, se han identificado en nuestros sistemas los clientes más relevantes de las Oficinas, desde el punto de vista de volumen de patrimonio y nivel de ingresos, con el fin de realizarles una oferta especializada, basada en el trato personalizado y asesoramiento en materia de inversiones.

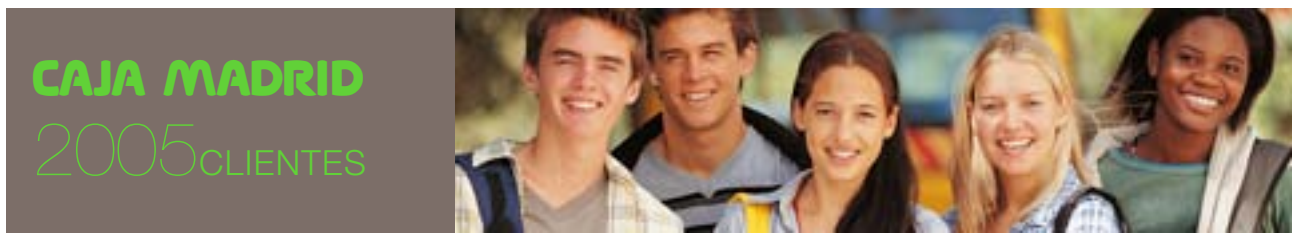


Caja Madrid Banca Personal cuenta con 444 Oficinas especializadas, en las que trabajan 541 gestores de Banca Personal, plenamente formados, tienen un espacio propio, identificado y diseñado para la atención de calidad que se ofrece a los clientes del segmento. Además, en otras 850 Oficinas de la red, el propio Director atiende personalmente a estos clientes.

Adicionalmente, al cliente de Caja Madrid Banca Personal se le atiende con una imagen diferenciada, que fomenta el trato confidencial y exclusivo con el Cliente, y que está presente en las Oficinas con gestor especializado, las comunicaciones de marketing a los clientes, la web corporativa o la publicidad en medios.

El asesoramiento financiero, en Caja Madrid Banca Personal, se materializa en la oferta sistemática, por parte de los Gestores de Banca Personal y los Directores de Oficina, de propuestas de inversión a la medida de los clientes de Banca Personal, y de un seguimiento de sus carteras de inversiones. Desde su implantación, en julio del 2005, se han creado un total de 11.843 carteras asesoradas cuya valoración alcanza los 1.253 millones de euros de patrimonio, y se han realizado 6.366 propuestas personalizadas a clientes, por un importe de 987 millones de euros.





Los 361.000 clientes actualmente incluidos en los servicios de atención personalizada y asesoramiento integral en materia de inversiones financieras, que brinda Caja Madrid Banca Personal, permiten calificar de muy positiva, la evolución de este proyecto, desde su lanzamiento a comienzos de 2005.

El volumen de recursos administrados del segmento de Banca Personal, alcanzó los 22. 400 MM de euros, con tasas de crecimiento del 30% en el año.



## DETECCIÓN DE NECESIDADES

Caja Madrid considera de vital importancia establecer un diálogo constante entre los clientes y la Organización. Por ello ha creado distintas vías para recoger las opiniones de las personas a quienes presta servicio, que permite integrar en los procesos de mejora las observaciones de aquellos a quien más directamente impacta su actividad: los clientes.



José Ignacio Ruiz Muradas  
Finanmadrid - Administración

Desde herramientas más globales de identificación de oportunidades de mejora, como las encuestas de satisfacción, hasta aquellas más personalizadas, como las oficinas, Caja Madrid trata de conocer las demandas de sus clientes para orientar su actividad a la satisfacción de los mismos.

### ATENCIÓN AL CLIENTE

Las reclamaciones y sugerencias de sus clientes, constituyen para Caja Madrid una importante fuente de información directa para aumentar la calidad de los servicios que ofrece, pues además de permitir mejorar aquellos aspectos más sensibles para las personas que depositan en ella su confianza, facilitan la corrección de las incidencias ya producidas y desgraciadamente inevitables en toda actividad humana.

Por ello Caja Madrid, desde 1992, tiene a disposición de sus clientes la Oficina del Cliente, actualmente denominada Servicio de Atención al Cliente, en virtud de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y restante normativa que la desarrolla.

El Servicio de Atención al Cliente desarrolla su actividad con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Caja Madrid, aprobado por el Consejo de Administración de Caja Madrid y ratificado por la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid. Su consulta es posible a través de la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es), apartado “Atención al Cliente”. Las funciones de este Servicio, expuestas en el artículo octavo del citado Reglamento, son:





- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Caja Madrid o las empresas de su Grupo, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
- Hacer llegar a la dirección de Caja Madrid y de las empresas de su Grupo recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre dichas entidades y sus clientes.

Los clientes pueden presentar sus quejas y reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Teléfono. Para reclamaciones no escritas: 902 24 68 10.
- Oficinas. Primera instancia para resolver cualquier tipo de queja o reclamación. Los clientes podrán expresar sus quejas y reclamaciones de forma verbal o escrita. Si la reclamación es escrita, podrán utilizar si lo desean, el formulario oficial de reclamaciones aprobado por la respectiva Comunidad Autónoma, o el impreso especialmente diseñado al efecto por Caja Madrid. En caso de no quedar conforme con la respuesta recibida, podrá dirigir su reclamación, siempre por escrito, al Servicio de Atención al Cliente, en la siguiente dirección:

CAJA MADRID  
Servicio de Atención al Cliente  
Apartado de Correos 1.334 FD

- Igualmente, los clientes podrán dirigir sus reclamaciones escritas, directamente al Servicio de Atención al Cliente, en la anterior dirección.
- Internet. Utilizando el formulario de reclamaciones que figura en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es), dentro del apartado “Atención al Cliente”.





## PROGRAMA “SU IDEA CUENTA”

Surgido en el año 2003 en el marco del Plan de Calidad de Atención al Cliente, con este programa Caja Madrid tiene el objetivo de estimular a los clientes a participar en los procesos de mejora continua de la Entidad. Para ello, en el año 2005 se ha continuado impulsando la presentación de sugerencias y dando reconocimiento público a sus aportaciones.



Todo esto persigue enriquecer el conocimiento sobre lo que piensan y demandan los clientes, adaptándose a sus necesidades, requerimientos y expectativas.

Las principales sugerencias aportadas por los clientes están directamente relacionadas con el desarrollo de las nuevas tecnologías como los portales de Internet y los puestos de autoservicio.

## MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN

La satisfacción de los más de seis millones de clientes constituye la razón de ser y objetivo prioritario de la Entidad. Caja Madrid lleva a cabo distintos estudios de recogida de información y análisis que le permiten adecuar, de forma permanente, sus procesos hacia una mejora en la calidad de servicio.

Como en ejercicios anteriores y en el marco del programa de gestión de la calidad de servicio, se han llevado a cabo los procesos de medición de satisfacción de clientes, realizándose más de 130.000 encuestas a clientes particulares y empresas.

A través de los procesos de encuestas se mide y analiza la satisfacción global de los clientes con cada uno de los canales de relación con la Entidad, así como se mide la satisfacción con productos o servicios concretos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes. Además de las segmentaciones oficiales, se estudia la percepción que tienen de Caja Madrid los nuevos clientes pertenecientes a otras nacionalidades.

Por otro lado, el Banco Privado de Caja Madrid (Altae) también tiene un modelo específico de percepción de clientes que obtiene unos elevados niveles de participación de sus clientes en el proyecto de mejora del Banco.



#### Estudios de percepción de clientes

Estudio	Frecuencia
1. Oficina de particulares	Anual (3/año)
2. Centros de empresa	Anual
3. Puestos automáticos	Anual
4. Oficina Internet particulares	Semestral
5. Oficina Internet empresas	Semestral
6. Oficina telefónica	Anual
7. Banca Privada ALTAE	Anual
8. Fondos de Inversión	Anual
9. Planes de Pensiones	Anual

La información obtenida permite planificar y evaluar acciones de mejora, de forma que con los resultados de las mediciones anteriores, todas las oficinas y las principales agrupaciones organizativas que están en contacto directo e indirecto con el cliente, disponen de información detallada sobre cómo sus clientes están valorando sus servicios y pueden establecer planes concretos para mejorar su servicio al cliente.

La satisfacción global de los clientes particulares se ha incrementado respecto al ejercicio anterior en 1,6 puntos (se ha pasado de tener una satisfacción global de 80,8% en el año 2004, a un 82,4% en el 2005), entre los aspectos de calidad que más valoran los clientes destacan el trato, la profesionalidad, la fiabilidad de las operaciones realizadas en los puestos comerciales y la atención telefónica..

De los puestos automáticos destaca la facilidad para operar, de la Oficina Internet la variedad de operaciones que pueden realizarse y la comodidad en el uso del canal, y de la Oficina Telefónica todos los aspectos relacionados con el servicio prestado por los gestores que atienden las operaciones.

De forma puntual se establecen otros análisis de percepción en función de las necesidades de valoración de la Entidad, así como una medición exhaustiva de las opiniones acerca de los principales proyectos que lleva a cabo la Obra Social del Grupo Caja Madrid.



## PSEUDOCOMPRAS

Anualmente se realizan análisis complementarios a los estudios de percepción. Para este fin se utiliza la figura “Mystery Shopper” o cliente misterioso en el que varias personas con distintos perfiles simulan ser clientes y realizan visitas a oficinas para medir la calidad objetiva.

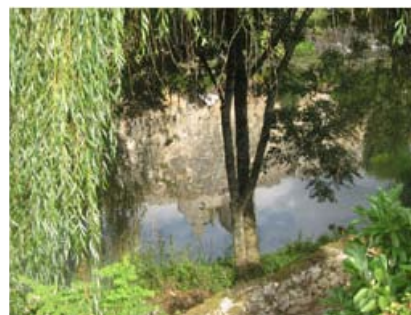
Por quinto año consecutivo se ha desarrollado una nueva campaña de pseudocompras en más de 500 oficinas que nos permitirá compararnos con los niveles de calidad ofrecidos por el resto de entidades del sector. Este sistema facilita una medición objetiva de determinados aspectos de calidad que permite continuar con la difusión de las mejores prácticas para incorporarlas al Plan de Calidad de Atención al Cliente de la Entidad.



## CALIDAD DE SERVICIO

Dentro del marco de competencia que existe en el sector financiero, Caja Madrid apuesta como objetivo estratégico establecer una relación de confianza profesional entre los clientes y los empleados, en la que primen los siguientes principios deontológicos que se recogen en las “Normas y criterios de actuación en materia profesional de Caja Madrid”:

- Respeto a la legalidad y a la normativa interna.
- Respeto a la dignidad e integridad a las personas.
- Estilo ético.
- Confianza en las personas.
- Responsabilidad social.
- Calidad.
- Participación.
- Delegación.
- Igualdad de oportunidades.



Pilar Cano Jiménez  
Área de Patrocinio, Publicidad e Imagen

Cada uno de sus profesionales de la Entidad, son ante cada cliente los representantes de la Institución y deben propiciar conductas, relaciones y actuaciones profesionales, a todos los niveles, que evidencien y expandan los principios mencionados en Caja Madrid, para que la forma de atender a los clientes se realice de acuerdo a los estándares que hemos definido en la Entidad.



## PLAN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Caja Madrid es una de las entidades financieras con mayor índice de vinculación de clientes, un 78,1% en España y un 85,4% en la Comunidad de Madrid (Fuente: FRS/Inmark. Comportamiento Financiero de los Particulares 2004).



Para alcanzar y reforzar este posicionamiento, Caja Madrid puso en marcha el Plan de Calidad de Atención al Cliente en 1999, con objeto de consolidar una cultura de calidad en el servicio al cliente (interno y externo), homogeneizando estilos y prácticas y permitiendo que el cliente encuentre un estilo común y propio en cualquier momento que contacte con Caja Madrid.

Este plan, que se mantiene y actualiza permanentemente con las aportaciones de los distintos grupos de interés, fue elaborado por los propios empleados, que a través de distintos grupos de trabajo afloraron las mejores prácticas, tanto en la atención presencial y telefónica, como escrita.

## DIVERSIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde este marco de referencia surge el proyecto de Incorporación de Personas cuyo objetivo no es otro que personalizar la atención y servicios a los clientes extranjeros de la Entidad a través de empleados de su mismo idioma, cultura e identidad. Esta política se dirige a dos colectivos de personas:

**Residentes de la Comunidad Europea:** durante 2005 se ha continuado desarrollando el proyecto iniciado en 2004 para personalizar la gestión comercial y el servicio que se presta a los clientes extranjeros comunitarios residentes y no residentes, fundamentalmente en la costa mediterránea y en las islas Baleares y Canarias.

El proyecto contempla la incorporación de gestores especializados, de origen o nacionalidad comunitaria, dedicados en exclusiva a la atención de clientes extranjeros, con los que comparten el bagaje cultural y el idioma de los diferentes países y, además, como segunda lengua, el inglés. A finales de 2005 existe un total de 41 personas en 27 oficinas.

La actuación con los clientes residentes de la Comunidad Europea ha consistido en tratar de satisfacer sus necesidades financieras en España, atendiendo en especial a su necesidad de financiar su



residencia tanto facilitando su vinculación con España a través de la compra de vivienda como atendiendo a la rentabilidad de sus ahorros mediante el lanzamiento de productos específicos a corto plazo, como el depósito 4UK en libras esterlinas.

**Trabajadores extranjeros:** este proyecto plantea la incorporación de personas de origen o nacionalidad extracomunitaria en funciones comerciales en la red de oficinas de la Comunidad de Madrid en las que existe una presencia importante de clientes de este mismo origen.

Caja Madrid ha sabido dar cobertura a las necesidades de estos clientes a través de los productos y servicios que han solicitado, como lo demuestra el elevado número de clientes de distintas nacionalidades.

La primera necesidad de un cliente extranjero laboral al llegar a España es poder enviar dinero a su país de origen en concepto de "remesa familiar", demandando el Servicio de Envío de Remesas al Extranjero.

Cuando llevan más de 3 años en España es la adquisición de una vivienda, de ahí que la financiación hipotecaria esté adquiriendo especial relevancia entre estos clientes.

Caja Madrid cuenta en plantilla con 80 personas de 27 nacionalidades distintas (china, marroquí, guineana, ecuatoriana, colombiana...).

## PLANES DE MEJORA

Como consecuencia de las opiniones manifestadas por los clientes, externos e internos, y recogidas en las mediciones efectuadas, las distintas agrupaciones organizativas de la Entidad han puesto en marcha planes de mejora orientados a incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes.

Al igual que en años anteriores, los servicios centrales de la Entidad han definido planes de mejora que permitirán continuar la tendencia positiva de valoración de sus clientes internos. Estas acciones tienen como objetivo facilitar el trabajo que realizan las oficinas y, por tanto, repercutir en la satisfacción del cliente final.

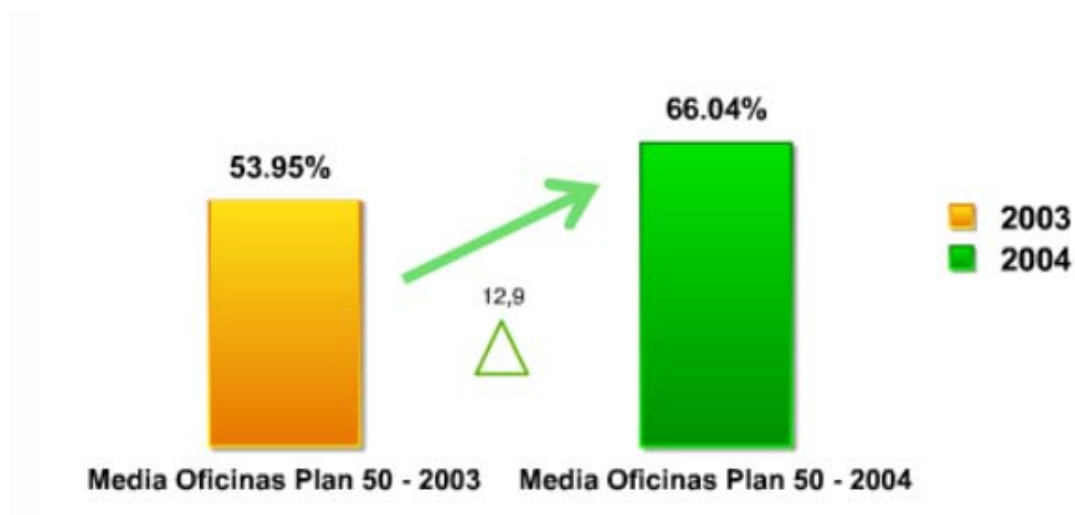




En 2005 ha continuado el Plan 50 que ha permitido a las oficinas que han trabajado en el marco del proyecto mejorar 10,75 puntos (9,2 por encima de la media de la Entidad).

Las 50 oficinas que han trabajado en esta prueba piloto han elaborado 193 planes de mejora con un total de 495 acciones, y han aportado sus opiniones para perfeccionar la metodología de mejora y alimentar el sistema de Mejores Prácticas que está desarrollando la Entidad.

En el marco de colaboración entre Servicios Centrales y la Red Comercial, las principales agrupaciones organizativas han puesto en marcha distintas políticas de apoyo en función de los planes de mejora establecidos por las sucursales.





## PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL

La actividad comercializadora de productos y servicios en su conjunto, se ve motivada por uno de los principales compromisos de Caja Madrid, como es el de revertir a la sociedad una parte sustancial de los beneficios obtenidos por su actividad financiera, y desde este punto de vista, todos sus productos y servicios tienen un importante componente social.



Olga María Manzano Castro  
Área de Calidad

Además, Caja Madrid presta una especial atención a colectivos específicos, (jóvenes, mayores, nuevos emprendedores y pequeñas empresas) aplicándoles condiciones preferentes respecto a las tarifas generales del mercado y dotándoles de servicios que aportan un claro valor añadido.

### CAJA MADRID CON LOS MÁS JÓVENES

Caja Madrid quiere estar cerca de los más jóvenes, y fomentar el valor del ahorro ya desde la infancia, por ello tiene dos productos de ahorro especialmente pensados para los niños.

#### MI CUENTA Y YO

Los menores de seis años pueden tener su propia libreta en Caja Madrid. Mi Cuenta y Yo les permite ir ahorrando sin gastos ni comisiones, beneficiándose de todas las ventajas y pudiendo participar en las promociones y sorteos que periódicamente se realizan para los titulares de Mi Cuenta y Yo.

Se mantiene el mismo número de cuenta mientras el niño vaya creciendo, de forma cuando tenga seis años se convertirá en Cuentas Tú y al cumplir los dieciocho años en Cuenta Joven.

#### CUENTAS TÚ

Los jóvenes menores de edad también tienen la oportunidad de disponer de una cuenta especial en Caja Madrid. Con la libreta Cuentas Tú, además de los servicios habituales, los jóvenes entre seis y diecisiete años obtendrán ventajas económicas puesto que esta cuenta no tiene comisiones y goza de una remuneración especial para apoyar a los jóvenes en sus primeros pasos hacia el



ahorro. El titular tiene derecho a la cobertura gratuita de un Seguro de Estudios, por lo que en caso de fallecimiento de sus padres, tiene su educación asegurada.

Además pueden participar en las promociones y sorteos que periódicamente se realizan para los titulares de Cuentas Tú.

## LÍNEA JOVEN CAJA MADRID

Caja Madrid ha venido desarrollando desde hace años una completa oferta de productos y servicios destinados a cubrir las necesidades de los jóvenes. Estos productos componen lo que comercialmente se ha denominado Línea Joven Caja Madrid.

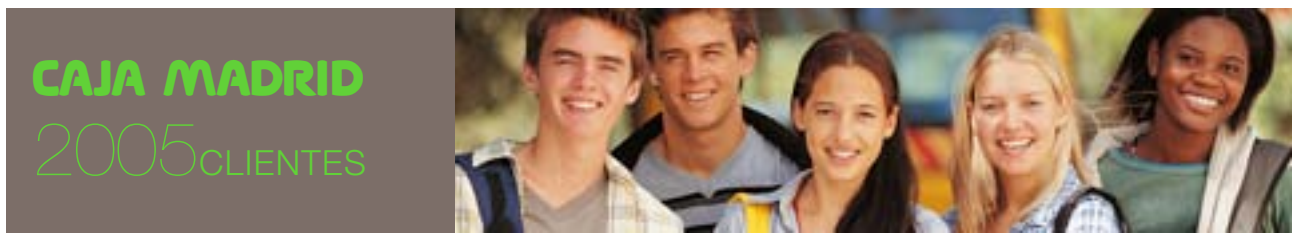
### CUENTAS

La **Cuenta Joven** de Caja Madrid está dirigida a jóvenes entre dieciocho y veinticinco años, sin gastos ni comisiones, donde pueden domiciliar su nómina y sus recibos. Esta cuenta, exclusivamente diseñada para el segmento joven, permite disfrutar de una gama de tarjetas de débito y crédito, que den respuesta a sus necesidades con cuotas anuales y de mantenimiento gratuitas en alguna de las modalidades, y ofrece la posibilidad de participar en las promociones y sorteos que periódicamente se realizan para los titulares de Cuenta Joven.

La **Cuenta Vivienda** de Caja Madrid ofrece una alta rentabilidad y un ventajoso tratamiento fiscal. Es la mejor opción para construir un flexible plan de ahorro. Se puede elegir la cantidad a aportar y el momento de hacerlo. Además, da lugar a un tratamiento especial al solicitar su préstamo hipotecario.

### FINANCIACIÓN

En noviembre de 2005 se lanzó la Hipoteca 40, un préstamo que cuenta con un plazo de amortización de hasta 40 años y un tipo de interés muy atractivo, pudiéndose contratar a tipo variable o a tipo mixto durante los cinco primeros años. Con esta hipoteca, Caja Madrid pretende facilitar el acceso de los jóvenes a la compra de su primera vivienda, dado que su largo periodo de amortización permite rebajar el importe de las cuotas mensuales.



La Hipoteca 40, ofrece al cliente la posibilidad de solicitar un periodo de carencia de hasta 5 años, durante el cual sólo se pagan los intereses, lo que facilita el acceso a cuotas mensuales más asequibles en el momento inicial de la operación, solventando así las necesidades iniciales de liquidez derivadas de la compra de una vivienda.

El **Crédito Joven**, específico para personas de entre dieciocho y treinta años, ofrece una óptima solución para cada necesidad. Financiar estudios, realizar un viaje o adquirir los muebles de una nueva vivienda, etc. Todos estos gastos pueden ser afrontados con comodidad con el Crédito Joven. Entendiendo la inestabilidad laboral de este colectivo, este préstamo se caracteriza por su flexibilidad a la hora de realizar los pagos.

## SERVICIOS

El Servicio Nómina de Caja Madrid ofrece grandes ventajas en un conjunto de productos y servicios de forma automática, como por ejemplo, descuentos en la contratación de Seguros del Hogar, un Seguro de Accidentes gratuito o el acceso directo al ventajoso Crédito Nómina, entre otras muchas ventajas más.

El acceso a los servicios de banca a distancia es sencillo y cómodo. La clave de la tarjeta sirve para todo: acceder a la Oficina Internet, Telefónica o Móvil, y para utilizar los numerosos cajeros automáticos de que dispone la Red.

## TARJETAS

### Tarjeta MTV

Caja Madrid en su búsqueda de valores de modernidad y juventud ha lanzado durante 2005 la tarjeta con el canal de televisión musical MTV obteniendo excelentes resultados. En tan sólo tres meses se ha superado la cifra de 40.000 tarjetas emitidas. La tarjeta está principalmente dirigida a un público joven y se ofrece en las modalidades de débito y crédito, contando con multitud de ventajas para su titular:

- Cuotas reducidas para jóvenes menores de 25 años.
- Descuentos en comercios de ocio, espectáculos, cines, etc. Los descuentos son dinámicos y varían trimestralmente.



- Participación en eventos del canal de televisión MTV: conciertos, programas, etc.
- Facilidades en la forma de pago en la modalidad de crédito.

### **Carnet Joven Euro< 26**

Esta tarjeta de débito dirigida a jóvenes entre catorce y veinticinco años que Caja Madrid comercializa en exclusiva en la Comunidad de Madrid permite:

- Beneficiarse de descuentos en toda Europa en viajes, actividades, museos y multitud de establecimientos.
- Además, dentro de la Comunidad de Madrid, Caja Madrid realiza multitud de promociones, sorteos y actividades para los titulares de Carnet Joven Euro<26, que pueden consultar en [www.madridesjoven.com](http://www.madridesjoven.com), lugar virtual de información y encuentro en internet de los titulares del Carnet Joven Euro<26.
- Disfrutar de un seguro de asistencia en viaje gratuito.
- Realizar compras en todos los comercios que acepten la marca Visa, tanto en España como en el extranjero.

### **SEGUROS**

Dentro de la completa gama de seguros que tiene Caja Madrid, existen seguros de especial interés para los jóvenes y que por ello se integran dentro de la Línea Joven:

- Viaje Seguro Caja Madrid que además de adaptarse a las características especiales de cada viaje, sean éstas cuales sean, cubre eventualidades no contempladas en las pólizas tradicionales.
- El Seguro Todo Esquí, pensado para cubrir todos los viajes y prácticas de esquí, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.
- Seguro Mascotas, un seguro que cubre tanto a la mascota, como al propietario.
- El Seguro Autos ofrece los servicios y ventajas más completos.



## CAJA MADRID Y EL MUNDO UNIVERSITARIO

El compromiso de Caja Madrid con el mundo de la educación y el conocimiento, se desarrolla principalmente en el apoyo del ámbito universitario, a través de su presencia con distintas actuaciones que tienen como principal objetivo potenciar y desarrollar la participación académica.

Caja Madrid está muy presente en el mundo universitario:

- Dispone de nueve oficinas ubicadas en los campus de distintas universidades de la Comunidad de Madrid.
- Patrocina los prestigiosos Cursos de Verano de la Universidad Complutense en el Escorial.
- Fundación Caja Madrid ofrece un importante programa de becas, además de estar presente en colaboraciones con distintas universidades.
- Colabora en el cobro de matrículas de la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos.

Y además, fruto del acuerdo con diversas universidades de la Comunidad de Madrid comercializa una serie de productos específicos para universitarios, con unas condiciones muy ventajosas para los alumnos de estas universidades:

- Tarjetas universitarias de prepago, débito y crédito (U.C.M., U.A.M., U. Rey Juan Carlos I y U. Carlos III).

Durante 2005 Caja Madrid ha incorporado en las tarjetas de las Universidades Complutense y Autónoma de Madrid un nuevo chip con tecnología EMV, a través del cual se facilitará la incorporación de nuevas ventajas y utilidades a las tarjetas, en un entorno seguro.

Caja Madrid amplía su ámbito de actuación a otras universidades. Prueba de ello es la firma del convenio de colaboración con la Universidad Católica de Valencia, mediante el cual Caja Madrid ha comenzado a emitir la tarjeta universitaria a en su modalidad prepago.





## CRÉDITOS UNIVERSITARIOS

Con el objetivo de ampliar y mantener la línea de apoyo al ámbito universitario, Caja Madrid ofrece préstamos pensados específicamente para financiar cómodamente el pago de Masters o Cursos de Postgrado, las matrículas universitarias o el anticipo de becas con unas condiciones excelentes para los alumnos de las siguientes universidades:

- Universidad de Alcalá de Henares.
- Universidad Complutense de Madrid.
- Universidad Carlos III de Madrid.
- Universidad Autónoma de Madrid.
- Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

Y no sólo eso, sino que también ofrece préstamos con condiciones económicas ventajosas para el personal docente, funcionario y laboral de todas las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.

## LÍNEA SENIOR

Caja Madrid se preocupa por las personas mayores. Por eso dispone de una línea de productos con unas ventajas muy especiales, dirigidos expresamente a personas de más de sesenta años, para que disfruten de todo lo que necesitan en las mejores condiciones.

