

Memoria

**Responsabilidad Social Corporativa Cajasol**

2007



## **Cajasol**

### **Presidente**

ANTONIO PULIDO GUTIÉRREZ

### **Vicepresidente**

LUIS P. NAVARRETE MORA

### **Director General**

RAFAEL LÓPEZ-TARRUELLA GARCÍA

### **Secretario General**

LÁZARO CEPAS MARTÍNEZ

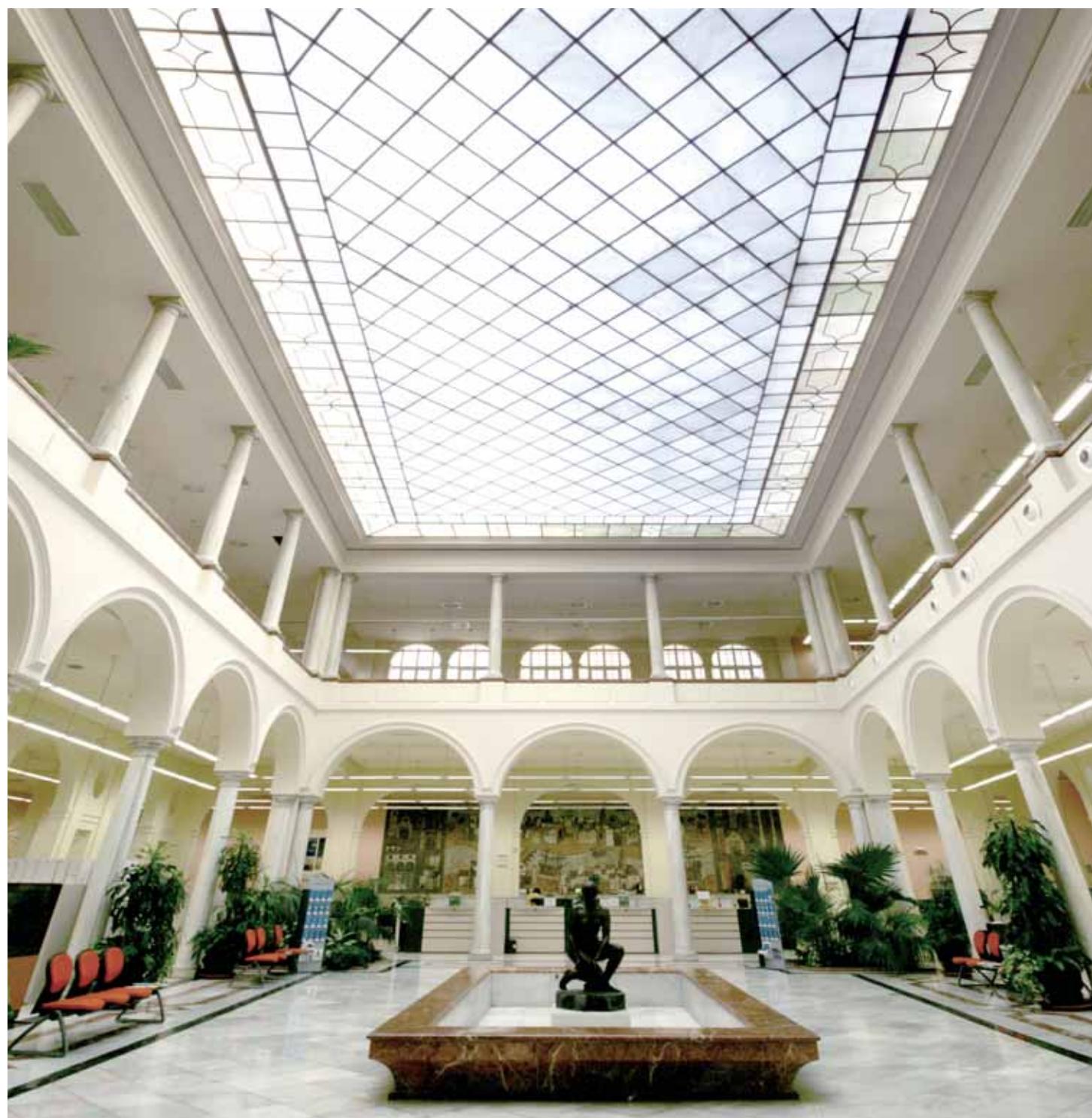
---

**Edición:** Cajasol

**Asesoramiento:** Tea-Cegos Deployment, S.L.

**Coordinación:** Departamento de  
Responsabilidad Social Corporativa,  
Departamento de Comunicación

**Depósito legal:** CA-237-2008



# índice

# 2007

- 5** Carta del Presidente
- 8** Verificación Externa Independiente
- 12** Acerca de esta Memoria
- 18** Amanece una Gran Caja
- 42** Cómo Entendemos la RSC
- 66** Dividendo Social. Obra Social Directa y Fundación Cajasol
- 96** Nuestro Equipo Humano
- 120** Vocación de Servicio Responsable. Los Clientes
- 144** La Contribución a la Protección del Medio Ambiente
- 156** Relación con los Proveedores
- 164** Participadas
- 174** Anexos

# RSC



# M

e complace presentar la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Cajasol,

la nueva gran Caja de Andalucía. Esta Memoria pretende agrupar la información económica, social y ambiental de la Caja, de manera que el lector pueda obtener una visión general y exhaustiva de nuestra Entidad. Para facilitar comparaciones en el tiempo y con memorias de otras organizaciones, este documento se ha elaborado de acuerdo con la Guía G3 del Global Reporting Initiative, y ha sido sometido a un proceso de verificación independiente por parte de AENOR.

**Quiero expresar la satisfacción con la que hemos cerrado el año 2007 y la ilusión con la que comenzamos el 2008.** El pasado año ha estado marcado por retos importantes que hemos sabido superar: la fusión se ha llevado a cabo en el marco jurídico, en el espacio virtual y en el ámbito operativo con éxito considerable. La unión de dos Cajas con tanta trayectoria y tamaño se ha realizado con ánimo y mucho esfuerzo, y, a día de hoy, seguimos trabajando para que las expectativas de nuestros clientes y todos nuestros grupos de interés se vean superadas con creces de manera incondicional, en la búsqueda de un mayor desarrollo económico y social y la eliminación de la exclusión financiera en todo nuestro territorio de implantación.

**Para Cajasol, como lo fue para El Monte y para Caja San Fernando, la Responsabilidad Social Corporativa no es algo añadido,** no es una etiqueta, sino un elemento fundamental en la concepción de nuestra Entidad, llegando incluso más



allá de lo establecido por la propia naturaleza fundacional de las Cajas de Ahorros. En este sentido, Cajasol ha ratificado las adhesiones al Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social y a la Fundación Empresa y Sociedad, entre otras, y hemos continuado en esta dirección con la aprobación en la Asamblea del Código de Conducta y Responsabilidad Social y con la redacción del Plan Director de RSC. El Código de Conducta se encuentra a disposición pública en nuestra página web [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es) y en él se definen nuestra cultura corporativa, la misión, visión y valores que conducen nuestra actividad, las normas de funcionamiento y conducta de los Órganos de Gobierno y las políticas generales de Cajasol. Asimismo, en él se recogen las relaciones con nuestros diferentes grupos de interés, así como los sistemas de control, seguimiento y vigilancia de las normas en él definidas.

**En cuanto a política de gestión de la RSC, me gustaría destacar que uno de los objetivos estratégicos para el 2008** es la implantación de un

sistema de gestión según la Norma SGE 21:2005 de Forética. Este Sistema de Gestión Ética nos servirá para estandarizar y facilitar la gerencia de la responsabilidad social corporativa de la Entidad, interna y externamente, con todos los grupos de interés, mejorando las ya notablemente buenas relaciones con ellos, y vendrá a significar un avance sobre el importante paso dado por El Monte, que fue la primera entidad financiera en España en implantar, en 2006, un sistema de gestión de la Responsabilidad Social certificado según la norma SA 8000.

**Cajasol trabaja en beneficio de la sociedad desde los distintos frentes que componen su actividad:** en primer lugar, mediante la importante inversión en la sociedad de nuestra Obra Social Directa y de nuestra Fundación; en segundo lugar, mediante la oferta de un servicio de alta calidad que llega a todos los sectores sociales y en el que se aseguran la solvencia, el buen gobierno y la profesionalidad; y, en tercer lugar, mediante la contribución al desarrollo económico con una política de inversiones que da apoyo financiero a emprendedores y a pequeñas y medianas empresas, y que contribuye a reforzar el tejido productivo andaluz mediante la participación en empresas de diversos sectores económicos.

**Las relaciones con nuestros grupos de interés están determinadas por el respeto, la confianza mutua y la transparencia,** valores que se reflejan en cada una de nuestras actividades diarias. Pero nada de lo que hasta hoy hemos conseguido sería posible sin los empleados de Cajasol, nuestro mayor activo, un grupo humano compuesto por casi 5.000 personas, de las cuales 184 se incorporaron con carácter indefinido durante el año 2007.



**Con el fin de ordenar y sistematizar las prácticas de gestión en Prevención de Riesgos Laborales,** se ha ampliado el alcance a la nueva Caja del Sistema de Gestión, certificado por AENOR, y acorde al estándar internacional OHSAS 18001, que acredita una puesta en marcha de la Política de Prevención más allá de lo que establece la legislación vigente, sistema previamente desarrollado en Caja San Fernando, que fue la primera institución financiera española en contar con esta certificación.

**Son ya más de 2 millones de clientes los que confían en nuestra Entidad** y realizan sus operaciones en alguna de nuestras 810 oficinas o mediante la Banca Electrónica. Ellos son, para cada una de las personas que conformamos Cajasol, la prioridad y el fin de nuestro trabajo diario. Como contrapartida, nuestros esfuerzos se ven recompensados por la evaluación recibida por su parte en las encuestas de satisfacción, en las que califican a la Entidad de forma global con un 8,3 sobre 10. Es esto motivo de orgullo, pero también un reflejo de nuestra necesidad de superación y nuestro afán de mejora continua.

**El respeto y la protección del Medio Ambiente son parte inseparable de la cultura de Cajasol y de su política de responsabilidad corporativa.** Así, el Sistema de Gestión Medioambiental, basado



en la norma internacional ISO 14001, e implantado en 2003 en Caja San Fernando, amplía su alcance a la nueva Caja en 2007, en el primer año de existencia.

**En definitiva, nuestro compromiso social se manifiesta en muchas vertientes de nuestra actividad.** También, y muy visiblemente, mediante la Obra Social y la Fundación de Cajasol, cuyo presupuesto total para el 2007 alcanzó los 46 millones de euros, permitiéndonos llegar a más personas, asociaciones y lugares de la geografía nacional e internacional que los que hubiéramos logrado antes de la fusión. Es digno de mención el homenaje que la Obra Social de Cajasol recibió a través de su Fundación de manos de UNICEF por su compromiso con la infancia, siendo reconocida como Socio de Honor en junio del pasado año.

**En términos generales, puedo decir con franqueza que éste ha sido un buen año para la Entidad** y en consecuencia para nuestro entorno, tanto en términos económicos como sociales. El cierre del ejercicio del 2007 ha sido enormemente positivo y ha superado los objetivos que habíamos establecido para el primer ejercicio de la nueva Entidad, con un crecimiento de 1.954 millones de euros sobre la suma de los balances del 2006 de las dos Cajas fusionadas.

**Por último, al hilo de las voces que pronostican un 2008 caracterizado por una ralentización del crecimiento económico,** en Cajasol somos conscientes de que nuestra actividad se desarrolla en un ámbito en el que las variables económicas, ya sean nacionales, comunitarias o mundiales (crecimiento económico, ratios de empleo, precio del crudo, tipos de interés o morosidad, entre otros) se reflejan claramente en nuestra oferta de productos y servicios. No obstante, nuestro nuevo tamaño y nuestra mayor capacidad nos hacen afrontar este reto con optimismo, sabiendo que contamos con importantes fortalezas, tanto estratégicas como estructurales, para hacer frente a estas variaciones de la economía sin perjuicio de nuestros grupos de interés. En particular, podemos destacar que, a lo largo del 2007, Cajasol ha mantenido la calificación de la Agencia Internacional de Calificación Bancaria Fitch IBCA en su deuda a largo, "Calificación A-", que ofrece una expectativa de riesgo reducida y una sólida capacidad financiera. Para el corto plazo, también se ha mantenido la "Calificación F2", lo que supone una capacidad satisfactoria para el pago de sus obligaciones.

**En Cajasol, renovamos cada año la determinación de mantener, e incluso aumentar,** nuestros niveles de solvencia y nuestros ratios de crecimiento, de mejorar las condiciones de nuestros empleados y mejorar los sistemas gestión, también de publicar una información cada vez más clara, más exhaustiva y más amplia, pero, fundamentalmente, apostamos por ampliar cada ejercicio el alcance y la efectividad de nuestro compromiso social.

**Antonio Pulido Gutiérrez**  
Presidente del Consejo de Administración

2007



# Verificación Externa Independiente





## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 009/08

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA**

Titulada: **MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2007**

Y con número de depósito legal: CA-237-2008

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 16 de abril de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud: nº GRI-014/08 de fecha 1 de abril de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase>

Fecha de emisión: 14 de mayo de 2008

**AENOR**

El Director General de AENOR

011

2007



# 1. Acerca de esta Memoria

- 1.1. Presentación de esta Memoria
- 1.2. Principios de Elaboración
- 1.3. Autocalificación de la Memoria

# 1 Acerca de esta memoria

## » 1.1. Presentación de esta Memoria

Esta memoria es la primera que se elabora para Cajasol, aunque viene precedida por tres memorias de RSC de El Monte y dos de Caja San Fernando, habiéndose publicado la última de cada una de ellas en el 2007 (con la actividad de 2006) [3.2]. Se ha mantenido la periodicidad de información que se había establecido para las memorias de RSC de El Monte y Caja San Fernando, para no comprometer la comparación a lo largo del tiempo de la información presentada, como también se han seguido los principios, directrices y especificaciones de elaboración de la guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, así como los indicadores del suplemento sectorial para entidades financieras. Así pues, esta memoria recoge los indicadores de sostenibilidad del año 2007 [3.3, 3.1], con la particularidad de que durante el primer semestre no se había realizado la fusión de las dos entidades y en el segundo semestre Cajasol era ya una entidad registrada y operativa. Esta situación dificulta evidentemente la comparación y la observación de la progresión [3.10, 3.11] de los indicadores de los años anteriores con los ofrecidos en esta memoria; en previsión de esto, se han incluido las aclaraciones y observaciones que se han considerado pertinentes en los casos en los que la consolidación de datos o su reexpresión pudieran inducir a error. En lo referente a las técnicas de medición de datos y las bases para realizar cálculos, de no indicarse lo contrario, son datos provenientes de las bases de datos de Cajasol y, en los casos en los que la información solicitada ha sido expresamente elaborada o calculada para ser incluida en esta memoria, se acompaña el dato con las bases para el cálculo, así como los indicadores de medida [3.9].

Esta Memoria ha sido elaborada apoyándose en colaboradores externos especializados y ha sido verificada por un experto independiente que ha revisado la calidad y precisión de la información así como su adecuación a los principios, estructura y contenidos de información propuestos por el Global Reporting Initiative [3.13].

Para los casos en los que se precisen explicaciones adicionales o se quieran apuntar comentarios a la Memoria, se pone a disposición de los lectores las siguientes direcciones de contacto [3.4]:

Por correo electrónico: [rsc@cajasol.es](mailto:rsc@cajasol.es)

Por carta: Departamento de RSC de Cajasol / Plaza de San Francisco, 1 / 41004 SEVILLA, España

## » 1.2. Principios de Elaboración [3.5, 3.6, 3.7, 3.8]

Partiendo, pues, del principio de transparencia, consideramos necesario comenzar estos primeros apartados explicando las líneas que se han seguido para la elaboración de esta memoria, el alcance y cobertura de

la información aquí expuesta y los criterios de publicación de información. Como se ha comentado en el apartado anterior, tanto El Monte como Caja San Fernando, contaban con experiencia en la elaboración y publicación de memorias de sostenibilidad. Por otro lado y sin embargo, tras la fusión de las dos entidades, el proceso de elaboración de esta memoria, comenzando por la recopilación de la información, se ha visto en cierta medida afectado por la problemática propia y natural de los procesos de fusión, dificultando notablemente este procedimiento y limitando, en ocasiones, la cantidad y precisión de la información.