## CUENTAS

La **Libreta de Ahorro a Plazo** permite invertir de la manera más sencilla y segura. El cliente escoge el plazo de duración que más le interese para su inversión. Y durante este periodo se garantiza el mismo tipo de interés, en función del plazo que haya elegido. El cliente recibe los intereses en su cuenta cada tres meses.

El **Seguro Renta Inversión** garantiza el cobro de una renta vitalicia, con la periodicidad deseada por el cliente, y además es un seguro de vida con atractivos beneficios fiscales.



## CRÉDITOS

El **Crédito Senior** permite solicitar hasta 6.000 euros, en las mejores condiciones y con un interés ventajoso a las personas que domicilian su pensión en Caja Madrid. El cliente puede elegir el día del mes que más le convenga para pagar los recibos del préstamo.

Con el préstamo **Anticipo Pensión**, Caja Madrid anticipa hasta 1.500 euros, en las mejores condiciones, mientras se tramita la domiciliación de la pensión. Una vez finalizado el plazo de 4 meses, el cliente pagará una única cuota.

## SERVICIO PENSIÓN

Por tener la pensión domiciliada, los clientes reciben el abono de la pensión el día veinticinco de cada mes, además de obtener descuentos especiales en el Seguro Hogar.

## TARJETAS

La **Tarjeta Dorada** permite conseguir grandes descuentos en billetes de tren de RENFE. Además, con ella se puede sacar dinero en una amplia red de cajeros con distintivo VISA y realizar compras en los millones de establecimientos adheridos a la red VISA, en todo el mundo. Está disponible en su modalidad de débito y crédito, caso en el que el cliente goza de un Seguro de Asistencia en Viaje y otro de Accidentes.

La **Tarjeta Visa-Electrón Caja Madrid de Caja Madrid**, tiene un especial tratamiento para las personas mayores de setenta años, resultando gratuita su cuota anual.

## VIVIENDA SOCIAL

La vivienda constituye una de las preocupaciones sociales más relevantes para las familias españolas, y se convierte en una necesidad básica para los jóvenes que quieren independizarse y no pueden. Por ello, Caja Madrid con el objetivo de facilitar el acceso a este bien de primera necesidad social, colabora activamente con los Planes de Vivienda fijados por la Administración Central, aportando fórmulas de financiación que al amparo del Plan, ofrecen condiciones muy ventajosas e incluso ayudas directas a cargo del Ministerio, Comunidades Autónomas y otros organismos públicos,



especialmente dirigidas entre otros, hacia jóvenes, familias numerosas o monoparentales. En este sentido ya hemos alcanzado las 14.000 viviendas financiadas, con repercusión en 28.000 personas.

Además, se han instrumentado diversas líneas de financiación, con distintas administraciones autonómicas y locales, para su ámbito de actuación en la promoción de vivienda social de forma complementaria a las políticas de vivienda de la Administración central, participando activamente en la tramitación de préstamos hipotecarios que faciliten el acceso a la vivienda de los colectivos más desfavorecidos.

Nuestra preocupación por el Segmento Joven, nos ha impulsado a desarrollar nuevas ideas de productos, como “la Hipoteca 40”, “la Cuota Estreno” o “la Hipoteca Cuota Cero”, que pretenden solventar las dificultades que tienen los jóvenes para acceder a su primera vivienda.

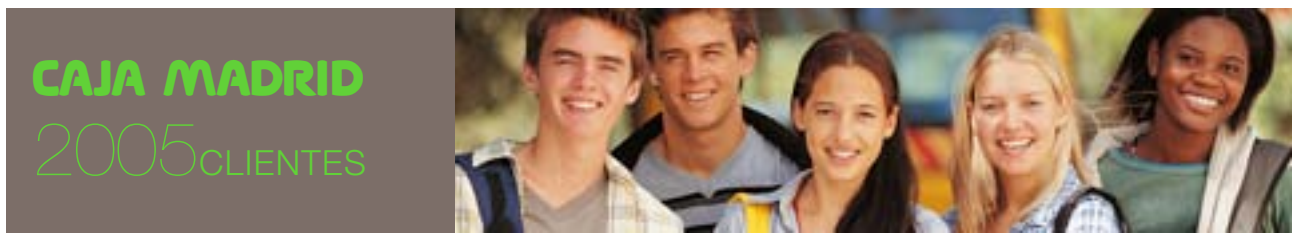
Además, en colaboración con las administraciones de carácter local, cabe destacar la construcción de viviendas de protección oficial, en régimen de alquiler con opción de compra, dentro del Plan de Vivienda Joven de la Comunidad de Madrid, o la financiación con Hipoteca Joven en Canarias.

Con el fin de la rehabilitación de inmuebles, adecuando las viviendas y financiando las obras necesarias para adaptar la situación de antiguos inmuebles, consiguiendo las mejoras necesarias para la correcta habitabilidad, Caja Madrid participa además de con las actuaciones del Ministerio de Fomento en este sentido, con la Empresa Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Madrid, con la Generalitat de Cataluña, la Consejería de Obras Publicas de la Comunidad de Madrid, así como con el Ayuntamiento de Madrid en la financiación de comunidades de vecinos, que necesitan efectuar reformas en relación con la Inspección técnica de Edificios (ITE).

Por otra parte, para favorecer la adquisición y adjudicación de las viviendas gestionadas por el Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA), se ofrece financiación a los inquilinos adjudicatarios de las mismas.

## **NUEVOS EMPRENDEDORES**

Caja Madrid entiende que el derecho a un trabajo digno es un derecho fundamental. Por eso, trata de impulsar la creación de empleo ofertando productos financieros ventajosos que ayuden a las nuevas empresas a hacerse un hueco en su mercado de referencia. Se trata de facilitar al máximo las condiciones de financiación para el nacimiento de nuevas empresas. Además, oferta productos de apoyo como tarjetas o seguros específicos para nuevos empresarios en condiciones preferentes.



Caja Madrid ha patrocinado el **Informe Ejecutivo GEM** (Global Entrepreneurship Monitor) de la Comunidad de Madrid elaborado por el IADE (Instituto Universitario de Administración de Empresas) de la Universidad Autónoma de Madrid. Este informe analiza el espíritu emprendedor y la actividad emprendedora de la Región durante 2004.

El proyecto GEM, Global Entrepreneurship Monitor, es un proyecto de investigación de carácter internacional cuyo objetivo es analizar el fenómeno emprendedor de cada país o región participante y su influencia sobre las economías nacionales y regionales. En el pasado año han participado 43 países y 8 Comunidades Autónomas de España.

A su vez, Caja Madrid ha patrocinado el **Salón Remprende 2005**, un Congreso Empresarial que se celebró en Madrid (Valdemoro) el día 22 de junio de 2005 para que Emprendedores e Inversores puedan entrar en contacto e impulsar de forma conjunta proyectos empresariales viables.

A través de este tipo de colaboraciones, Caja Madrid pretende conocer las necesidades de los emprendedores y afianzar su posición como entidad financiera de apoyo a las nuevas empresas.

### **CUENTA AHORRO NUEVA EMPRESA**

Plan de ahorro, cuya finalidad es la posterior inversión en la constitución de una nueva sociedad, beneficiándose de las ventajas fiscales por las aportaciones anuales hasta el 15% de deducción en la cuota íntegra del IRPF, durante un plazo máximo de cuatro años, con un límite máximo anual de 9.000 euros.

### **CUENTA PROFESIONAL**

El colectivo englobado por **Profesionales Liberales** (tanto personas físicas como jurídicas) presenta unas características financieras muy definidas. Por un lado, como clientes particulares, que demandan atención personalizada y asesoramiento en las inversiones. Por otro, también plantean otras necesidades específicas vinculadas a su actividad profesional, debido a su función de empresarios de pequeños negocios. Por este motivo, Caja Madrid ha lanzado un producto que cubre todas sus necesidades.

Asimismo y como continuación a la Cuenta Profesional lanzada a finales de 2004, se ha continuado ampliando la gama de productos propios para el colectivo de Profesionales Liberales:



- Lanzamiento de Crédito Profesional, producto de financiación para su actividad profesional, cuyas características básicas son inmediatez de respuesta al cliente, con unos tipos de interés muy competitivos y flexibilidad para que el cliente pueda elegir la modalidad que mejor se adapte a sus necesidades, préstamo o cuenta de crédito.
- Lanzamiento de tarjetas "Simplifica", en sus versiones de Visa de Débito y Mastercard de Crédito.

#### **Acuerdo de colaboración con Asociación de Jóvenes Empresarios de la C.A.M y Avalmadrid S.G.R.**

Con el fin de financiar, en condiciones preferenciales, proyectos empresariales promovidos por jóvenes emprendedores de la Comunidad de Madrid se ha renovado este acuerdo mejorando las condiciones financieras del mismo, concretamente aumentando el límite máximo de financiación y el margen financiero.

### **APOYO A LA PEQUEÑA EMPRESA**

Consciente del problema social del empleo: precariedad, temporalidad y falta del mismo, teniendo en cuenta que es la pequeña empresa la que genera el 80% de los empleos de éste país, en colaboración estrecha con la Administración Pública, se han firmado multitud de convenios, en los que el esfuerzo principal de Caja Madrid estriba en fomentar el desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

Entre todas las colaboraciones, destacan las siguientes:

#### **Línea ICO-CDTI (Nuevas tecnologías, fomento creación empleo...)**

Caja Madrid ha suscrito el nuevo Convenio de Mediación con el Instituto de Crédito Oficial (I.C.O.), para la financiación, durante el año 2005, de proyectos de inversión promovidos por sociedades mercantiles, destinados a la mejora y modernización del componente tecnológico de sus empresas. Dentro de estos proyectos financiables se encuentran las inversiones en equipos que impliquen mejoras de la gestión medio ambiental de la empresa.

#### **Línea de Financiación I.C.O./ P.Y.M.E.**

Se trata del Convenio de Mediación más importante, que ofrece a las pequeñas y medianas empresas el acceso a financiación en condiciones preferentes, con el único objetivo de favorecer el crecimiento y desarrollo de estas empresas.



En 2005, el Grupo Caja Madrid ha formalizado un total de 2.400 operaciones por un importe total de 157,9 millones de euros, ocupando la 7ª posición en el ranking de entidades financieras, mejorando considerablemente su posición respecto del ejercicio 2004.

#### **Línea I.C.O/ I.D.A.E.**

Línea de financiación destinada a las inversiones en activos fijos que conlleven mejoras medioambientales, como puedan ser utilizaciones renovadas más respetuosas con el medio ambiente.

#### **Acuerdo con Avalmadrid F.I.C.O. y Avalmadrid I.T.E.**

Avalmadrid-FICO (fomento e impulso del pequeño comercio y autónomos)/ Avalmadrid-ITE (nuevas tecnologías para pequeñas y medianas empresas): préstamos, créditos y leasing con coste de comisión de aval cero.

La empresa o el autónomo que lo soliciten disponen de un aval de Avalmadrid ante Caja Madrid, por lo que la concesión del préstamo o crédito o leasing es inmediata una vez emitido el aval.

#### **Acuerdo con los S.G.R Elkargi (Comunidad Autónoma Vasca), AVALIS (Generalitat Catalana), SOGAPYME (Canarias), UNDEMUR (Murcia) y SGR de la Comunidad Valencia.**

Estos acuerdos permiten acceder a financiación de la entidad a empresas mediante avales con condiciones preferenciales.

#### **Financiación a favor de la ONCE mediante concesión de un préstamo de 30 millones de euros en 2004 que se ha elevado a 60 millones de euros en 2005.**

Esta financiación se circunscribe en un especial apoyo para sus fines sociales, especialmente al aplicarse una buena parte de esta financiación a la compra de datáfonos para sus asociados.

#### **OTROS ACUERDOS**

También se han firmado acuerdos con Organismos Oficiales, Instituciones y Asociaciones empresariales, con objeto de dinamizar y mejorar la oferta financiera a las Empresas.

Los acuerdos contemplan la aplicación de precios y tarifas preferentes para los siguientes Productos y Servicios:





- Acuerdo con la Confederación de Empresarios de Andalucía.
- Acuerdo con la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja.
- Acuerdo con el Instituto Canario de la Formación y Empleo.
- Acuerdo con la Junta de Extremadura. Consejería de economía, industria y comercio - Financiación PYMES.
- Acuerdo con el Principado de Asturias Consejería de Economía -Pymes.
- Acuerdo con la Comunidad Autónoma Valenciana: Financiación Comercio Interior - PYMES.
- Acuerdo de financiación a Pymes con el Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha.
- Empresa Nacional de Innovación (ENISA), que ofrece a las empresas como fórmula de financiación el préstamo participativo, un instrumento financiero innovador, que proporciona recursos a largo plazo sin interferir en la gestión de la empresa.
- Financiación de proyectos “artepyme” que buscan el impulso de las Tecnologías de la Información (TIC), como el Proyecto COELCO (Comercio Electrónico del Conocimiento) destinado a promover la utilización de Internet y las Nuevas Tecnologías entre los profesionales y las PYMES y gestionado por RECOL (Red de Colegios Profesionales).

#### **OTROS CONVENIOS:**

- Convenio con el Ayuntamiento de Madrid prestando servicios de caja.
- Convenio con la Comunidad de Madrid prestando servicios de caja.
- Convenio con la Tesorería General de la Seguridad Social prestando servicios de caja.



## CONVENIOS SOLIDARIOS

Caja Madrid tiene establecidas distintas alianzas cuyo fin es potenciar aspectos relacionados con la responsabilidad social. De esta forma, se han desarrollado numerosas iniciativas para atender las necesidades de los grupos sociales.

### OFERTAS CON COLECTIVOS

Caja Madrid dispone de ofertas de productos y servicios con condiciones preferentes que dan respuesta a las necesidades financieras de diferentes colectivos.

Destacan, entre otras, las ofertas para empleados de la Comunidad y Ayuntamiento de Madrid, para el colectivo de afiliados a MUFACE e ISFAS, para los integrantes de la Dirección General de la Policía y Guardia Civil, para los empleados del grupo y vendedores de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), para la financiación de viviendas gestionadas por el Instituto de la Vivienda de Madrid y por el Instituto de la Vivienda de las Fuerzas Armadas, para el colectivo universitario, etc. En estas ofertas, se pueden enunciar algunas líneas de financiación específicas.



Pilar Cano Jiménez  
Área de Patrocinio, Publicidad e Imagen

### ANTICIPO DE AYUDAS Y SUBVENCIONES DE ORIGEN DIVERSO

Caja Madrid cuenta con diferentes líneas de financiación que permiten el anticipo de Ayudas concedidas por Organismos Públicos. Entre ellas cabe destacar:

- Convenio con la Comunidad de Madrid para el Anticipo de Subvenciones a los beneficiarios de las mismas concedidas por sus diferentes Consejerías.
- Convenio con la Asociación de Víctimas del Terrorismo para el anticipo de indemnizaciones concedidas por el Ministerio del Interior.



## FINANCIACIÓN DERIVADA DE ACUERDOS CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Convenio con el Ayuntamiento de Madrid para la financiación de las obras a efectuar derivadas de los dictámenes de las Inspecciones Técnicas de Edificios.
- Convenio con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (Subsecretaría de Agricultura, Pesca y Alimentación) y la CECA, para la financiación de las mejoras estructurales y modernización de las explotaciones agrarias.
- Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el desarrollo del “Plan Avanza 2006-2010”, con el que se pretende promover la iniciativa “Hogares Conectados”, consistente en impulsar la adquisición de equipamiento informático y conectividad a Internet desde el hogar para impulsar su utilización como instrumento educativo. Para ello se creará una línea de financiación preferencial para las familias al objeto de facilitar la adquisición del equipamiento informático y la conexión a Internet.

## FINANCIACIÓN DERIVADA DEL ACUERDO CON LA MUTUALIDAD PRO-MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS

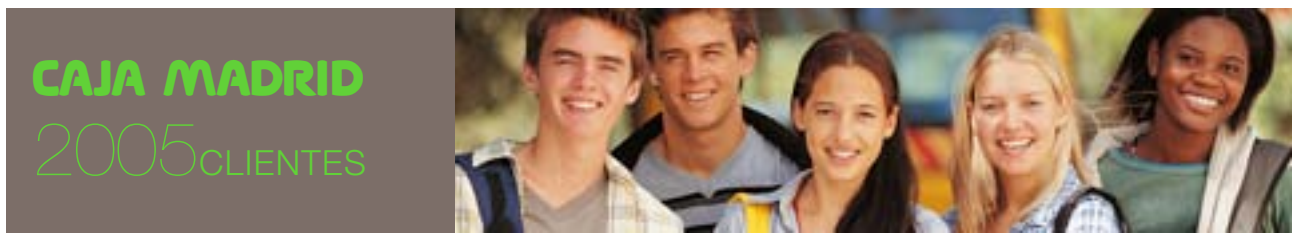
- Mediante este acuerdo Caja Madrid ofrece a sus beneficiarios una línea de financiación preferencial que les permita financiar tanto las obras derivadas de la “adaptación de la vivienda a la minusvalía” como la “adquisición o adaptación del vehículo a la minusvalía”.

## OFERTAS PARA TRABAJADORES EXTRANJEROS

Caja Madrid ha prestado una atención especial a los trabajadores extranjeros ubicados en nuestro país con el fin de facilitarles los servicios más acordes a sus necesidades y contribuir a su plena integración.

El envío de remesas es, inicialmente, el principal servicio demandado por este segmento de clientes, por lo que se ha continuado con la negociación de diferentes convenios con el fin de ampliar los puntos de destino y mejorar las condiciones económicas.

Se han desarrollado productos específicos como el **Servicio de Tramitación de Certificado de No Residencia** por el que Caja Madrid se encarga de los trámites necesarios para la obtención y renovación de su acreditación.



Asimismo se han realizado acciones comerciales con promociones asociadas dirigidas a este segmento con el fin de darles a conocer los productos y servicios de la Entidad.

El Seguro de Decesos Internacional Caja Madrid que comenzó su comercialización en el año 2004 se ha consolidado entre los clientes de la Entidad.

## **ACUERDOS CON ONG'S**

### **TARJETAS AFFINITY CON ONG'S**

Tarjeta de Crédito UNICEF: Es una tarjeta de crédito Affinity, con la que Caja Madrid contribuye al sostenimiento de los programas en defensa de la infancia emprendidos por UNICEF.

Tarjeta de Crédito INTERMON-OXFAM: Es una tarjeta de crédito Affinity, con la que Caja Madrid contribuye al sostenimiento económico de los programas sociales dirigidos por esta O.N.G.

Durante el actual ejercicio Caja Madrid ha firmado un convenio de colaboración con la FUNDACION SINDROME DOWN MADRID. Fruto de dicho acuerdo será el lanzamiento de una nueva tarjeta Affinity, a través de la cual Caja Madrid contribuirá a la integración de las personas que padecen esta enfermedad en la sociedad, así como en el mundo laboral, mediante la donación de una parte de los ingresos obtenidos.

### **FONDO SOLIDARIO PRO-UNICEF**

El fondo pertenece a la agrupación de “Fondos Éticos/Ecológicos/de responsabilidad social y solidarios”, de Inverco, donando a UNICEF un 0,5% de la comisión de gestión del fondo.

A lo largo del año 2005, se han desarrollado diversas acciones con el objetivo de promocionar el fondo, como la inclusión de Banners y publicidad en la revista de UNICEF.

Este fondo de Renta Fija Mixta Internacional, invertirá como máximo un 25% en renta variable, de cualquier país del mundo. Las características solidarias del fondo, le excluyen de invertir en empresas de fabricación de armamento, producción de bebidas alcohólicas y producción de tabaco.



## CUENTAS SOLIDARIAS

En Caja Madrid existen un importante número de cuentas de carácter benéfico, a través de las cuales se puede hacer llegar la colaboración de los clientes a las distintas ONG's de todo el mundo. Actualmente, a raíz de las recientes catástrofes en Centroamérica y en Asia, se han abierto durante el 2005 las siguientes cuentas:

- Cáritas Emergencia en Asia: 2038 1028 15 6000989291
- Cruz Roja Ayudas Internacionales: 2038 0603 22 6006417905
- Ayuda en Acción: 2038 1052 40 6000724418
- Intermón Oxfam: 2038 8978 16 6000171920
- Cáritas Emergencia Centroamérica: 2038 1028 17 6000933979
- Fundación Anesvad: 2038 4202 03 6000105060

Esas nuevas cuentas para realizar aportaciones a ONG's, se unen a las ya existentes en el apartado de Solidaridad del portal de Caja Madrid: [www.cajamadrid.es/solidaridad/transferencias a ONG's](http://www.cajamadrid.es/solidaridad/transferencias%20a%20ONG's).

Además de poner en conocimiento estas cuentas a todo aquel que requiera de esta información para realizar un donativo, Caja Madrid realiza tareas de divulgación con el fin de potenciar la recaudación de fondos para cubrir sus actividades. De esta manera, se llevan a cabo, de forma periódica y extraordinaria cuando ocurre alguna catástrofe, acciones en nuestros distintos canales informativos:

- Portal Corporativo: cómo canal más representativo del compromiso de la Entidad con la petición de colaboración.
- Oficina Internet: en la zona de noticias de la página de acceso, con un link que nos lleva directamente a la operativa de transferencias, facilitando así la transacción.
- Intranet Corporativa: en distintos momentos se hace publicidad explícita de estas cuentas.



## COMUNICACIÓN MULTICANAL

Hoy en día, los nuevos soportes tecnológicos permiten mejorar la comunicación entre las personas, y se convierten en herramientas que el cliente puede usar para realizar operaciones bancarias e interactuar con los gestores de la Entidad, en cualquier lugar y a cualquier hora.

Se pueden realizar transacciones con Caja Madrid desde el teléfono mediante la Oficina Telefónica. Directamente con dispositivos móviles: WAP, PDA, Blackberry...y por Internet desde cualquier lugar del mundo a través de la Oficina Internet. El cliente puede elegir el canal que más se adecue a su necesidad en cualquier momento y en cualquier lugar.



Pilar Pedraza Román  
Área de Comunicación Interna y Publicaciones

### OFICINAS

Las 1.940 oficinas de Caja Madrid distribuidas por toda España son el principal vínculo de diálogo con sus clientes. Todo tipo de información demandada, ya sea de producto o corporativa, es respondida por cualquiera de los empleados en las oficinas comerciales. Aparte de su oficina habitual, cada cliente puede realizar cualquier tipo de sugerencia o consulta en alguna de las sucursales que están a su disposición, sin ningún tipo de limitación en la atención personalizada que están a su disposición, sin ningún tipo de limitación en la atención personalizada.



Distribución geográfica oficinas operativas en España





## OFICINA MÓVIL

Adicionalmente, disponemos de un parque de 5 Oficinas Móviles, que se gestionan con el objetivo de:

- acercar el negocio financiero a públicos que disponen de difícil acceso al mismo,
- como dotación de Cajeros Automáticos y servicio de Cajas a Eventos culturales y deportivos,
- como apoyo a Campañas Institucionales,
- y, en definitiva, tratando de responder de forma positiva a cada una de las demandas recibidas de un servicio financiero que en condiciones normales no se podría atender.

Las Oficinas móviles realizan dos coberturas con carácter periódico:

- **Residencia Reina Sofía (Las Rozas):** Una vez al mes un Ofibús acude a esta Residencia de ancianos de Madrid, y presta servicio a los internos durante la mañana.
- **Ribatejada y Valverde de Alcalá:** Todos los martes del año, una Oficina móvil se traslada a estas dos localidades de 419 y 339 habitantes respectivamente. Este servicio se originó con motivo del cierre de Oficinas en la Zona, atendiendo de esta forma, una vez por semana, las necesidades de efectivo de la población del entorno sin necesidad de trasladarse.

Durante el año 2005 han atendido diversas actividades culturales (Feria del Libro de Madrid, Cursos de verano de El Escorial, Matriculación en las Universidades Complutense y Rey Juan Carlos y la Escuela Oficial de Idiomas de Madrid, etc) y deportivas (Tenis Master Series Madrid y Torneo Internacional de Padel).

Además han dado servicios en diversas ferias que se celebran en nuestra Comunidad y prestado apoyo en

Campañas y a Oficinas de nueva apertura atendiendo a los recientes vecinos de Sanchinarro, uno





de los PAUS más “jóvenes” de la ciudad, desde una Oficina Móvil hasta que se fue completando la dotación de servicios de la barriada.

## INTERNET

Caja Madrid integra para los distintos ámbitos de negocio, diferentes portales para proporcionar una información más detallada y adecuada. Por una parte, existen portales de carácter transaccional, como la Oficina Internet de Particulares y la Oficina Internet de Empresas. El resto de portales, más informativos, ofrecen herramientas de asesoramiento sobre los diferentes productos y servicios.

Los pilares fundamentales en los que se basa el servicio Oficina Internet son la accesibilidad, la seguridad y la calidad. Estos valores son las piezas claves que han permitido a Caja Madrid ser la primera Entidad financiera en España que obtiene la certificación internacional BS7799-2:2002, que acredita los más elevados estándares de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de sus plataformas y sistemas informáticos.

La mejora en la accesibilidad de los portales para todo tipo de personas, constituye una preocupación para Caja Madrid que se ha materializado en un proyecto iniciado en el año 2005 y que se basa en la renovación de toda la imagen y presentación de los portales, con las más avanzadas técnicas y directrices de accesibilidad internacional. En el proyecto se ha contado con personas con discapacidad para conseguir una navegación plenamente satisfactoria implantando las siguientes medidas:

- Navegación mediante el teclado, sin utilizar el ratón.
- Interpretación de recursos gráficos para conocer todos los detalles contenidos en las páginas.
- Aclaración del destino de los enlaces.
- Visualización de todos los contenidos en todo tipo de navegadores.

Como resultado, el portal de Obra Social ha sido el primero de una entidad privada en conseguir el nivel de certificación AA de accesibilidad, siendo auditado por Fundación CTIC, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo fundacional es promover y estimular actividades relacionadas con el desarrollo



de la Sociedad de la Información y Nuevas Tecnologías. Caja Madrid con esta certificación es pionera en el sistema financiero español, puesto que ningún otro portal del sector ha conseguido hasta el momento una certificación equivalente en España. Se está trabajando en el resto de los portales de Caja Madrid para lograr este nivel de accesibilidad y eliminar las posibles dificultades con las que se encuentran las personas con alguna minusvalía visual.

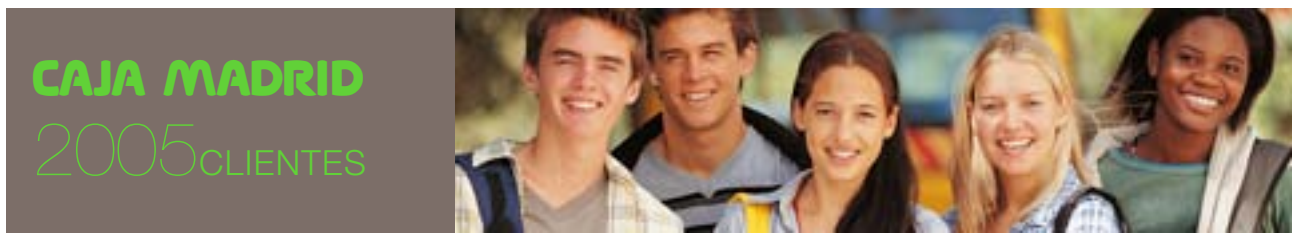


## OFICINA WAP

Caja Madrid proporciona también a sus clientes la posibilidad de disponer de su propia oficina en el teléfono móvil o en la agenda electrónica a través del servicio Oficina WAP. Estas tecnologías emergentes brindan a nuestros clientes el acceso ininterrumpido a su operativa bancaria con la comodidad como característica principal.

## OFICINA TELEFÓNICA

Este servicio, ya consolidado y valorado por nuestros clientes, ofrece la misma operativa y por tanto las mismas ventajas que el resto de canales.



La operativa disponible se puede realizar o bien de modo automático, indicando el código de operación deseado, o bien siendo atendido personalmente por un gestor. De esta manera, se facilita la comunicación, ahorrando desplazamientos y obteniendo información rápida y eficaz.

**91 334 93 00** (para la Comunidad de Madrid y extranjero)  
**902 10 20 10** (para el resto de Comunidades Autónomas)

Además, Caja Madrid pone a disposición de todo el mundo, un teléfono operativo las 24 horas del día, en el que se atienden consultas generales. El 902 24 68 10 facilita información sobre la operativa, los productos y la Entidad, disponiendo de otros teléfonos para la atención específica a clientes con necesidades específicas.

**902 11 40 15** Extranjeros europeos  
**902 24 61 35** Banca Personal

## AUTOSERVICIO

Caja Madrid tiene a disposición del cliente una extensa red de cajeros, que siguen mejorando a favor del cliente en su manejabilidad y permiten realizar un mayor número de utilidades y funcionalidades.

Se ha apostado por invertir en la tecnología necesaria para mejorar los procesos de gestión y modernización de la red, la incorporación y mejora de las funcionalidades de dicho canal, así como la instalación de nuevos autoservicios desplazados. Se han ubicado también nuevos cajeros en las oficinas de Mapfre que comercializan productos de Caja Madrid (Oficinas de Distribución Bancaria).

## CORRESPONDENCIA CON CLIENTES

En este sentido, se ha implantado un proyecto de rediseño y enriquecimiento de la información, dirigido a conseguir la máxima calidad y claridad en las comunicaciones entregadas a sus clientes, tanto en la correspondencia operativa, como en el servicio de correspondencia integrada, donde en un único documento se integran de forma detallada los movimientos y posiciones patrimoniales de prácticamente la totalidad de los productos contratados por el cliente, facilitando así el control y seguimiento.



2005 ha sido también el ejercicio donde se ha implantado un nuevo y ambicioso Servicio de Correspondencia, que ha permitido reorientar el servicio hacia el cliente, adaptándolo a sus exigencias, y dotándolo de una mayor profundidad y flexibilidad.

Se consigue así, desde personalizar periodicidades en los envíos de comunicaciones, crear distintos domicilios de envíos para un cliente, eliminar o recuperar comunicaciones, hasta realizar agrupaciones en los envíos familiares.

Además Caja Madrid, en su compromiso de calidad también en la comunicación, es desde 1999 miembro de Autocontrol y en la actualidad participa activamente formando también parte de su junta directiva. Autocontrol es una asociación creada entre anunciantes, agencias de publicidad y medios de comunicación cuyo objetivo es, entre otros, velar por los derechos de los consumidores y usuarios y por la lealtad en la competencia.

La mera pertenencia de Caja Madrid a Autocontrol certifica la ausencia de controversias o amonestaciones sin resolver, ya que la asociación no admite mantener a miembros que no asuman la autorregulación impuesta.

Todas las comunicaciones escritas cumplen con la normativa L.O.P.D, que garantiza la confidencialidad de la información.

Por otro lado, según la normativa de Banco de España a este respecto, todas las piezas publicitarias que así lo requieren tienen en su impresión el número de registro (RBE) que certifica que han sido visadas y aprobadas por dicho organismo. Del mismo modo, todas las campañas de fondos de Caja Madrid pasan por la supervisión y aprobación previa de los analistas de producto de la CNMV.





## PRINCIPALES MAGNITUDES

### ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Número de clientes	6,7	6,4	millones
Número de clientes nuevos	543	471	miles
Número de productos por cliente	4	4	productos
Número de comunicaciones emitidas a clientes	93	107	millones
Número de clientes incluidos en las carteras de atención personalizada	877	688	clientes
Cuota de penetración en clientes particulares	11,56	11,70	%

### ■ OFICINAS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Oficinas operativas en España	1.940	1.917	oficinas
Oficinas operativas en el extranjero	3	3	oficinas
Oficinas de distribución bancaria	330	215	oficinas

### ■ CANALES COMPLEMENTARIOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Clientes de Banca Telefónica	2.733	2.547	miles
Clientes de Oficina Internet empresas	128	122	miles
Clientes de Oficina Internet particulares	1.957	1.729	miles
Clientes de Autoservicio	5.319	5.302	miles
Puestos de autoservicio	4.477	4.200	puestos



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

## SOCIEDAD



CADA DÍA UN NUEVO RETO,  
CADA RETO UNA RESPUESTA



# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	158
■ PRINCIPIOS Y POLÍTICAS	159
■ OBJETIVOS GENERALES	161
■ PROGRAMAS DE OBRA SOCIAL	163
■ PERSONAS MAYORES	164
■ Ayudas a proyectos de atención a Personas Mayores	164
■ Ayudas a proyectos de Alzheimer, Parkinson y otras patologías neuro-degenerativas asociadas al envejecimiento	165
■ Otros programas de atención social a personas mayores	166
■ Espacios para mayores	168
■ PERSONAS DEPENDIENTES	168
■ Ayudas a proyectos de inclusión de inmigrantes	169
■ Ayudas a proyectos de atención a personas con discapacidad y a sus familias	170
■ Ayudas a proyectos de creación o fomento del empleo para personas con discapacidad y colectivos en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social	171
■ Ayudas a proyectos de atención a personas en situación de desigualdad social o en riesgo de exclusión social y sus familias	172
■ Otros Programas de Atención a Personas Dependientes	173
■ COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y AYUDAS PARA ATENCIONES SOCIALES	177
■ Ayudas a proyectos de Cooperación con Países en Vías de Desarrollo	177
■ Plan de Emergencia	179
■ EDUCACIÓN Y FORMACIÓN INFANTIL Y JUVENIL	180
■ Programa de educación y formación infantil	181
■ Programa de Educación y Formación Juvenil	181
■ Centro de Formación Ponce de León	182



▪ Espacios para el aprendizaje de idiomas	182
▪ Espacios para la lectura	183
▪ Proyectos formativos para escolares	183
■ CULTURA	185
▪ Actividades culturales en espacios propios	185
▪ Proyectos culturales	187
■ FUNDACIÓN CAJA MADRID	191
▪ PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO ESPAÑOL	192
▪ Proyectos de Conservación año 2004	192
▪ PROGRAMA DE MÚSICA	195
▪ Difusión musical	195
▪ Semana de Música Religiosa de Cuenca	197
▪ Enseñanza	197
▪ Investigación musicológica y ediciones	198
▪ PROGRAMA DE PATROCINIO, PROMOCIÓN CULTURAL Y EXPOSICIONES	198
▪ Iniciativas editoriales	198
▪ Exposiciones	199
▪ PROGRAMA DE BECAS, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDADES	201
▪ Becas	201
▪ Becas en colaboración con otras entidades	203
▪ Investigación	203
▪ Universidades	204
■ RECONOCIMIENTOS A NUESTRA LABOR	206
■ INDICADORES	213
▪ GENERAL	213
▪ PROGRAMAS DE LA OBRA SOCIAL	213
▪ PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN	214



## INTRODUCCIÓN

Caja Madrid lleva a cabo su actividad sociocultural a través de la Obra Social y de la Fundación. La acción social de Caja Madrid integrada en sus propios objetivos, y recogida en la misión, viene desarrollándose históricamente desde la creación en 1702 del Monte de Piedad. La permanente evolución del entorno y con él, las cambiantes demandas sociales, da lugar al surgimiento de nuevos retos y necesidades, lo que hace que la actividad sociocultural de Caja Madrid esté en permanente adaptación.

La dotación anual que realiza Caja Madrid a Obra Social y Fundación, a propuesta del Consejo de Administración y aprobada por la Asamblea General, con cargo a la distribución del beneficio después de impuestos, expresa el compromiso voluntario de Caja Madrid en la realización de su importante actividad sociocultural.

Con un presupuesto total para el año 2005 de 161,2 millones de euros y aproximadamente 7 millones de participantes/beneficiarios, se pone de manifiesto el compromiso de Caja Madrid de revertir a la sociedad una parte sustancial de los beneficios obtenidos por la actividad financiera.

Los proyectos se desarrollan mediante actuaciones directas o en colaboración con otras instituciones afines, en el campo asistencial, cultural, docente e investigador y medioambiental, con una distribución presupuestaria y especialización gestora entre Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid que busca la máxima eficiencia en el uso de los recursos disponibles, apoyando actividades en el ámbito de las distintas comunidades autónomas.

Para obtener información detallada sobre alguno de los proyectos, se puede acceder a los portales de Obra Social y Fundación:

[www.obrasocialcajamadrid.es](http://www.obrasocialcajamadrid.es)

[www.fundacioncajamadrid.es](http://www.fundacioncajamadrid.es)



## PRINCIPIOS Y POLÍTICAS

La actividad de Obra Social y Fundación Caja Madrid se enmarca en consonancia y coherencia con sus Principios y Políticas, aprobados por la Asamblea General de Caja Madrid, en su reunión de 21 de abril de 1997, y que se sustentan o inspiran en:

**Unicidad.** Considerar la Obra Social como el conjunto de actividades sociales y culturales, desarrolladas por Caja Madrid, con independencia de su definición jurídica, de su naturaleza y de quién la gestiona.

**Equidad.** Asignar los recursos atendiendo a objetivos de necesidad, oportunidad, correspondencia y urgencia, seleccionando las actividades a desarrollar y las personas, familias, colectivos e instituciones destinatarios y usuarios de las mismas, de forma que se garantice la máxima rentabilidad social a los recursos asignados.

**Vigencia.** Adaptar las actividades sociales y culturales a las nuevas aspiraciones y a las nuevas respuestas que demanda la sociedad, manteniendo una actitud dinámica e innovadora y teniendo en cuenta y respetando, en todo caso, los compromisos y obligaciones derivados de actividades sociales en curso de realización.

**Transparencia.** Dar la máxima publicidad a los criterios de actuación, procedimientos de control y procesos de toma de decisión adoptados por la Obra Social y propiciar una información y comunicación permanente de sus actividades y del papel que desempeña la Obra Social en su mantenimiento, a fin de contribuir al reforzamiento y mejora de su imagen.

**Legitimidad.** Tratar de alcanzar el reconocimiento de la Obra Social por parte de sus beneficiarios y usuarios, de la propia Entidad y de la sociedad, al incorporar cualidades que permitan apreciarla y percibirla como innovadora y diferenciada.

**Autonomía.** Desarrollar las actividades de la Obra Social de forma autónoma, sin perjuicio de las colaboraciones establecidas con instituciones públicas u organismos privados, que generen una rentabilidad superior y que refuercen y garanticen la imagen y los fines de la Obra Social Caja Madrid.





**Economía.** Desarrollar la actividad de la Obra Social con criterios de eficacia, para garantizar que todos los objetivos planificados sean alcanzados; eficiencia, de manera que los recursos consumidos para lograr los objetivos fijados sean los mínimos posibles; y sinergia, de forma que se utilicen plenamente los medios y capacidades existentes dentro de Caja Madrid.

**Eficacia y oportunidad sociales.** Ponderar el efecto multiplicador de las actividades desarrolladas, su impacto sobre los segmentos de población beneficiarios y el valor añadido resultante, de acuerdo con las carencias sociales o culturales puestas de manifiesto en cada momento, analizando periódicamente la evolución de estas carencias a fin de establecer nuevas prioridades y objetivos.





## OBJETIVOS GENERALES

**Potenciar la inserción social y la integración laboral de los grupos menos favorecidos,** personas con discapacidad o enfermedad crónica y sus familias, personas en situación de desigualdad social o riesgo de exclusión social y sus familiares y países en vías de desarrollo.

**Ampliar la asistencia social a las personas mayores y a la infancia,** particularmente a los colectivos más vulnerables dentro de estos grupos, enfermos crónicos y terminales, personas con discapacidad, entre otros.

**Contribuir a la formación integral de los jóvenes y promover su integración laboral,** prestando particular atención a la formación profesional y a los centros de formación especial para personas con discapacidad.

**Contribuir al fomento del voluntariado social, a las compañías de información y concienciación cívica y social y a la solidaridad humanitaria,** promoviendo especialmente valores de solidaridad en la población infantil y juvenil, en el respeto a nuestros mayores y a colectivos dependientes.

**Defensa y protección de la naturaleza y el medio ambiente,** con el fin de fomentar los valores educativos de conocimiento, respeto, conservación y mejora de éste.

**Ampliar la oferta de actividades culturales,** con especial interés en el campo de la música, de las artes plásticas y de las humanidades para facilitar el acceso a la cultura a las personas menos favorecidas de la sociedad y el descubrimiento de nuevos valores.

**Contribuir a la Conservación del Patrimonio Histórico Español,** mediante el desarrollo de proyectos en colaboración con Instituciones Públicas.

**Enriquecer la actividad musical de España,** además de recuperar y difundir una parte de nuestro legado musical inédito o poco conocido.

**Desarrollar** por sí misma o en colaboración con otras Entidades proyectos en el campo editorial,



expositivo y en general de patrocinio de **actividades de difusión cultural**.

**Ofrecer a través de una convocatoria de Becas**, la oportunidad de completar la formación de titulados en fase de postgrado.

**Apoyar a los programas de complemento docente**, didáctico e investigador de las universidades públicas madrileñas.

**Colaborar con Instituciones de reconocido prestigio en proyectos de investigación** integrados por jóvenes investigadores españoles.

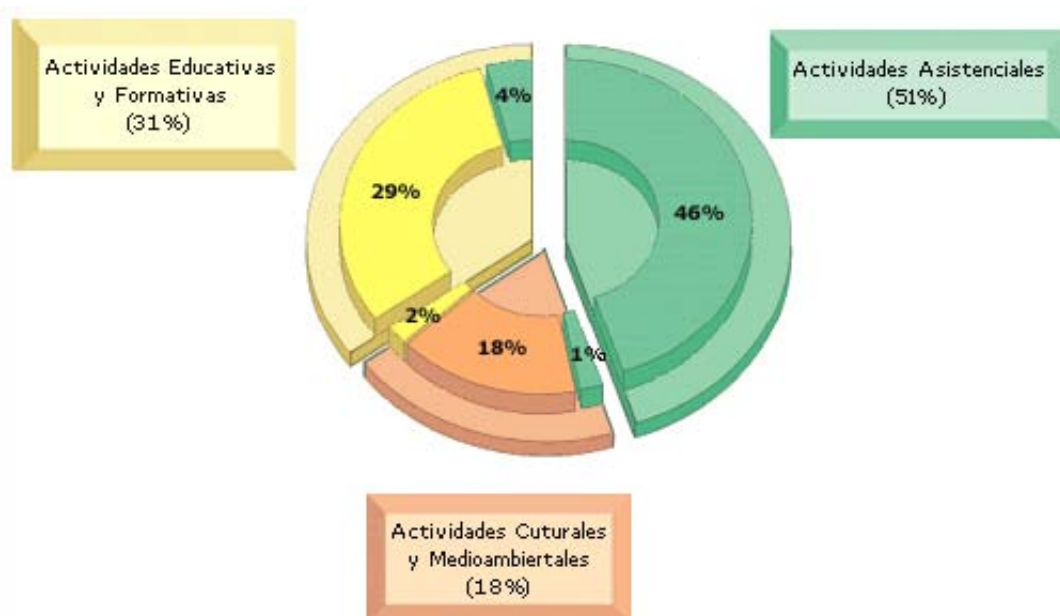


## PROGRAMAS DE OBRA SOCIAL

A través de su Obra Social, Caja Madrid gestiona directamente los siguientes programas de actividad:

Área Docente	Área Asistencial	Área Sociocultural	Área Medioambiental
Programa de educación/formación infantil y juvenil	Programa de asistencia a personas mayores	Programa de actividad cultural	Programa de naturaleza y medio ambiente ( <i>ver capítulo Medio ambiente</i> )
	Programa de asistencia a personas dependientes		
	Programa de cooperación al desarrollo y ayudas para atenciones sociales		

El importe total destinado en el año 2005 por Obra Social Caja Madrid a la realización de los distintos programas ascendió a 116,5 millones de euros. El 51% del presupuesto de actividades se destina a programas asistenciales, el 31% a programas educativos y formativos y el 18% a programas culturales y medioambientales, tal y como se detalla en el siguiente gráfico:





## PERSONAS MAYORES

Está emergiendo un nuevo tipo de sociedad en el que la población mayor adquiere un renovado protagonismo, tanto por su volumen como por sus necesidades concretas debido al aumento de la esperanza media de vida.

Obra Social Caja Madrid tiene un compromiso voluntario frente a los problemas y necesidades de la sociedad poniendo sus capacidades y recursos al servicio de la misma, y de una forma muy especial al conjunto de la población adulta.



Carlos Rodríguez Zapata  
Oficina 1933 - Madrid

Tanto a través de los proyectos propios como de los proyectos en colaboración, Obra Social Caja Madrid favorece la puesta en marcha de iniciativas pioneras que presenten nuevas soluciones de atención social y respuestas a las nuevas demandas y necesidades de las personas mayores.

De esta forma se han abordado proyectos novedosos y de calidad en los campos de la promoción de la salud y búsqueda del bienestar en la vejez, fomento de las oportunidades de aprendizaje, participación activa de las personas mayores en la sociedad, prevención de la dependencia, atención de calidad cuando la situación de dependencia se produce, investigación en el entorno del envejecimiento y aprovechamiento del tiempo libre.

En el año 2005 se han destinado 18,5 millones de euros a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y sus familias canalizándose, principalmente, a través de dos convocatorias anuales:

- Ayudas a proyectos de atención a Personas Mayores.
- Ayudas a proyectos de Alzheimer, Parkinson y otras enfermedades neuro-degenerativas asociadas al envejecimiento.

## AYUDAS A PROYECTOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Debido a que la esperanza media de vida se ha incrementado mucho nos encontramos con una nueva etapa que hay que satisfacer. Obra Social Caja Madrid trabaja para que esta nueva etapa sea saludable y se desarrolle en las mejores condiciones.



La asignación presupuestaria para este año se ha destinado a apoyar 81 proyectos, a través de los cuales se han beneficiado de forma directa 166.853 personas y 180.957 de manera indirecta.

Los proyectos de actividades en los que se ha colaborado a través de esta convocatoria están orientados a facilitar el “buen envejecer”, a promover una mejor salud física y mental de las personas mayores, a mejorar sus entornos de convivencia, a fomentar la “solidaridad comunitaria de y para las personas mayores”, a favorecer su participación social, sus relaciones intergeneracionales y familiares, y a mejorar su relevancia social, así como a promover la formación de los cuidadores informales, el apoyo mutuo y los proyectos de voluntariado.

Asimismo se apoyan proyectos dirigidos a la construcción, reforma o ampliación de residencias y centros de día dirigidos a mejorar la calidad de vida de los mayores más vulnerables, los mayores en situación de dependencia.

Convocatoria Mayores 2005	
Tipología de Proyectos	Nº Proy.
Buen Envejecer	24
Solidaridad comunitaria	5
Apoyo mutuo/formación cuidadores	12
Construcción Residencias/C. Día	13
Reforma Residencias/C. Día	27
<b>Total General</b>	<b>81</b>

## AYUDAS A PROYECTOS DE ALZHEIMER, PARKINSON Y OTRAS PATOLOGÍAS NEURO-DEGENERATIVAS ASOCIADAS AL ENVEJECIMIENTO

Las enfermedades neurodegenerativas son enfermedades que se caracterizan por la pérdida progresiva e imparable de neuronas en áreas concretas del cerebro, siendo el principal factor de riesgo para desarrollar estas enfermedades el incremento de la edad. El aumento previsto para los próximos años de la esperanza de vida de la población, hará que el número de personas que padecen estas enfermedades se duplique.



**Convocatoria Alzheimer 2005**

<b>Tipología de Proyectos</b>	<b>Nº Proy.</b>
Respiro familiar	<b>30</b>
Formación de familiares	<b>6</b>
Grupos de Ayuda mutua	<b>6</b>
Rehabilitación en C. Día o Residencias	<b>24</b>
Construcción de Centros de Día	<b>4</b>
Equipamiento y reforma Centros de Día	<b>5</b>
<b>Total General</b>	<b>75</b>

Por este motivo, Obra Social Caja Madrid apoya proyectos en los que las líneas principales de actuación se dirigen a fomentar el respiro familiar, facilitar la formación del voluntariado, apoyar los grupos de ayuda mutua, favorecer la rehabilitación en centros de día o residencias y apoyar proyectos de adquisición o construcción de centros de día, así como de reforma o equipamiento de centros de día o residencias.

En el año 2005 Obra Social Caja Madrid ha colaborado con un total de 75 proyectos de los que se beneficiarán de forma directa 4.018 personas, siendo 3.220 enfermos de Alzheimer y sus familias, 599 enfermos de Parkinson y sus familias y 199 personas afectadas de otras enfermedades neurodegenerativas.

## **OTROS PROGRAMAS DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS MAYORES**

Obra Social Caja Madrid, como complemento a las colaboraciones realizadas a través de las convocatorias ha apoyado 24 iniciativas singulares, de los cuales se han beneficiado 2.304.645 personas.

### **Alzheimer**

El alzheimer es una enfermedad neuro-degenerativa, que ataca al cerebro y produce un grave deterioro de las funciones cognitivas, conductuales y motoras, de manera irreversible, que afecta principalmente a personas mayores de 65 años.





Obra Social Caja Madrid, además de colaborar a paliar las graves consecuencias de esta enfermedad a través de su convocatoria anual, completa y afianza su compromiso con esta enfermedad fomentando y apoyando otros proyectos y programas entre los que destaca, en el ámbito de la investigación el proyecto que lleva a cabo un equipo en el “centro de biología molecular Severo Ochoa”. El objetivo fundamental de este trabajo es conocer las causas de la enfermedad de alzheimer esporádica con el fin de diseñar estrategias terapéuticas para su prevención.

Asimismo, se han realizado diversas publicaciones y se ha participado en conferencias-debates, foros de asesoramiento, etc. que fomentan la información, formación y sensibilización social, entre los que destacan la colección de cuadernos prácticos sobre la enfermedad de alzheimer.

Con el objetivo de apoyar y obtener información ágil y rápida para dar respuesta a cuestiones concretas sobre la enfermedad de alzheimer, continúa abierto el “centro de expertos de Obra Social Caja Madrid” en su sección on-line. En él se ofrece asesoramiento sobre todos aquellos aspectos que rodean la enfermedad: sanitarios, legales y laborales, entre otros.

### **Envejecimiento activo y saludable**

Con el fin de fomentar y favorecer la salud y el bienestar en la en la vejez y promover la participación plena y activa de las personas mayores, Obra Social Caja Madrid promueve y apoya proyectos que ayudan a los mayores a vivir muchos años de forma satisfactoria y autónoma, mejorando la calidad de vida de las personas mayores.

En esta línea se han apoyado, entre otros, el ciclo de conferencias “El café de los martes” que se ha dirigido a abordar diversas temáticas referentes al envejecimiento saludable a través de expertos en diferentes materias; los “Voluntarios culturales mayores para enseñar los museos y catedrales de España”, proyecto singular en el que personas mayores se forman como voluntarios y posteriormente como expertos del museo o catedral elegido, para transmitir sus enseñanzas a todo tipo de colectivos.

Asimismo se ha presentado en La Casa Encendida, el resultado del proyecto “Saber envejecer, prevenir la dependencia”. Se trata de una colección de diez cuadernillos didácticos sobre temas diversos, cuyo propósito es ofrecer información y pautas de conducta a las personas mayores sobre aspectos que favorecen el envejecimiento activo y saludable.



Por último, para fomentar la sensibilización de la sociedad, Obra Social Caja Madrid ha puesto en marcha un proyecto on-line denominado “Proyéctate”, dirigido a Entidades sin ánimo de lucro y a personas particulares, que premia proyectos e ideas que reconozcan el papel destacado que tienen las personas mayores en la sociedad actual.

### **Centros de atención**

Obra Social Caja Madrid tiene como objetivo prioritario la atención sociosanitaria de las personas mayores en situación de dependencia cuando ésta no le permita permanecer en su hogar y requiera cuidados especializados. Por ello, Obra Social Caja Madrid apoya la construcción, reforma, adaptación y equipamiento de 56 centros en el año 2005 de manera que garanticen una atención especializada a las personas mayores dependientes.

### **ESPACIOS PARA MAYORES**

Con el objetivo de favorecer y fomentar el envejecimiento saludable y activo, Obra Social Caja Madrid en su red de 41 Espacios para Mayores y 101.639 beneficiarios, distribuidos en las comunidades de Madrid, Castilla la Mancha y Ceuta, apoya un programa de Gestión y Animación Sociocultural, basado en criterios de calidad técnica y humana en la prestación de los servicios que se ofrecen a los mayores. El programa tiene como finalidad que los mayores sean los protagonistas de la vida de estos espacios, fomentando la figura del colaborador voluntario. En el año 2005 se han realizado 3.171 actividades. Las áreas en las que se ha participado han sido la prevención y promoción de la salud, participación activa en la sociedad, actualidad y nuevas tecnologías, artes plásticas y escénicas y cultura, ocio y tiempo libre.



### **PERSONAS DEPENDIENTES**

Obra Social Caja Madrid es uno de los agentes sociales de mayor atención a los colectivos de personas dependientes de la sociedad de nuestro país. Para ello se ha invertido 27,1 millones de euros en programas, proyectos, actuaciones, centros y acciones sociales que tienen como objetivo principal defender el principio de igualdad de oportunidades para aquellas personas afectadas por una enfermedad crónica, una o varias discapacidades o que se encuentran en riesgo de exclusión social.



Obra Social Caja Madrid centra sus ayudas a través de las siguientes convocatorias anuales:

- Ayudas a proyectos para la inclusión social de inmigrantes.
- Ayudas a proyectos de atención a personas con discapacidad y a sus familias.
- Ayudas a proyectos de creación o fomento del empleo para personas con discapacidad y colectivos en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social.
- Ayudas a proyectos de atención a personas en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social y a sus familias.



## AYUDAS A PROYECTOS DE INCLUSIÓN DE INMIGRANTES

Para paliar las consecuencias no beneficiosas que el cambio migratorio conlleva tales como las situaciones de desamparo, riesgo de exclusión social, falta de integración, problemas de adaptación cultural, falta de iniciativas de formación y laborales, Obra Social Caja Madrid apoya proyectos que tengan como objetivo la integración y autonomía de la población inmigrante en grave situación social.

Convocatoria Inmigrantes 2005	
Tipología de Proyecto	Nº Proy.
Actividades de orientación e Información	22
Adecuación o mejora de centros	4
Equipamiento de tales centros	2
Formación y promoción del voluntariado asistencial	4
Proyectos de fomento ocupacional	2
Proyectos de formación (alfabetización, idioma, apoyo escolar, habilidades sociales)	15
Proyectos de ocio, tiempo libre y vida social para niños y jóvenes	3
<b>Total general:</b>	<b>52</b>



Los colectivos a los que Obra Social Caja Madrid presta especial atención son los niños y las mujeres ya que son los colectivos más vulnerables. En total se han apoyado 52 proyectos de los cuales se han beneficiado directamente 45.457 personas y 87.591 de manera indirecta.

Las iniciativas apoyadas en esta convocatoria incluyen proyectos de formación para adultos y niños alfabetización, idioma, apoyo escolar y habilidades sociales-, proyectos de ocio, tiempo libre y vida social para niños y jóvenes, y actividades de orientación e información. Asimismo, se ha colaborado en proyectos de equipamiento y adecuación o mejora de centros donde se desarrollan las actividades de asistencia a este colectivo, centros de orientación e información, talleres ocupacionales, centros de formación, e instalaciones de atención a menores de madres trabajadores o acogida de menores no acompañados.