La información contenida en esta memoria corresponde casi en exclusiva al 2007 y, salvo excepciones en las que se ha podido contar con datos agregados, no incluye datos comparativos de años anteriores que, por supuesto, se irán incluyendo en las sucesivas Memorias de Sostenibilidad que Cajasol publique. En lo referente a la cobertura de información, en esta primera Memoria se informará sobre Cajasol como Entidad financiera y sobre su Obra Social y su Fundación, no así sobre el Grupo Empresarial, aunque se hará referencia a los criterios de inversión en sociedades participadas, la cuantía que se destina a inversión, el perfil del Grupo Empresarial y la RSC en las participadas. En lo referente al capítulo de Medio Ambiente, salvo que se indique lo contrario, la información y los indicadores incluidos abarcan únicamente la actividad financiera de la Entidad; no se incluye información sobre aspectos ambientales de la Fundación ni de la Obra Social, aunque se espera poder incluir sus datos a partir de la siguiente Memoria de RSC.

Otro aspecto que no se ha cubierto en la memoria y que sí se incluirá a partir de la siguiente, es una tabla que resuma los objetivos del 2007 y su consiguiente grado de cumplimiento, pese a que dichos objetivos estén presentes con su correspondiente desempeño a lo largo del documento. La razón de esto es que, debido a las circunstancias especiales de la Entidad, tras la reciente fusión, no todas las áreas han desarrollado



de forma homogénea la redacción y evaluación de los objetivos, lo cual, en una tabla conjunta, induciría a pensar que ciertas áreas se ven descompensadas frente a otras, siendo ésta una imagen que no correspondería a la realidad de la Caja.

No obstante, mediante la implantación del Sistema de Gestión Ética SGE 21, previsto para el segundo semestre del 2008, se desarrollarán ciertas acciones concretas que, de manera genérica, tendrán como objetivo la extensión de las prácticas de RSC a la totalidad de Cajasol –entidad financiera, Fundación y Grupo Empresarial- y, respecto al tema que nos ocupa, contribuirán a incrementar la cobertura y el alcance de las próximas memorias de sostenibilidad de la Caja. Algunas de las acciones que se llevarán a cabo en este proceso y que tendrán repercusión a estos efectos serán:

- *Desarrollo de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora.* Esto se llevará a cabo de manera genérica para la política de RSC y también particularmente para las áreas de recursos humanos, clientes, relación con proveedores y subcontratistas, administraciones públicas, medio ambiente, sociedad, empresas participadas y otras entidades financieras.
- *Establecimiento de canales de comunicación y cooperación con las partes interesadas.* Este aspecto ya se viene desarrollando en la Entidad, al igual que en las dos Cajas antes de la fusión, pero se hará hincapié en el caso de las empresas participadas en lo referente a la promoción e implantación de políticas y prácticas de RSC y a transparencia.
- *Formalización de un plan de actuaciones para con las empresas participadas que incluya:*
  - a)** *Ánálisis exhaustivo de cobertura de la entidad* que resulte en un mapa de participadas que detalle los sectores de actividad y categorice las empresas del Grupo teniendo en cuenta sus impactos ambientales, económicos y sociales y el porcentaje de participación de la Caja.
  - b)** *Concreción de los compromisos de RSC a asumir por cada empresa.*
  - c)** *Las relaciones entre propiedad y gestión de la organización.*
  - d)** *El contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores y demás grupos de interés por parte de dichas empresas.*
  - e)** *La frecuencia de dicha información.*
  - f)** *Las vías puestas a disposición de los grupos de interés para solicitar y recibir información en cualquier momento.*





las Cuentas Anuales auditadas, y las notas de hechos relevantes enviadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### » 1.3. Calificación de la Memoria

Cajasol autocalifica la presente Memoria en el nivel "A+", al incluir información de los enfoques para las dimensiones social, económica y ambiental, así como todos los indicadores de la guía del Global Reporting Initiative G3 y ser sometida a verificación externa. Igualmente, esta memoria ha sido comprobada por GRI, como se hizo con las anteriores, de manera que la calificación final de la memoria es **"A+ GRI Checked"**.



		2002 In Accordance							
Mandatory	Self Declared	C		C+		B	B+	A	A+
	Third Party Checked			Report Eternally Assured					
	GRI Checked					Report Eternally Assured			Report Eternally Assured
Optional									

2007



## 2. Amanece una Gran Caja

- 2.1. Quiénes Somos
- 2.2. Cultura Corporativa, Misión,  
Visión y Valores
- 2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol
- 2.4. Política Retributiva
- 2.5. Estructura Operativa de Cajasol
- 2.6. Distribución Territorial de  
la Red de Oficinas
- 2.7. Desempeño Económico de Cajasol en 2007
- 2.8. Objetivos 2008 y Plan Estratégico
- 2.9. Valor Económico Añadido

# 2

## Amanece una gran Caja

### 2.1. Quiénes Somos

**Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla**, con denominación comercial **Cajasol** [2.1] y domicilio social en la Plaza de San Francisco, 1, Sevilla [2.4], es una entidad privada de crédito de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público [2.6], tal y como aparece reflejado en sus estatutos. Cajasol tiene su origen en la fusión [2.9], con creación de una nueva entidad, entre Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (en adelante El Monte) y Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (en adelante, Caja San Fernando). Cajasol es una entidad nueva, constituida el 18 de mayo de 2007, pero que cuenta con un largo recorrido y experiencia al ser fruto de la unión entre dos de las cajas con mayor arraigo en la cultura e historia de Andalucía.

El Monte se constituyó mediante la fusión en 1990 entre Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Sevilla, fundada el 5 de agosto de 1842, y la Caja Provincial de Ahorros y Monte de Piedad de Huelva, fundada el 21 de mayo de 1941 por la Excmo. Diputación Provincial de Huelva. Caja San Fernando, por otra parte, fue el resultado de la fusión por absorción por Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla, creada por acuerdo de la Excmo. Diputación Provincial de Sevilla, en 1930, de la Caja de Ahorros de Jerez, que a su vez fue fundada en el año 1834. Como consecuencia del proceso de creación de la Caja, se reconoce el carácter de Entidades Fundadoras a la Excmo. Diputación Provincial de Huelva y a la Excmo. Diputación Provincial de Sevilla.

El funcionamiento de la Caja se rige por lo previsto en la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía y el Reglamento dictado para su desarrollo, aprobado por el Decreto 138/2002, de 30 de abril, así como por la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros. Según estas leyes y normas, las Cajas de Ahorros orientarán sus actuaciones a la consecución de fines de interés público, para lo cual tendrán como objetivo básico la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, garantizando su estabilidad, así como la mejora permanente de su solvencia y competitividad. A estas regulaciones obligatorias se suma la adopción voluntaria de un Código de Conducta y Responsabilidad Social que establece las líneas generales y principios de actuación de Cajasol y sus integrantes.

#### CRONOLOGÍA DEL PROCESO DE FUSIÓN 2007

- **24 de abril**, el Consejo de la Junta de Andalucía autorizó la fusión de ambas Cajas.
- **18 de mayo**, se celebró la firma de la Escritura de Fusión y, acto seguido, se reunieron, en sesión constituyente, el Consejo de Administración de la nueva Caja y la Comisión de Control. En dichas reuniones se ratificaron los cargos, se realizaron los nombramientos estatutarios (Director General, Secretario General y Vicesecretaría General), que fueron aceptados. Asimismo, se crearon las Comisiones delegadas del Consejo (Comisión de Inversiones y Comisión de Retribuciones) y se acordó que la Comisión de Control asumiera las funciones de la Comisión de Auditoría.
- **23 de mayo**, se produce la Resolución de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se acuerda su inscripción en la sección primera del Registro de Cajas de Ahorros de Andalucía.
- **25 de mayo**, inscripción de la nueva Caja en el Registro Especial de Cajas Generales de Ahorro Popular del Banco de España, con número de codificación 2106, produciéndose la baja simultánea de las entidades fusionadas.

CIFRAS DE ACTIVIDAD 2007 [2.8]	
<b>Empleados</b>	
Empleo	
Número de Empleados* (31/12/07)	4.895
Empleados con Contrato Indefinido	4.420
Creación de Trabajo	178
Diversidad Hombres-Mujeres	61%-39%
Accidentes	
Accidentes Laborales con Baja	31
Formación	
Horas de Formación	88.399
<b>Clientes</b>	
Número de Clientes	2.231.032
Número de Oficinas	810
Número de Cajeros Automáticos	1.046
Índice de Satisfacción Global del Cliente (sobre 10)	8,3
Banca Electrónica	
Clientes Totales	360.203
Operaciones (en el año)	100.724.794
Reclamaciones	
N.º de Reclamaciones resueltas	2.951
Período medio resolución (días)	12
<b>Medio Ambiente</b>	
Consumo	
Energía Eléctrica (Mwh)	22.752
Consumo por empleado (Mwh)	4,64
Papel (Tm)	330
Consumo Papel por Empleado (Kg)	67,44
Emisiones	
Toneladas totales de CO <sub>2</sub> (indirectas)	9.100
Toneladas de CO <sub>2</sub> emitidas en los desplazamientos por motivos laborales	590
<b>Obra Social</b>	
Obra Social Directa	
Dotación (miles de euros)	25.800
Gasto Total (miles de euros)	23.066
Número de Proyectos	6.408
Beneficiarios	6.772.588
Cajasol Fundación	
Gasto Total (miles de euros)	20.481
Número de Proyectos	1.480
Beneficiarios	1.814.970
<b>Proveedores</b>	
Facturación (miles de euros)	152.242,25
Número de Proveedores	5.611

\* Los trabajadores de la Obra Social Directa y Cajasol Fundación son empleados de la Caja

VALOR ECONÓMICO DIRECTO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO 2007 [EC1]	
Ingresos	1.517.654
Costes operativos	138.494
Gastos de personal	304.330
Gastos financieros por intereses y dividendos	704.137
Subsidios [EC4]	264
Impuestos brutos	47.268
Inversión/donaciones a la comunidad	53.720
<b>Valor económico retenido</b>	<b>269.705</b>

Valores expresados en miles de euros

## ▷ 2.2. Cultura Corporativa, Misión, Visión y Valores [4.8]

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol expone un conjunto de normas de actuación en dos ámbitos diferentes, aunque con un alto grado de interrelación: las pautas de Gobierno Corporativo y la asunción de la Responsabilidad Corporativa como elemento director en la estrategia y la gestión de Cajasol.

En cualquier caso, el Código de Conducta debe entenderse, en general, como "una afirmación formal de los principios que definen los estándares del comportamiento de una compañía".

La Misión de Cajasol tiene una doble vertiente: por un lado, ofrecer servicios financieros de calidad al mayor número posible de clientes, fomentando la previsión y el ahorro, canalizándolos hacia una inversión productiva y generadora de riqueza, empleo y bienestar; y, paralelamente, poner al servicio de la comunidad una potente obra social, fomentando de esta forma el desarrollo económico y social en nuestro territorio de implantación.

Los criterios de *prudencia, solvencia, liquidez, rentabilidad, sentido social y compromiso con la preservación del entorno* favorecen el desarrollo humano, ambiental, social, económico y profesional al tiempo que animan una Obra Social dinámica que contribuye al desarrollo integral de la comunidad en la que se implanta.

Nuestra visión es ser referentes en nuestro ámbito de actuación, satisfaciendo tanto las necesidades financieras de nuestros clientes –y muy especialmente los de aquellos en riesgo de exclusión- como las expectativas del resto de grupos de interés, siempre velando por el desarrollo social, la preservación del medio ambiente, la gestión responsable de los recursos humanos y la responsabilidad social de la empresa.

En congruencia con los objetivos sociales, los Valores Corporativos sobre los que deben sustentarse las actuaciones de los Órganos de Gobierno y de todas las demás personas que prestan sus servicios a la Caja, se corresponderán con los siguientes:

VALORES CORPORATIVOS DE CAJASOL	
■ Eficacia, eficiencia e innovación en el negocio	
■ Ética y responsabilidad en la gestión	
■ Diálogo, transparencia y confianza en las relaciones	
■ Profesionalidad y calidad en el servicio	
■ Compromiso y participación en el trabajo	
■ Satisfacción y orgullo de pertenencia	
■ Respeto a los derechos fundamentales y al medio ambiente	

### » 2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol [4.1, 4.9]

Uno de los principales objetivos que Cajasol se ha marcado para su desarrollo como una de las más importantes Cajas de Ahorros del país es consolidarse como referente en buen gobierno corporativo en el panorama financiero español. Para la aplicación del Buen Gobierno, Cajasol contempla como punto de referencia las principales disposiciones sobre Buen Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa desarrollada a lo largo de los últimos años: Código Olivenza, Código Aldama, Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe), Ley Financiera, Libro Verde de la Comisión Europea y la Ley Sarbanes-Oxley fundamentalmente.

En el Código de Conducta, se define el Gobierno Corporativo como el conjunto de normas que rigen las interrelaciones entre los Órganos de Gobierno y la Dirección de una Organización con el objetivo de dotarla de una estructura que facilite el establecimiento de los objetivos corporativos, determinando además los medios para alcanzarlos y la supervisión del cumplimiento. Además, esta estructura debe estar enfocada a fomentar la participación de todos los grupos de interés de la Organización, evitando o solucionando, en su caso, los conflictos que pudieran producirse entre ellos. Un sistema eficaz de Gobierno Corporativo ayuda a la empresa a proporcionar nivel de confianza necesario para operar con legitimidad en el mercado.



El Art. 12.2.i) de la Ley 15/1999, de Cajas de Ahorros de Andalucía, establece que, en el proyecto de fusión entre Cajas, debe incluirse, entre otros, la composición de los Órganos de Gobierno de la Entidad resultante de la fusión durante el periodo transitorio a que se refiere el Art. 15 de dicha Ley, y que hace referencia a dos años como máximo. Por ello, se aprobó el Reglamento de Designación y Funcionamiento de los Órganos de Gobierno durante el Periodo Transitorio, el cual establece que, en Cajasol, los Órganos de Gobierno se constituyen por la agregación de la totalidad de los miembros que integraban dichos Órganos en cada una de ellas, con el objeto de garantizar la continuidad en la gestión de la nueva Entidad, y hasta tanto se realice la elección de sus Órganos de Gobierno definitivos.

De acuerdo con los Estatutos de Cajasol, el gobierno, la gestión, la administración, la representación y el control de la Caja corresponden a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control, conforme a sus respectivas competencias. De la misma forma, con carácter delegado del Consejo de Administración, se han constituido la Comisión Ejecutiva, Comisión de Retribuciones y Comisión de Inversiones. Por otra parte, hay que destacar que los Órganos de Gobierno de Cajasol acordaron que, en vez de constituir un Comité de Auditoría delegado del Consejo de Administración, sus funciones fueran asumidas por la Comisión de Control, tal como permite la legislación vigente.

Mediante los Estatutos, se determinan claramente la naturaleza, composición y funciones de los Órganos de Gobierno, así como las incompatibilidades de sus miembros y su independencia en la toma de decisiones del grupo que les haya asignado.

Cajasol, al igual que el resto de las Cajas de Ahorros españolas, carece de inversores, de forma que elige a los miembros de sus Órganos de Gobierno a través de los procedimientos que vienen definidos tanto en los Estatutos como en el Reglamento de Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno, documentos ambos publicados y accesibles al público en la página web de Cajasol, [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es). La composición de estos Órganos de Gobierno es característica particular de las Cajas de Ahorros, puesto que en ellos participan todos los grupos sociales afectados por su actividad, [4.4] lo cual implica que los intereses y expectativas de éstos se verán siempre defendidos en las mismas reuniones de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo.

Los distintos Órganos de Gobierno actúan con carácter colegiado y todos sus componentes, con independencia del origen de su representatividad, desempeñan sus funciones en beneficio exclusivo de Cajasol y de su función social, debiendo reunir las características de honorabilidad comercial y profesional que determinen las disposiciones reglamentarias de aplicación, las cuales pueden consultarse de manera más detallada en la página 10 de los Estatutos de Cajasol en [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es), Información Institucional [4.7]. Queda expresamente prohibida la vinculación de otros intereses distintos a éstos que puedan entorpecer el funcionamiento y desempeño de su labor en la gestión de la Caja y, en esta línea, se establecen en el Código de Conducta y Responsabilidad Social la definición de situaciones que pueden entrañar conflicto de intereses y las actuaciones que se consideran apropiadas en cada caso [4.6].