## AYUDAS A PROYECTOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y A SUS FAMILIAS

Con el apoyo a proyectos dirigidos a personas con discapacidad y a sus familias, que incluyen personas con discapacidad física, intelectual, orgánica o sensorial, Obra Social Caja Madrid favorece la igualdad de oportunidades y la integración de estas personas. En esta convocatoria se ha atendido de manera directa a 270.400 beneficiarios y a 578.084 de forma indirecta, a través de 177 proyectos.

### Convocatoria Discapacidad 2005

Tipología de Proyecto	Nº Proy.
Atención temprana, prevención, rehabilitación y formación	52
Construcción, adquisición, ampliación o reforma de centros de recursos, residencias, centros de día, viviendas tuteladas, unidades de convivencia o centros de rehabilitación	47
Construcción, adquisición, ampliación o adecuación de talleres ocupacionales y centros de formación	15
Deporte, ocio y vida social	16
Equipamiento de centros	32
Orientación y apoyo a las familias y respiro familiar	11
Promoción del voluntariado asistencial	4
<b>Total general:</b>	<b>177</b>



Las actividades en las que se ha colaborado incluyen programas de atención temprana; prevención, rehabilitación y formación; orientación y apoyo a familias y respiro familiar; promoción del voluntariado asistencial; y finalmente, deporte, ocio y vida social. Los proyectos de infraestructuras se han destinado fundamentalmente a personas con discapacidad intelectual, seguido de personas con varias discapacidades, y consisten en la construcción, adquisición, ampliación, reforma o equipamiento de centros de recursos, residencias, centros de día, viviendas tuteladas, unidades de convivencia o centros de rehabilitación, además de talleres ocupacionales y centros de formación.

### **AYUDAS A PROYECTOS DE CREACIÓN O FOMENTO DEL EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE DESIGUALDAD O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

El empleo es la herramienta básica para la integración total del individuo, especialmente en el caso de los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad, que incluyen a personas con una o varias discapacidades y a personas en situación de desigualdad o riesgos exclusión social. Por este motivo Obra Social Caja Madrid pretende facilitar el acceso a un empleo digno a las personas que tienen más dificultades para poder acceder al mundo laboral.

Obra Social Caja Madrid ha colaborado a través de esta convocatoria con 68 proyectos con los que se ha contribuido a la inserción laboral de 7.102 personas creando 1.796 puestos de trabajo y beneficiando, a su vez, a 31.193 beneficiarios indirectos.

El 74% de los proyectos con los que se ha colaborado a través de esta convocatoria han ido dirigidos a creación de Centros Especiales de Empleo (CEE), otras empresas en las que, como mínimo, el 50% de la plantilla sean trabajadores con discapacidad o personas en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social y Cooperativas de Integración Social y/o Cooperativas de Iniciativa Social; construcción, reforma, equipamiento e instalaciones y adquisición de Centros Especiales de Empleo, Cooperativas de Integración Social y/o de Iniciativa Social, empresas con plantillas de, al menos, 50% de personas con discapacidad y de personas en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social; y creación de nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad en C.E.E. ya existentes, o en cooperativas de Integración Social y/o de Iniciativa Social. Estas tipologías contribuyen especialmente a la creación más inmediata de puestos de trabajo.





El otro 26% son proyectos en los que se desarrollan cursos de formación para el empleo y programas de formación para trabajadores de CEE cuyo objetivo sea la promoción del trabajador o su paso al empleo ordinario, los cuales pretenden facilitar la inserción laboral que, en la mayoría de las ocasiones, es difícil para estas personas.

#### Convocatoria Empleo 2005

Tipología de Proyecto	Nº Proy.
Construcción, adquisición de inmuebles, reforma, equipamiento e instalaciones y adquisición de C.E.E., Cooperativas de Integración y/o Iniciativa Social, empresas con plantillas de, al menos, 50% de personas con discapacidad o en situación de desigualdad	24
Creación de C.E.E., Cooperativas de Integración Social y/o Iniciativa Social y empresas con plantillas de, al menos, 50% de personas con discapacidad o en situación de desigualdad o riesgo de exclusión social	9
Creación de nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad en C.E.E. ya existentes, o en Cooperativas de Integración Social y/o de Iniciativa Social	12
Cursos de formación para empleo y programas de formación para trabajadores de C.E.E. cuyo objetivo sea la promoción del trabajador o su paso al empleo ordinario	18
Renovación y actualización de equipos en C.E.E. o en Cooperativas de Integración Social y/o de Iniciativa Social, que lleven en funcionamiento más de ocho años	5
<b>Total general:</b>	<b>68</b>

### AYUDAS A PROYECTOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESIGUALDAD SOCIAL O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y SUS FAMILIAS

Con el objetivo de fomentar, mejorar e integrar acciones de prevención de la exclusión de personas con problemas graves de inserción social, logrando una mayor autonomía personal y contribuyendo a su inserción, Obra Social Caja Madrid apoya proyectos dirigidos a infancia y juventud en riesgo social, así como al colectivo de alcohólicos, drogodependientes y exdrogodependientes. A su vez se atiende a colectivos como: personas en dificultad socio-laboral, afectados de VIH-Sida, población reclusa y exreclusa, mujeres maltratadas, colectivo de prostitución y transeúntes marginados.

Obra Social, a través de 143 proyectos, ha conseguido mejorar la calidad de vida de 119.988 personas e indirectamente ha beneficiado con estos proyectos a 184.609 personas.





La mayoría de los proyectos, un 80%, quedan englobados en categoría de actividades que comprenden acciones de prevención, rehabilitación, y formación, orientación y apoyo a las familias afectadas, deporte, ocio y vida social, y promoción del voluntariado asistencial. Asimismo, se ha colaborado en proyectos de infraestructura para el equipamiento y construcción, reforma o acondicionamiento de centros de recursos y de acogida, centros de día, viviendas tuteladas, unidades de convivencia o centros de rehabilitación.

#### Convocatoria Desigualdad 2005

Tipología de Proyecto	Nº Proy.
Construcción, adquisición, ampliación o adecuación de talleres ocupacionales y centros de formación	3
Construcción, adquisición, ampliación o reforma de centros de recursos, residencias, centros de día, viviendas tuteladas, unidades de convivencia o centros de rehabilitación	16
Deporte, ocio y vida social	8
Equipamiento de centros	10
Orientación y apoyo a las familias	21
Prevención, rehabilitación y formación	81
Promoción del voluntariado asistencial	4
<b>Total general:</b>	<b>143</b>

## OTROS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES

Como complemento a las actuaciones realizadas a través de las convocatorias anuales, Obra social Caja Madrid ha realizado 102 programas singulares, de los que se han beneficiado 1.864.115 personas, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables, personas con discapacidad, enfermedad mental, enfermedad crónica y aquellas en riesgo de exclusión social. Los ámbitos de actuación han sido los siguientes:

### Empleo de los colectivos más desfavorecidos

Obra Social Caja Madrid ha puesto en marcha un programa propio para incentivar el empleo con apoyo, denominado "ECA Caja Madrid" en el que participan entidades sin ánimo de lucro que dedican su esfuerzo a la inserción laboral de los colectivos de más difícil empleabilidad, a través de sus Federaciones.



El objetivo de programa es incentivar la inserción laboral de personas con discapacidad o en situación de desventaja social en la empresa ordinaria, facilitando el apoyo necesario al beneficiario mediante su formación y acompañamiento en el puesto de trabajo durante el periodo de adaptación del trabajador al mismo, y con seguimiento a lo largo de su vida laboral. Es decir, se logra que el colectivo beneficiario del programa desempeñe un trabajo en las mismas condiciones que una persona en situación normalizada y con una retribución similar. Este año se han insertado laboralmente 89 personas con discapacidad, con la perspectiva de crear más empleos en los próximos años y fomentar el mantenimiento de los ya creados.

#### **Programa de Atención Social a Personas con Discapacidad Física**

Entre los proyectos que apoya Obra Social Caja Madrid destinados a la atención social de personas con discapacidad física destacan: colaboración en la construcción de un centro integral, con una superficie de 4.068 metros cuadrados, para la atención de personas con grave discapacidad física; mantenimiento de centros de día dirigidos a personas con grave discapacidad física, posibilitando el mantenimiento de 90 plazas; construcción de una Residencia para Personas con Discapacidad Física en Getafe (Madrid), que proporcionará 50 plazas en residencia y 70 en Centro de Día; construcción de la Residencia del Lesionado Medular, que ofertará plazas residenciales permanentes, temporales y de emergencia, para personas afectadas por lesión medular, con espacio para 46 habitaciones individuales y 14 habitaciones dobles; construcción de un centro de día que prestará atención a personas afectadas por esclerosis múltiple, a las que se les facilitarán servicios como fisioterapia, logopedia, terapia ocupacional, etc. Mediante el centro de día se atenderá a 60 beneficiarios y en el régimen ambulatorio se asistirá a más de 270 personas.

#### **Programa de Atención Social a Personas con Discapacidad Intelectual**

Se han publicado cuatro guías de buenas prácticas sobre la investigación y el tratamiento del autismo que analizan la detección temprana, el diagnóstico, la investigación y el tratamiento. Dicho trabajo es un documento destinado a los profesionales que trabajan con este problema.

Con el objetivo de insertar laboralmente a las personas con discapacidad intelectual se ha desarrollado en La Casa Encendida un aula de informática donde se da un curso para personas con discapacidad intelectual que tiene como objetivo afianzar conocimientos informáticos, ampliar nuevas utilidades de programas informáticos conocidos, conocer nuevas aplicaciones informáticas y promover la integración social de las personas con Síndrome de Down.



Se ha llevado a cabo la construcción de un centro para personas con discapacidad intelectual en edad adulta con autismo en la localidad de Coslada (Madrid) con 32 plazas residenciales y 28 en el centro de día.

### **Programas de asistencia a personas con enfermedad mental crónica**

Atendiendo a demanda no cubierta de la sociedad Obra Social Caja Madrid impulsa la atención en residencias especializadas para personas con enfermedad mental crónica. Facilita así el tratamiento eficiente, evitando el internamiento de enfermos en hospitales psiquiátricos y proporcionando una vida normalizada a estos afectados cuando carecen de familia o del apoyo necesario desde la misma.

Obra Social Caja Madrid ha financiado 76 plazas residenciales para personas con enfermedad mental en las que se proporciona la atención necesaria, lo que facilita la vida normalizada cuando la fase de la enfermedad no es aguda.

Asimismo se ha llevado a cabo la construcción de nuevas miniresidencias, centros de rehabilitación psicosocial y centros de rehabilitación laboral para este colectivo, situados en Alcobendas, Getafe, San Fernando de Henares y Madrid.

### **Programa de Prevención de las Drogodependencias**

Obra Social Caja Madrid apoya proyectos que tienen como objetivo la prevención de las drogodependencias realizando diversas colaboraciones centradas en la sensibilización, prevención y rehabilitación, entre las que destaca el proyecto escolar “Sinesio”, dirigido a alumnos de 5º y 6º de la Eso. Mediante un juego en CD-Rom se transmiten a los jóvenes los valores preventivos en un formato atractivo.

Por otro lado se ha colaborado en la puesta en funcionamiento de dos vehículos de cobertura asistencial para personas con problemas de drogadicción. Facilitarán un programa de integración social que engloba actuaciones de aproximación, atención sanitaria, orientación e información a este colectivo.

### **Programas de Fomento del Voluntariado Asistencial**

Se ha puesto en marcha en La Casa Encendida el “Punto de información del voluntariado”, en el que las personas interesadas en esta acción altruista pueden acceder a todo tipo de información acerca del voluntariado dentro de la Comunidad de Madrid. En dicho punto se dará asesoramiento presencial personas y a instituciones. Asimismo se han apoyado diversas revistas y CD´s sobre voluntariado destinados a personas dependientes y a sus familias.



### **Programas de Información, Sensibilización y prevención**

Obra Social Caja Madrid ha apoyado numerosos programas destinados a las personas dependientes y a sus familias, como son publicaciones, servicios de orientación y asesoramiento, proyectos de difusión y prevención, entre otros. Las acciones desarrolladas están dirigidas a la protección, prevención y sensibilización hacia estas personas y sus familias.

### **Premios Caja Madrid de Investigación Social**

Este proyecto tiene como objetivo responder, de manera adecuada, a las demandas y necesidades de nuestra sociedad a través de la investigación social y su aplicación práctica, impulsando el desarrollo de instrumentos de análisis y metodologías de intervención de los agentes sociales.

Un jurado, integrado por personalidades de probada trayectoria profesional y compromiso social, ha estudiado y valorado especialmente en los trabajos presentados, gran parte de ellos de procedencia universitaria, características como la innovación, la calidad científica, el grado de beneficio y compromiso social, la contribución al conocimiento de las realidades socialmente vulnerables y su aportación en la mejora de la acción social directa; habiendo sido finalmente tres los trabajos galardonados. De los tres trabajos seleccionados, el primer premio se encuadra en la temática de personas mayores y se publicará en la colección Caja Madrid de investigación social.

### **La Casa Encendida**

Se han realizado acciones formativas dirigidas a mejorar la intervención con colectivos desfavorecidos abriendo una orientación eminentemente práctica en los contenidos que se abordan: intervención con inmigrantes, con mujeres en riesgo de exclusión social, formación para profesores de español para inmigrantes, formación para ONG's, voluntariado, entre otros. Los dos años de investigación etnográfica sobre las personas más excluidas de la Comunidad de Madrid ha culminado en el proyecto "Madrid: cuartos mundos". A este trabajo de investigación se suma a la aportación de una serie de artistas que, desde distintas disciplinas, se han acercado a estas situaciones de marginalidad y exclusión. Por último destacar el "Ciclo de artes escénicas y discapacidad", donde se trata de dar a conocer el trabajo de compañías profesionales en las que trabajan artistas con discapacidad. El objetivo es concienciar y fomentar la igualdad de derechos y oportunidades de las personas con discapacidad.



## COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y AYUDAS PARA ATENCIONES SOCIALES

Obra Social Caja Madrid tiene como línea de actuación ayudar a los países en vías de desarrollo a superar por sí mismos las limitaciones que poseen, promoviendo su desarrollo integral y sostenible a través de proyectos solidarios de progreso, en colaboración con organizaciones no gubernamentales de desarrollo que trabajan sobre el terreno y contando siempre con la participación activa y las necesidades de los beneficiarios.



Se han destinado, en el año 2005, 2,6 miles de euros a proyectos de Cooperación al desarrollo canalizándose las ayudas a través de una convocatoria anual.

### AYUDAS A PROYECTOS DE COOPERACIÓN CON PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

Obra Social Caja Madrid apoya proyectos de cooperación en zonas geográficas que, por su escasez de recursos, son incapaces de salir por sí solos de la situación de extrema pobreza en la que se encuentran y donde, a través de acciones como alfabetización, creación de bibliotecas, apoyo escolar, fomento de formación profesional e iniciativas económicas, educación de adultos, construcción de sistemas de salubridad, de letrinas, pozos y aguas seguras, de centros de salud, educación para la higiene, programas de prevención y atención sanitaria, formación de agentes de salud y construcción de viviendas, se atienden las necesidades básicas de las capas sociales con menos recursos, prestando especial énfasis a la infancia y a la mujer por agrupar los conjuntos de población más indefensos y vulnerables.

**Convocatoria Cooperación al Desarrollo 2005**

<b>Tipología de Proyecto</b>	<b>Nº Proy.</b>
Educación	<b>12</b>
Salud primaria	<b>10</b>
Vivienda de bajo coste	<b>6</b>
<b>Total general:</b>	<b>28</b>





En esta convocatoria, se ha colaborado en 28 proyectos de distinto alcance y estructura, y cuyas actuaciones están dirigidas a proveer de los servicios sociales básicos de salud primaria, educación y vivienda en cinco países de Centroamérica y Caribe: Nicaragua, Guatemala, Honduras, República Dominicana y El Salvador, atendiendo a cerca de 40.000 beneficiarios directos y 100.200 indirectos. Se presenta a continuación un breve resumen de los proyectos seleccionados por países:

### **Nicaragua**

Se ha apoyado la construcción y equipamiento de un Centro de Educación Especial y un aula de alfabetización que beneficiarán a 75 niños y jóvenes del ámbito rural; se está desarrollando un programa educativo integral que permitirá la rehabilitación y reinserción social y laboral de 128 jóvenes campesinas y la atención psicosocial a 150 mujeres de Matagalpa víctimas de la violencia de género. Además, más de 1.400 jóvenes del entorno urbano disfrutarán de la ampliación de los talleres de formación profesional. Por último, se va a construir un Hogar de Acogida para 20 menores de Nindirí en situación de vulnerabilidad social y más de 320 personas de comunidades rurales, tendrán acceso a una vivienda mejorando sus condiciones higiénico sanitarias.

### **Guatemala**

Se van a construir pozos, sistemas de agua segura y redes de distribución de agua, tanques de almacenamiento y se va a mejorar la higiene del hogar en diferentes comunidades rurales de Champerico y San Marcos, a los que tendrán acceso cerca de 5.500 beneficiarios. También se van a desarrollar distintos programas de formación y atención materno – infantil, de capacitación de matronas y agentes de salud, de adquisición de equipos de salud reproductiva, materiales de diagnóstico y servicios sanitarios, con el objetivo de optimizar la atención primaria en salud reproductiva e infantil para más de 1.200 niños y mujeres ubicadas en áreas periurbanas marginales.

### **Honduras**

Los programas de salud primaria beneficiarán en este país a más de 20.000 personas a través de la dotación de botiquines y farmacias comunales con capacitación en salud, la construcción de centros de salud y letrinas, la formación de enfermeras, parteras, auxiliares y guardianes de salud y la identificación y atención a mujeres embarazadas en situación de riesgo y a los niños afectados por algún tipo de enfermedad, en diferentes regiones rurales. Por otro lado, se ha apoyado la construcción y equipamiento de tres centros de desarrollo infantil para atender a los más de 1.500 niños en condiciones de extrema pobreza de 20 comunidades rurales; del mismo modo que se construirá, un





centro formativo para la capacitación de 2.300 campesinos y artesanos que viven del sector forestal. Por último, un total de 36 familias campesinas podrán disponer de vivienda al tiempo que habrán optimizado sus condiciones de habitabilidad.

### **República Dominicana**

Cerca de 1.000 niños y jóvenes de áreas periurbanas marginales están recibiendo apoyo en materias educativas y de salud y se está fortaleciendo la red de educación inicial y de la salud comunitaria. En el ámbito rural, se van a mejorar las viviendas de más de 650 mujeres participando además de la construcción de módulos antihuracanes. Asimismo se van a instalar servicios de agua potable, letrinas con fosas asépticas y se van a construir pozos. Por otro lado se va a dar formación en temas de salud preventiva e higiene ambiental, de los que se beneficiarán cerca de 1.000 campesinos.

### **El Salvador**

Se van a construir 60 letrinas y 60 cocinas y se van a dotar de infraestructuras básicas de saneamiento, para que, más de 2.000 personas de comunidades rurales, tengan abastecimiento de agua potable. Igualmente, se están construyendo 35 viviendas dignas a las que tendrán acceso 175 campesinos ubicados en áreas rurales.

## **PLAN DE EMERGENCIA**

El Plan de Emergencia es un programa complementario a las ayudas a países en vías de desarrollo. Tienen una naturaleza universal e integral que le permite llevar a cabo acciones de forma inmediata y competente proyectadas hacia el rescate y salvamento de personas, abastecimiento de agua y saneamiento, asistencia básica sanitaria, nutricional y de salud frente a desastres o situaciones de emergencia humanitaria que se producen a lo largo del año en cualquier parte del mundo, dejando a las poblaciones afectadas en situación de difícil supervivencia.

Se han firmado convenios de colaboración con Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF), Acción contra el Hambre (ACh) y Médicos Sin Fronteras España (MSF-E).

- Bomberos Unidos sin Fronteras (BUSF), en colaboración con Obra Social Caja Madrid, ha realizado tareas de rescate, evacuación y salvamento, potabilización y abastecimiento de agua, de medicamentos y alimentos, puesta en marcha de Hospitales de Emergencia, así como apoyo logístico de emergencia en países víctimas de emergencias de índole diferente como Pakistán,



Guatemala y en el sudeste asiático, donde se han rescatado con vida tras sus mediaciones a 155 personas y se han atendido a otros 10.328 beneficiarios.

- Con la colaboración de Obra Social Caja Madrid, Acción contra el Hambre (AcH), ha estado en diferentes acontecimientos de emergencia humanitaria acaecidos en Sri Lanka e Indonesia, Níger y Malawi; realizando acciones con el fin de cubrir necesidades básicas de nutrición, salud y seguridad alimentaria, suministro de agua y saneamiento, educación para la higiene, formación de personal sanitario y atención médica a más de 411.700 personas en las poblaciones damnificadas.
- Médicos Sin Fronteras España (MSF-E), con la colaboración de Obra Social Caja Madrid, ha prestado apoyo a 229.304 personas afectados por catástrofes o conflictos en países como Angola, Guatemala, Guinea Bissau, Marruecos, Níger, Pakistán, Sudán, Tanzania y Zimbabue. La labor humanitaria se ha centrado en la puesta en marcha de unidades de asistencia médica, prevención y promoción de educación sanitaria, campañas de vacunación, erradicación de epidemias, atención de emergencias nutricionales, asistencia de emergencia a población desplazada y otras urgencias vitales padecidas en las zonas geográficas perjudicadas.

## EDUCACIÓN Y FORMACIÓN INFANTIL Y JUVENIL

Obra Social Caja Madrid, dando respuesta a las necesidades sociales contribuye a la educación de los jóvenes desde dos ámbitos. El primero, desde sus centros educativos, en los que se imparte educación reglada y donde el esfuerzo se encamina a dar una educación de calidad en el ambiente más idóneo para los estudiantes. La segunda es la educación complementaria que se ofrece a los niños y jóvenes a través de una amplia diversidad de proyectos.



El objetivo es motivar a los jóvenes para que despierten inquietudes, desarrollen iniciativas, adquieran experiencias y habilidades que les sirvan para su desarrollo personal. Las líneas de trabajo en las que se enmarcan los proyectos se rigen por los principios de calidad más exigentes, siendo evaluados a su finalización para mejorar e innovar en las convocatorias sucesivas.



En el año 2005 se ha destinado al programa de educación y formación infantil y juvenil 37,6 millones de euros.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN INFANTIL

En los 5 centros de educación infantil de Obra Social se forma a 1.026 niños, desde los 4 hasta los 6 años. Cuatro de estos centros se encuentran en Madrid y uno de ellos en San Sebastián de los Reyes. Los centros están sometidos a exigencias de un plan de calidad adaptado a las edades tempranas, que exige la formación continua de los profesionales y la evaluación constante de los programas que se llevan a cabo. Adicionalmente se tiene una



atención personalizada de los alumnos y el equipo de profesionales, educadores, pedagogos, psicólogo, logopeda, medico, trabajan estrechamente para lograr el mejor desarrollo de los alumnos, prestando una atención especial a los niños que proceden de un nivel social desfavorecido.

Obra Social Caja Madrid apoya asimismo, la formación de nuevos profesionales de la enseñanza, ya que gracias a los acuerdos con universidades y centros de formación en el año 2005, 29 jóvenes estudiantes de educación infantil han realizado prácticas formativas en estos centros.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN JUVENIL

La diversidad de los alumnos obliga a tener una respuesta adecuada y específica en atención al perfil de los estudiantes. En nuestros centros, se cuenta con un equipo de profesionales, un método y unas herramientas que ayudan a conseguir una mejor adaptación, una mejor respuesta de cada alumno y hacen que los jóvenes que pasan por nuestros centros obtengan una formación integral, rica en conocimientos y valores y orientada a la integración en el mercado laboral.

El apoyo a la educación y formación juvenil se realiza a través de los 7 Centros de Obra Social Caja Madrid (actividades de formación reglada, ocupacional y de formación complementaria) que cuentan con 2.725 alumnos.

Uno de los objetivos prioritarios de los centros de Formación Profesional es la inserción laboral de los jóvenes. Por este motivo se mantienen convenios de colaboración con 343 empresas. En estas empresas desarrollan sus prácticas formativas 430 jóvenes obteniendo un nivel de inserción laboral del 85%.



195 personas en situación de desempleo se han formado en 14 cursos, dentro del Plan de Formación e Inserción Profesional (FIP) promovido por el INEM. Las especialidades impartidas han sido: Jardinería, Diseño Gráfico, Mecánica de Vehículos, Auxiliar de Oficina, entre otras.

## **CENTRO DE FORMACIÓN PONCE DE LEÓN**

El centro de formación Ponce de León es un centro de educación ordinaria con integración preferente y educación especial de alumnos sordos. En cuanto a la educación ordinaria con integración, se tiene como objetivo que el alumno desarrolle todas sus capacidades, llevando a cabo una labor de apoyo y seguimiento individualizado. En la educación especial, es el ajuste personal y social de las personas con discapacidad, con el fin de normalizar sus condiciones de vida.

El Ponce de León también dispone de un Centro Especial de Empleo, en la especialidad de Artes Gráficas, cuyas actividades contribuyen al desarrollo de las habilidades sociales y capacitación profesional de las personas con discapacidad que trabajan en el centro.

El Centro Ocupacional acoge a 30 beneficiarios que, con el apoyo de un equipo multiprofesional, consiguen mejorar y normalizar sus condiciones de vida y en algunos casos obtener un puesto de trabajo adaptado a sus condiciones.

## **ESPACIOS PARA EL APRENDIZAJE DE IDIOMAS**

Obra Social de Caja Madrid dispone de 11 Escuelas de Idiomas, con programas de aprendizaje de inglés y español para inmigrantes. En el año 2005, 2.917 alumnos han participado en los cursos de inglés, lo que ha supuesto un incremento del 17% respecto al año anterior. Asimismo ha aumentado el número de candidatos presentados a la convocatoria del mes de junio de los exámenes de UCLES 2005 de la Universidad de Cambridge alcanzando los 893 en total.

El objetivo fundamental de los cursos de español para inmigrantes es lograr la integración social de este colectivo. En el 2005, las escuelas de Daimiel y Alcalá de Henares han pilotado el programa, que se irá exportando al resto de los espacios.



## ESPACIOS PARA LA LECTURA

La red de bibliotecas de Obra Social Caja Madrid asciende a 39 Espacios para la Lectura. El objetivo es tener cada vez mas notoriedad en los barrios y ciudades donde están ubicados los centros, sobre la base de una atractiva oferta cultural a través de la lectura, el debate, la participación y la convivencia dentro de los centros propiedad de Obra Social Caja Madrid.

Las bibliotecas cuentan con 323.878 socios y un fondo bibliográfico de 540.987 ejemplares (534.068 volúmenes y 6.919 soportes informáticos). Durante el año 2005 el número de libros y material informático consultado y prestado ha sido de 1.102.919 ejemplares. Asimismo se han realizado 717 actividades culturales (cuentacuentos y talleres) contando con la participación de 17.955 asistentes.

Para conmemorar el IV Centenario de la publicación de “Don Quijote de La Mancha”, las bibliotecas de Obra Social Caja Madrid han realizado diversas actividades como lecturas en público, tertulias, juegos y concursos o talleres de creación literaria, entre otros.

Con intención de facilitar la preparación de exámenes a los estudiantes, se ha realizado el servicio de ampliación de horarios en la época de exámenes, durante 8 fines de semana (en enero y junio) siendo utilizadas nuestras bibliotecas por 56.906 estudiantes.

En la Biblioteca Joven de La Casa Encendida se han realizado 251 actividades contando con la participación de más de 136.130 usuarios. Con el objetivo de motivar a la lectura se ha puesto en marcha el programa “Encuentros con Autores” con periodicidad mensual. Por otro lado, en periodos de exámenes universitarios se han habilitado otras salas del centro como apoyo al estudio.

## PROYECTOS FORMATIVOS PARA ESCOLARES

Los proyectos formativos que desarrolla Obra Social Caja Madrid se encuadran en 3 líneas de trabajo. En primer lugar programas de debate que tienen como objetivo provocar el diálogo, el intercambio de ideas y la puesta en común; en segundo lugar programas a través de Internet, canal de comunicación que permite que los programas educativos tengan conexión y participación en cualquier momento y lugar; y por último becas que permiten a los estudiantes de toda España acceder a una formación extra que complementa su educación y les ayuda en su integración social y laboral.





Entre los 36 proyectos realizados cabe destacar, por línea de actuación:

### **Becas**

Eurobecas. En el año 2005 se han convocado 200 becas para estudiantes y titulados de Formación Profesional, a nivel nacional, para realizar prácticas laborales durante siete semanas, en empresas del Reino Unido e Irlanda.

### **Programas de debate**

Aulaforo. El objetivo de este programa es crear un foro de discusión en el aula, que permita a los alumnos expresar sus opiniones e intercambiar ideas. Se dirige a jóvenes de 14 a 17 años, que cursan segundo ciclo de la ESO, bachillerato y ciclos de Formación Profesional. Este año además de alumnos de la Comunidad de Extremadura, participaron alumnos de la Comunidad de Galicia.

Modelo de Parlamento Europeo. Programa que potencia el diálogo entre estudiantes, jóvenes de 16 y 17 años. Los estudiantes realizan sesiones parlamentarias siguiendo el protocolo del Parlamento Europeo. El programa ayuda en la formación en valores y al desarrollo de habilidades como el trabajo en equipo, la puesta en práctica de las dotes de la oratoria, etc, además de fomentar la conciencia de identidad europea. Participan alumnos de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla-León, Galicia, Madrid, Murcia y Valencia.

### **Programas a través de Internet**

Exprime y Comprime. Premio de narrativa e ilustración cuyo objetivo es fomentar la escritura, el dibujo, la fotografía, etc. A través de un tema libre y en una de las dos modalidades, los alumnos deben contar una pequeña historia. Los alumnos participan en dos categorías: 14-15 años y 16-18 años.

La Constitución Española. Proyecto que consiste en preguntas tipo trivial, en el que una mascota que representa la Constitución Española pregunta a los jóvenes sobre los artículos y valores democráticos y de convivencia de nuestra Constitución. La convocatoria se dirige a escolares de 12 a 18 años, en dos categorías: 12-15 años y 16-18 años.

La Aventura Universal de los Derechos Humanos. Proyecto educativo, a través del portal de Obra Social, que consiste en la resolución de una serie de pruebas de conocimientos y de habilidad relacionados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El concurso está dirigido a niños de entre 6 y 12 años.





## CULTURA

A través de su programación cultural en espacios propios o en colaboración, Obra Social Caja Madrid tiene el objetivo de servir a la sociedad difundiendo valores y conocimientos culturales que contribuyan a compensar las desigualdades sociales, apoyando a los colectivos de jóvenes que intervienen directamente en las producciones culturales: artistas plásticos, escritores, cineastas, entre otras.



Durante el 2005 se han llevado a cabo 3.485 actos de carácter educativo, cultural y asistencial a los que asistieron 4.447.829 personas, destinándose 20,1 millones de euros.

## ACTIVIDADES CULTURALES EN ESPACIOS PROPIOS

Atendiendo a la demanda social, se ha facilitado el acceso a la cultura a toda clase de público, se ha apoyado el trabajo de artistas noveles y se ha iniciado a la infancia y juventud en la expresión artística. La programación de los Espacios para el Arte y la Cultura a lo largo del ejercicio 2005 se ha basado fundamentalmente en los objetivos propios de la Obra Social: Cultura, Solidaridad, Educación y Medio Ambiente.

Han merecido especial atención las actividades dirigidas a la familia y a los escolares por considerar necesario trabajar desde la base, por ser una apuesta a futuro y una inversión tanto cultural como en el buen desarrollo personal.

### Salas de exposiciones

En los 9 espacios para el arte se han realizado 95 exposiciones con una asistencia de 140.607 visitantes. Los objetivos del año 2005 han sido: potenciar el respeto y valor por el arte; permitir un espacio de aprendizaje, participación y encuentro; fomentar el sentido crítico; buscar caminos que propicien el acercamiento entre el público y el arte en sus diversas manifestaciones; y promoción de nuevos valores. Destaca el espacio de Barcelona en el que 75 pinturas realizadas por el artista catalán Angels Planells, ilustraron la trayectoria del pintor entre 1929 y 1981. También se ha expuesto fotografías de Joan Colom, Premio Nacional 2002, que con "Fotografías de Barcelona 1958-1964" ha presentado una visión histórica y crítica de la ciudad.



Con el objetivo de colaborar en la promoción de jóvenes valores, se celebró Andén 10. Heterónimos. Los otros de uno mismo, donde se presentó un conjunto de obras plásticas y audiovisuales de 10 artistas hispanoamericanos. Por último el proyecto Corner, propuesta del escaparate como espacio expositivo de una forma más inmediata que la exposición convencional, recogió la intervención de tres artistas.

### **Auditorios**

En los 4 Espacios para la Cultura así como en los centros en colaboración se programaron 620 actividades culturales con una asistencia de 80.435 espectadores. Los principales objetivos son permitir un espacio de encuentro y participación, potenciar el respeto y valor por la música las artes escénicas y promocionar nuevos valores artísticos.

En el Espai Cultural de Barcelona se han celebrado actividades musicales, cine, teatro, conferencias, concebidas en su mayoría en formatos de ciclos, entre los que se destacan: Cabaret de Bolsillo, homenaje al género del cabaret en pequeño formato; Los artistas hablan de música en el que personajes famosos comentan piezas musicales que posteriormente son interpretadas por formaciones musicales; 5ª Muestra de Documentales América Latina, proyección de documentales de producción hispanoamericana y de temática social; y Recorridos literarios en el que, siguiendo los itinerarios de distintas novelas, se hacía un recorrido comentado y documentado por distintas zonas de Barcelona.

### **La Casa Encendida**

Durante el año 2005 se ha celebrado un total de 1.762 actividades a las que han asistido un total de 524.244 personas. La Casa Encendida es un centro de referencia de la educación, la solidaridad, la cultura y el medio ambiente. Es un espacio cultural accesible para discapacitados y dentro de las actividades que se desarrollan se contempla la participación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial. Entre las actividades desarrolladas destaca:

- **Exposiciones:** Se han programado el Premio Internacional de fotografía Luis Valtueña. En las exposiciones propias del centro, se han organizado, con motivo de México como país invitado en ARCO, las Intervenciones de Héctor Zamora y Jorge Mendez Blake; la exposición "Juan Muñoz. La voz sola. Obras para la radio". Se inauguró la exposición "Mientras tanto, de Iván Zulueta", que recogía dos series de trabajos casi inéditos, entre otros.



- Artes escénicas. En teatro se ha celebrado el “Festival Escena Contemporánea” y el “Certamen para directoras de escena”. Se estrenaron espectáculos profesionales de jóvenes como la propuesta contemporánea de Juan Navarro e Ignasi Duarte “Fiestas Populares”. Se ha organizado la tercera edición del ciclo “Artes Escénicas y discapacidad”, donde participan personas con discapacidad.
- Audiovisuales. Se ha programado cine contemporáneo y a las últimas creaciones en vídeo experimental. Continúan las retrospectivas dedicadas a directores contemporáneos, como el director canadiense Guy Maddin, o el español Ivan Zulueta.
- Literatura y pensamiento. Se han desarrollado distintos talleres y seminarios, formatos creativos que fomentan la participación, se ha llevado a escena a través de conciertos poéticos y monólogos teatrales y se han organizado presentaciones de libros y conferencias.

## PROYECTOS CULTURALES

La programación cultural de 2005 ha tenido en cuenta las necesidades de sus usuarios y la atención a los colectivos sociales más necesitados de apoyo y colaboración cultural: escolares y jóvenes, y se ha caracterizado por un predominio de los programas de diseño propio en las diferentes áreas en las que desarrolla su actividad: arte, música, teatro, literatura y cine, entre otras.

### Artes plásticas

- Generaciones Premios y Becas de Arte Caja Madrid es un proyecto que premia e impulsa el trabajo de los jóvenes creadores con la concesión de premios, becas para la realización de proyectos artísticos y adquisición de obras. Se han presentado 850 obras para premios y 361 para becas.
- Guía Caja Madrid para el arte ahora mismo. Publicación destinada a hacer comprensibles las claves que orientan y enmarcan las nuevas creaciones del arte más actual a través de un guión coherente y eficaz.
- Inéditos 2005. Convocatoria de ayudas a proyectos expositivos de creación artística actual. Proyecto que apoya a los jóvenes profesionales que quieren realizar su trabajo como comisarios de exposiciones y que ha recibido en la convocatoria de 2005 más de 70 proyectos.



- **Premio de Carteles 2005.** La convocatoria de este premio, dirigido fundamentalmente a diseñadores de carteles, finalizó con un total de 399 carteles presentados, que versaban acerca del hecho de que una gran parte de la población mundial carece de un derecho fundamental como el de la educación.
- **Los Géneros. Historias diferidas.** La segunda exposición del ciclo “Los Géneros”, se inauguró con obras de nueve artistas jóvenes en la Sala de Exposiciones de Alcalá, 31 que han proporcionado, con su trabajo, una visión actual de la pintura de historia.

### Fotografía

- **En un fotoclic del Quijote.** Proyecto materializado en Internet dirigido a todos los fotógrafos profesionales y aficionados que frecuentan la red. Los participantes podían enviar, durante cuarenta y dos días, una fotografía diaria relacionada con alguno de los cuatro temas planteados relacionados con el Quijote. Cada día se premiaron dos fotografías que, al finalizar, se han expuesto en el portal de Obra Social [www.obrasocialcajamadrid.es](http://www.obrasocialcajamadrid.es)

### Teatro

- **Entra en escena, Campaña de formación en artes escénicas y Certamen de Teatro Escolar.** Se trata de un programa dirigido a estudiantes de E.S.O. y de Bachillerato. En total, se realizaron 50 representaciones a las que acudieron 8.000 alumnos. Un jurado de profesionales asiste y analiza todas las propuestas seleccionando a un número determinado de estudiantes que son invitados a un “encuentro de teatro joven” que, este año, fue realizado en Buitrago de Lozoya durante cuatro días de julio.
- **Certamen de Teatro para Directoras de Escena.** Obra Social Caja Madrid colabora en este certamen que se ha convertido en una cita ineludible de las directoras de teatro afincadas en España y ratificada en esta ocasión con una participación de 81 espectáculos. Las tres obras premiadas se representaron en el mes de mayo en La Casa Encendida.

### Música

- **Tras la música de raíz.** Se han realizado 48 conciertos en La Casa Encendida a los que asistieron un total de 8.200 niños. En la gira, alumnos de Andalucía (Almería, Granada, Jaén, Cádiz y Málaga); Castellón, Alicante y Murcia; un total de 12.000 niños asistieron a los conciertos del



cuarteto en su recorrido por las músicas de raíz popular. También, por primera vez, se presentó el programa en Galicia, asistiendo 5.000 escolares de las cuatro provincias gallegas.

- Encuentros con la música. Tiene como objetivo apoyar el conocimiento social del lenguaje musical, imprescindible para disfrutar de la música en toda su dimensión. Solistas y grupos que comienzan su andadura musical tras años de formación y que, en muchos casos, han decidido plantearse la música como actividad y motor principal de su desarrollo personal presente y futuro.

### Literatura

- Premios de Narrativa y Ensayo Caja Madrid. Se han presentado más de doscientos trabajos, de los que 149 corresponden a Narrativa y 55 a Ensayo. El fallo del jurado y la presentación de las publicaciones tendrán lugar el próximo año.
- Noveno ciclo de Poetas en Vivo. Un proyecto dirigido a todos aquellos que aman la poesía y una oportunidad de conocer “en vivo” la obra de nuestros poetas. Se han realizado diez nuevas sesiones de lecturas poéticas en las que se ha contado con la participación de diversos autores.

### Cine

- Certamen de Cortos Caja Madrid 2005. En el Certamen de Cortos Caja Madrid han participado 650 películas, de ellas, 122 concursaron en la nueva sección re-cortad@s, para cortos que no superen los 3 minutos. Las películas seleccionadas se proyectaron en La Casa Encendida.

### Cultura y solidaridad

Este programa recoge actividades diseñadas y puestas en marcha con el fin de atender la demanda surgida de colectivos que tienen dificultades para disfrutar de la oferta cultural como son personas con discapacidad física o colectivos integrados por personas mayores con limitaciones de movilidad.

- ¡Arriba el telón, abajo las barreras!. Este programa tiene como objetivo impartir formación a los profesionales responsables de centros de educación especial y ocupacional de la Comunidad de Madrid para que, a su vez, puedan organizar talleres y actividades teatrales con los alumnos con los que trabajan a diario.



- Juan sin miedo. Proyecto a cargo de la compañía El Globo Rojo que se ha presentado en 11 Centros de Educación Especial en la Comunidad de Madrid.
- Cine, café y tertulias para mayores. Tiene como objetivo el desarrollo de actividades lúdicas, formativas e informativas que faciliten el encuentro de personas mayores en un foro de dialogo y debate.
- Cultura para nuestros los mayores. Bajo este título se engloban diferentes campañas de conferencias y de música, que se presentaron en Residencias y Centros de Día a lo largo de la geografía española. Las 30 mesas redondas han tenido lugar en localidades de Castilla y León y los conciertos en más de 20 localidades de Andalucía.
- Espacios para el respeto. Es un programa que se ha puesta en marcha en el Centro Penitenciario de Alcalá Meco, con el fin de desarrollar un proyecto integral de intervención plástica en el centro penitenciario con la participación de las personas internadas en el mismo y que contribuya a mejorar el entorno de convivencia.





## FUNDACIÓN CAJA MADRID

Conforme a su dimensión nacional, Fundación Caja Madrid articula las líneas principales de su labor cultural hacia programas con repercusión en grandes áreas de la cultura y de la sociedad españolas. Fundación Caja Madrid actúa en las siguientes grandes áreas:

<b>Conservación del Patrimonio Histórico Español</b>	<b>Promoción y difusión de la música en España</b>	<b>Programa de patrocinio, promoción cultural y exposiciones</b>	<b>Programa de becas, investigación y universidades</b>
Colaboración con Instituciones públicas madrileñas	Difusión musical	Iniciativas editoriales	Apoyo a la formación
Obras fuera de Madrid	Enseñanza	Exposiciones	Apoyo a la Investigación
	Investigaciones y Ediciones Musicológicas		Apoyo a programas universitarios

El importe total destinado en el año 2005 por Fundación Caja Madrid a la realización de los distintos programas ascendió a 44,7 millones de euros. En el siguiente gráfico se aprecia el reparto entre las distintas áreas:





## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO ESPAÑOL

Fundación Caja Madrid desde su creación en 1991 hasta el año 2005, ha dedicado a este programa más de 121 millones de euros, lo que la convierte en la institución privada sin ánimo de lucro que más esfuerzo dedica al Patrimonio Histórico en España.



Este programa se articula mediante convenios que regulan las relaciones entre Fundación Caja Madrid y las instituciones con las que se colabora. Se divide entre las obras que se realizan en colaboración con instituciones públicas de la Comunidad de Madrid y las que se llevan a cabo en el resto de España.

Al término de las obras, Fundación Caja Madrid publica un libro dentro de la colección titulada “Monumentos Restaurados”, que documenta la intervención llevada a cabo y contribuye a la dinamización de los monumentos restaurados con la organización de actividades tales como conciertos, en colaboración con el programa de música de la Fundación.

La difusión permanente y actualizada de los trabajos de restauración llevados a cabo se realiza a través del portal [www.fundacioncajamadrid.es](http://www.fundacioncajamadrid.es).

Para Fundación Caja Madrid, garantizar el mantenimiento continuado de los monumentos, es una tarea de vital importancia. Esta labor es determinante en la conservación de nuestro patrimonio ya que, con labores pequeñas de mantenimiento (como el repaso de cubiertas, desagües, carpinterías etc.) pueden evitarse intervenciones costosas y complejas.

## PROYECTOS DE CONSERVACIÓN AÑO 2005

**Obras en colaboraciones con otras instituciones madrileñas:** En 2005 se ha aprobado el proyecto de restauración del Pabellón de invernáculos y Cátedra de Cavanilles del Real Jardín Botánico de Madrid en colaboración con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y dieron comienzo las obras de restauración de la Iglesia de San Juan de la Penitencia de Alcalá de Henares en colaboración con la “Asociación para la recuperación del Convento e Iglesia de las Clarisas de San Juan de la Penitencia”.



#### Proyectos nuevos, aprobados en 2005

Restauración del Panteón Real y de la fachada Sur de la Real Colegiata de San Isidoro de León.

Restauración de las fachadas, torre y museo de la Iglesia parroquial de San Bartolomé en Javea (Alicante).

Proyecto de documentación y producción videográfica de los procesos de restauración de monumentos.

Restauración del órgano del evangelio de la Catedral de Cuenca.

#### Proyectos en curso

Proyecto cultural de restauración de la fachada de la Iglesia de San Pablo de Valladolid.

Restauración de las pinturas de Goya en la Cúpula Regina Martirum de la Basílica de Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza.

Restauración del Palacio Arzobispal de Sevilla y de la fachada occidental de la Catedral.

Restauración de las fachadas del Palau de la Música Catalana en Barcelona.

Intervención en la Sierra de los Molinos y Barrio del Albalcín de Campo de Criptana (Ciudad Real).

Intervención en la Iglesia de Santa María del Monasterio de Sobrado de los Monjes, en La Coruña.

Plan de comunicación y difusión de las Murallas de Toledo.

Restauración de la Iglesia de la Asunción de Nuestra Señora del Monasterio de San Millán de Yuso (La Rioja).

Restauración de la Iglesia del antiguo Convento de Santa Clara en Córdoba.

Restauración, rehabilitación y acondicionamiento de la Casa de los Águila en Ávila para usos museísticos del Museo del Prado.

Restauración y rehabilitación de la Iglesia de San Bernardo "La Compañía". Oropesa (Toledo).

Restauración del Real Monasterio de Santa María de Sijena (Huesca).

Plan de conservación e Intervención Integral de Iglesias románicas y entornos rurales en la antigua Merindad de Campoo. Cantabria.

#### Obras fuera de Madrid

En cuanto a las obras fuera de Madrid, hay una distinción a su vez entre las obras que la Fundación patrocina mediante la aportación de recursos económicos –como por ejemplo las realizadas en el Monasterio de San Pedro de Roda o en el Acueducto de Segovia–,



San Agustín el Viejo. Talavera de la Reina





y aquéllas en las que el Programa se ocupa de la dirección y desarrollo completo del proyecto de restauración. En estas obras se hace especial hincapié en acercar a la sociedad los valores del monumento y los trabajos de restauración realizados mediante la elaboración de planes de difusión.

---

#### **Restauración de monumentos y jardines históricos**

---

Restauración de la Iglesia de las Calatravas.

Rehabilitación Sacramentales históricas de San Isidro.

Restauración portada Pedro de Ribera. Museo Municipal.

Obras de rehabilitación de las naves históricas del Matadero.

Obras de rehabilitación en la Serrería Belga para creación de un centro de arte contemporáneo.

Obras de rehabilitación de la Casa de Iván de Vargas para Biblioteca Pública municipal.

Obras de rehabilitación en Conde Duque para consolidar las zonas no restauradas.

Iluminación de la Iglesia de la Concepción.

Rehabilitación de los jardines del entorno del monumento de Alfonso XII.

---

#### **Obras en colaboración con la Comunidad de Madrid**

---

Hospital Homeopático. Madrid

Iglesia de la Concepción Real de la Calatrava

Villalbilla. Iglesia de Nuestra Señora de la Asunción

Bultrago de Lozoya. Muralla

Madrid. Iglesia de la Buena Dicha

Rascafría. Excavaciones arqueológicas. Monasterio de El Paular

Madrid. Convento de las Comendadoras de Santiago

Madrid. Sacramental de San Isidro

Cadalso de los vidrios. Iglesia de Ntra. Sra. Asunción

Loeches. Convento Dominicas

Madrid. Capilla del Obispo

Algete. Iglesia

Brea de Tajo. Iglesia

La Hiruela. Iglesia

Pelayos de la Presa. Monasterio de Sta. María

Redueña

Ribatejada

Publicación "Guía de Alcalá de Henares"

Rascafría. Restauración y montaje del retablo de la Capilla de los Apóstoles y del retablo de la Capilla del Transparente del Monasterio del Paular

---



Buen ejemplo de ello es el Proyecto cultural de restauración de la fachada de San Pablo de Valladolid. El Plan de difusión incluye la construcción en la fachada de un centro de interpretación, a modo de exposición temporal, desde donde el público podrá acceder a las plataformas de trabajo para observar los trabajos en curso.

El Plan incluye también otras iniciativas de difusión, ya en marcha, como la colocación a pie de obra de un monitor de video desde donde el público se puede informar de la evolución de la obra, al igual que a través de la página web de la Fundación.

## PROGRAMA DE MÚSICA

El programa de música de Fundación Caja Madrid es el más importante de cuantos se llevan a cabo por entidades privadas sin fines de lucro en el panorama cultural español. El objetivo fundamental de este programa no ha sido otro que el de impulsar y asentar toda una serie de proyectos que sirvieran para enriquecer la actividad musical de España, además de recuperar y difundir una parte sustanciosa de nuestro legado musical, hasta ahora inédito o poco frecuentado.



El programa de música se articula en tres grandes bloques relacionados entre sí: difusión musical, enseñanza e investigación y ediciones musicológicas y discográficas.

## DIFUSIÓN MUSICAL

Este programa tiene como objetivo romper la barrera psicológica existente entre los diferentes públicos y la música clásica, para acercarla más a la sociedad.

Dentro del programa de difusión musical, Fundación Caja Madrid organizó y coprodujo, durante el año 2005 en el área de Madrid y otras comunidades españolas, más de 100 actividades musicales, repartidas a lo largo de varios ciclos, con una asistencia cercana a los 100.000 espectadores y una ocupación media del 95% del aforo. Estos ciclos se agrupan de la siguiente manera:

- Ciclos de Música Sacra en las Catedrales Españolas (20 conciertos).





- Ciclo de Música Española “Los Siglos de Oro” (16 conciertos).
- Liceo de Cámara en el Auditorio Nacional de Música de Madrid (24 conciertos: de los 24 conciertos organizados en la temporada 2004-2005, dentro de la XIII edición del Liceo de Cámara, 16 tuvieron lugar en 2005. Asimismo, de los 24 previstos para la temporada 2005-2006, se celebraron 8 conciertos en 2005).
- Ciclo de Lied en el Teatro de la Zarzuela de Madrid (8 conciertos: durante el año 2005 se celebraron 5 recitales, de entre los 9 pertenecientes a la temporada 2004-2005 -XI edición del ciclo-, a los que se le suman 3 conciertos, que tuvieron lugar durante el último trimestre de 2005, dentro de la temporada 2005-2006).
- Ciclo de “Música y Patrimonio” (9 conciertos).
- Ciclo de “Música de Hoy” (13 conciertos en 2005, de los 14 correspondientes a la temporada 2004-2005).
- Conciertos extraordinarios de Fundación Caja Madrid (3 conciertos).
- XLIV Semana de Música Religiosa de Cuenca (22 conciertos).
- Patrocinio de la temporada 2005-2006 del Teatro Real de Madrid.
- Ciclo de Música Sinfónica de Caja Madrid (1 concierto celebrado en 2005, de un total de 4, correspondientes a la temporada 2005-2006).
- Ciclo de Grandes Voces en el Teatro Real (2 conciertos en 2005, de los 5 recitales que conforman la temporada 2005-2006).

En cuanto a las ciudades donde se han realizado las actividades del Programa de Música de Fundación Caja Madrid en 2005 podemos citar, dentro de la Comunidad de Madrid: Madrid capital, El Pardo, San Lorenzo de El Escorial, Aranjuez y Alcalá de Henares; y fuera de la Comunidad de Madrid: Tui (Pontevedra), La Coruña, Oviedo, Santander, Bilbao, San Sebastián, Vitoria, Zaragoza, Huesca, Teruel, Lleida, Tarragona, Barcelona, Castellón, Valencia, Gandía, Orihuela, Alicante, Cádiz, Cuenca, Albacete, Ciudad Real, Toledo, Talavera de la Reina y Segovia.





**Conciertos en 2005 en Madrid y Fuera de Madrid**



## SEMANA DE MÚSICA RELIGIOSA DE CUENCA

En 2005 tuvo lugar la XLIV edición de la Semana de Música Religiosa de Cuenca, festival que, desde 2001, es gestionado por Fundación Caja Madrid en su programación musical y artística. En esta ocasión se celebraron un total de 22 conciertos, con estrenos absolutos, recuperaciones históricas y obras infrecuentes, además de las grandes páginas del repertorio sacro de todos los tiempos. Fundación Caja Madrid, miembro del Patronato de la Fundación de la Semana de Música Religiosa de Cuenca, destinó para la edición del festival en el año 2005 una aportación económica que ascendió a un total de 72.122 euros.

## ENSEÑANZA

En este apartado, se siguen diferentes líneas de actuación:

- En primer lugar, se sigue un ambicioso proyecto pedagógico destinado a escolares y jóvenes de la Comunidad de Madrid.
- En segundo lugar, se patrocina el Aula de Música de la Universidad de Alcalá, la cátedra Música de Cámara-Cuartetos de Cuerda de la Escuela Superior de Música Reina Sofía de Madrid y, por último, se conceden una serie de becas y bolsas de viaje para que jóvenes instrumentistas españoles puedan ampliar sus estudios dentro y fuera de nuestro país.

Dentro del capítulo de conciertos pedagógicos se organizaron un total de 133 conciertos con una asistencia aproximada de 80.000 escolares y jóvenes. Por los 38 cursos de formación musical han pasado 1.067 alumnos con 1.523 matrículas y se han concedido 31 becas a jóvenes instrumentistas españoles para que pudieran ampliar estudios fuera de su lugar de residencia.



## INVESTIGACIÓN MUSICOLÓGICA Y EDICIONES

En la investigación de la historia de la música española existe todavía un inmenso campo por descubrir, catalogar o revisar. De ahí que la recuperación y difusión de nuestro patrimonio musical haya sido uno de los objetivos prioritarios que se ha marcado Fundación Caja Madrid dentro de su programa de música.

Durante el año 2005 se ha seguido trabajando en diferentes proyectos para recuperar obras del repertorio español. Asimismo, se continúa con los trabajos de catalogación de los fondos musicales de Patrimonio Nacional dentro del proyecto Música Inédita.

A lo largo del año, se han retomado las ediciones discográficas en dos vertientes: las grabaciones de zarzuelas (La Gran Vía y El Bateo) y las de música de Los Siglos de Oro (Oficio de Semana Santa de Tomás Luis de Victoria, Morales en Toledo y Los Últimos Tríos de Luigi Boccherini). Con ellas la Fundación Caja Madrid contabiliza 13 discos de zarzuela y 8 grabaciones, más una reedición, de música de Los Siglos de Oro.

## PROGRAMA DE PATROCINIO, PROMOCIÓN CULTURAL Y EXPOSICIONES

Esta línea de acción permite que Fundación Caja Madrid pueda realizar, por sí misma o en colaboración con otras entidades, proyectos relevantes en el campo de la difusión cultural. Además del patrocinio de acciones específicas, la colaboración abarca el patrocinio genérico de las actividades llevadas a cabo por otras instituciones de carácter cultural y se desarrolla mediante convenios.