En el Código de Conducta y Responsabilidad Social se describen los siguientes principios de actuación para los Órganos de Gobierno:

- **Los Órganos de Gobierno**, en el marco y desarrollo de sus respectivas competencias, determinarán y revisarán la política económica, financiera y social de la Caja con el fin de obtener un crecimiento sostenido y generar excedentes a largo plazo, de manera que se logre un aumento estable de valor de la Entidad y la dimensión y calidad de su Obra Social.
- **Los Órganos de Gobierno respetarán** en todo caso las exigencias impuestas por el derecho, cumpliendo de buena fe las obligaciones contraídas con el personal, la clientela, los agentes proveedores y, en general, observando aquellos deberes éticos que razonablemente imponga una gestión responsable de los negocios.
- **El funcionamiento de los Órganos de Gobierno** se trasladará, en la medida de lo posible a los Órganos de Gobierno de las Empresas Participadas.

El Código de Conducta establece un conjunto de normas de actuación para los miembros de los Órganos de Gobierno, haciendo referencia a sus derechos y obligaciones como Consejeros Generales y a los

procedimientos para resolver los conflictos de interés que se puedan producir con la Entidad. Junto con estos principios de actuación generales para todos los Órganos de Gobierno, en el Código de Conducta y Responsabilidad Corporativa se regula también el procedimiento particular de la Asamblea, del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como sus relaciones entre sí, al igual que sus derechos y deberes. [4.10]

ASAMBLEA GENERAL				
Grupos	320 Miembros	N.º Hombres	N.º Mujeres	Participación
Corporaciones				
Municipales	70	56	14	22%
Impositores	86	62	24	27%
Junta de Andalucía	48	39	9	15%
Entidades Fundadoras	42	35	7	13%
Empleados	48	36	12	15%
Otras Organizaciones*	26**	15	5	8%

\*Véase, más adelante, la tabla Adscripción y selección de los miembros de la Asamblea

\*\*Cuenta con 6 vacantes, provenientes 3 de ellas de El Monte y 3 de ellas de Caja San Fernando

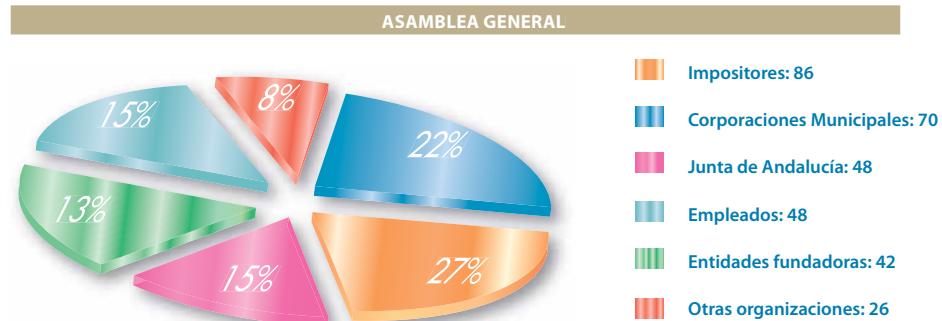
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			
Grupos	40 Miembros	N.º Hombres	N.º Mujeres
Corporaciones			
Municipales	8	7	1
Impositores	10	7	3
Junta de Andalucía	6	6	
Entidades Fundadoras	6	5	1
Empleados	6	3	3
Otras Organizaciones	4	4	

COMISIÓN DE CONTROL			
Grupos	20 Miembros	N.º Hombres	N.º Mujeres
Corporaciones			
Municipales	4	4	
Impositores	4	3	1
Junta de Andalucía	4	3	1
Entidades Fundadoras	2	2	
Empleados	4	4	
Otras Organizaciones	2	2	

### 2.3.1. Asamblea General

Los integrantes de la Asamblea General, denominados Consejeros Generales, son designados por los diferentes grupos de representación. Su diversidad y las facultades que les confieren los Estatutos garantizan la presencia y la participación efectiva y equitativa de los trabajadores, clientes (impositores), organizaciones

sociales, instituciones públicas y privadas y representantes públicos de las Comunidades Autónomas donde opera la Caja.



**ADSCRIPCIÓN Y SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA ASAMBLEA [4.7]**

- Corporaciones Municipales en cuyo término se dispone de oficinas, con respeto a la proporcionalidad de los grupos políticos en los respectivos Ayuntamientos.
- Impositores, elegidos mediante Compromisarios, de acuerdo con el Reglamento electoral.
- Junta de Andalucía, designados por el Parlamento de Andalucía en proporción a la representación de los distintos grupos políticos.
- Empleados, seleccionados por sus representantes legales.
- Entidades Fundadoras, designados directamente por ellas conforme a sus normas internas de funcionamiento, correspondiendo a la Excma. Diputación Provincial de Huelva diez Consejeros Generales y a la Excma. Diputación Provincial de Sevilla once Consejeros Generales.
- Otras Organizaciones, con la siguiente distribución:
  - 1. Subgrupo 1.º
    - a) Dos Consejeros Generales de las organizaciones sindicales pertenecientes al grupo primero del Consejo Económico y Social de Andalucía.
    - b) Y dos Consejeros Generales de las organizaciones empresariales pertenecientes al grupo segundo del Consejo Económico y Social de Andalucía.
  - 2. Subgrupo 2.º
    - a) Dos Consejeros Generales de las organizaciones de consumidores y usuarios, representadas en el grupo tercero del Consejo Económico y Social de Andalucía.
    - b) Dos Consejeros Generales de las organizaciones del sector de la economía social representadas en el grupo tercero del Consejo Económico y Social de Andalucía.
    - c) Y un Consejero General designado entre las organizaciones antes aludidas conforme a lo previsto en el Reglamento Electoral.

La Asamblea General se reúne con carácter ordinario dos veces al año, una cada semestre natural. Además de estas reuniones, el Consejo de Administración puede convocar sesiones extraordinarias de la Asamblea cuando estime necesario. Debe, asimismo, convocarla a instancia de, al menos, un tercio de los Consejeros Generales de que se componga la Asamblea General y a petición de la Comisión de Control en el supuesto previsto en el artículo 83.1.e) de la Ley 15/1999, de 16 de Diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía.

### 2.3.2. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el Órgano que tiene encomendada la administración y gestión económica y financiera de la Caja, así como la de su Obra Social, para el cumplimiento de sus fines. Es el representante de la Caja para todos los asuntos comprendidos en el ámbito de actividad prevista en estos Estatutos y, particularmente, los pertenecientes al giro y tráfico de la misma, así como para los litigiosos. Está integrado por cuarenta consejeros, de los cuales sólo dos de ellos son Consejeros Ejecutivos: el Presidente, D. Antonio Pulido Gutiérrez, y el Vicepresidente, D. Luis P. Navarrete Mora [4.2, 4.3], cuyas funciones están asignadas en el artículo 60 de los Estatutos. El resto de los consejeros son miembros no-ejecutivos puesto que, según lo establece el Artículo 11 de los Estatutos no podrán percibir retribución por el ejercicio de las funciones inherentes a su cargo. De estos cuarenta consejeros, veinte componen además la Comisión Ejecutiva, que realiza determinadas funciones delegadas. De igual forma, el Consejo podrá nombrar, de entre sus miembros, a uno o más Vicepresidentes,

que lo serán de la Asamblea General y que sustituirán al Presidente, por su orden, en caso de ausencia. A falta de ellos, el Presidente será sustituido por el vocal de mayor antigüedad en el ejercicio del cargo y, en caso de igual antigüedad, por el de más edad.

La representación de los intereses colectivos en el Consejo de Administración se lleva a efecto mediante la participación de los mismos grupos, y con igual proporción y características que las establecidas para la Asamblea General.



Sin perjuicio de las facultades establecidas en los Estatutos de la Caja y las que expresamente le delegue la Asamblea General, el Consejo de Administración asume, como facultades indelegables, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- La planificación de las estrategias generales y el control de la actividad de gestión de la Entidad.
- El nombramiento, retribución y, en su caso, destitución del Director General y del resto de miembros del equipo de dirección con relación laboral de carácter especial de alta dirección.
- La identificación de los riesgos y, en su caso, la aprobación de las políticas de los mismos.
- El cumplimiento de los compromisos de Responsabilidad Social que la Caja haya asumido.

El Consejo de Administración de Cajasol no cuenta con miembros independientes tal y como se define en el Código Conthe; sin embargo, el artículo 37.4 de los Estatutos, establece que en los Grupos de Representación de Corporaciones Municipales e Impositores, se podrán elegir hasta dos personas por grupo, que sin ser Consejeros Generales reúnan los adecuados requisitos de profesionalidad. En el caso de Cajasol, hay tres miembros que se ajustan a esta norma: D. José Luque Moreno (Impositores), D. Francisco Pérez Guerrero (Corporaciones Municipales) y D.ª Rosa Berges Acedo (Impositores).

### 2.3.3. Comisión de Control

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar que la gestión de los órganos de administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y conforme a las directrices emanadas de la normativa financiera. Está compuesta por veinte miembros, elegidos por la Asamblea General entre aquellos Consejeros Generales que no tengan la condición

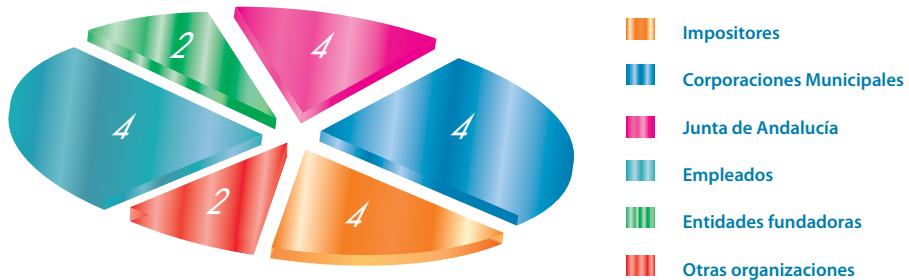
de Vocales del Consejo de Administración más un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía.

Dentro de las distintas responsabilidades de la Comisión de Control, se encuentran:

- Proponer la suspensión de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración de la Caja o, en su caso, de los adoptados por delegación de éste, cuando entienda que vulneran las disposiciones vigentes o afectan injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados o al crédito de la Caja o de sus impositores o clientes. [4.10].
- Velar para que las retribuciones, dinerarias o en especie, que perciban el Presidente ejecutivo, el Vicepresidente o Vicepresidente primero, si hubiere varios se ajusten a la normativa de aplicación y a los correspondientes acuerdos de la Asamblea General.



#### COMISIÓN DE CONTROL



#### 2.3.4. Comisiones Delegadas

Cajasol cuenta con cuatro comisiones delegadas que completan la estructura de los Órganos de Gobierno y cuya misión es asistir al Consejo de Administración en el ejercicio de sus funciones.

La **Comisión Ejecutiva** está compuesta por veinte miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus miembros y cuyas funciones son también asignadas por el Consejo de Administración. El Presidente y Secretario de la Comisión serán los mismos que en el Consejo de Administración.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN EJECUTIVA		
<b>Presidente Ejecutivo</b>	Antonio Pulido Gutiérrez	Otras Organizaciones
<b>Vicepresidente 1.º Ejecutivo</b>	Luis Pascual Navarrete Mora	Entidades Fundadoras
<b>Vicepresidentes</b>		
	Aurelio J. Garnica Díez	Imposidores
	Santiago Fernández-Viagas Bartolomé	Imposidores
	Francisco Menacho Villalba	Junta de Andalucía
	Mario Jesús Jiménez Díaz	Junta de Andalucía
	Luis Manuel García Navarro	Junta de Andalucía
	Luis Leoncio Moral Ordóñez	Imposidores
<b>Secretario</b>	Ricardo Tarno Blanco	Corporaciones Municipales
<b>Vicesecretario</b>	Antonio Ángel Guillén	Imposidores
<b>Vocales</b>		
	Antonio Martínez Flores	Corporaciones Municipales
	Guillermina Navarro Peco	Corporaciones Municipales
	Alfredo Sánchez Monteseirín	Corporaciones Municipales
	José Cejudo Sánchez	Entidades Fundadoras
	Francisco Fajardo Luna	Empleados
	Isabel Freijo Bolado	Empleados
	Isabel Lara Hidalgo	Empleados
	José Segura Bernal	Empleados
	José Francisco Pérez Moreno	Junta de Andalucía
	Juan Manuel Barrios Blázquez	Otras Organizaciones

La **Comisión de Inversiones** está formada por seis miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus Consejeros no ejecutivos atendiendo a sus capacidades técnicas y experiencia profesional. La función primera de la Comisión es la de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad.

El **Comité de Auditoría** se creó de acuerdo con la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y está integrado por seis miembros, uno por cada grupo de representación de los demás Órganos de Gobierno, cuyos sistemas de elección y funcionamiento están regulados y publicados en los Estatutos de Cajasol y en el Reglamento de Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno. En Cajasol, las funciones del Comité de Auditoría han sido asumidas por la Comisión de Control, de manera que sus integrantes cumplen las funciones de vigilancia y control de forma global para toda la Entidad.

La **Comisión de Retribuciones** está compuesta por seis miembros elegidos por el Consejo de Administración de entre sus Consejeros no ejecutivos. La Comisión se creó, al igual que la Comisión de Inversiones, como órgano de apoyo al Consejo de Administración con arreglo a las previsiones de la Ley de Transparencia (26/2003).



#### » 2.4. Política Retributiva

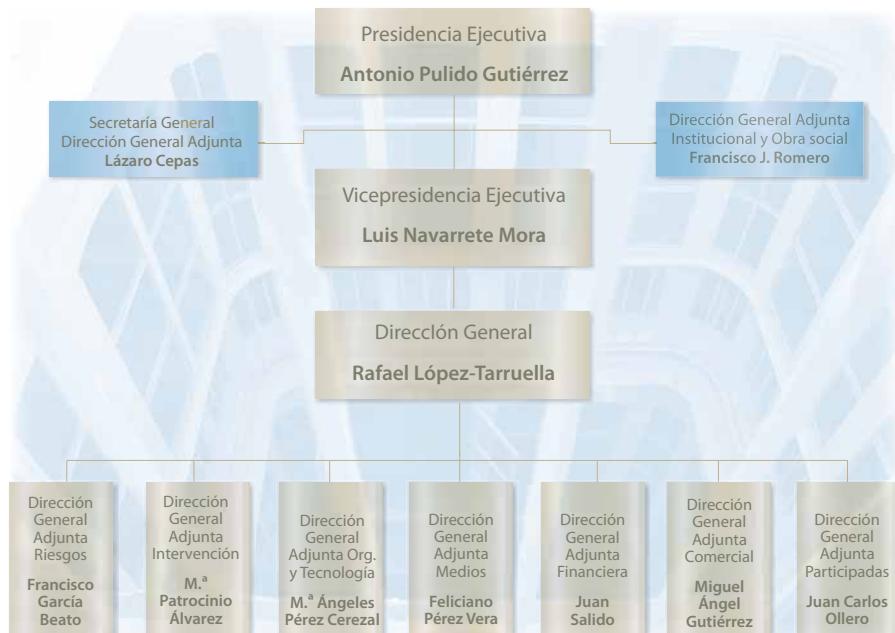
De acuerdo con los Estatutos, la función de la Comisión de Retribuciones consiste en informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo. A estos efectos, se entiende por personal directivo: el Director General o asimilado, Secretario General, Subdirectores y cualquier otro cargo o puesto de análogo rango, significación económica y responsabilidad, cualquiera que sea la denominación que tuviere. Igualmente, se considerará personal directivo quienes estén vinculados a la Caja por la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección. En 2007, las retribuciones a personal directivo ascendieron a un total de 1,6 millones de euros [INT4].

El sistema de remuneración del Presidente y, en su caso, del Vicepresidente Ejecutivo, es el determinado en los Estatutos de la Entidad aunque, como indica el Código de Conducta y Responsabilidad Social, el Consejo de Administración velará porque la retribución del Presidente y, en su caso, Vicepresidente Ejecutivos así como del personal de dirección no exceda de lo necesario para integrar personas profesionalmente competentes, de acuerdo con los criterios de prudencia, las exigencias del mercado en el sector y el principio de equilibrio entre la moderación y el estímulo, debiendo calcularse de manera que, incentivando suficientemente al perceptor, no comprometan su independencia.