## INICIATIVAS EDITORIALES

Uno de los proyectos de difusión cultural de producción propia de la Fundación Caja Madrid lo constituye su Revista de Libros. Este proyecto editorial que se puso en marcha en el año 1996 y alcanzará su número 109 a finales de 2005, pretende ofrecer al público lector de lengua española una información bibliográfica muy amplia, con artículos de intención ensayística y comentarios críticos.



La Revista ha recibido el Premio Nacional de Fomento a la Lectura y otras distinciones.

A parte del citado, dentro de este programa, se contienen proyectos editoriales de difusión cultural, como el apoyo que viene prestando a la edición del Boletín de la Institución Libre de enseñanza, que edita con periodicidad trimestral la Fundación Francisco Giner de los Ríos, o la edición de los libros que recogen las conferencias impartidas cada año por la Fundación de Amigos del Museo del Prado. El año 2005 ha continuado igualmente la labor de apoyo a la edición e investigación de la historia de Madrid y la difusión de su Patrimonio Histórico, en colaboración con el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid.

Además, en la actualidad siguen vivas nuestras colaboraciones con las Reales Academias de la Lengua, Historia, Medicina, Farmacia, Jurisprudencia y Ciencias Morales y Políticas, a la Fundación Príncipe de Asturias, a la Residencia de Estudiantes, al Colegio Libre de Eméritos, a la Casa de América y al Boletín de la Institución Libre de Enseñanza.

## EXPOSICIONES

El programa de exposiciones de la Fundación Caja Madrid en su sede de la Casa de las Alhajas se articula principalmente por medio del convenio con la Fundación Colección Thyssen Bornemisza para la organización conjunta de exposiciones, vigente desde el año 2003. El año 2005 comenzó con el cierre de la que ha sido la exposición con mayor éxito de público de la



Fundación Caja Madrid: Gauguin y los orígenes del Simbolismo. Inaugurada en otoño del 2004, la exposición constituyó un hito en la historia de las exposiciones realizadas sobre Gauguin y el periodo histórico que circundó su obra. Esta exposición se concluyó en enero de 2005 con un total de 460.000 visitantes, de los que 180.000 visitaron la sala de la Fundación Caja Madrid y el resto a la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza.

El siguiente proyecto expositivo ha supuesto la cuarta exposición del programa conjunto con el Museo Thyssen-Bornemisza: Brücke. El nacimiento del expresionismo alemán surgió con unas perspectivas expositivas más amplias que las habituales, dado su carácter itinerante pues, tras su exhibición en Madrid, viajó al Museu Nacional d'Art de Catalunya durante los meses de mayo a septiembre de 2005 y a Berlín, donde se exhibe en dos sedes de la ciudad, la Berlinische Galerie y el Brücke Museum actualmente.



A pesar del menor conocimiento del grupo alemán Brücke, comparado con la popularidad de Gauguin, la exposición ha tenido una valoración importante; no sólo por parte de un público más especializado, sino en general por parte de los visitantes, con un total de 186.516 visitantes, de los cuales, el Museo Thyssen-Bornemisza recibió 102.881 visitas y la Fundación Caja Madrid 83.635.

A partir de esta exposición, desde la Fundación Caja Madrid se puso en marcha un nuevo sistema de difusión de la actividad expositiva en la Sala de exposiciones que completara el habitual de visitas guiadas gratuitas dirigido al público en general con un ciclo de visitas guiadas dedicadas a colectivos concretos. La experiencia ha tenido una muy buena acogida por parte de estos visitantes, a los que se quiere fidelizar de forma particular ya que los resultados ascienden a un total de visitas guiadas de 3.306 de las que 627 se realizaron a estos nuevos colectivos.

En el último trimestre del año, se ha inaugurado una exposición co-organizada por la Fundación Caja Madrid y el Museo Thyssen-Bornemisza: *Mímesis. Realismos Modernos*. Una exposición dedicada a la difusión del realismo en los años entre la Primera y la Segunda Guerra Mundial, un periodo que fue crucial para la consolidación del Movimiento Moderno. La exposición estará abierta hasta el mes de enero de 2006.

La calidad de las exposiciones que se han expuesto últimamente en la Sala de exposiciones de la Fundación Caja Madrid ha conseguido convertir a la sala de exposiciones en punto de referencia clave dentro de las actividad cultural en Madrid. Junto con el nuevo programa de visitas guiadas a colectivos concretos, la Fundación Caja Madrid ha vinculado a esta nueva exposición un nuevo programa de Talleres Infantiles, con el fin de ampliar las perspectivas didácticas de nuestras exposiciones. Aprender con el arte es un nuevo programa educativo de la Fundación Caja Madrid, cuyo objetivo es acercar a los niños al apasionante mundo del arte a través de múltiples miradas. La creación plástica, la literatura, la historia, el diseño gráfico y el arte dramático han sido las actividades creadas y dirigidas a niños de entre 5 y 16 años. El interés suscitado por esta actividad ha reunido un total de 40 talleres en los que participan 400 niños.



## PROGRAMA DE BECAS, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDADES

La acción formativa de postgrado, la investigación y el apoyo a las actividades de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid constituyen aspectos de una misma preocupación por aumentar y consolidar el nivel intelectual de los jóvenes profesionales españoles.



### BECAS DE GESTIÓN PROPIA

La Fundación Caja Madrid dispone de un completo Programa de Becas dirigido a completar la formación en fase de postgrado de titulados residentes en España. Según las distintas especialidades de becas que se convocan cada año el programa se extiende a estudios e investigaciones que se realizan en centros e instituciones españolas y extranjeras.



En función de la gestión desarrollada por la Fundación Caja Madrid distinguimos: becas de gestión propias y las becas en colaboración con otras instituciones.

#### El Programa de Becas de gestión propia convoca diversas modalidades:

- 115 Becas de Postgrado en Estados Unidos y Europa (excepto España) para la formación en universidades y centros superiores de investigación a elegir libremente por el becario. Para la convocatoria 2005-2006, la Fundación Caja Madrid ha realizado una importante reforma en su Programa de Postgrado, ampliándose el número de becas ofertadas hasta las 115 (desde las 70 ofertadas en la anterior convocatoria), abriéndose a las áreas biosanitaria y politécnica y manteniendo las ciencias sociales y jurídicas. La dotación presupuestaria ha experimentado, en consecuencia, un importante incremento (+66,4%). En el año 2005, la Fundación Caja Madrid ha organizado por primera vez un acto de entrega solemne de las acreditaciones de becas, presidido por SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias.
- 55 Becas de Humanidades, de las cuales hay 40 becas doctorales y 15 posdoctorales, para el fomento de la investigación científica en el campo de las Humanidades en las áreas de Filología Hispánica, Filosofía e Historia. La acogida de esta modalidad de becas es muy favorable, pues a pesar del descenso que la población universitaria española registra cada año, el número de



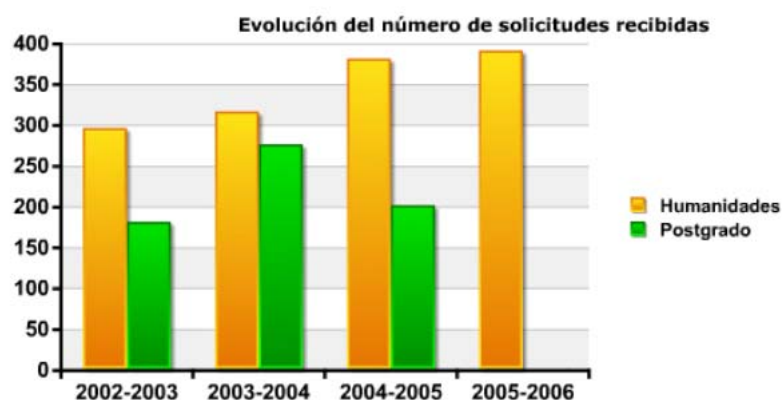


solicitudes presentadas ha continuado creciendo a lo largo de 2005 (más de 7 candidatos por cada beca a conceder, un total de 400 solicitudes).

**Evolución del número de becas y recursos (2000-2006)**

<b>Becas de Postgrado Fundación Caja Madrid</b>		
<b>Convocatoria</b>	<b>Becas Concedidas</b>	<b>Euros</b>
1999-2000	<b>26</b>	<b>766.290</b>
2000-2001	<b>40</b>	<b>1.730.915</b>
2001-2002	<b>49</b>	<b>2.115.564</b>
2002-2003	<b>53</b>	<b>2.115.564</b>
2003-2004	<b>64</b>	<b>2.115.564</b>
2004-2005	<b>70</b>	<b>2.127.600</b>
2005-2006	<b>115</b>	<b>3.540.000</b>

- 100 Becas para los seminarios interdisciplinares en la sede de la Fundación Caja Madrid de la London School of Economics and Political Science (LSE). Se tratan aspectos tecnológicos, sociales, políticos y económicos de la globalización. Estos seminarios, de 25 horas de duración cada uno de ellos, se celebrarán, en la convocatoria 2005/2006, a lo largo de una semana durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2006.







## BECAS EN COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

- 24 Becas de especialización en oficios artísticos en las Escuelas Taller del Patrimonio Nacional, en colaboración con esta institución.
- 5 Becas, de un máximo de nueve meses de duración, para formación de especialistas en Historia del Arte y Restauración de Bienes Culturales, con residencia en la Academia de España en Roma, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores.
- 16 Becas para el Master en "Acción Solidaria Internacional de Europa", organizado por la Universidad Carlos III, con la colaboración de la Cruz Roja Española, CIDEAL y CEAR.
- 14 Becas para el Master en "Dirección y Gestión de Servicios Sociales", organizado por la Universidad de Alcalá.
- 25 becas de formación de periodistas en la Agencia EFE.
- 1 beca de dos años de duración que convoca el Comité Español de Colegios del Mundo Unido.
- 3 becas para cursar los estudios del Centro de Estudios Monetarios y Financieros Internacionales (CEMFI).
- 3 becas en bioética que se convocan en colaboración con la Universidad de Comillas.
- 10 becas para el Máster en Restauración Arquitectónica que convoca la Escuela de Arquitectura de la Universidad Politécnica de Madrid.

## INVESTIGACIÓN

Desde el año 1998, la Fundación Caja Madrid estableció relaciones de colaboración con el C.N.I.O. (Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas) para desarrollar proyectos de investigación en torno a la clínica del cáncer. Actualmente, y desde el año 2003, y por 5 años de duración, la Fundación Caja Madrid desarrolla con el C.N.I.O. un programa de incorporación de cuatro grupos de jóvenes investigadores al citado centro investigador español, consolidando así la línea de acción de la



Fundación Caja Madrid en el ámbito de la formación de postgrado, la incorporación de investigadores al sistema de salud español, la apuesta por la clínica del cáncer y el apoyo con el Programa de Investigación del CNIO que introduce y divulga las técnicas más avanzadas para el tratamiento del cáncer y su rápida aplicación terapéutica en el Sistema Nacional de Salud.

En diferente contexto, en 2005 se ha aprobado una nueva línea de investigación de varios años de duración (2005-2009) para la catalogación e investigación en el más importante archivo histórico del Archivo General de Simancas. El objeto del trabajo de catalogación lo constituye una de las series documentales mejor conservadas del Archivo “El Registro General del Sello de Castilla” e incorporará hasta un total de 10 investigadores que trabajarán durante 5 años. Este proyecto se articula a través de una colaboración con el Ministerio de Cultura y con la Universidad de Valladolid.

## UNIVERSIDADES

La Fundación Caja Madrid desarrolla un amplio programa de colaboración con las universidades públicas de la Comunidad de Madrid (Complutense, Autónoma, Alcalá, Carlos III, Rey Juan Carlos y Politécnica). Esta colaboración tiene por objeto el apoyo a los programas de complemento docente, didáctico e investigador de las distintas universidades, y el reciente programa Erasmus – Fundación Caja Madrid.



A finales del año 2004, la Fundación Caja Madrid llevó a cabo una importante reforma del Programa de Universidades que consistió en dirigir parte del patrocinio convenido con cada una de las universidades hacia los estudiantes, como beneficiarios directos de las ayudas, posibilitando que los estudiantes con menores niveles de rentas personales y familiares pudieran acceder al Programa Erasmus de movilidad estudiantil.

Así y para esta nueva línea de Becas Erasmus en el contexto de la colaboración universitaria, la Fundación Caja Madrid destinó en 2005, 1,5 millones de euros, distribuidos a razón de 500 euros al mes; 3.000 mensualidades de las que han disfrutado en la primera convocatoria un total de 387 estudiantes de las cinco universidades mencionadas anteriormente. La duración de las estancias en las universidades europeas escogidas por los estudiantes va desde los 3 meses hasta los 10 meses. El número total de solicitudes recibidas en la Fundación Caja Madrid para la obtención de estas becas fue de 2.089.



El resultado de esta iniciativa ha sido tan positiva, que para el año 2006 desde la Fundación se destinarán al Programa Erasmus 700.000 euros más, hasta alcanzar una cifra global de 2,2 millones de euros, lo que supondrá un total de 4.400 mensualidades, que podrían llegar a disfrutar más de 700 becarios. Asimismo, para dicha convocatoria se sumará a esta iniciativa la Universidad Politécnica de Madrid, abarcando la Fundación Caja Madrid con esta nueva colaboración a todas las universidades públicas de la Comunidad de Madrid. Tal y como se articuló en la pasada edición, el reparto de los 2,2 millones de euros y las mensualidades es proporcional al número total de alumnos matriculados en cada universidad. La Fundación Caja Madrid convoca en su sede, un acto de entrega de las credenciales del becario Erasmus.

**Becas Erasmus-Fundación Caja Madrid Convocatoria 2006**

<b>Universidad</b>	<b>Aportación Fundación Becas Erasmus</b>	<b>Número de Alumnos</b>
Complutense	<b>904.204 €</b>	<b>83.680</b>
Autónoma	<b>333.523 €</b>	<b>30.866</b>
Alcalá	<b>199.264 €</b>	<b>18.441</b>
Carlos III	<b>182.375 €</b>	<b>16.878</b>
Rey Juan Carlos	<b>171.959 €</b>	<b>15.914</b>
Politécnica	<b>408.675 €</b>	<b>37.821</b>
<b>Total</b>	<b>2.200.000 €</b>	<b>203.600</b>



## RECONOCIMIENTOS A NUESTRA LABOR

Caja Madrid ha sido una de las entidades mejor percibidas por su acción social, según una encuesta realizada en 2.005 por la Fundación Empresa y Sociedad, ocupando la tercera posición en el ranking general y la segunda en cuanto a programas concretos por el programa de patrocinios y financiación de eventos. Esta encuesta se realiza a 275 expertos de empresas, cajas de ahorros, organizaciones sociales, universidades, administraciones públicas y medios de comunicación.

El compromiso de Caja Madrid durante estos años se ha visto respaldado por los resultados de un estudio realizado en 2005 por una consultora especialista en estudios de mercado, a través de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) en el que como datos más relevantes se señala que Caja Madrid:

- Es la empresa o entidad financiera más conocida por la realización de actividades de conservación del patrimonio histórico artístico o natural.
- Es la segunda empresa o entidad financiera más conocida por la realización de actividades culturales, de tiempo libre, de asistencia social o sanitaria y educación o investigación.
- Es la segunda entidad financiera con mayor índice de notoriedad en relación a la inversión que realiza.

Obra Social Caja Madrid ha recibido varios reconocimientos por su apoyo a los colectivos más vulnerables y jóvenes creadores, destacados los señalados a continuación.



**Reconocimientos destacados Obra Social**

<b>Nombre del Premio</b>	<b>Motivo del Premio</b>
Premio "Juan A. Gaya Nuño".	Concedido a Obra Social por su ejemplar trayectoria al servicio del arte.
Placa Honorífica.	Concedida a Obra Social en agradecimiento por el impulso y apoyo para el desarrollo de la English Summer School - Piquer 98.
Placa Honorífica.	Otorgada en agradecimiento al apoyo prestado por Caja Madrid a las Escuelas de personas con discapacidad.
Primer Premio en la categoría Libros de Arte.	Concedido al libro "La Sonata del Bosque" editado por Obra Social.
Placa Honorífica.	Otorgada en reconocimiento al apoyo permanente en pro de la Normalización de las personas con discapacidad en la Comunidad de Madrid.
Placa Honorífica.	Otorgada en reconocimiento a la colaboración de Obra Social Caja Madrid en el programa de Respiro Familiar 2000 de personas con discapacidad física.
"Premio Trebol".	Labor de Obra Social Caja Madrid en pro de las personas con síndrome de Down.
"Premio Codespa a la Empresa Solidaria".	Premio por su apoyo a proyectos a favor de países en vías de desarrollo.
Placa Honorífica.	Otorgada en reconocimiento a la labor realizada por Obra Social Caja Madrid en el área asistencial.
III Edición de Los Premios Club Seniors.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid por su labor con las personas mayores.
Placa Honorífica.	En reconocimiento al apoyo de Obra Social al colectivo de personas con discapacidad.
Premio "Cruz Blanca".	Premio a Obra Social Caja Madrid por el apoyo en favor de la lucha contra la droga, especialmente en los campos de prevención y rehabilitación.
Premios Afenes.	A la Obra Social de Caja Madrid por su colaboración en proyectos sociales dirigidos a enfermos de esquizofrenia.
Premio al Compromiso Social con el discapacitado físico.	Reconocimiento al esfuerzo y dedicación para la Integración laboral y social de las personas con discapacidad física.
Premio "Institución Privada 2001".	Reconocimiento a la permanente labor de apoyo al colectivo de personas con discapacidad.
Nombramiento como Socio de Honor de Unicef.	Concedido a la Obra Social por su contribución a la acción social.





IV Premios Favoritos de Expansión Directo.	Obra Social finalista en la categoría de Web Social Institucional.
Socio de Honor.	En reconocimiento a su apoyo a los jóvenes y niños en situación de desigualdad.
Galardón Entidad Solidaria.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid por su contribución al colectivo de personas con síndrome de Down.
Premio Esclerosis Múltiple "E.M".	Otorgado a Obra Social Caja Madrid por su labor asistencial y su apoyo a estos enfermos.
Premio Intras.	Concedido a Obra Social por el apoyo a las personas con enfermedad mental.
Premio Actualidad Económica.	Otorgado a Obra Social, en la categoría de Mejor Obra Social de Cajas de Ahorro, por el Programa de Atención Socio Asistencial 2003.
Premio "Federación Española de Transplantados de Corazón".	Otorgado en reconocimiento a la labor de Obra Social en el campo asistencial.
Premios Cermi.	Otorgado a Obra Social, en la categoría Institucional, por su labor en la eliminación de barreras sociales.
Socio de Honor.	En reconocimiento a su apoyo a los jóvenes y niños en situación de desigualdad.
Premios Medio Ambiente "Mejor Iniciativa Institucional de Educación y Comunicación Ambiental".	Al Proyecto "Agenda 21 Escolar" por ser la más brillante iniciativa en el campo de la educación y comunicación ambiental.
Premios Cocemfe.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid por el apoyo prestado a las personas con discapacidad física.
Premio Meritorio Parkinson Madrid 2002.	Otorgado a Obra Social por el apoyo prestado a la Asociación Parkinson Madrid.
Premio Intras.	Concedido a Obra Social por el apoyo a las personas con enfermedad mental.
Tercer Premio en la modalidad de Libros Científicos y Técnicos.	Otorgado al libro "El mundo de Alexander Von Humboldt" como "Libro Mejor Editado".
Premio a la Cooperación y la Solidaridad.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid por su apoyo al Colectivo de personas con discapacidad.
Premio a la Iniciativa Cultural Privada.	A la Casa Encendida por su apoyo y trabajo a favor de la cultura.
Premio a la Excelencia de la Comunidad de Madrid.	Otorgado al Proyecto "Agenda 21 Escolar" por su labor en el campo medioambiental .
Placa Conmemorativa de Aldeas Infantiles.	A Obra Social en reconocimiento al apoyo a los niños en situación de vulnerabilidad social.





Distinción AFA (Asociación Familiares Enfermos de Alzheimer) Huelva.	A Obra Social por su colaboración con el colectivo que sufre esta dolencia.
Premios Cermi.es.	Premiar a Obra Social por su labor en la eliminación de barreras sociales.
Finalista de Los Favoritos de Expansión.com.	Para el portal de La Casa Encendida en la categoría de Servicio al Ciudadano.
Premio "AEDEM".	Otorgado a Obra Social en reconocimiento a su labor social.
Premio Acción Social de los Galardones Juventud 2004.	Otorgado a La Casa Encendida por impulsar la sociedad civil.
Premio a la mejor Obra Social de Cultura y Tiempo Libre.	Concedido a La Casa Encendida el premio a la mejor obras sociales de las Cajas de Ahorro.
Premio Actualida Económica.	Otorgado a Obra Social por el programa de atención socioasistencial.
Premio Ciudadanos al Compromiso Sociocultural.	Otorgado a La Casa Encendida por el compromiso y la trayectoria del Centro en las actividades que realiza.
Premio "Excelencia".	Otorgado a Obra Social por su apoyo al colectivo autista.
Serie Preferente año 2004-Un niño una sonrisa.	Otorgado en reconocimiento por su labor en favor de la infancia
Diploma de la Asociación Alcer Illes Balears.	Otorgado a Obra Social por su ayuda a la asociación Alcer Illes Balears.
Premio "Millenium Século Xx-Xxi (1979-2004) Xacobeo 2004 Galicia".	Otorgado a Obra Social en reconocimiento a su labor a favor de la integración y bienestar de las personas con discapacidades físicas.
Premio Cocemfe-Fama Albacete.	Otorgado a Obra Social en reconocimiento a su labor social.
Galardón "Apanefa 2004".	Otorgado a Obra Social en la categoría de Institución Privada por su contribución a la acción social.
Premio "Intemon Oxfam".	Otorgado a Obra Social por su compromiso con las personas más desfavorecidas.
Premio-Distinción Alcer.	A Obra Social por su colaboración con las personas con dolencias de riñón.
Cermi.es 2003.	Otorgado a Obra Social por su labor realizada en el campo de las personas con discapacidad.



Medalla de Plata.	Otorgado a Obra Social por la labor de Integración social y cultural de los internos penitenciarios.
Premios a la Obra Social de las Cajas de Ahorro.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid en la categoría de Mejor Obra de Medio ambiente, por el proyecto "Un millón de árboles".
Premios a la Obra Social de las Cajas de Ahorro.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid en la categoría de Mejor Obra de Asistencia Social y Sanitaria, por el programa de atención social a personas con enfermedad mental crónica.
Diploma Espiga De Oro 2005.	Otorgada a la Empresa Colaboradora más valorada.
Diploma "Amigos Y Alimentos".	Otorgada a la Empresa Colaboradora más valorada.
Medalla de oro de Cruz Roja Española.	Otorgado por la labor humanitaria y solidaridad de la entidad, según los principios de Cruz Roja Española.
Premios a la Obra Social de las Cajas de Ahorro.	Otorgado a Obra Social Caja Madrid en la categoría de Mejor Obra de Cultura y Tiempo Libre, por el programa de apoyo a los Jóvenes Creadores.
Premio a Proyectos de Innovación Educativa.	Ayudas económicas y premios para la realización de proyectos de Innovación Educativa. Proyecto "Oficina de Programas Europeos".



**Reconocimientos destacados Fundación**

<b>Nombre del Premio</b>	<b>Motivo del Premio</b>
Medalla de oro al mérito en las bellas artes.	Labor cultural de la fundación caja madrid.
IV premio Julio Galán Carvajal.	Por la restauración de San Pelayo de Perazancas de Ojeda (Palencia).
XII premios de urbanismo, arquitectura y obra pública 1997 del Ayuntamiento de Madrid.	Por la limpieza y restauración del Puente de Toledo.
Premio Europa Nostra 1999 a la protección del patrimonio arquitectónico y natural.	Diploma por las obras de restauración de la Catedral de Santiago de Compostela (La Coruña).
Premio asociación de vecinos San Jerónimo.	Por su actuación decidida en la recuperación de la antigua Iglesia de San Agustín el Viejo de Talavera de la Reina.
Medalla de oro de la asociación de amigos de los castillos.	Por la continuada y persistente labor restauradora y de recuperación del patrimonio Castellológico español puesto de manifiesto en la restauración de la muralla de Ávila, las murallas de Toledo y el castillo de Benisanó (Valencia).
Premio CALÇ 2002.	Por la labor de conservación y puesta en valor de la Iglesia de Santa Catalina de Valencia.
Premio Cadena Ser.	Por la restauración de la Iglesia del antiguo Convento de San Agustín en Talavera de la Reina.
Premio Cádiz promoción turística 2003.	Por la puesta en valor del patrimonio histórico gaditano, en especial por las actuaciones en la Santa Cueva de Cádiz.
Medalla al mérito Real Academia Bellas Artes de San Fernando.	Por la restauración y puesta en valor en la Santa Cueva de Cádiz.
Premio Real Fundación de Toledo.	Por el plan de restauración de las murallas de Toledo de la Fundación Caja Madrid por su labor de investigación, conservación y puesta en valor del recinto.
Premio nacional de fomento de la lectura.	Por la contribución de la Fundación Caja Madrid al fomento de la lectura.
Premio Juan Mari Arzak a los medios de comunicación.	Otorgado a Raimundo Ortega y Pilar Bueno por el artículo "de la fonda a la nueva cocina. La evolución del gusto culinario en España durante los siglos XIX y XX", publicado en revista de libros (nº 19-20, julio-agosto 1998).



**Reconocimientos destacados Fundación**

<b>Nombre del Premio</b>	<b>Motivo del Premio</b>
Mención especial del jurado del premio Bartolomé March a la crítica.	Reconocimiento a la revista por "su labor a favor de una crítica rigurosa".
Premio Bartolomé March al mejor artículo de crítica literaria.	Otorgado a Eduardo Lago por el artículo "el incubo de lo imposible" sobre las traducciones del Ulises de James Joyce.
Premio ARI a la mejor revista especializada.	Por su distinción en la calidad de los contenidos y presentación.
Premio a la mejor Web Institucional de expansión directo.	Por su distinción en la calidad de los contenidos y presentación.
Premio GERIÓN 2001.	Por la labor desarrollada en el campo de la cultura.
Distinción a la excelencia europea en las artes.	Por la labor desarrollada en el ámbito de la cultura.
XVII premios de urbanismo, arquitectura y obra pública 2002 del ayuntamiento de Madrid.	Por la reedición facsimil del libro "planos de Madrid de los siglos XVII y XVIII" de Miguel Molina Campuzano.
XVIII premios de urbanismo, arquitectura y obra pública 2003 del ayuntamiento de Madrid. Premio Iniciativa pública.	Edición de la guía "arquitectura de Madrid".
XVIII premios de urbanismo, arquitectura y obra pública 2003 del ayuntamiento de Madrid. Premio mención Iniciativa pública.	Edición del libro "el capricho de la Alameda de Osuna".