#### » 2.5. Estructura Operativa de Cajasol [2.3]

El Consejo de Cajasol, a propuesta de la Dirección General, aprobó en su sesión del 1 de Abril del 2008 el nuevo Organigrama de Cajasol (véase el Anexo V, Organigrama 2007). El principal objetivo de este cambio ha sido tratar de dar un nuevo paso en el proceso de fusión, y ha consistido en dotar a la Entidad de una estructura operativa más horizontal y más eficiente en la toma de decisiones, lo que conlleva un reajuste que reduce el número de miembros de 21 directivos a 12, ajustando esta cifra a la dimensión y tamaño de la Caja, y estableciéndose con más exactitud las responsabilidades y funciones.

Respecto al Grupo Empresarial, toda la información puede consultarse en [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es), en la sección "Grupo Empresarial".



Según esta estructura, la Dirección General sería la última responsable de las políticas y enfoques de gestión referentes a Recursos Humanos y a los Derechos Humanos al depender de ella los servicios de Auditoría Interna y Recursos Humanos; la gestión medioambiental dependería de la Dirección General Adjunta de Medios al igual que la responsabilidad sobre salud y seguridad del cliente; en cuanto a la responsabilidad última sobre el desempeño social recaería principalmente, aunque no de forma exclusiva, sobre la Dirección General Adjunta Institucional y de Obra Social.





## 2.6. Distribución Territorial de la Red de Oficinas [2.5, 2.7]

Cajasol cuenta con 810 oficinas en España, distribuidas en cinco comunidades autónomas y 18 provincias, con especial presencia en Andalucía, siendo Cádiz, Huelva y Sevilla las provincias que tradicionalmente han supuesto mayor volumen de negocio a la Entidad.



### LA PRIMERA PIEDRA DE UN NUEVO HITO [EC8]

El nuevo símbolo financiero de Sevilla ya ha dado sus primeros pasos. La colocación de la primera piedra el pasado 17 de julio marca el inicio de las obras para la construcción de la que será la nueva sede central de Cajasol y el edificio más alto de Andalucía. La construcción de la Torre Cajasol, cuyo proyecto elaborado por Pelli será presentado de forma oficial en otoño, costará alrededor de 270 millones de euros, pero su financiación no correrá íntegramente a cargo de Cajasol sino que la mayor parte procederá de entidades financieras externas. Cajasol se hará cargo de entre el 20 y el 30 por ciento del total del presupuesto, mientras que el resto será participado por un conjunto de empresas aún por determinar.

Tras un concurso entre prestigiosos despachos de arquitectura nacionales e internacionales, César Pelli se desmarcó en la decisión para el proyecto de rascacielos del Puerto de Triana, que se hará llamar Torre Cajasol. El que será el edificio más alto de Andalucía –con una altura total de más de 178 metros, 82 más que la Giralda y una edificabilidad de más de 68.000 metros cuadrados- se construirá en la Isla de la Cartuja como parte de un nuevo centro comercial y de oficinas, con una inversión de más de 270 millones de euros ya que se prevé la construcción de una planta de servicios complementarios de 20.000 metros cuadrados, así como grandes espacios de zonas verdes. El Proyecto Puerto Triana estará constituido por una torre de oficinas de alta calidad, un podio de oficinas para centros de negocios y una plaza rodeada por locales comerciales, cafés bares, restaurantes, un área deportiva y un centro para reuniones y congresos. Así mismo, se construirá una nueva pasarela peatonal para favorecer el acceso a esta zona.

Por último, no se olvida el impacto medioambiental del rascacielos y se han tomado en consideración la necesidad de incorporar procedimientos de reducción energética y recogida de residuos. A su vez, el diseño de la Torre dispone de un techo de paneles fotovoltaicos inclinado hacia el sol que definirá el remate del rascacielos, dándole una silueta muy reconocible. La fachada estará compuesta por una piel de vidrio, sombreada cuidadosamente por un entramado de paneles horizontales y verticales que ofrecerá una solución sostenible, un eficiente control climático y amplias vistas de la ciudad y sus alrededores. Los parasoles horizontales aumentarán su tamaño hacia el sur para proteger a esta fachada del sol en verano.



DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS [2.5, 2.7]					
Comunidad Autónoma	2006	2007	Provincia	2006	2007
<b>Andalucía</b>	<b>745</b>	<b>752</b>	Almería	13	13
			Cádiz	153	153
			Córdoba	29	30
			Granada	10	11
			Huelva	117	118
			Jaén	15	15
			Málaga	35	36
			Sevilla	373	376
<b>Castilla La Mancha</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	Albacete	2	2
			Ciudad Real	11	11
			Cuenca	1	1
			Guadalajara	1	1
			Toledo	3	3
<b>Cataluña</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	Barcelona	10	12
			Gerona	1	1
<b>Extremadura</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	Badajoz	9	9
			Cáceres	4	4
<b>Madrid</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	Madrid	12	14
<b>Total</b>	<b>799</b>	<b>810</b>		<b>799</b>	<b>810</b>

La expansión de Cajasol se dirige también, sobre todo en nuestra área de implantación tradicional, a zonas poco pobladas cuyos habitantes corren el riesgo de verse apartados del acceso a los servicios financieros. De esta forma, la lucha contra la exclusión y la marginación social, no se limita exclusivamente a la Obra Social sino que forma parte de la cultura de negocio de la Caja.

Provincia	Número de oficinas de Cajasol en poblaciones de menos de 5.000 habitantes	Número de poblaciones en las que Cajasol es la única entidad financiera
Cádiz	8	8
Huelva	43	15
Sevilla	34	1

El Objetivo del 2008 es la apertura de 29 oficinas más una de representación en Miami.



## ▷ 2.7. Desempeño Económico de Cajasol en 2007 (EC1)

A lo largo del 2007, Cajasol ha mantenido la calificación de la Agencia Internacional de Calificación Bancaria Fitch IBCA a su deuda a largo, "Calificación A-", que se corresponde con la que ya tenían El Monte y Caja San Fernando antes de la fusión. Esta calificación ofrece una expectativa de riesgo reducida y una sólida capacidad financiera. Para el corto plazo, también se ha mantenido la "Calificación F2", lo que supone una capacidad satisfactoria para el pago de sus obligaciones.

A 31 de diciembre de 2007, la cifra de activos totales había alcanzado la cifra de 26.969 millones de euros con un crecimiento sobre la suma de balances de las entidades fusionadas del año anterior de 1.954 millones de euros, lo que representa 7'8%. También en el epígrafe de crédito a la clientela se situó en la cifra de 21.783 millones de euros, con un crecimiento del 10'01%; dicho crecimiento ha ido acompañado de una mejora significativa de la calidad del riesgo crediticio como consecuencia de la combinación de dos variables clave: la potencia de la red comercial y la nueva política de riesgos.

Por otro lado, los resultados por operaciones financieras se han situado en -5'7 millones de euros, cifra muy inferior a la alcanzada por las entidades fusionadas durante el ejercicio anterior, 29 millones de euros. Los peores resultados de este ejercicio se explican, en gran medida, por el comportamiento de los mercados financieros, concentrándose la mayor parte de las pérdidas en la cartera de negociación. Debido a la misma causa, el margen ordinario se ha visto reducido en 11 millones de euros con respecto a las cifras agregadas del ejercicio 2006.

Durante el ejercicio 2007, destaca el incremento de las dotaciones realizadas para aumentar la cobertura del riesgo de crédito. Esta dotación asciende a 112 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 14'5% con respecto a las dotaciones agregadas de las dos entidades a finales del año 2006. Esta política de aumento de las dotaciones se ha intensificado, con especial hincapié en los últimos meses del año, como medida protectora frente a la coyuntura económica actual. De esta forma, el beneficio antes de impuestos ha ascendido a 222 millones de euros, con un crecimiento sobre los datos agregados de diciembre de 2006 de 36'6 millones de euros, un 19'8% más. Por último, el resultado del ejercicio ha alcanzado la cifra de 179 millones de euros, con un aumento del 9'4% respecto a la cifra agregada de resultados de Caja San Fernando y El Monte en el 2006.

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DEL BALANCE a 31/12/2007 [2.8, EC1]		MILES DE EUROS
		Total
Activos Totales	26.969.096	
Crédito a la Clientela	21.783.383	
Otras Inversiones Crediticias	1.447.950	
Depósitos a la Clientela	21.639.202	
Otros Depósitos y Pasivos	3.094.279	
Reservas	1.318.620	
Patrimonio Neto	1.607.132	
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		
Intereses y Rendimientos Asimilados	1.301.602	
Intereses y Cargas Asimiladas	704.137	
Rendimiento de Instrumentos de Capital	42.714	
Margen de Intermediación	640.179	
Margen Ordinario	785.659	
Margen de Explotación	326.106	
Resultado antes de Impuestos	221.694	
Resultado de la Actividad Ordinaria	179.063	
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>179.063</b>	
Dotación a Reservas	125.343	
Dotación a Obra Social	53.720	

## 2.8. Objetivos 2008 y Plan Estratégico

En la siguiente tabla se especifican, de manera somera, los objetivos para el 2008 asociados a los enfoques de gestión de la Guía G3 y el plan estratégico esquemático para las actuaciones a corto y medio plazo.



OBJETIVOS 2008	
<b>ENFOQUE ECONÓMICO</b>	
<b>Expansión Territorial</b>	Incremento en 30 oficinas (29+1 de representación en Miami)
<b>Gestión Red Comercial</b>	<p>▲8-10% Recursos gestionados</p> <p>▲8-10% Inversión crediticia</p> <p>▲≈9% Comisiones</p> <p>▼≈10% Dudosos</p> <p>▲≈9% Clientes nuevos</p>
	Integración progresiva del sistema de admisión, tramitación y formalización de operaciones de riesgos-expediente electrónico
<b>Hipótesis Presupuestarias</b>	<p>▲≈10% Margen financiero</p> <p>▲≈18% Margen de explotación</p> <p>▲≈10% Margen ordinario</p> <p>▲≈14% Resultado neto</p>
<b>Desarrollo de Negocio</b>	<p>Incentivar el uso de la Banca Electrónica y Banca Telefónica</p> <p>Cuidar el producto Hipoteca</p> <p>Mantener las cifras del 2007 en los fondos de inversión</p>
<b>Integración tecnológica-operativa</b>	<p>Integración banca electrónica, oficina telefónica, medios de pago</p> <p>Integración operativa del catálogo de productos</p> <p>Plan de adaptación a MiFID</p>
<b>ENFOQUE SOCIAL</b>	
<b>Responsabilidad Social Corporativa</b>	<p>Implantación SGE 21</p> <p>Informe de progreso al Pacto Mundial</p> <p>Aprobación y desarrollo del Plan Director</p>
<b>Obra Social y Fundación</b>	Desarrollo del estudio de materialidad sectorial con CECA
<b>Prácticas Laborales</b>	<p>Incremento de la dotación a Obra Social</p> <p>Plan de actuación de la unidad de Prevención de Riesgos Laborales 2008 (véase capítulo 5)</p> <p>Formación y desarrollo permanente del personal de las unidades en todos sus ámbitos de desempeño</p>
	Acciones de formación mediante el Aula Virtual*

Sigue ➔

## OBJETIVOS 2008

## Responsabilidad de Producto

Puesta en producción de herramienta  
para la gestión de incidencias

Informatización de los procesos relativos a LOPD

Adaptación del Plan de Continuidad de Negocio

Sistematización de consulta y sugerencias de clientes

Automatización y desarrollo de los procesos relativos al canal Internet

## ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL

Reducir/Mantener los consumos de papel

Reducir/Mantener los consumos de energía eléctrica

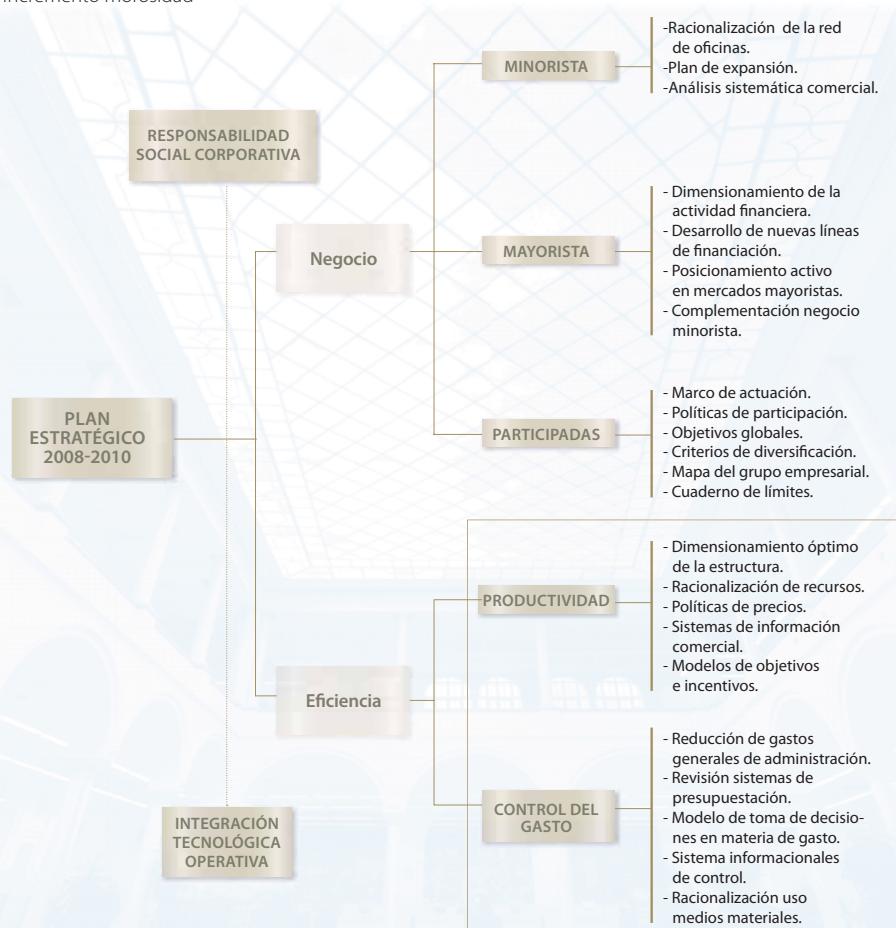
Mejorar el control de los consumos de agua

\*A fecha de publicación de esta Memoria, el plan definitivo de objetivos 2008 para Recursos Humanos estaba en proceso de finalización, de forma que no aparece aquí reflejado el total de objetivos y actividades en esta tabla.



Para la definición de los objetivos y del plan estratégico, se ha elaborado un análisis del entorno, del cual se han extraído ciertos riesgos con los que contar en la planificación y desarrollo del negocio, tales como;

- Ralentización economía
- Incertidumbre mercados financieros
- Encarecimiento de la financiación
- Restricción acceso a mercados mayoristas
- Incremento morosidad



## » 2.9. Valor Económico Añadido [EC9, SOC2]

Cajasol contribuye a la sociedad de muy diversas formas, tal y como se expone a lo largo de la presente Memoria: a través de la Obra Social, de la política de participadas, de la prestación de productos y servicios responsables, etc. Sin embargo, Cajasol, como entidad financiera, también aporta valor a la sociedad mediante la creación de empleo, los beneficios sociales para sus empleados, el pago de impuestos y la creación de beneficios económicos. En el ejercicio 2007, esta cantidad ha ascendido a más de 675 millones de euros en concepto de gastos de personal, impuestos, aportación a Obra Social y beneficios, provisiones y amortizaciones retenidas.

	MILES DE EUROS
VALOR ECONÓMICO AÑADIDO [EC9, SOC2]	
Gastos de personal	304.330
Impuestos	47.268
Aportación al Fondo Obra Social	53.720
Beneficios, provisiones y amortizaciones retenidas por la empresa	269.705
<b>TOTAL</b>	<b>675.023</b>

Asimismo, el Grupo Empresarial de Cajasol, contribuye igualmente a la creación de valor y riqueza en España y, particularmente, en el territorio de implantación de la Caja.



# 2007



# 3. Cómo entendemos la RSC

- 3.1. Contexto de Partida
- 3.2. Ejes de la RSC en Cajasol
- 3.3. Código de Conducta y Responsabilidad Social
- 3.4. Sistema de Gestión de la RSC
- 3.5. Organización de la RSC en Cajasol
- 3.6. Diálogo con los Grupos de Interés
- 3.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC
- 3.8. Prevención de Prácticas Deshonestas

## 3 Cómo entendemos la RSC

### » 3.1. Contexto de Partida [CSR1, S]

Tal y como se establece en nuestra visión institucional

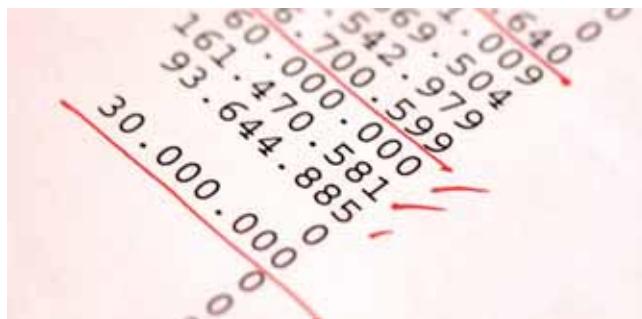
### » 3.1. Contexto de Partida [CSR1, SO1]

Tal y como se establece en nuestra visión institucional y desde sus inicios como entidad financiera, Cajasol ha permanecido comprometida con los grandes preceptos de la RSC al asumir compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales. Aunque es una Entidad de reciente creación dado el modelo de fusión elegido, quiere conservar el patrimonio heredado de sus organizaciones precedentes y consolidar las bases para ser una entidad con una clara vocación de servicio a la sociedad, orientada al cliente, moderna, innovadora, flexible, transparente, rentable, solvente, líder en los productos y servicios así como en excelencia por la calidad de sus prestaciones, procesos y relaciones, y destacar sobre todo por su alto nivel de compromiso con el proyecto empresarial, con el medio ambiente y con el entorno social y económico. Por ello, Cajasol asume la integración de la RSC en el núcleo de sus actividades e instrumentos de gestión, adquiriendo con ello un compromiso permanente de alinear sus políticas y prácticas empresariales con los valores y preocupaciones de sus grupos de interés.

Asimismo, concebimos como nuestra la definición que de la RSC asume el Foro de expertos de RSC del Ministerio de Trabaio y Asuntos Sociales:

*"La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de sus acciones".*

Este modelo no es ajeno a Cajasol ni al resto de las Cajas de Ahorros, al presentar una estructura de gestión, que además de ser eficiente, es precursora de la RSC, ya que, como se ha dejado ver en el anterior capítulo, los grupos de interés se incorporan en los órganos de gobierno, fomentándose, por tanto, su participación. Como se verá a lo largo de la Memoria, queremos reflejar todos los elementos estratégicos, de gestión, de diálogo con los Grupos de Interés, así como las iniciativas, compromisos adoptados y por adoptar, que materializan y ponen énfasis en esta idea. No queremos olvidar que la propia naturaleza jurídica de Cajasol favorece la asunción de la RSC ya que nuestra actividad como Caja de Ahorros hace que nuestro impacto económico sea inseparable de nuestro impacto social.





En el área de RSC de Cajasol, los objetivos que se habían propuesto para el segundo semestre de 2007 han estado centrados en la organización de la RSC en la nueva Caja y en la orientación de la estrategia a este respecto.

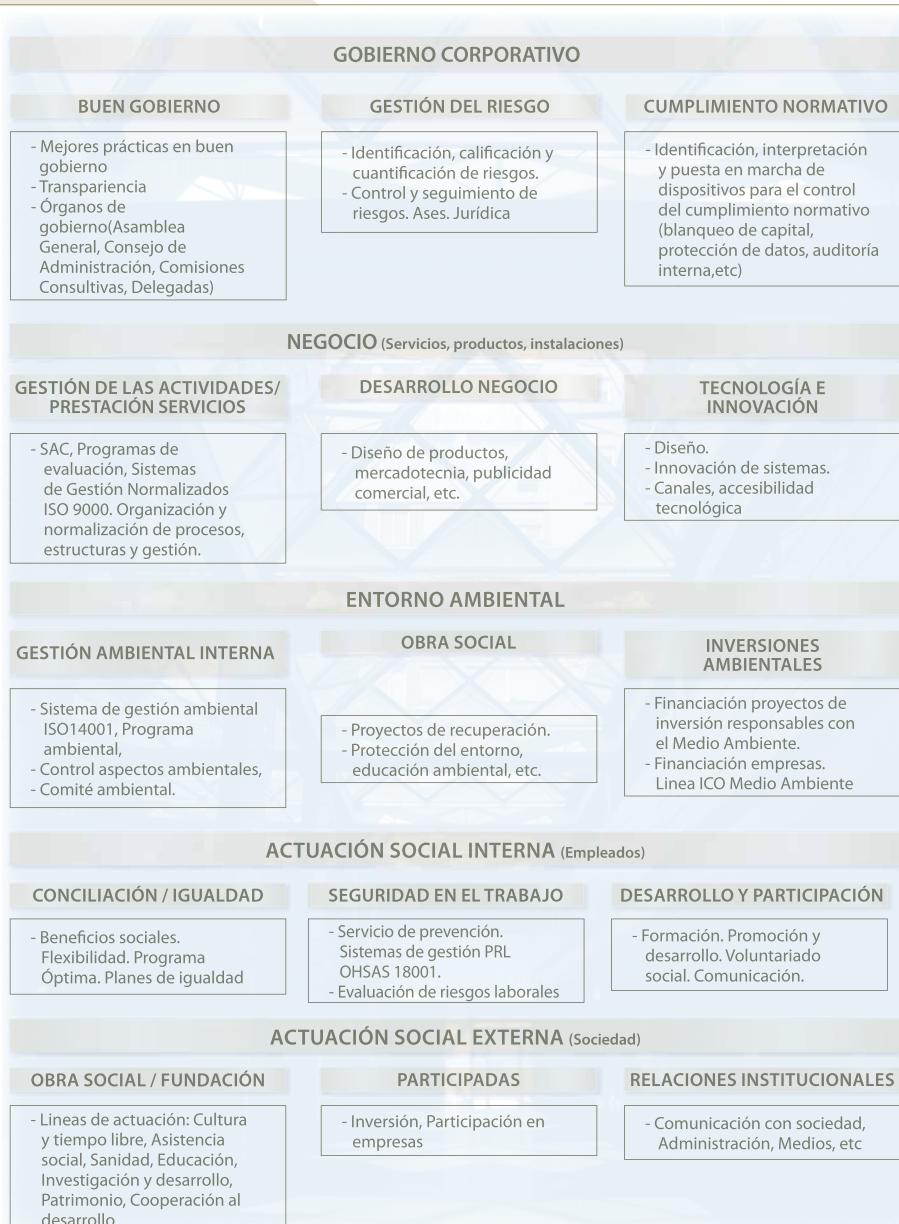
OBJETIVOS 2007 ÁREA RSC		Observaciones sobre Desempeño
Objetivo		
Redacción, aprobación y publicación del Código de Conducta y Responsabilidad Social		Realizado satisfactoriamente
Planificación de la estrategia de RSC para la Entidad		Lanzamiento del Plan de Implantación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, de Forética
Organización de Equipos de Trabajo de RSC		Organización finalizada en 2007, aplicación en el primer trimestre de 2008
Presentación del Plan Director de RSC		Pendiente de aprobar por el Consejo de Administración
Formalización de la adhesión de Cajasol al Pacto Mundial y al resto de asociaciones e iniciativas relacionadas con la RSC a las que ya pertenecían las dos entidades.		

OBJETIVOS 2008 ÁREA RSC	
Objetivo	
Elaboración de la primera Memoria RSC de Cajasol, continuando con los compromisos de años anteriores	
Implantación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social y certificación según la Norma SGE 21	
Informe de Progreso a la Organización del Pacto Mundial	
Aprobación y desarrollo del Plan Director de RSC	
Plan de Actuaciones RSC 2008-2010	

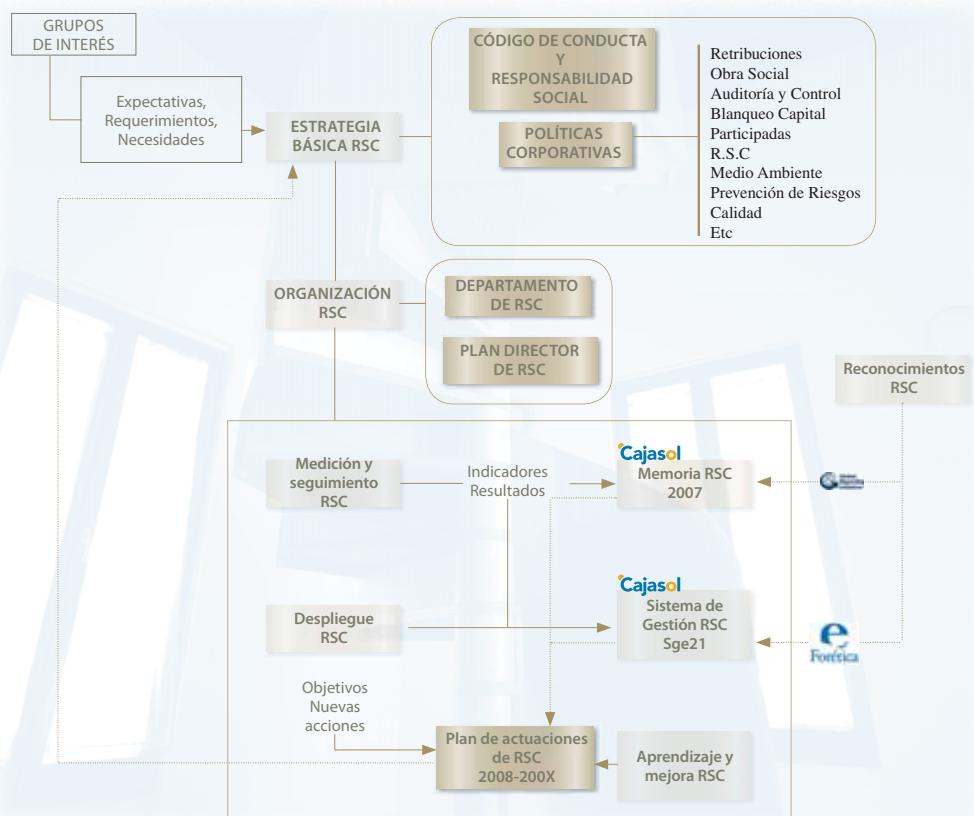
### 3.2. Ejes de la RSC en Cajasol [CSR1]

La RSC tiene un sentido transversal en nuestra organización y por ello contempla ejes de intervención que llevan asociados diferentes ámbitos de actuación asumiendo lo que se deriva de nuestra visión institucional. Por ello, la aplicación de la RSC aglutina de modo global, las siguientes cuestiones:





Para hacer operativos todos estos ejes, la RSC en Cajasol parte de las expectativas de los Grupos de Interés, que influyen en la estrategia básica establecida en primera instancia en el Código de Conducta y Responsabilidad Social y en las políticas corporativas, que a su vez facilitan el marco de organizativo, de planificación y de gestión de la RSC.



### 3.3. Código de Conducta y Responsabilidad Social [4.8]

La ley 55/1999 de 16 de diciembre de Cajas de Ahorros de Andalucía dispone que éstas habrán de dotarse de un Código de Conducta y Responsabilidad Social. En Cajasol, dicho Código (en adelante, Código de Conducta o Código) se definió en el transcurso del 2007 y ha sido recientemente aprobado. En él, se expone un conjunto de normas de actuación en dos ámbitos diferentes, aunque con un alto grado de interrelación: las

pautas de Gobierno Corporativo y la asunción de la RSC como elemento director en la estrategia y gestión de la Caja.

Como herramienta de gestión interna, afirma los valores y los estándares éticos a los que se vincula Cajasol para, por un lado, influir en las prácticas de sus socios de negocio, y por otro lado, para comunicar a los clientes y a la sociedad en general los principios de trabajo que imperan en la actividad de la empresa. El valor y la fortaleza del Código están ligados al grado de exigencia que imponen los distintos grupos de interés de Cajasol sobre el cumplimiento de los compromisos asumidos por ésta, y dependen, en gran medida, de dos elementos: transparencia y credibilidad. La primera se refiere a la comunicación y puesta a disposición del Código para todos los empleados y demás grupos de interés, mientras que la segunda dependerá del alcance, amplitud y de los mecanismos de implantación, seguimiento y evaluación del Código.

#### ÁMBITOS TRATADOS EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA

- Cultura Corporativa
- Buen Gobierno: normas de funcionamiento y conducta de los órganos de Gobierno
- Políticas generales de Cajasol
- Creación de Valor para la Sociedad
- Relaciones con la Clientela
- Relaciones con los Agentes Proveedores y Contratistas
- Relaciones con el Personal
- Relaciones con la Administración Pública y Entidades Supervisoras
- Publicidad, Seguimiento y Vigilancia del Código

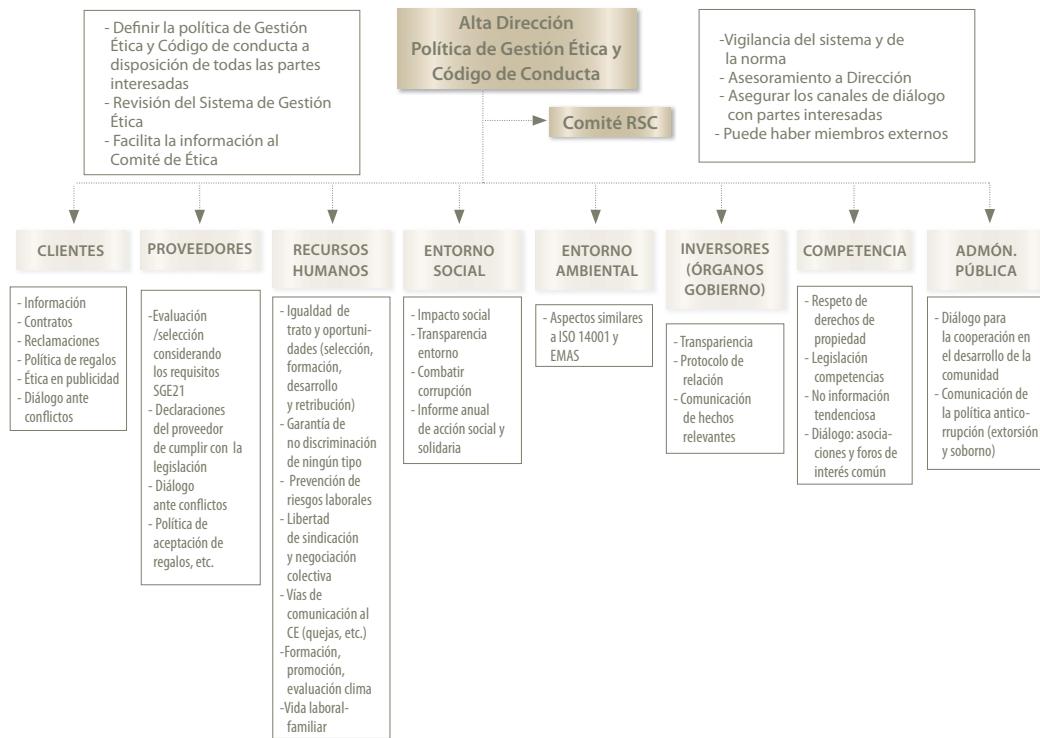
El Código es de aplicación a los miembros de los órganos de Gobierno, a los miembros del Equipo de Dirección y, en general, a todos los miembros de la plantilla y personas que desarrollan su actividad en Cajasol, cualquiera que ésta sea, así como a los agentes financieros colaboradores o cualquier tercero que actúe en su nombre. Las normas de actuación dimanantes del Código son de aplicación en el ámbito de relaciones de los órganos de Gobierno y del Equipo de Dirección de la Entidad, y de ésta con su clientela, con los agentes proveedores y contratistas, trabajadores y trabajadoras, con las empresas participadas y el grupo de empresas, con el entorno local de actuación, con las Administraciones Públicas y supervisoras y, en general, con la Sociedad. La obligatoriedad de asunción de los principios, normas y deberes que se describen, lo es sin perjuicio de cualesquiera otros recogidos en la legislación vigente, en los Estatutos o en los reglamentos y normas internas de la Caja.