## PRINCIPALES MAGNITUDES

### ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Recursos destinados en actividades socioculturales	161,2	160,3	millones de euros
Recursos destinados en actividades de la Obra Social	116,5	111,7	millones de euros
Recursos destinados en actividades de la Fundación	44,7	48,6	millones de euros
Nº de participantes/beneficiarios de Obra Social	6.833.491	5.862.283	beneficiarios
Inversiones en nuevos centros y renovación de instalaciones	10.883	12.187	miles de euros

### ■ PROGRAMAS DE LA OBRA SOCIAL

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Naturaleza y medioambiente	3.000	2.450	miles de €
Actividad cultural	20.108	19.025	miles de €
Cooperación al desarrollo y ayudas para atenciones sociales	2.582	2.431	miles de €
Asistencia a personas dependientes	27.091	25.426	miles de €
Asistencia a personas mayores	18.532	17.386	miles de €
Educación	37.593	38.178	miles de €



## ■ PROGRAMAS FUNDACIÓN

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Programas de conservación del Patrimonio Histórico Español	12.875	13.328	miles de €
Programa de Música	5.647	5.253	miles de €
Programa de patrocinio, promoción cultural y exposiciones	10.648	16.366	miles de €
Programa de becas, Investigación y universidades	11.927	10.363	miles de €
Gastos Generales y de Administración	3.617	3.317	miles de €



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

2005

## MEDIO AMBIENTE



UN INNOVADOR SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL  
AVALA NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO



# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	218
■ COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	219
■ GESTIÓN AMBIENTAL EN CAJA MADRID	221
■ RESPETO AL MEDIO AMBIENTE	222
■ CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES PARA PROVEEDORES	222
■ GESTIÓN DE INMUEBLES E INSTALACIONES	223
■ CONTROL DE LAS EMISIONES CONTAMINANTES	225
■ GESTIÓN DE LOS RESIDUOS	226
■ CONSUMO DE LOS RECURSOS	228
■ Consumo de electricidad	228
■ Consumo de combustible	239
■ Consumo de agua	230
■ Consumo de papel	231
■ PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL	232
■ CUIDADO DEL ENTORNO	234
■ PROGRAMAS DE ACTUACIÓN	247
■ EXPOSICIONES DIVULGATIVAS	247
■ CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES	248
■ PROYECTO UN MILLÓN DE ÁRBOLES	248
■ PLANETA SANO, ALIMENTACIÓN SALUDABLE	248
■ AGENDA 21 ESCOLAR	249
■ LA CASA ENCENDIDA	249



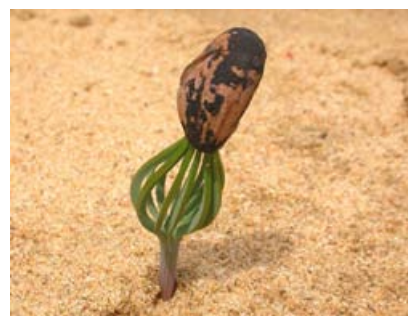
■ FOMENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES	240
■ CONVENIO SUSCRITO CON LA EMPRESA TAJOSOLAR	241
■ LÍNEA DE FINANCIACIÓN I.C.O. – I.D.A.E. (INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE LA ENERGÍA, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA)	242
■ PRINCIPALES MAGNITUDES	244
■ GENERALES	244
■ CONSUMO DE RECURSOS	244
■ EMISIONES A LA ATMÓSFERA	245
■ RECURSOS DESTINADOS	245
■ RESIDUOS	245



## INTRODUCCIÓN

La protección medioambiental es un valor de creciente calado en la sociedad, tal y como ponen en evidencia los últimos sondeos sociológicos en España. Un alto porcentaje de la población española considera la protección del medio ambiente como un problema inminente, que requiere de la urgente puesta en marcha de políticas y estrategias de conservación.

La conciencia social y política de preservar el estado del medio ambiente y procurar un desarrollo más sostenible está dando paso en los últimos años a acciones decididas que requieren importantes apuestas e inversiones por parte de los gobiernos y las organizaciones empresariales.



Jorge Remacha Lorenzo  
Área de Compras



## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Caja Madrid no permanece ajena a la creciente preocupación por el medio ambiente y en este sentido viene actuando en varios ejes que articulan su intervención medioambiental:

- Gestión ambiental en los centros de trabajo, mediante la cual se da forma y estructura a la propia filosofía de la entidad que siempre ha pretendido asumir su responsabilidad medioambiental y reducir los impactos ambientales asociados a su actividad, desarrollando diferentes iniciativas en los últimos años. La gestión ambiental de Caja Madrid toma como modelo los estándares recogidos en la norma internacional ISO 14001:2004 de forma que, con la ayuda de los procedimientos oportunos son identificados, controlados, minimizados y revisados los aspectos ambientales asociados a los centros de trabajo.
- Sensibilización y formación ambiental a empleados, extendiendo así los criterios ambientales de la entidad a todos los niveles organizativos.
- Compromiso con el medio ambiente que ya se viene desarrollando desde hace años a través de la Obra Social.
- Financiación de proyectos para la protección medioambiental que surgen de iniciativas empresariales o institucionales.

### **Compromiso con el medio ambiente**

El compromiso asumido por Caja Madrid de respeto al medio ambiente y mejora continua de su gestión ambiental queda recogido en la política ambiental, aprobada por la alta dirección en septiembre de 2005.

Dicha política se estructura de acuerdo con los siguientes principios de actuación:

- Mejora continua y prevención de la contaminación invirtiendo los recursos necesarios para ello.
- Cumplimiento de la legislación vigente y de los principios recogidos en los acuerdos que la organización suscriba.





- Incorporación de criterios ambientales en nuestras actuaciones, disponiendo de un modelo interno de gestión enfocado a la minimización de los impactos asociados al funcionamiento de nuestros centros de trabajo.
- Difusión y promoción de la incorporación de buenas prácticas ambientales en su cadena de suministro.
- Colaboración en el desarrollo de proyectos de conservación y mejora medioambiental, y apoyo a iniciativas medioambientales de administraciones públicas y/o de grandes y pequeñas empresas, con ayudas, patrocinios, investigaciones, publicaciones, seminarios y otras líneas de mecenazgo.
- Formación y sensibilización ambiental que fomente la implicación de los empleados.





## GESTIÓN AMBIENTAL EN CAJA MADRID

Desde tiempo atrás, Caja Madrid, consciente de su responsabilidad ambiental con la sociedad, ha llevado a cabo diferentes actuaciones enfocadas al respeto del medio ambiente (proyecto “cero papel”, reutilización de toners de impresora, control de consumos, etc.) no obstante y con la finalidad de conocer en detalle la realidad ambiental de la entidad, durante el año 2004 se realizó un diagnóstico medioambiental que permitió identificar tanto los puntos fuertes como los retos a acometer para construir la gestión ambiental de Caja Madrid. Con este conocimiento de base, se estructuraron diferentes ejes de actuación sobre los que se trabaja cada día:



- Implantación de procedimientos de desempeño de acuerdo a los estándares establecidos en la norma UNE-EN ISO14001 para la gestión de residuos, el control de emisiones atmosféricas, la reducción consumos de recursos naturales (agua, energía, etc.).
- Programas de formación y sensibilización ambiental a empleados.
- Extensión de criterios ambientales en la cadena de suministro.
- Revisión continua del proceso de implantación de la gestión ambiental en Caja Madrid.

El principal objetivo es integrar, dentro de un modelo de mejora continua, la variable ambiental en aquellos procesos y actividades que pudieran tener alguna incidencia directa o indirecta sobre el medio ambiente, ganando así anticipación y proactividad al permitir conocer la realidad y las posibles consecuencias medioambientales.

Para todo ello Caja Madrid creó en el año 2004 una agrupación funcional que vela, junto con el resto de la plantilla, por la consecución de los objetivos ambientales.



## RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

Aun cuando la actividad principal que Caja Madrid desarrolla no supone un riesgo directo significativo para el medio ambiente, la entidad considera cardinal seguir trabajando en la consecución de nuestro objetivo de respeto al medio ambiente a través de diferentes iniciativas orientadas a minimizar el impacto ambiental que la organización pudiera generar. Dichas iniciativas se engloban dentro de las siguientes líneas de actuación:



Cristina Huertas Martín  
Dirección de Negocio Madrid Este

- Definición de criterios ambientales para aquellos proveedores que por su actividad en los centros de Caja Madrid, pudieran generar impactos ambientales.
- Gestión de inmuebles e instalaciones que incluye criterios ambientales.
- Control de las emisiones atmosféricas.
- Control de la gestión de residuos no peligrosos y peligrosos.
- Optimización del uso y consumo de recursos.
- Programas de formación y sensibilización ambiental para los empleados.

### CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES PARA PROVEEDORES

Por las dimensiones de la organización y el volumen de servicios que contrata, Caja Madrid constituye un importante motor de cambio en pequeñas y medianas empresas. Entendiendo su capacidad de influir positivamente en el comportamiento de sus proveedores, busca en ellos actitudes respetuosas con el medio ambiente, y se posiciona en este sentido.

Por esto, Caja Madrid está realizando importantes esfuerzos enfocados a extender su política de responsabilidad ambiental a sus proveedores con la finalidad de hacerlos partícipes del respeto al medio ambiente, lo que a su vez contribuye al crecimiento sostenible de su actividad.



En este momento, Caja Madrid está focalizando su actuación sobre aquellos proveedores que por su trabajo pudieran provocar una afección negativa sobre el medio ambiente. Dicha actuación gravita sobre dos importantes pilares:

- la búsqueda de un compromiso fehaciente, por parte de los proveedores, de actuar de acuerdo con estos criterios, que se materializa con la inclusión de cláusulas ambientales en los contratos firmados con aquellas organizaciones que, por el servicio que prestan a Caja Madrid, pudieran generar impactos ambientales relevantes,
- una comunicación fluida y bidireccional de los criterios ambientales de funcionamiento y trabajo de la entidad.

Caja Madrid considera esencial e indispensable la colaboración activa de sus proveedores y entiende la necesidad de trabajar conjuntamente en la sensibilización del personal que desarrolla sus servicios, puntual o permanentemente, en los centros Caja Madrid, por ello comunica a sus proveedores/colaboradores información básica de gestión ambiental y buenas prácticas ambientales, bien a través de un documento escrito, bien en forma de jornadas de sensibilización ambiental.

## GESTIÓN DE INMUEBLES E INSTALACIONES

La gestión de los inmuebles e instalaciones de Caja Madrid se contempla desde dos perspectivas claramente interrelacionadas, una, aquella que busca optimizar el correcto funcionamiento de inmuebles e instalaciones teniendo siempre en cuenta los aspectos ambientales asociados a estos, y otra la implantación de procedimientos de gestión ambiental que integran los estándares internacionales recogidos en la Norma UNE-EN ISO 14001.

### Optimización del funcionamiento de inmuebles e instalaciones

Al objeto de anticiparnos y prevenir los principales impactos ambientales asociados a nuestros centros, se han definido requerimientos constructivos y de diseño de las oficinas de Caja Madrid (recogidos en un manual específico) contemplando un conjunto de soluciones técnicas que consideran, por un lado, la eliminación de barreras arquitectónicas para facilitar el acceso a personas con discapacidad física, y por otro, la funcionalidad y el respeto medioambiental teniendo en cuenta criterios de reducción de consumos de agua y energía, o de minimización de emisión de ruidos al exterior de las instalaciones entre otros.



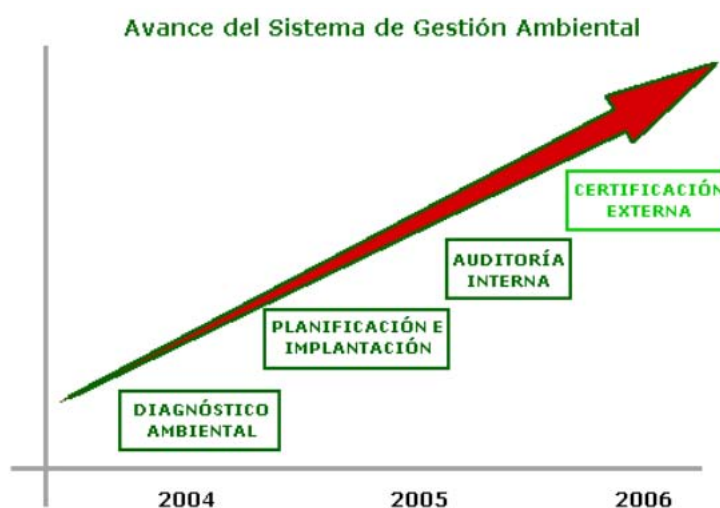
Complementando dichas actuaciones preventivas y con la finalidad de optimizar el funcionamiento de instalaciones minimizando su incidencia sobre el medio ambiente, Caja Madrid cuenta con un plan de mantenimiento, preventivo y correctivo tanto de oficinas como de edificios.

Asimismo, Caja Madrid busca utilizar las mejores tecnologías disponibles en la construcción de edificios, esto ha sido reconocido con el premio otorgado por el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía) a una de sus instalaciones “Al mejor sistema de climatización en concepto de ahorro de energía en obra nueva”.

#### **Implantación de procedimientos de gestión ambiental.**

Durante el año 2005 se ha trabajado en la implantación de procedimientos de gestión ambiental en los centros de Caja Madrid, focalizando los esfuerzos principalmente en uno de los edificios emblemáticos, que representa aproximadamente un 10% del total de la plantilla. Estos procedimientos de gestión se estructuran en base a los pilares, de mejora continua, cumplimiento de la legislación vigente, control de impactos ambientales directos e indirectos, y revisión continua de la gestión realizada.

Dicha implantación ha sido sometida a un proceso de auditoría interna para verificar la eficacia y eficiencia de los procedimientos de gestión ambiental arrojando ésta resultados altamente satisfactorios. Al objeto de garantizar la imparcialidad del proceso de auditoría interna ésta fue realizada por una empresa externa de reconocido prestigio en el ámbito de la consultoría ambiental.





## CONTROL DE LAS EMISIONES CONTAMINANTES

### Contaminación atmosférica

Aunque el carácter de la actividad de Caja Madrid, no tenga una connotación de “contaminadora de la atmósfera”, estamos abordando medidas que contribuyen sustancialmente a minimizar la emisión de gases contaminantes:

- Reducción de emisiones (CO<sub>2</sub>, SO<sub>x</sub> “óxidos de azufre”, NO<sub>x</sub> “óxidos nitrosos”) mediante el uso de combustibles menos contaminantes, sustituyéndose progresivamente el uso de gasóleo por gas natural en los centros. Durante el año 2005, como consecuencia de dicha sustitución se han reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a la combustión de gasóleo en más de un 40%.
- Se está trabajando con el objetivo de reducir y eliminar las emisiones de gas refrigerante HCFC (gas que agota la capa de ozono estratosférico). Para ello se están identificando aquellos equipos de climatización que en la actualidad utilizan HCFC, con la finalidad de incluirlos dentro de un programa de retirada progresiva.
- Existen programas periódicos de mantenimiento preventivo para comprobar el adecuado estado de equipos y el control de emisiones de gases dentro de los límites legales, de calderas o grupos electrógenos de emergencia.

Durante el año 2005 se inauguró la remodelación acometida de instalaciones y dependencias de uno de los edificios singulares de Caja Madrid, entre las actuaciones ejecutadas con incidencia positiva en el medio ambiente destacan:

- El cambio a un combustible más ecológico (de gasóleo a gas natural), con ello se pretende reducir las emisiones a la atmósfera de gases contaminantes en más de un 40%, CO<sub>2</sub> y partículas.
- Sustitución del gas refrigerante de los sistemas de climatización del edificio por uno libre de hidroclorofluorocarburos (HCFC).





### **Contaminación acústica**

Para el control de ruidos y vibraciones Caja Madrid cuenta con los siguientes dispositivos:

- Los sistemas susceptibles de producir molestias por ruido o vibraciones se encuentran ubicados en recintos cerrados, estando insonorizados en los casos necesarios, y disponen de las correspondientes estructuras antivibratorias.
- Los sistemas de climatización se ubican teniendo en cuenta las características de la instalación y del edificio para asegurar el respeto de la legislación vigente en materia de ruidos.

### **Contaminación del suelo**

En las instalaciones susceptibles de sufrir fugas o derrames de sustancias líquidas que pudieran contaminar el suelo se dispone de los medios adecuados de prevención y contención, como por ejemplo: impermeabilización del suelo, bandejas de contención de derrames, absorbentes, etc.

## **GESTIÓN DE LOS RESIDUOS**

Consciente de la trascendencia de informar y transmitir la importancia del compromiso de cada empleado en la consecución de los objetivos ambientales de la entidad, Caja Madrid ha puesto a su disposición, en el aula virtual de la intranet corporativa, una breve sesión con contenido formativo y en formato multimedia donde se recogen mensajes clave, reglas de oro y ejemplos prácticos enfocados a la minimización y correcta gestión de los residuos.

El conjunto de las actividades y servicios de Caja Madrid, así como el mantenimiento de sus instalaciones generan o son susceptibles de generar determinados residuos, que aunque mayoritariamente son de condición no peligrosos, han de ser gestionados correctamente. Actualmente se están acometiendo las medidas descritas a continuación enfocadas a la correcta gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.

### **Residuos no peligrosos**

- **Papel:** Los centros de Caja Madrid disponen de un área de recogida de papel confidencial para su destrucción. Las empresas que efectúan la recogida de este tipo de documentación en papel, se comprometen a que, una vez destruida la documentación, el papel es reciclado adecuadamente.

En el año 2005 se seleccionó un edificio emblemático de Caja Madrid para, a modo de prueba piloto, organizar la recogida de papel no confidencial (periódicos, cartón, etc.) para destinarlo al reciclaje.





Además, en dicho centro, se aportaron los medios necesarios para la correcta segregación en origen de otros residuos, entre ellos, envases, pilas, vidrio y resto en contenedores diferenciados. La finalidad de esta experiencia piloto es, hacer extensible estas actuaciones al resto de centros de Caja Madrid adaptándolas a las particularidades de cada uno.

- **Toner:** Una vez utilizados, los toners procedentes de impresoras, se entregan a la casa proveedora para su reutilización evitando así la generación de residuos y reduciendo los consumos de materias primas.
- **Pilas:** Aunque el consumo de pilas alcalinas es muy reducido, Caja Madrid dispone de sistemas de recogida de residuos de pilas en sus edificios principales para posteriormente entregarlos a la administración ambiental correspondiente, ofreciendo, de esta manera, un servicio a la comunidad y facilitando y sensibilizando a sus empleados con el reciclaje de dichos residuos.
- **Aceites vegetales:** En los centros donde hay un servicio de cocina los aceites se gestionan adecuadamente mediante gestores autorizados.
- **Otros residuos:** Se están acometiendo diferentes medidas con la finalidad de progresar en la gestión y separación de residuos no peligrosos en los centros donde se generen.

### **Residuos peligrosos**

Proceden del mantenimiento general del edificio (tubos fluorescentes, envases contaminados, aceites usados, etc.). En su gestión, contratada a gestores autorizados, se prioriza la reutilización y reciclado frente al depósito en vertedero de seguridad.

### **Residuos biosanitarios**

Los residuos biosanitarios procedentes de los servicios médicos son gestionados a través de un gestor autorizado. Los servicios médicos disponen de zonas identificadas para el almacenamiento de residuos.

### **Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos**

Consciente del cambiante marco legislativo medioambiental, Caja Madrid busca anticiparse y adaptarse a estos cambios con prontitud. Así, anticipándose a lo recogido en el Real Decreto 208/2005, como usuaria de aparatos eléctricos y electrónicos, durante los últimos años Caja Madrid ha trabajado en la línea de buscar que sus proveedores de equipos eléctricos y electrónicos asuman



su responsabilidad de gestionar correctamente los equipos y sus componentes sustituidos. Por otro lado, para aquellos aparatos no sustituibles, se han buscado alternativas de gestión priorizando su reutilización, reciclado y, en los casos en que esto no es posible, asegurándose de su correcta gestión.

## CONSUMO DE LOS RECURSOS

Caja Madrid considera que la base de una buena gestión empresarial estriba en buscar el desarrollo sostenible a nivel económico, social y medioambiental. Una importante contribución a dicho desarrollo, se fundamenta en la racionalización del consumo mediante un uso responsable de los bienes naturales. Caja Madrid tiene claro que debe trabajar bajo principios y criterios de optimización en el consumo de recursos naturales, para ello acomete medidas con la finalidad de reducir su utilización.



Pedro Plasencia Muñoz  
Área de Mantenimiento y Gestión  
Medioambiental

Dando continuidad a las medidas implantadas en años anteriores, durante el año 2005 Caja Madrid ha llevado a cabo diferentes iniciativas que le permiten ser más eficiente en el uso de los recursos naturales, a la vez que controla y cuantifica dichos consumos.

## CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Entendiendo que el consumo de energía depende de los equipos empleados, de las medidas de ahorro acometidas y por supuesto del uso eficiente de ésta por parte de los empleados, Caja Madrid continúa trabajando en estas tres vías, para alcanzar el objetivo global de optimizar el uso de la energía.

### Adquisición de equipos de bajo consumo de energía.

Se han tenido en cuenta criterios ecológicos de reducción de consumo de energía en la adquisición de nuevas fotocopiadoras, impresoras o monitores de ordenador de pantalla TFT (thin film transistor) que sustituyen a los antiguos monitores CRT (catodic ray tube) y cuyo consumo energético es, en media un 50% menor.

### Mecanismos enfocados a la reducción del consumo eléctrico

- En grandes edificios se efectúa un control automático y programado, según horario de trabajo, de los sistemas de climatización e iluminación, utilizándose cuando es viable, detectores de presencia para el encendido automático de luces.



- Uso de sistemas de iluminación de bajo consumo de energía y larga duración, lo que permite no sólo reducir la demanda de energía sino también la generación de residuos por cambio de luminarias.
- Los sistemas de climatización utilizan el enfriamiento por aire exterior lo que no sólo asegura la renovación del aire interior en la oficina sino que además, consigue una disminución del consumo eléctrico en los sistemas de refrigeración.
- Se dispone de termos eléctricos para el suministro de agua caliente en aseos de manera que se reducen pérdidas energéticas y consumos de energía eléctrica como consecuencia del transporte del agua caliente por tuberías.
- En las sucursales de Caja Madrid el suministro eléctrico es interrumpido a través de un sistema de corte general de forma que se evita que los sistemas que funcionan mediante electricidad queden encendidos una vez que el último empleado ha abandonado la sucursal.
- Reloj programador que controla el encendido y apagado automático de los rótulos en las oficinas de forma que estos no permanecen encendidos durante toda la noche, lo que supondría un gasto innecesario de energía.
- Se realiza un seguimiento periódico del consumo de energía eléctrica.

#### **Actuaciones de sensibilización dirigidas a empleados**

Se ha puesto a disposición, en el aula virtual de la intranet corporativa, una breve sesión con contenido formativo y en formato multimedia donde se recogen mensajes clave, reglas de oro y ejemplos prácticos enfocados a la optimización de uso de recursos naturales, entre ellos, el uso de la energía.

#### **CONSUMO DE COMBUSTIBLE**

Con la finalidad de reducir el consumo de combustible se han establecido las siguientes medidas:

- Las instalaciones y equipos críticos para el confort y funcionamiento de los grandes edificios (sistema de climatización, sistema de iluminación, etc.) son controlados informática y automatizadamente, se persigue con ello obtener el mayor rendimiento energético minimizando el impacto ambiental por consumo de energía.



- El material empleado para la construcción de los conductos de los sistemas de climatización (térmico y aislante) evita pérdidas de frío y calor, mejorando la eficiencia de los sistemas.
- Caja Madrid cuenta con un sistema de cogeneración constituido por dos grupos electrógenos de 768 Kva cada uno. Este sistema de cogeneración permite aprovechar el calor residual resultante de la producción de electricidad para suministrar calor al edificio donde está instalado (CPD Las Rozas).
- En algunos centros situados fuera de núcleos urbanos se pone a disposición de los empleados medios de transporte alternativos y con ello se disminuye el uso del vehículo privado.
- La optimización del transporte del material de oficina y de publicidad, unificando la gestión del almacenamiento, frente a lo que habitualmente se venía desarrollando que era el empleo de dos canales independientes. En la actualidad los materiales de oficina y de publicidad utilizan el mismo canal de distribución, minimizando con ello el consumo de combustible y reduciendo la emisión de gases contaminantes asociados al transporte (CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y SO<sub>2</sub>).
- Uso de vehículos nuevos que incorporan sistemas de mayor rendimiento y menor consumo de combustible.

La reducción en el consumo de gasóleo de 5.252 GJ en 2004 a 3.046 GJ en 2005 (un 42% de reducción) ha sido debida, fundamentalmente, a la sustitución del sistema de calefacción mediante gasóleo, de uno de los edificios singulares de Caja Madrid, por gas natural, cuya combustión resulta más ecológica al reducirse el volumen de gases contaminantes, CO<sub>2</sub> y partículas emitidas a la atmósfera.

## CONSUMO DE AGUA

Caja Madrid cuenta con los siguientes sistemas para la reducción del consumo de agua:

- Dispositivos de bajo consumo de agua en aseos.
- En los edificios con áreas de jardín se utiliza riego por goteo.
- Revisión periódica del consumo de agua, lo que permite la rápida detección de pérdidas de agua.
- En las oficinas existe un dispositivo que cierra el paso del agua cuando el suministro de energía eléctrica ha sido interrumpido a través del sistema de corte eléctrico general de la oficina. De esta forma se evitan inundaciones de las oficinas cuando están vacías.



Aportar los medios para que los empleados puedan reducir el consumo de agua en el centro de trabajo es necesario, pero, Caja Madrid considera igualmente prioritario informar a los empleados de la existencia de estos medios a la vez que transmite la importancia de la contribución de cada empleado en la reducción del consumo de agua de la entidad, por ello se ha puesto a disposición, en el aula virtual de la intranet corporativa, una breve sesión con contenido formativo y en formato multimedia donde se recogen mensajes clave, reglas de oro y ejemplos prácticos enfocados a la optimización del uso de recursos naturales, entre ellos, el agua.

## CONSUMO DE PAPEL

Uno de los principales consumos de Caja Madrid es el papel. Buscando que dicho consumo tuviera el menor impacto posible sobre el medio ambiente, en el año 1993 se comenzó a utilizar papel de bajo impacto ambiental. En la actualidad el 100% del papel A-4 es adquirido teniendo en cuenta criterios ecológicos. El 98 % de este papel es reciclado y tiene la garantía de haber sido producido 100% a partir de papel ya usado, además dispone de etiquetado ecológico “Angel Azul” que asegura la elaboración del producto sólo con papel usado recuperado y sin blanqueado mediante productos químicos. El papel blanco empleado representa tan solo un 2 % del total, e igualmente, su adquisición sigue criterios ecológicos, de manera que el 100% de este papel es bajo impacto ambiental (ECF-elemental chlorine free).

### **Caja Madrid ha adoptado importantes medidas para reducir el consumo de papel**

- Implantación del proyecto “cero papel”, que consiste en reducir al máximo el consumo de papel, utilizando como alternativas los soportes informáticos para suministrar la información necesaria a los empleados. En el caso de la necesidad de impresión de los documentos se utiliza la impresión a doble cara.
- En todos los cajeros automáticos de Caja Madrid tan solo se aporta recibo de la operación efectuada cuando el cliente lo solicita, lo que supone un ahorro de papel.
- Implantación del uso de sobres multiuso de plástico y papel para envíos internos por valija, que permiten su reutilización gracias a la durabilidad y resistencia de los mismos.





## PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL.

Caja Madrid cree que una buena gestión ambiental se consigue gracias a las personas que trabajan en la organización y por ello considera capital articular programas de sensibilización y formación ambiental.

Durante el año 2005 se detectaron necesidades específicas de formación para aquellos técnicos con implicación directa en las diferentes facetas de la gestión ambiental de la entidad. Así se seleccionaron técnicos de los servicios centrales que llevan a cabo contrataciones, gestión ambiental, gestión del mantenimiento, gestión de obras, etc. y se impartió un curso específico de gestión ambiental en Caja Madrid.



Belén Ortega Martín  
Dirección de Negocio Norte

En un futuro próximo, se pretende ir extendiendo, de forma progresiva, esta formación ambiental al resto de la plantilla.

Por otro lado, se han articulado un conjunto de acciones, enmarcadas dentro del plan de sensibilización ambiental de la organización, que aseguran una adecuada información y sensibilización ambiental a la plantilla, permitiendo extender la cultura ambiental de Caja Madrid y consiguiendo que todas las personas sean conscientes de los principios medioambientales de la entidad y de lo que ello supone en su actividad diaria.