El Código incorpora los criterios y recomendaciones formulados en los últimos años para el buen gobierno de las sociedades, adaptándolos a las peculiaridades de la naturaleza fundacional de Cajasol, y ha sido redactado en un lenguaje no sexista, lo que lo convierte en un documento de referencia entre las empresas de nuestro país por su novedad, amplitud, exigencia y enfoque. Para más información, en relación con el Código de Conducta y Responsabilidad Social, se puede consultar el documento en la web de Cajasol, [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es).

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Desarrollo de un modelo de gestión profesionalizada que garantice la estabilidad y los intereses de la Caja.
- Defensa y mantenimiento de su actual naturaleza jurídica.
- Obtención de una rentabilidad global que garantice los niveles de solvencia y competitividad adecuados.
- Contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas mediante la reinversión a la sociedad de los excedentes generados por su actividad.
- Fomento de la actividad de la Obra Social: lucha contra la exclusión social y financiera de los grupos más desfavorecidos.
- Diversificación del negocio manteniendo una rentabilidad y posicionamiento adecuados en sectores estratégicos, contribuyendo al desarrollo económico y social.
- Alcanzar y mantener el liderazgo financiero y de Entidad de referencia en su zona de actuación.
- Adhesión al principio de Banca Ética en la gestión, con total sometimiento a la misma de cualquier decisión o actuación. En consecuencia no serán admisibles operaciones cuyo único fin sea especulativo ni aquellas que sean irrespetuosas con el medioambiente.
- Compromiso con la Sociedad en iniciativas, públicas o privadas, dinamizadoras de la estructura productiva y la economía.
- Presencia cercana y mantenimiento de canales de diálogo activos, con espíritu de servicio, en el territorio de implantación.
- Fomento del diálogo social, la adquisición de cualificaciones, la igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida personal y laboral, la previsión y la gestión del cambio, la inclusión social, el desarrollo local, el refuerzo de la cohesión económica y social, la protección de la salud y el respeto al medio ambiente y a los derechos fundamentales.
- Políticas de absoluto respeto a los Derechos Humanos en todas sus actividades y áreas de influencia.
- Fomento de la preservación y cuidado del medio ambiente.
- La gestión de riesgos considerará los derechos de los trabajadores y valorará, no sólo consideraciones financieras, sino también el impacto social y medioambiental y la no colisión con los principios del Código de Conducta.
- Actitud permanente de innovación y creatividad.
- Perseguir la mejora progresiva y continuada de la calidad de los procesos, servicios y relaciones.
- Orientación a la clientela con un tratamiento diferenciador y adecuado por segmentos productivos y de población.
- Estilo de dirección basado en objetivos estratégicos, la transmisión y comunicación de la Cultura Corporativa a toda la organización, y en la participación e integración de todas las unidades y fuerzas.
- Impulsar un modelo de relaciones laborales basado en la equidad, el respeto y la dignidad del personal, así como en el principio de la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y personal.
- Cultura de motivación del personal basada en la formación e información continuas, el desarrollo profesional y la adecuación a los puestos de trabajo.
- Orientación de la Obra Social hacia la realización de programas, propios o en colaboración con instituciones públicas o privadas, que impulsen el desarrollo económico y social de Andalucía y resto de zonas de actuación.

### 3.4. Sistema de Gestión de la RSC

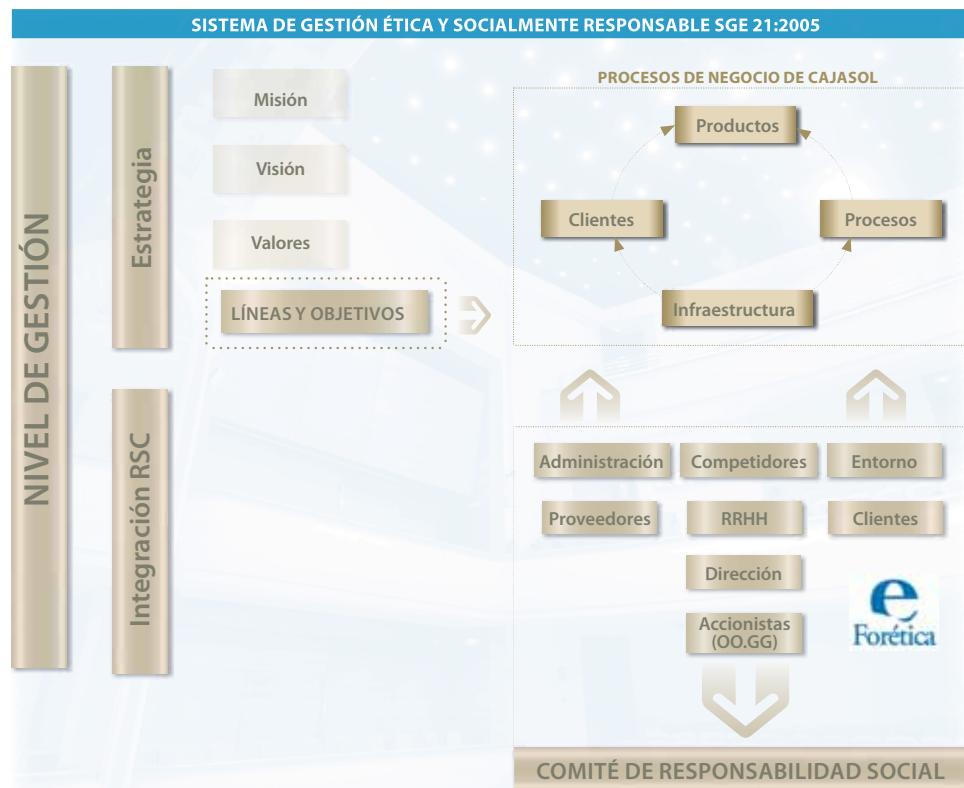


Antes de la fusión, El Monte decidió implantar en 2005 un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa que contribuyera a la eficacia de las políticas que se venían desarrollando en esta línea, que fuera relevante para las partes interesadas, de acuerdo con la naturaleza y especificidades de las actividades de la Caja, y certificable de acuerdo con una norma generalmente aceptada: la Norma SA8000 de Social AccountAbility. Se obtuvo la certificación en Julio de 2006, convirtiéndose en la primera entidad financiera en conseguirla en España. En el 2007, tras la fusión de Caja San Fernando y El Monte, se ha optado por sustituir el sistema de gestión SA8000 por el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21:2005 de Forética. El lanzamiento del proyecto se ha iniciado en el segundo semestre del 2007 y están previstas la implantación completa y la certificación a principios del segundo semestre del 2008, dadas las circunstancias excepcionales en las que se encuentra la Entidad tras la fusión y la complejidad que implica la adopción de un nuevo sistema de gestión dentro del sistema general de procesos.

La norma SGE 21:2005 ha sido elegida por su flexibilidad y adaptabilidad a empresas de diferentes sectores, al igual que por la cobertura de aspectos de la actividad y cultura de la Entidad que contempla. Por otro lado, la norma SGE 21 es compatible con otras certificaciones de calidad y medio ambiente con las que Cajasol ya cuenta, como por ejemplo las normas ISO 9001/2000 e ISO 14001, facilitando enormemente la adopción de medidas y procedimientos.

La norma se estructura en nueve apartados de aplicación con alcance a toda la organización. De su correcta implantación y buen desarrollo, habrá de velar el Comité de RSC. El cumplimiento de la norma ha de ser verificado con periodicidad anual, tanto de manera interna como externa.

En definitiva, la organización y gestión de la RSC a través de este referencial es, en la actualidad, una iniciativa especialmente relevante para el desarrollo de la RSC en la Caja ya que contribuye a garantizar el cumplimiento de los compromisos que en esta materia han sido adquiridos por la dirección de Cajasol y, por otra parte, a integrar en la gestión diaria las relaciones y el diálogo con los grupos de interés.

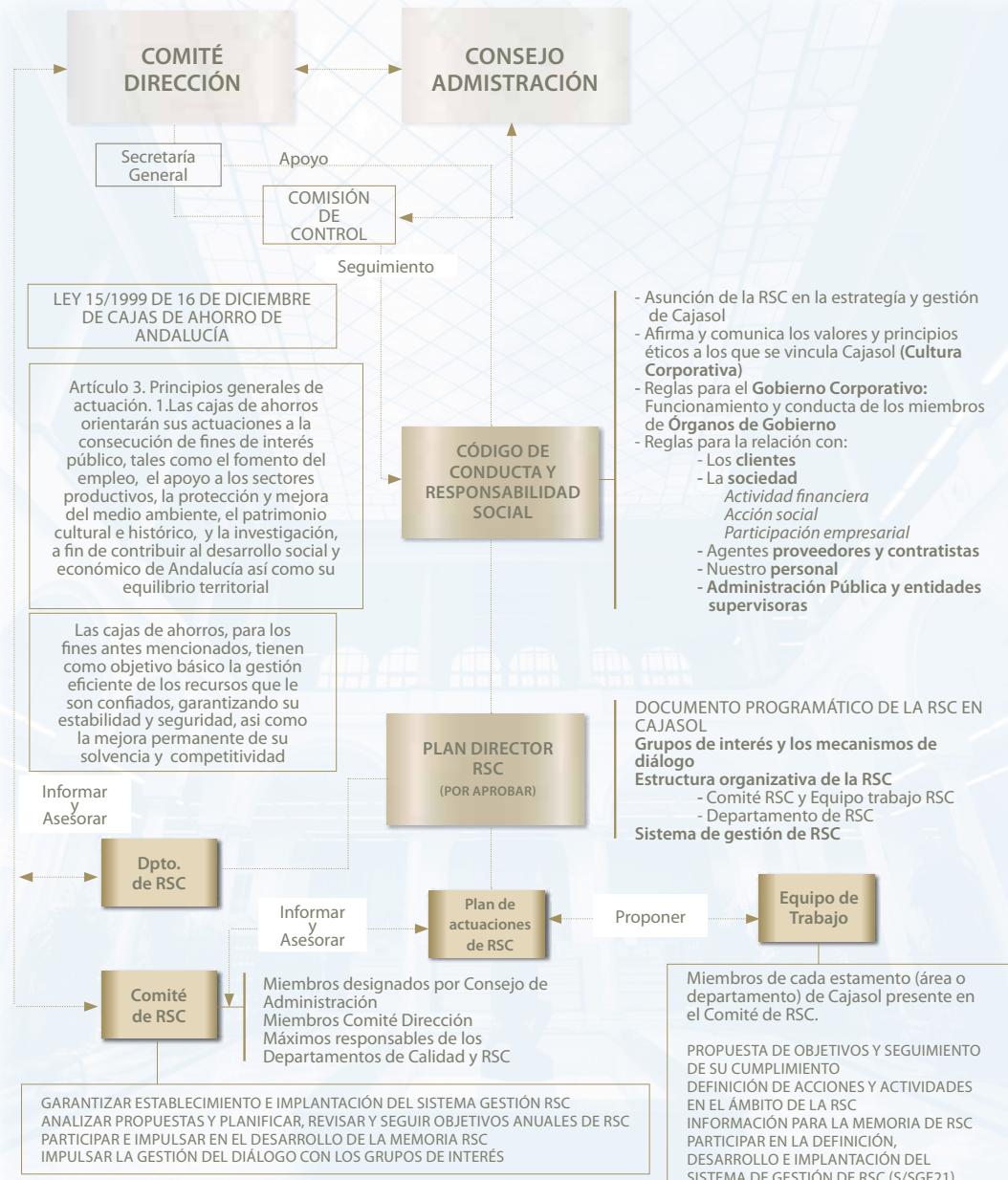




### » 3.5. Organización de la RSC en Cajasol [CSR2]

El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de la política de Responsabilidad Social Corporativa en Cajasol. Corresponde a este órgano de gobierno marcar las directrices que orienten la gestión de la RSC en la organización, así como coordinar las actividades e iniciativas relacionadas con la gestión responsable y desarrolladas por los distintos departamentos de la Entidad.

Con el fin de agilizar la gestión de la RSC y de darle una relevancia orgánica acorde con su importancia en la estrategia de la organización, Cajasol cuenta, como ya contaban Caja San Fernando y El Monte antes de la fusión, con un departamento de RSC, que asume la responsabilidad de implementar las políticas generales diseñadas por el Consejo de Administración, así como la coordinación de todas las actividades que se enmarquen dentro del ámbito de la RSC. Para completar la estructura de gestión de la RSC y facilitar la adopción de las medidas que se establezcan al efecto, se ha propuesto la creación de un Comité de RSC y un Equipo de Trabajo de RSC.



### 3.5.1. Departamento de Responsabilidad Social Corporativa

El departamento de RSC coordina la actividad de la Responsabilidad Social Corporativa en la Entidad en colaboración con el Equipo de Trabajo y el Comité de RSC. Entre otras, las principales funciones del departamento son el diseño y mantenimiento del Plan Director de RSC, asesorar e informar a los Órganos de Gobierno, a petición de éstos, en materia de RSC, coordinar todas las actividades enmarcadas en el ámbito específico de la RSC, redactar y publicar la Memoria Anual de RSC y proponer planes de actuación relevantes en este ámbito.

#### ACTUACIONES RELEVANTES DEL DEPARTAMENTO DE RSC EN 2007

- El lanzamiento de un importante proyecto que destaca por su relevancia: el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la RSC en Cajasol de acuerdo con la norma para la evaluación de la Gestión Ética SGE 21:2005 de Forética. Con una duración estimada para su desarrollo de ocho meses, este sistema permitirá gestionar los objetivos anuales y compromisos RSC de Cajasol, teniendo en cuenta a todos los grupos de interés e incluirá la definición de procedimientos necesarios, la estructura funcional (Comité de RSC, Equipo Interdepartamental de Trabajo, etc.), la disponibilidad de recursos, la regulación de la documentación, los órganos de decisión y control, los planes de auditoría, etc. Viene a sustituir, por su mayor cobertura, al sistema implantado anteriormente en El Monte basado en la norma SA 8000.
- Participación activa de Cajasol en la creación y puesta en marcha del Comité Sectorial de RSC de CECA, junto a otras 17 Cajas de Ahorros. Entre otras iniciativas puestas en marcha por este nuevo comité sectorial, destaca el lanzamiento del Estudio de Materialidad Sectorial de acuerdo con la definición del Global Reporting International y de AccountAbility que se llevará a cabo a lo largo del 2008. Es un proyecto pionero en el sector que permitirá conocer los temas considerados relevantes por los distintos grupos de interés dentro del ámbito financiero.
- Se ha presentado la propuesta de Plan Director de la RSC para Cajasol, cuya aprobación está prevista en el primer semestre de 2008.
- Colaboración en jornadas de difusión de la RSC (Medicus Mundi).

### 3.5.2. Comité RSC

En la composición del Comité de RSC participarán, por un lado, los miembros del Consejo de Administración designados al efecto; y por otro, los miembros del Comité de Dirección, de manera que queden cubiertas todas las áreas de actuación de la Caja. Además de los máximos responsables de los departamentos de Calidad y Responsabilidad Social Corporativa, también se podrán incorporar expertos externos designados por el Consejo de Administración. El Comité de RSC se reunirá al menos una vez durante el ejercicio para realizar el seguimiento del plan de actuaciones de RSC; además, siempre se reunirá al final del ejercicio para efectuar la revisión anual de resultados [4.9] y la planificación del período siguiente.

Entre otras funciones, el Comité de RSC será responsable de garantizar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de RSC, de analizar las propuestas del departamento de RSC, identificar y pronunciarse con respecto a los recursos, la formación o iniciativas que sean necesarias para el mantenimiento de la RSC en la Caja y de interpretar el Código de Conducta cuando sea preciso.

### 3.5.3. Equipo de Trabajo de RSC

Paralelamente al Comité de RSC y dependiente de éste, se crea el denominado Equipo de Trabajo de RSC, compuesto por una o varias personas de cada estamento (área o departamento) presente en el Comité. Estas

personas hacen de enlace entre el área de actividad a la que pertenecen y el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, y serán representantes y responsables en su ámbito en materia de RSC. Los miembros del Equipo de Trabajo de RSC pueden asistir por invitación, con voz, pero sin voto, a las reuniones del Comité. Su colaboración es necesaria en la propuesta de objetivos, seguimiento de su cumplimiento, definición de acciones y actividades, comunicación interna y externa, y en la facilitación de la información que, en materia de RSC, sea necesaria (elaboración de la Memoria anual de RSC, diagnósticos RSC, etc.). Este equipo también es el foro de preparación de las reuniones del Comité de RSC. La coordinación de este equipo de trabajo corresponderá al responsable del departamento de Responsabilidad Social Corporativa, quien lo convocará total o parcialmente siempre que sea necesario para el buen desarrollo de las funciones del Comité de RSC.



### ▷ 3.6. Diálogo con los Grupos de Interés (4.14, 4.15, 4.16, CSR6)

Tal y como se establece en el Código de Conducta y Responsabilidad Social, los grupos de interés en Cajasol se definen como aquellos que, de manera directa, influyen o son influidos por su actividad. Estos grupos constituyen un elemento estratégico para la gestión de Cajasol, por lo que el diálogo activo con ellos debe ser la base de la definición de las políticas que se establecen o establezcan en nuestra entidad. En el mismo Código, se establecen los compromisos para con cada uno de los grupos de interés, a saber:

- Miembros de los Órganos de Gobierno
- Personal
- Clientes
- Administraciones públicas y entidades supervisoras
- Agentes Proveedores y Contratistas
- Sociedad

En Cajasol, como en todas las Cajas de Ahorros, la mayoría de los grupos de interés están representados en los Órganos de Gobierno, lo que facilita extraordinariamente el diálogo, el conocimiento de sus expectativas y su integración en la estrategia y la gestión de la empresa. Conscientes de que Cajasol dispone de más fa-

cidades que cualquier otro tipo de empresa para entablar dichos canales de diálogo, pero también de que su cultura y vocación social exigen un compromiso mucho mayor, en Cajasol, la atención y consideración de las expectativas de los grupos de interés forman parte central de nuestra estrategia y política corporativas. En los capítulos dedicados a cada grupo de interés, se profundizará más en los canales de diálogo y actuaciones particulares para cada grupo en concreto.

#### PROCESO DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Por otra parte y como ya se mencionó con anterioridad, Cajasol se ha adherido al Estudio de Materialidad Sectorial liderado por CECA y que tiene como objetivo primordial conocer los aspectos que hacen que una entidad financiera sea socialmente responsable, las expectativas que los agentes sociales y económicos tienen del sector financiero, cómo responden las Cajas a estas expectativas y las incluyen en sus decisiones y cuál es el posicionamiento de las Cajas respecto a estos temas y al desarrollo sostenible. Se espera que este estudio ayude a dirigir adecuadamente los asuntos de discusión de la RSC en el sector financiero, a confirmar o re conducir el posicionamiento de las Cajas en general y de Cajasol en particular sobre estos temas, y marque las pautas para encarar las expectativas y los retos de futuro. [4.15]

GRUPO DE INTERÉS [4.14.]	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN [4.16,CSR6]
<b>Empleados</b>	Presencia significativa en los Órganos de Gobierno
	Representación Sindical
	Portal del Empleado: Zonasol
	Desayunos de Trabajo
	Revista Cajasol
	Iniciativa Solidaria de Empleados

[Sigue ➔](#)

GRUPO DE INTERÉS [4.14.]	CANALES DE COMUNICACIÓN [4.16,CSR6]
<b>Clientes</b>	Presencia significativa en los Órganos de Gobierno Departamento de Atención al Cliente Buzón de Sugerencias Clientes Encuestas de Satisfacción de Productos/Servicios Estudios de Satisfacción por Agentes Externos Oficinas de la Caja Página Web Banca Electrónica Red de Cajeros Automáticos Comunicaciones con Clientes Publicidad
<b>Administración Pública</b>	Presencia significativa en los Órganos de Gobierno
<b>Sociedad</b>	Presencia significativa en los Órganos de Gobierno Reuniones de la Presidencia con Agentes Sociales y Económicos Búsqueda Activa de Proyectos Sociales por el Personal de la Obra Social y la Fundación Solicitudes Abiertas de Financiación
<b>Proveedores</b>	Relación Directa con los Responsables de Compras y Contratos

### ▷ 3.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC (4.12, 4.13)

#### 3.7.1. Adhesión al Pacto Mundial

Tanto El Monte como Caja San Fernando, antes de la fusión, eran ya entidades adheridas y firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2004 y 2006 respectivamente, una iniciativa que pretende fomentar la Ciudadanía Corporativa e integrar a las empresas en la protección de los Derechos Humanos y el Medio Ambiente mediante actuaciones responsables en los ámbitos de su actuación.

IMPLICACIONES DE LA ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compromiso con la integración de los Diez Principios en la estrategia, cultura y actividades cotidianas, velando por su progresión.</li> <li>■ Transparencia en el progreso de implantación de los Diez Principios y la redacción anual de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>■ Diálogo abierto y permanente con todos los grupos de interés.</li> <li>■ Incorporación de los criterios de cumplimiento de los Diez Principios en los procedimientos de selección de proveedores.</li> </ul>

### LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

#### Derechos Humanos

Apojar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales  
Evitar verse involucrado en la vulneración de los Derechos Humanos

#### Normas Laborales

Apoyar la libertad de afiliación y reconocimiento del derecho a la negociación laboral colectiva  
Eliminar toda forma de trabajo forzoso o bajo coacción  
Apoyar la erradicación del trabajo infantil  
Apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación

#### Medio Ambiente

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente  
Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental  
Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

#### Anticorrupción

Combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

En consonancia con el deber de transparencia adquirido con la firma de adhesión al Pacto Mundial, Cajasol se compromete a informar anualmente sobre la evolución y cumplimiento de los Diez Principios del Pacto.

### 3.7.2. Comité de RSC de la Confederación

#### Española de Cajas de Ahorros (CECA)

Cajasol es miembro, al igual que eran miembros desde su fundación las dos Cajas, de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), una asociación que integra a 46 Cajas de Ahorros españolas para las que cumple una doble función de lugar de encuentro y asociación y como suministrador de servicios especializados. CECA cuenta con un Comité de RSC en el que las Cajas pueden compartir iniciativas que puedan servir de inspiración a otras Entidades e incluso colaborar entre ellas para impulsar actuaciones de RSC en conjunto. Cajasol forma parte de dicho comité y ha apoyado (y se ha adherido a) la propuesta de un Estudio de Materialidad para el sector financiero que se desarrollará a lo largo del 2008, y que servirá para reforzar y matizar el conocimiento de las expectativas de los lectores de las Memorias de RSC y de los grupos de interés, en general, de las Cajas participantes en dicho estudio.

### PRESENTACIÓN DE LA GUÍA DE RSC DE LAS EMPRESAS

La organización "Medicusmundi" Andalucía presentó en el Centro Cultural de Cajasol la Guía de RSE de las empresas. Se trata de una guía de recursos para la implementación de Planes de Responsabilidad Social, como parte del proyecto *"Mejora de las prácticas empresariales de empresas españolas y andaluzas, especialmente en países de desarrollo"*. Esta guía, que pretende fomentar la integración de las prácticas de RSE entre las empresas para hacerlas más competitivas, está financiada por la Junta de Andalucía a través de la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional. Para el presidente de "Medicusmundi" Andalucía, Rafael Rodríguez-Contreras, trata de *"proporcionar a los empresarios andaluces toda la información necesaria para poder implantar la responsabilidad social en sus organizaciones y para dar a conocer a sus grupos de interés (clientes, consumidores, inversores, sindicatos, etc.) las prácticas responsables que ya tengan implantadas"*.

[Sigue ➔](#)

### PRESENTACIÓN DE LA GUÍA DE RSC DE LAS EMPRESAS

Fernando Vega, jefe del gabinete del Presidente de Cajasol-Fundación, destacó durante su intervención que, por su propia naturaleza y fines, las cajas de ahorros han sido pioneras en la efectiva implantación de políticas y procesos hoy asumidos como buenas prácticas de RSE, enfatizando además que con la nueva fusión nace una entidad de referencia en Andalucía y España tanto cuantitativa como cualitativamente, para la que el desarrollo de la RSE es una prioridad. El modelo de gestión de las Cajas, además de eficiente, es precursor, al incorporar en sus órganos de gobierno a los grupos de interés que constituyen las sociedades modernas, dando una respuesta eficaz tanto a la responsabilidad económica como a la responsabilidad social.

### 3.7.3. Fundación Empresa y Sociedad

Cajasol es socio de la Fundación Empresa y Sociedad, organización creada en 1995 y financiada mediante cuotas de socios, que tiene como misión *impactar positiva y equilibradamente en la sociedad y en las empresas inspirando y facilitando actuaciones empresariales que ayuden a mejorar la integración social*. La actividad de Empresa y Sociedad para con Cajasol, así como con el resto de sus socios, se concentran en cuatro áreas:

#### INSTITUCIONAL

Conocimiento: investigación y publicaciones

Comunicación

Eventos (Premios Empresa y Sociedad y Reunión Anual de Socios)

Relaciones institucionales

#### SOCIOS

Consultoría “sin papeles” sobre aspectos sensibles (estratégicos y de comunicación)

Apoyo en el día a día para que mejore su acción social

#### PROGRAMAS

Planes de trabajo en red para grupos de socios:

Discapacidad

Acción social en colaboración con empleados

Inmigración

#### CONSULTORÍA DE DIRECCIÓN (basada en análisis comparativos)

Análisis comparativos detallados

De actuaciones

De comunicación

De percepción externa

Diseño de estrategia a tres años.

Trabajos especiales a la medida de cada socio

Mediante esta asociación, Cajasol adopta el doble compromiso de mejorar su acción social y de actuar como agente de cambio para que mejore el sector empresarial en su conjunto. La Fundación les ayuda a cumplir dicho compromiso, contextualizando sus avances en comparación con las principales empresas.

### 3.7.4. Observatorio RSC

Como parte de su política de fomento y promoción de la RSC, Cajasol colabora en la financiación del Observatorio RSC, una organización creada en 2003, en parte gracias al apoyo de la Fundación El Monte, a partir de un grupo de organizaciones interesadas en desarrollar la RSC y los conceptos que la conforman, y ha supuesto un fuerte impulso a la visualización de la RSC como área emergente de trabajo e incidencia desde la sociedad civil. Además de la colaboración financiera, Cajasol Fundación ha desarrollado varios proyectos con el Observatorio en su línea de fomento de la RSC tal y como se especificará en el capítulo de sociedad con más extensión.

### 3.7.5. Alianza Europea para la RSC

Ya desde el 2006, Caja San Fernando declaró formalmente su adhesión a la "Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas" y Cajasol ha mantenido vivo el apoyo a esta iniciativa, a través de la cual la Unión Europea pretende fomentar una mayor aceptación de la RSC entre las empresas europeas, así como aumentar el apoyo a la RSC y su reconocimiento como una contribución al desarrollo sostenible y a la estrategia para el crecimiento y el empleo.

La iniciativa pretende crear una red a la que se adhieran las empresas que así lo deseen, y que sirva de plataforma para realizar propuestas, compartir experiencias, abrir caminos de cooperación, reflexionar conjuntamente sobre problemas específicos, etc.

## » 3.8. Prevención de Prácticas Deshonestas

Un aspecto fundamental de la RSC es el compromiso con la transparencia y con la lucha contra todas las formas de irregularidades que puedan desatarse en el seno de la propia empresa. Para ello, es necesario que ésta se dote de los procedimientos y controles internos necesarios con el fin de evitar este tipo de prácticas.

A lo largo de esta sección, se exponen las políticas de Cajasol en relación con la prevención del blanqueo de capitales, prácticas anticorrupción y procedimientos establecidos en el ámbito del mercado de capitales (derivados del Reglamento Interno de Conducta aprobado por el Consejo a principios de junio). Además, de manera excepcional y como medida de transparencia, se ofrece información sobre una serie de hechos acontecidos en el Grupo Empresarial El Monte entre los años 2004 y 2005, y que han sido objeto de una depuración de responsabilidades, lideradas por los Órganos de Gobierno de la Caja, dando cumplimiento a un requerimiento, al respecto, del Banco de España. Por último, y en este mismo ámbito de la transparencia informativa, se ofrece información sobre operaciones formalizadas con partes vinculadas, operaciones formalizadas con grupos políticos u operaciones formalizadas con instituciones públicas [SO6] en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el cual está disponible en la web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la página web corporativa de Cajasol [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es)

En referencia a prácticas monopolísticas o contra la libre competencia no se han producido incidentes a lo largo del 2007 [SO7].

Por diferentes motivos, a lo largo del 2007 se ha expedientado a 13 miembros de la plantilla de Cajasol, con quienes se han tomado las siguientes medidas [SO4]:

- 3 Despidos disciplinarios
- 1 Inhabilitación definitiva para ascender de nivel
- 8 Amonestaciones escritas
- 1 Suspensión de empleo y sueldo

### 3.8.1 Sucesos Referentes al Grupo Empresarial El Monte 2004-2005 [SO4]

En relación con la prevención de prácticas deshonestas, y como consecuencia de lo sucedido entre el 2004 y 2005 en el Grupo Empresarial El Monte, que tanto daño ha causado a la Entidad, tanto a nivel patrimonial como reputacional, a continuación se exponen, como ejemplo de transparencia, los hechos acontecidos y las actuaciones emprendidas desde el Consejo de Administración con el fin de depurar las pertinentes responsabilidades.

#### Síntesis del proceso de investigación

- En la primavera del 2006, la Sociedad Grupo Empresarial El Monte es objeto de una inspección por parte del Banco de España, solicitando los inspectores, una serie de medidas en el ámbito, entre otros, de la inversión crediticia, ajustes y reclasificaciones contables, la gestión y control del Grupo Empresarial siguiendo criterios de la propia Caja y, por último, la consolidación e intervención contable del Grupo Empresarial por la propia Intervención General de la Caja.
- En el mes de julio de ese mismo año, El Monte procedió a satisfacer todos los requerimientos relativos a la inversión crediticia y ajustes contables, y posteriormente, se llevaron a cabo actuaciones con el fin de canalizar, en una sola área, la gestión y administración del Grupo Empresarial, homogeneizando procedimientos y criterios contables entre la Caja y su Grupo.
- Por otro lado, el Banco de España, durante su labor de inspección, analizó un total de 99 operaciones de inversión y desinversión del Grupo Empresarial, de las cuales, finalmente, en 3 de las transacciones analizadas exhaustivamente, de conformidad con los informes de los auditores externos y abogados contratados al efecto, existía la posibilidad fundada de acciones tendentes a depurar la responsabilidad en distintos niveles.

#### Plan de Acción de Cajasol y antes El Monte

- El Consejo de Administración de la Entidad abordó este asunto, desde el primer momento, con todo rigor y transparencia, tanto para exigir responsabilidades como en el establecimiento de los controles oportunos. Hay que tener en cuenta que, aunque los hechos acontecieron en la extinta Caja El Monte, la depuración de responsabilidades ha sido apoyada de manera unánime por el Consejo de Cajasol, una vez producida la fusión.
- El Consejo de Administración, a propuesta del Gabinete Jurídico de la Caja, acordó, a mediados de mayo de 2007, ejercer acciones legales por las transacciones realizadas en las tres transacciones analizadas, acuerdo que se alcanzó por unanimidad.
- Asimismo, es de destacar que en todo este proceso, tanto la Consejería de Economía de la Junta de Andalucía, como el propio Banco de España, han tenido puntual información de los trabajos de investigación desarrollados, así como de las acciones emprendidas, las más adecuadas y contundentes, en principio, para salvaguardar los intereses de la Entidad y de sus clientes.
- El proceso ha concluido con la presentación de acciones legales, hasta ahora admitidas a trámite, que reflejan notablemente que Cajasol, y antes El Monte, han cumplido noblemente, y con la mayor celeridad posible, con los requerimientos del Banco de España en defensa de sus clientes, su patrimonio y su reputación.

### 3.8.2 Prevención del Blanqueo de Capitales [CSR4]

Cajasol asume el compromiso y la obligación de contribuir a la detección de operaciones de blanqueo de capitales así como su denuncia a las autoridades competentes aplicando la normativa en vigor. Con este fin, Cajasol dispone de una Política Institucional de Prevención del Blanqueo de Capitales así como de un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales que presentan la política global y las medidas y procedimientos de obligado cumplimiento en toda la organización, cuya aplicación prevalecerá sobre las oportunidades de negocio en caso de conflicto.