Este plan de sensibilización ambiental se complementa con el plan de comunicación interna de medio ambiente.

### Entre las acciones contenidas en el plan destacan las siguientes

- Se ha dado a conocer, a través de los medios de comunicación interna la política ambiental de Caja Madrid.
- Han sido elaboradas y difundidas a través de la intranet corporativa:
  - una breve sesión, con contenido formativo y en formato multimedia, que transmite el compromiso de Caja Madrid con el medio ambiente así como las actuaciones de índole ambiental que la entidad ha acometido y está acometiendo,





- una Guía de buenas prácticas ambientales en el centro de trabajo, que fomenta el comportamiento responsable de todas las personas que integran la organización.
- En uno de los edificios principales de Caja Madrid, y a modo de prueba piloto, se han colocado carteles de sensibilización en puntos críticos (aseos, baños, zonas de vending, salas de reunión) con mensajes motivadores orientados a la reducción del consumo de recursos naturales y la correcta segregación en origen de los residuos.
- Con la finalidad de que todos los empleados de nueva incorporación conozcan los compromisos con el medio ambiente suscritos por Caja Madrid se ha recogido en el Manual de acogida de la entidad la política ambiental.

Además, Caja Madrid también trabaja en la sensibilización con los clientes. Este año se ha elaborado una guía sobre prevención, seguridad y medio ambiente para el segmento empresas, donde se recogen textos legales y buenas prácticas.



## CUIDADO DEL ENTORNO

El consumo indiscriminado de papel pone en peligro el desarrollo sostenible, ya que lleva implícito la utilización de madera como materia prima, con la consecuente deforestación sufrida en muchos bosques primarios sin poder de sustitución. Anualmente desaparecen en el mundo millones de árboles adultos que son talados con destino a la industria de celulosa. Además, su proceso de fabricación no es inocuo para el medio ambiente, al llevar asociadas emisiones de gases de efecto invernadero y otros impactos medioambientales.



Julio Antonio Parras Serradilla  
Área de Arquitectura

Salvar 9.400 árboles y ahorrar hasta 630 toneladas de papel en tres años alcanzando un ritmo de disminución anual de consumo interno del 15 por ciento, es el gran reto que se ha marcado Caja Madrid a través de su proyecto “cero papel”, en línea con el permanente compromiso social de nuestra organización.

Con esta iniciativa Caja Madrid está impulsando y coordinando un conjunto de acciones que contribuyen a potenciar una cultura organizativa de ahorro de papel. Esto lleva implícito una mejora en la eficiencia en los procesos comerciales, administrativos y de gestión, de forma que sea posible una reducción drástica del uso del papel como soporte de información en favor de la sustitución de soportes electrónicos, reduciendo un 25% el tiempo dedicado a desarrollar tareas relacionadas con la búsqueda, distribución, impresión, copia y archivo de documentos en papel, así como una reducción significativa del coste económico y medioambiental que supone la utilización del papel en dichos procesos.

El proyecto “**cero papel**” continúa con las iniciativas ya desarrolladas desde 1999 que se venían poniendo en marcha y que han supuesto un ahorro anual de 5 millones de euros que han revertido en la inversión social de la entidad.

- Generación automática de expedientes de operaciones, quedando accesibles para nuestras oficinas, direcciones de zona y de negocio.



- Eliminación de listados.
- Impresión a doble cara de documentos ofimáticos, que son necesarios imprimir.
- Correspondencia en Internet para clientes.
- Eliminación progresiva de las comunicaciones individuales a clientes y su incorporación en el extracto integrado.
- Implantación piloto de una aplicación de gestión documental en departamentos centrales para centralizar y almacenar los archivos generados por cada agrupación organizativa y facilitar su acceso y distribución evitando el manejo de documentación en papel.
- Aplicación del principio de “Comités sin papeles” en los comités de la entidad.
- Servicio “Extracto integrado” integra todas las posiciones de saldos y movimientos de los productos de un cliente en lugar de tener un mayor número de comunicaciones a clientes en papel. Continuando con el impulso y despliegue de esta iniciativa el proyecto “cero papel” se aborda desde la consideración del rediseño en la manera de trabajar, el impulso de un cambio cultural y la incorporación de nuevas tecnologías que se articulan en un conjunto de iniciativas que suponen un coste de 15 millones de euros hasta el año 2007.
- Eliminación de un total de 600.000 expedientes anuales en papel a favor de sistemas de archivo digital.
- Eliminación del 100% de los listados en soporte papel por una aplicación de listados electrónicos.
- Habilitar la firma electrónica a todos nuestros clientes, conforme a sus peticiones.
- Gestión de circulares y comunicados internos a través de nuestras Intranet corporativa y sistemas electrónicos.
- Correspondencia electrónica por Internet a aquellos clientes que lo deseen, esperando que en el 2007, 200.000 clientes quieran disfrutar de esta vía de correspondencia.



- Reducción del 50% de las fotocopiadoras en todos los edificios centrales, al tiempo que se duplicará el número de escáneres multifunción.
- Uso de tabletPCs entre nuestros empleados, todo ello gracias a una inversión tecnológica de 3,5 millones de euros, que ofrecen la posibilidad de escribir sobre una pantalla para su posterior traducción en documentos electrónicos.
- Puesta en marcha de infraestructuras tecnológicas avanzadas que permiten la celebración de sesiones sin distribuir o utilizar papel, en nuestros comités ejecutivos, ya que todos los asistentes disponen de la información de trabajo al mismo tiempo en un terminal.
- Programas de formación, sensibilización y participación, y de comunicación interna, de incentivos y de sugerencias en donde se pretende concienciar a las personas para una utilización cada vez menor del papel.

El objetivo es reducir anualmente un 15 % el volumen de papel consumido por cada empleado. Durante el **año 2005**, se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Creación de un centro corporativo de digitalización de documentos.
- Eliminación de 137 tipos de listados, 59 tipos de pre-impresos y 5 informes de gestión, impresos en papel, que pasan a generarse en formato electrónico.
- Despliegue de 150 escáneres integrados en red local, más del 95% en oficinas de la Red.
- Comercial (universales y centros de empresas).
- Despliegue de 550 puestos de trabajo 0 papel, basados en equipos tabletPC.
- Implantación del modelo documental corporativo e implantación del gestor documental Documentum en 13 agrupaciones organizativas.



## PROGRAMAS DE ACTUACIÓN

El área de Medio Ambiente de Obra Social Caja Madrid viene desarrollando su actividad en respuesta a la creciente sensibilización social hacia los problemas que ocasiona la actual degradación del entorno natural. Los principales objetivos son los siguientes:

- Divulgación y educación, proporcionando formación e información sobre la problemática medioambiental para que la sociedad en general, y los jóvenes en particular, establezcan criterios de valoración y modifiquen sus pautas de conducta hacia unas actitudes más respetuosas con el medio ambiente.
- Conservación y protección de la biodiversidad, disminuyendo la pérdida de biodiversidad mediante la protección de especies o la restauración de espacios degradados.
- Desarrollo sostenible, concienciando a la sociedad de que los recursos naturales no son ilimitados, potenciando un comportamiento de consumo responsable, solidario y ecológicamente sostenible.



Olga Maria de Torres Senastían  
Oficina 1098 Madrid

En el año 2005 Obra Social Caja Madrid ha destinado a proyectos de Naturaleza y Medio ambiente 3 millones de euros.

### EXPOSICIONES DIVULGATIVAS

Las exposiciones tienen una concepción didáctica en cuanto a su contenido y material educativo aportado, abarcan una amplia temática que resalta la importante función que realizan en la naturaleza los diversos protagonistas del reino vegetal y animal. Destaca la incorporación de 'Planeta Amazonia' que desvela la riqueza de la vida amazónica y los riesgos ambientales a los que se enfrenta la selva como consecuencia de su explotación irracional y los peligros que la acechan. Durante 2005, se han itinerado por todo el territorio nacional 12 exposiciones, que han visitado 67 localidades, con una asistencia estimada de 274.800 personas.





## CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

Con el fin de detectar buenas ideas y facilitar la puesta en práctica de iniciativas privadas, anualmente se realiza la “convocatoria de ayudas a proyectos medioambientales”, como medio de canalización de todas las solicitudes de colaboración. Durante el año 2005, se han seleccionado 10 proyectos. Los proyectos seleccionados se han dirigido a apoyar la protección de la biodiversidad, el medioambiente natural, la promoción, difusión y divulgación ambiental, la preservación de la calidad ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales.

## PROYECTO UN MILLÓN DE ÁRBOLES

El proyecto un millón de árboles es un proyecto plurianual de restauración de áreas de especial importancia ambiental en montes públicos de las diversas Comunidades Autónomas. Desde su inicio se ha actuado en ocho comunidades autónomas en las que se han repoblado más de 700 Ha con un total aproximado del medio millón de árboles.



Durante el año 2005, las comunidades seleccionadas han sido Baleares y Galicia. En las Islas Baleares, se han repoblado 70 Ha. en el término municipal de Artà (Mallorca) con 38.500 pinos carrascos y 4.500 encinas. En Galicia, 175,68 Ha. del término municipal de Verín (Ourense) acogerán 169.000 árboles de las especies *Pinus pinaster*, *Castanea spp*, *Quercus spp.*, *Betula spp*, *Arce spp.*, *Fraxinus spp.* y *Quercus ilex*.

## PLANETA SANO, ALIMENTACIÓN SALUDABLE.

Es un aula de educación ambiental desarrollada en el interior de un autobús que está recorriendo la Comunidad de Andalucía. El contenido del programa establece la importante relación entre medio ambiente y salud, tratando la problemática de los alimentos y animando a los asistentes a mantener una dieta sana y a convertirse en consumidores responsables. En total ha recorrido 13 localidades andaluzas, participado en la Feria de la Salud (FISALUD) y Juvenalia en Madrid y ha contado con 8.350 visitantes entre escolares y otros grupos sociales.







## AGENDA 21 ESCOLAR

Proyecto dirigido a la población escolar, asesorados por un consejo de mayores de su localidad y bajo el tutelaje de un monitor especializado, los alumnos analizan la situación de los problemas ambientales de la región, sus causas y alternativas para solucionarlos. Durante el último trimestre, se ha iniciado la actividad correspondiente al curso escolar 2005/2006, que tendrá lugar en 8 municipios de Toledo con la participación de 14 centros y 670 alumnos. Por otra parte, se sigue con el apoyo a la zona sur de Madrid con la participación de 5 municipios, 16 colegios y 700 alumnos y con la aportación del material educativo a los participantes de las anteriores ediciones de la sierra oeste de Madrid y de Segovia que incluyen, respectivamente, 3 municipios, 4 centros escolares y 100 alumnos. En total, durante el curso escolar 2005-2006, se beneficiarán de la Agenda 21 Escolar 19 municipios, 38 centros escolares y 1.570 alumnos.

## LA CASA ENCENDIDA

El área de medio ambiente de La Casa Encendida tiene como objetivo participar de forma activa en la difusión y dinamización de los principios del desarrollo sostenible. El tratamiento a la situación ambiental actual se aborda desde una perspectiva optimista proponiendo soluciones creativas y aportando las herramientas que permitan desarrollar un análisis crítico de la situación ambiental. En el año 2005 se han desarrollado 31 acciones formativas destacando los talleres de construcción bioclimática y los de urbanismo y urbanidad. En cuanto a las artes escénicas y audiovisuales destaca el festival internacional de televisión sobre ecología urbana que tiene como objetivo establecer un cauce que permita fomentar el uso de la televisión como herramienta de educación ambiental.



## FOMENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Con el fin de impulsar el respeto por el medio ambiente, y el uso de energías renovables, Caja Madrid tiene firmados acuerdos de colaboración con distintas empresas y organismos públicos, ofreciendo condiciones de financiación muy ventajosas para el cuidado y conservación del medio ambiente.



### ACUERDOS DE COLABORACIÓN

#### **Acuerdo de colaboración entre Caja Madrid y Endesa Energía**

Acuerdo con Endesa para ofrecer financiación a sus clientes en la implantación de los siguientes productos y servicios:

- “Servicios energéticos integrales”.
- “Servicios de valor añadido”.

Dentro de estos productos se encuentran:

- Estaciones transformadoras de baja a alta tensión y proyectos de legalización.
- Proyectos de gestión medioambiental (paneles solares, retirada de transformadores) de mejoras en la eficiencia energética (baterías de condensadores, iluminación, motores eficientes, etc.).

Otros equipamientos energéticos (grupos electrógenos, sistemas de alimentación ininterrumpida, equipos varios, etc.).



## CONVENIOS

### **Convenio de energías renovables con la consejería de economía e innovación tecnológica de la Comunidad de Madrid**

Está dirigido a apoyar la financiación de inversiones destinadas al fomento de la utilización de energía solar.

Dado el interés general en este tipo de proyectos y necesidades de financiación, se hace extensivo a todo el territorio nacional. Asimismo, y con objeto de dar una mayor cobertura, podrán acogerse a este convenio de energías renovables proyectos de energía eólica, hidráulica, biomasa, biocarburantes y biogás.

En este sentido y en línea con los objetivos sobre política energética del gobierno contemplados en el Plan de Energías Renovables para el periodo 2005-2010, Caja Madrid mantiene su apuesta de fomento de la financiación de proyectos de energías renovables tanto entre las personas físicas como las empresas.

Este plan tiene como propósito reforzar los objetivos prioritarios de la política energética del gobierno, que son:

- Garantía de la seguridad del suministro eléctrico.
- Respeto al medio ambiente.
- Cumplir con los compromisos de España en el ámbito internacional (Protocolo de Kyoto).

En este acuerdo se contemplan productos de financiación en condiciones preferenciales dirigidos a pymes, autónomos, corporaciones locales y personas físicas que realicen inversiones en instalaciones de energía solar fotovoltaica o térmica en la Comunidad de Madrid.

Caja Madrid, en colaboración con su socio asegurador Mapfre, ofrece un seguro específico destinado a cubrir los daños correspondientes a instalaciones fotovoltaicas, que contempla la cobertura por pérdida de producción como consecuencia del siniestro y por falta de sol.



Estas medidas financieras ponen a disposición de las empresas los fondos necesarios para llevar a cabo la adaptación de sus equipos y procesos productivos contribuyendo de esta manera a la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> y a un ahorro de energía a medio y largo plazo.

Con la firma de este acuerdo, Caja Madrid mantiene su compromiso con la preservación del medio ambiente y el bienestar social, al ampliar el conjunto de actuaciones encaminadas al cuidado y respeto del entorno puestas en marcha desde hace años en nuestra Entidad.

#### **Convenio suscrito con la empresa Tajosolar**

Tiene como finalidad la adquisición de paneles solares de generación eléctrica a TAJOSOLAR.

Gracias a un convenio firmado en exclusividad con Caja Madrid, se otorga un préstamo en condiciones preferentes para la adquisición por parte de empresas y particulares de sistemas fotovoltaicos de la marca TAJOSOLAR.

La producción de energía solar fotovoltaica que ofrece TAJOSOLAR mediante paneles solares aporta interesantes soluciones tanto para la pequeña y mediana empresa como para usos individuales, especialmente en zonas aisladas donde resulta costoso instalar una línea eléctrica.

#### **LÍNEAS DE FINANCIACIÓN**

##### **Líneas de financiación I.C.O. – I.D.A.E. (Instituto para la diversificación y ahorro de la energía, dependiente del Ministerio de Economía)**

Financiación (préstamo o leasing) orientada a la inversión en activos fijos nuevos destinados al aprovechamiento de las fuentes de energías renovables o a la mejora de la eficiencia energética en el territorio nacional.

Los proyectos susceptibles de financiación son los siguientes:

##### **Línea Solar**

- Instalaciones eólico-solares (mixtas).
- Solar fotovoltaica aislada.



- Solar fotovoltaica conectada a red de hasta 10kwp.
- Solar fotovoltaica conectada a red de más de 10kwp.
- Solar térmica sistemas prefabricados.
- Solar térmica por elementos.
- Solar de concentración.

#### **Línea Energías Renovables y eficiencia energética**

- Ahorro, mejora de la eficiencia y sustitución en la industria.
- Eficiencia energética en edificios.
- Eficiencia energética en el sector público-transporte público.
- Cogeneración n o industrial.
- Eólica con potencia inferior a 2 Mw.
- Aplicaciones energéticas de la biomasa.
- Minihidráulica de potencia instalada inferior a 1 Mw.
- Aprovechamiento energético del biogás.
- Valorización energética de residuos.
- Transformaciones de la biomasa para uso energético.
- Transformaciones de otras fuentes renovables.
- Celdas de combustible.



## PRINCIPALES MAGNITUDES

### ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Formación ambiental	225	-	horas

### ■ CONSUMO DE RECURSOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Consumo de agua en edificios centrales	95.065	106.132	m <sup>3</sup>
Consumo de gas natural	20.070	20.627	GJ
Consumo de gasóleo	3.046	5.252	GJ
Consumo de electricidad	345.042	334.889	GJ
Consumo total de energía	368.158	360.768	GJ
Consumo de papel reciclado	655,27	687,90	toneladas
Consumo de papel blanco con bajo impacto ambiental (DIN A4) (ECF)	12,88	12,4	toneladas
Porcentaje de papel blanco DIN A4 con bajo impacto ambiental sobre el total de papel blanco	100	-	%
Consumo indirecto de energía	1.047.895	1.017.072	GJ
Consumo de toners	37.715	25.624	toners
Bobinas de papel	662,87	-	toneladas





## EMISIONES A LA ATMÓSFERA

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Emisión de CO <sub>2</sub> por gas natural	902	926	toneladas
Emisión de CO <sub>2</sub> por gasóleo	226	391	toneladas
Emisión de CO <sub>2</sub> total	1.128	1.317	toneladas
Emisión de SO <sub>2</sub>	0,87	1,47	toneladas
Emisión de NO <sub>x</sub>	2,06	2,43	toneladas
Emisión de CO	0,32	0,38	toneladas
Emisión de N <sub>2</sub> O	0,15	0,20	toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> como consecuencia del consumo eléctrico	36.967	32.578	toneladas

## RECURSOS DESTINADOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Recursos destinados al proyecto cero papel	5,9	3	millones de euros
Recursos destinados a proyectos medioambientales de la OS	3.000	2.450	miles de euros

## RESIDUOS

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Residuos de papel destinados al reciclaje	744	-	toneladas
Residuos peligrosos generados	1,9	-	toneladas
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados al reciclado	79	-	%
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados a vertedero de seguridad	21	-	%

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

**2005**

# PROVEEDORES



DESARROLLO SOSTENIBLE Y RELACIONES ÉTICAS, CLAVES  
EN NUESTRA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES



# ÍNDICE

■ INTRODUCCIÓN	248
■ COMUNICACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES	249
■ POR UNA INTERACCIÓN RESPONSABLE	250
■ ÁMBITOS DE COMPROMISO	252
■ SIGUIENTES PASOS	253
■ INDICADORES	254
■ GENERALES	254
■ DESGLOSE PRINCIPALES GASTOS GENERALES	254



## INTRODUCCIÓN

Caja Madrid es consciente de la importancia de mantener una buena relación con sus proveedores. Los resultados del negocio y la percepción que los clientes obtienen del servicio, pueden ir alineados a la naturaleza y el carácter de esta relación. Durante el año 2005, el volumen de compras ascendió a más de 480 millones de euros, que se adjudicó a un total de 4.455 proveedores.



Isabel Martínez de Ubago Algarra  
D.N.D. Instit. Financ. Internacionales



## COMUNICACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

Conscientes de la importancia de una gestión óptima de los proveedores, Caja Madrid ha definido una política basada en los siguientes principios:

- Concurrencia de proveedores para el mismo proceso de compras, de forma que se pueda dar la mejor respuesta posible a la unidad organizativa que ha realizado la solicitud de la compra.
- Transparencia en la selección de proveedores, que se materializa en la existencia de un proceso normalizado y la toma de decisiones de forma colegiada en virtud del sistema de Facultades y Delegaciones.
- Diversificación de negocio entre distintos proveedores, de modo que se favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada.
- Objetividad en las decisiones, basadas en la valoración de unos criterios de selección.
- Traslación a los proveedores de los valores relacionados con la sostenibilidad y el medioambiente.



Inés Miguelañez Arribas  
Finanmadrid - Instrumentación

Para la aplicación de estos principios es importante solicitar a los proveedores un reconocimiento, entendimiento y aceptación de los mismos. El compromiso de la Entidad se sustenta en el mantenimiento de unas relaciones éticas con los proveedores, como pauta común para el desarrollo de su actividad que, además, promueva el desarrollo sostenible en sus ámbitos de actuación.





## POR UNA INTERACCIÓN RESPONSABLE

Como en la mayoría de los procesos de su actividad, Caja Madrid ha establecido un circuito de compras y homologación de proveedores que regula todos los aspectos relativos a la negociación, adquisición, contratación y pago, aplicando criterios de selección y homologación que garantizan la transparencia al proceso:

- La prestación del servicio se documenta dentro del marco de asesoría jurídica, transcribiendo los requisitos formales que ha de cumplir el mismo.
- Los procesos de selección (evaluación inicial) de un nuevo proveedor se realiza en base a una serie de criterios, que avalan fundamentalmente su capacidad técnica y, en función de la tipología del servicio o producto a ofertar, su acreditación u homologación oficial y sus referencias.
- En los procesos de evaluación continua, y siempre considerando la naturaleza de su prestación, se consideran aspectos tales como rendimientos obtenidos, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, de prevención de riesgos, etc., asociados, y alineamiento con nuestros principios de actuación.
- Celebración periódica de reuniones con los proveedores, en las que se analizan incidencias y todo lo referente a la prestación de sus servicios, para una mejor coordinación.
- El control de los pagos a los proveedores se verifica a través de las contabilizaciones efectuadas, existiendo un proceso automatizado para ello, que evita la dilatación de los mismos, en orden a los compromisos adoptados.

Especial mención cabe hacer a los proveedores de seguridad, por la importancia de su labor. Garantizar la seguridad de los empleados respetando la calidad de servicio y la responsabilidad social que caracteriza a Caja Madrid, es objetivo prioritario a la hora de delegar un servicio tan importante.





De esta manera, se llevan a cabo una serie de actividades formativas para los vigilantes de seguridad contratados por la Entidad:

- Presentación sobre la actividad y cultura de Caja Madrid y de las características del edificio al que se incorporan.
- Curso de protocolo y atención al cliente.
- Seminarios sobre planes de emergencia.
- Curso de primeros auxilios.
- Curso de protección contra incendios.
- Seminarios específicos sobre sistemas de seguridad.



## ÁMBITOS DE COMPROMISO

A continuación se exponen los ámbitos y compromisos que Caja Madrid fomenta entre los proveedores y que, por tanto, han de regir las relaciones con los mismos

Ámbitos	Compromisos
<b>Reglas de Conducta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Honestidad en la conducta personal y en la gestión.</li> <li>Actitud de servicio hacia las distintas direcciones y áreas de Caja Madrid.</li> <li>Confidencialidad.</li> <li>Transparencia en sus relaciones con terceros.</li> </ul>
<b>Política Medioambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alineación con nuestros procedimientos de gestión medioambiental que se están implantando.</li> </ul>
<b>Política de Prevención de Riesgos Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto y compromiso hacia la Prevención de Riesgos Laborales en sus operaciones.</li> </ul>
<b>Política de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al cliente.</li> <li>Alineación con nuestros procedimientos de gestión de calidad.</li> <li>Sistemas de Gestión de Calidad.</li> </ul>
<b>Política de Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traslación progresiva a los proveedores de los valores relacionados con el desarrollo sostenible y el medioambiente.</li> </ul>
<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades.</li> <li>Participación o colaboración en Instituciones con una orientación social.</li> </ul>



## SIGUIENTES PASOS

Caja Madrid trabaja en la búsqueda de sinergias entre sus compromisos de sostenibilidad y los requerimientos de su red de proveedores, incorporando sistemas de diálogo que recojan su opinión en lo que respecta a niveles de satisfacción y mejoras que propongan sobre su relación con Caja Madrid.

Progresivamente continúa adoptando y completando medidas de exigencia y homologación a sus proveedores que contribuyan a los siguientes aspectos:

- El respeto medioambiental en las actuaciones que desarrolle y la consideración y compromiso de cumplimiento de la legislación medioambiental básica de aplicación.
- El respeto a los derechos fundamentales en consonancia con iniciativas globales puestas en marcha por la Organización Internacional del Trabajo, que fomenta la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.
- Cualquier otro principio alineado con el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, tales como la participación o colaboración con organizaciones con un enfoque avanzado en estas iniciativas.



Mercedes Alonso García  
Área de Programación y Control  
Comercial



# PRINCIPALES MAGNITUDES

## ■ GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Nº de proveedores	4.455	4.144	proveedores
% de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	100%	100%	%
Número de proveedores cuyas compras suponen el 10% o más del total	0	1	proveedores

## ■ DESGLOSE PRINCIPALES GASTOS GENERALES

Indicador	2005	2004	Unidad de medida
Gastos generales	370.268	362.420	miles de euros
Vigilancia y traslado de fondos	15.158	14.559	miles de euros
Publicidad y propaganda e Informes técnicos	62.907	66.169	miles de euros
Equipos Informáticos y comunicaciones	112.851	103.263	miles de euros
Inmuebles, Instalaciones y material	108.187	109.902	miles de euros

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**CAJA MADRID**

2005

## SU OPINIÓN







La valoración que usted haga de este Informe, es sin duda el principal indicador sobre su utilidad y valor. Por este motivo, agradecemos que nos haga llegar su opinión y las posibles sugerencias que quiera hacer sobre su contenido, rellenando este formulario y enviándolo a Área de Calidad al nº de fax 91 423 56 91 o por correo a la dirección:

Caja Madrid  
Área de Calidad  
Paseo de la Castellana, 189  
Madrid 28046

Por favor, indíquenos en qué medida está de acuerdo con las afirmaciones que le indicamos relativas al Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Marque con una X la opción elegida.

	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
La información aportada en el Informe me resulta interesante.			
Los temas se exponen con claridad y son de fácil comprensión.			
El formato en el que se presenta el Informe me resulta atractivo y está bien diseñado.			
El sistema de navegación facilita la accesibilidad a la información.			





A continuación valore, por favor, cada uno de los apartados del Informe:

	<b>Insatisfactorio</b> ☹	<b>Indiferente</b> ☺	<b>Satisfactorio</b> 😊
Grupo Caja Madrid			
Buen Gobierno			
Garantía de cumplimiento			
La RSC en Caja Madrid			
Profesionales Caja Madrid			
Clientes			
Sociedad			
Medio Ambiente			
Proveedores			
Indicadores GRI			

Si considera oportuno realizar algún comentario, observación o sugerencia, indíquelo a continuación:



Para clasificar sus respuestas, por favor complete los datos que se incluyen a continuación marcando con una X la casilla que corresponda:

	Hombre	Mujer
Menor de 25 años		
Entre 25 y 45 años		
Mayor de 45 años		

¿Cuál es su principal relación con Caja Madrid?

	Tipo de Relación
Cliente	
Empleado	
Proveedor	
Ciudadano	
Institución	
Otro: _____	

Nota: sólo se admite marcar un campo por categoría de respuesta.



## CONCURSO DE FOTOGRAFÍAS

Con el fin de hacer partícipes del Informe RSC a los profesionales del Grupo, en 2005 Caja Madrid convocó el I Concurso de Fotografía de RSC para Empleados. Las más de 170 fotos recibidas han servido para ilustrar el presente informe, caracterizándose por su elevada calidad. Por ello se han incluido no sólo las fotografías de los 10 ganadores del concurso, sino las de los 34 finalistas.

A todos los profesionales de Caja Madrid que han colaborado en esta iniciativa:

GRACIAS