La Política Institucional de Prevención del Blanqueo de Capitales de Cajasol comienza en las políticas de admisión, identificación y conocimiento de clientes; estas políticas son fundamentales para la efectiva prevención y lucha contra distintas prácticas deshonestas así como contra la financiación de bandas terroristas o grupos afines. El siguiente paso obligado son los sistemas de control interno que en Cajasol se concretan en el Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales (órgano decisorio) y la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales (órgano operativo).

ESTADÍSTICA DE OPERATORIA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES 2007 [SO2]	
<b>Operatoria Revisada</b>	<b>Número de Operaciones</b>
Operaciones > 300.000 €	6.000
Operaciones de Montevía	7.000
<b>Resultado de las Revisões</b>	<b>Número</b>
Operaciones comunicadas al Servicio Ejecutivo en Reporting mensual	3.203
<b>Peticiones de Información a Oficinas</b>	<b>Número</b>
Disposición en efectivo en billetes de 500	800
Alertas aplicativo informático	800
Alertas a través de listados	200
<b>Total Operaciones Sospechosas Analizadas</b>	<b>127</b>
Operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo	8
Operaciones desestimadas	46
Operaciones en seguimiento	19
Requerimientos recibidos (Serv.Ejecutivo, Juzgados, etc.)	54

Como parte fundamental de las políticas de control y prevención en la Entidad, Cajasol ha establecido las medidas necesarias para que todos sus directivos y empleados tengan conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Para ello, la Escuela de Formación de Cajasol, como Departamento específico del Área de Recursos Humanos, con la participación de los representantes de los trabajadores, organiza anualmente planes de formación y cursos que capacitan a sus empleados para el cumplimiento de la legislación vigente y la normativa interna. En 2007, fueron 387 los

empleados formados en este centro interno. Además, hubo cuatro casos de formación externa. En conjunto, los empleados formados fueron los siguientes:

#### NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS EN PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES EN 2007 [HR3, SO3]

19 Directores

1 Jefe de Servicio (Auditoría de Oficinas)

328 Administrativos de Oficina

1 Administrativo de Central

1 Auditor

34 Subdirectores

4 Ejecutivos de Cuenta

1 Gestor de Banca Personal

2 Gestores de Pymes

La Auditoría Interna de Cajasol es la encargada de supervisar el cumplimiento de estas políticas y de las medidas internas adoptadas, siendo también responsable de que el sistema de prevención de blanqueo de capitales implantado asegure eficazmente que todas las unidades de negocio conocen a sus clientes y que la actividad se realiza de conformidad a la normativa interna y el ordenamiento vigente.

#### TRABAJOS DEL SERVICIO DE AUDITORÍA INTERNA 2007 [SO2]

Primer Semestre	Número de Auditorías	Número de Auditorías con Informes a la Comisión de Control
Oficinas de El Monte	49	6
Oficinas Caja San Fernando	48	6
Empresas Participadas de El Monte	4	
Empresas Participadas Caja San Fernando	4	
Servicios Centrales El Monte	19	11
Servicios Centrales Caja San Fernando	3	
Segundo Semestre	Número de Auditorías	Auditorías Especiales
Oficinas	81	9
Empresas Participadas	6	
Servicios Centrales	5	
<b>Total Auditorías</b>	<b>219</b>	

### I JORNADAS DE AUDITORÍA Y BUEN GOBIERNO

El 12 de Diciembre de 2007, Cajasol celebró las "I Jornadas sobre Auditoría y Buen Gobierno", en la que participaron los miembros de la Comisión de Control y Comité de Auditoría, el Área de Auditoría Interna y la Secretaría General. Se inició con ello un ciclo que, con periodicidad anual, pretende convertirse en un foro de discusión y difusión desde el que poner en común las prácticas de Buen Gobierno que nos permitan definir un método que compatibilice, por un lado, la gestión del profesional con la transparencia, y por otro, la eficacia en la gestión con el compromiso social. El acto contó con la asistencia del presidente de la Entidad, Antonio Pulido, que recibió de manos del director del Instituto de Auditores Internos, Javier Faleato, la Certificación de Calidad del Área de Auditoría, lo que convirtió a la caja en la primera entidad de ahorro de Andalucía en obtener dicho reconocimiento. Esta es la calificación más alta otorgada por el Instituto y es concedida cuando la función de Auditoría Interna, objeto de evaluación, dispone de un estatuto, políticas y procesos que se desarrollan en conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. [2.10]

### 3.8.3 Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores

Cajasol ha establecido un Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (en adelante, el Reglamento) con el fin de regular las operaciones relativas a dicho marco de actuación. El citado Reglamento tiene como objeto especificar las normas a observar por todas aquellas personas que presten sus servicios a Cajasol, formen parte o no de la plantilla, y cuya labor esté directamente relacionada con el Mercado de Valores. El Reglamento sirve de referencia y código de conducta en todo lo referente a operaciones por cuenta propia, información privilegiada y relevante, manipulación del mercado y operaciones sospechosas, informes y recomendaciones de inversión, política de gestión de los conflictos de interés y depositaría de instituciones de inversión colectiva y de fondos de pensiones.



# 2007



# 4. Dividendo Social. Obra Social Directa y Fundación Cajasol

- 4.1. La Respuesta de Cajasol a las Necesidades Sociales
- 4.2. Política de Obra Social
- 4.3. Presupuesto para Obra Social
- 4.4. Obra Social Directa
- 4.5. Política de Funcionamiento de la Obra Social Directa
- 4.6. Actividades Culturales Destacadas de la Obra Social Directa
- 4.7. Otras Actividades de la Obra Social Directa
- 4.8. Cajasol Fundación
- 4.9. Dotación Económica de la Fundación
- 4.10. Áreas de Actuación de la Fundación
- 4.11. Fundación Caja San Fernando y al Pequeño Comercio

# 4

## Dividendo social. Obra Social y Fundación Cajasol

### 4.1. La Respuesta de Cajasol a las Necesidades Sociales [SO1]

Tal y como se detalla en el título V del Código de Conducta y Responsabilidad Social, la creación de valor a la sociedad desde Cajasol se realiza mediante tres canales:

- Mediante la **maximización de sus negocios**, ofreciendo servicios financieros competitivos que respondan a las expectativas de los distintos colectivos sociales.
- A través de la **acción social** de la Caja, que se canaliza a través de la Fundación y la Obra Social y que contribuye, con el excedente económico obtenido de la actividad financiera, a la realización de obras sociales orientadas hacia los sectores menos favorecidos.
- A través de la **política de participaciones empresariales**, mediante aportaciones de capital riesgo para facilitar la creación o el crecimiento de empresas innovadoras, y mediante la inversión en empresas que potencien la inserción laboral de las personas con riesgo de exclusión, empresas respetuosas con el medio ambiente o cuya actividad tenga un impacto positivo sobre aquél.



## » 4.2. Política de Obra Social

De acuerdo con su naturaleza fundacional y su carácter social, Cajasol destina anualmente la totalidad de sus excedentes que, conforme a la normativa de aplicación, no deban integrar sus reservas, sus fondos de provisión no imputables a riesgos específicos, o cualquier otra obligación de pago regulada por alguna disposición, a la dotación de un fondo para la creación y sostenimiento de la Obra Social, que tendrá por finalidad el fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora, así como la financiación de obras y actuaciones en los campos de los servicios sociales, la sanidad, la investigación, la protección y mejora del medio ambiente, la enseñanza, el patrimonio cultural e histórico y demás actuaciones en el campo de la cultura y cualesquiera otras de naturaleza análoga que favorezcan el desarrollo socioeconómico de las zonas que comprendan su ámbito de actuación. El Consejo de Administración lleva a cabo una gestión profesionalizada de las inversiones en materia de Obra Social sin perjuicio de las funciones reservadas por la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía a los restantes Órganos de Gobierno. El Consejo, como órgano responsable de la administración y gestión diligente de la Obra Social, rinde cuentas anualmente de su ejecución, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de aplicación. La Comisión de Control vela por la correcta ejecución del presupuesto de la Obra Social, vigilando que su gestión se realiza con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas, en su caso, por la Asamblea General. Igualmente, supervisa la gestión económica de Cajasol Fundación, con el fin de verificar la aplicación de los fondos a las actividades y fines previstos en el presupuesto.

En cuanto a la dotación anual de la Caja al presupuesto de la Obra Social, el Consejo vigila el cumplimiento de los siguientes criterios:

- **De forma orientativa, la Caja destinará anualmente** a la Obra Social el 30% de los beneficios netos de la Entidad del ejercicio anterior, porcentaje que podrá incrementarse en tanto el margen de solvencia, incluyendo las Reservas que se doten con cargo a los beneficios del ejercicio anterior, exceda en cinco puntos el exigido en cada momento por el Banco de España.
- **El porcentaje destinado podrá ser inferior al 30%** si el indicado margen de solvencia fuese inferior al exigido en cada momento más de dos puntos. Con carácter general, este porcentaje no deberá ser inferior al 25%, salvo que sea imprescindible para alcanzar el margen de solvencia exigido en cada momento.
- **Adicionalmente al porcentaje de los beneficios netos resultante** de la regla anterior se incluirá en la dotación anual de la Obra Social el 0,7% de los beneficios netos del ejercicio anterior con destino a proyectos para la cooperación al desarrollo en países del tercer mundo. La gestión específica de esta partida se efectuará bajo los principios de transparencia, publicidad, universalidad, tanto en lo referente a las convocatorias como en cuanto a la evaluación, aprobación y control de los proyectos presentados, y se podrá encomendar tanto a la Obra Social como a la Fundación Cajasol, u otras fundaciones que se creen a tal efecto, a través de una comisión nombrada al efecto, de composición equilibrada entre los distintos grupos de representación.

### ▷ 4.3. Presupuesto para Obra Social

La elaboración del presupuesto de la Obra Social sigue los siguientes criterios establecidos por el Código de Conducta y Responsabilidad Social:

- **Equilibrio territorial:** para una equitativa distribución de los beneficios en todo el ámbito de actuación de la Caja, esta procurará orientar las líneas de actuación en materia de Obra Social hacia sus zonas de actuación en proporción al volumen de negocio obtenido en cada una de ellas, sin perjuicio de los posibles factores correctores que sean convenientes utilizar, de forma que las actuaciones de la Obra Social generen un valor social en el más amplio ámbito territorial posible.
- **Equilibrio presupuestario de actuaciones:** mediante un reparto equilibrado del presupuesto de Obra Social entre las líneas de actuación, procurando a tal efecto que ninguna de ellas suponga más del 30% del presupuesto total de la Obra Social.
- **Fondo de Reserva:** destinando al menos un 5% del presupuesto total de la Obra Social a la creación de un fondo de actuaciones en los ejercicios con menores excedentes netos.
- **Rentabilidad Social:** para el establecimiento de las prioridades y la selección de las actuaciones en materia de Obra Social, se considerará como elemento fundamental y determinante la constatación del efecto social que procura cada actuación. La evaluación de esta rentabilidad social deberá estar convenientemente reflejada en la Memoria de RSC.
- **Carácter finalista:** las inversiones en Obra Social se efectuarán, salvo excepciones fundadas, con un carácter finalista y que no suponga un compromiso indefinido de una parte del presupuesto para el mantenimiento de una actuación concreta.

### ▷ 4.4. Obra Social Directa

La Obra Social Directa de Cajasol aglutina la antigua Obra Social de Caja San Fernando y la Obra Social de El Monte. A su vez, esta se subdivide en Obra Social Propia y Obra Social en colaboración; de esta manera, la Caja reserva parte de su dotación económica para proyectos sociales que se proyectan y dirigen desde la misma Obra Social, bien porque están muy distribuidas en el territorio y requieren del apoyo de la red comercial, bien porque es oportuna la presencia institucional directa, como es el caso de diversos foros, premios y convocatorias de becas, entre otros.



#### LA OBRA SOCIAL APUESTA POR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA SIERRA DE CÁDIZ

La Obra Social de Cajasol ha renovado su apoyo y confirmado su línea de trabajo para el desarrollo socioeconómico de la Sierra de Cádiz, a través de un convenio de colaboración con la Mancomunidad de Municipios de la sierra gaditana. El acuerdo, suscrito por el vicepresidente ejecutivo de Cajasol, Luis Pascual Navarrete, y el presidente de la Mancomunidad Sierra de Cádiz, Alfonso Moscoso, contribuye a poner en marcha actuaciones encaminadas a la investigación, protección, conservación y difusión de la cultura y patrimonio, como elementos imprescindibles para la cohesión social y territorial. A juicio del vicepresidente, el valor patrimonial y medioambiental de los 19 pueblos que forman esta mancomunidad es un bien que atrae el turismo y, por tanto, riqueza y actividad económica a los municipios de este entorno. El convenio tiene una aportación de 60.000 euros y dará continuidad a una serie de acciones que se vienen desarrollando en la Sierra, como son la celebración de un Mercado Promocional de los Productos de la Sierra de Cádiz, "Artesierra", la organización de la tercera edición de los encuentros de la Universidad de Cádiz en la Sierra, teatro itinerante, la segunda edición del Concurso a la Mejor Idea de Innovación Empresarial y la promoción y difusión cultural de las localidades de la Sierra de Cádiz.

La dotación económica de la Obra Social ha sido de más de 23 millones de euros en el 2007 que se han repartido en 6.408 proyectos cuya cifra de beneficiarios se estima en casi 7 millones de personas [SOC1]. El gasto para actividades de esta dotación ha sido el siguiente:

Áreas de Actuación	OBRA SOCIAL CAJA SAN FERNANDO			IMPORTE EN EUROS
	Centros	Actividades	Beneficiarios	
Cultura y Tiempo Libre	58	3.015	2.794.382	9.219.139,72
Asistencia Social y Sanidad	9	354	818.123	1.390.923,91
Educación e Investigación y Desarrollo	5	879	656.803	3.933.083,24
Patrimonio Histórico Artístico y Natural	6	44	926.208	658.045,22

Áreas de Actuación	OBRA SOCIAL EL MONTE			Aportación
	Centros	Actividades	Beneficiarios	
Servicios Sociales	1	41	45.376	480.508,21
Economía Social Y Fomento Empleo		27	68.350	419.700,00
Enseñanza	3	22	24.996	1.907.290,76
Cultura	4	1.983	1.241.350	1.564.814,71
Investigación		43	197.000	541.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>6.408</b>	<b>6.772.588</b>	<b>20.114.505,77</b>

Ante esta disponibilidad y, teniendo en cuenta, los resultados de las acciones desarrolladas por la Obra Social en los últimos años, se propone para el presente ejercicio una estructuración de actividades que, por una parte se acomode con la que opera en CECA y la mayor parte de las cajas de ahorros (ello tiene, entre otras ventajas, la economía de esfuerzos a la hora de facilitar datos sobre la ejecución o liquidación presupuestaria) y, de otra parte, implique una estructura más funcional, operativa y homologada con la clasificación de CECA,

en lo que al desarrollo de actividades se refiere. Por tanto, la estructura presupuestaria de actividades queda dividida en las siguientes cuatro áreas de trabajo:

- 1. Cultura y Tiempo Libre.**
- 2. Asistencia Social y Sanitaria.**
- 3. Educación e Investigación y Desarrollo.**
- 4. Patrimonio Histórico Artístico y Natural.**

Junto con la reestructuración antes citada, se propusieron otros tres objetivos a cumplir a lo largo del 2007:

- a) La puesta en funcionamiento de la Fundación Caja San Fernando.**
- b) Previsión del nacimiento de Cajasol en el segundo semestre del 2007 y de posibles proyectos conjuntos.**
- c) Culminación del compromiso adquirido con la Universidad de Cádiz (UCA) por la devolución de las instalaciones del Centro Universitario de Jerez, y la liquidación del 50 % de las mejoras realizadas en el inmueble utilizado por la Escuela de Relaciones Laborales de Jerez, propiedad de la Obra Social.**

Estos objetivos se han cumplido mayoritariamente de forma satisfactoria, como se detalla a lo largo del capítulo.

## ▷ 4.5. Política de Funcionamiento de la Obra Social Directa

Con el fin de optimizar la dotación a Obra Social por parte de la Entidad y de asegurar el control, administración y coordinación de los proyectos, el Consejo de Administración de Caja San Fernando aprobó el 25 de octubre de 2005 la creación del Comité de Obra Social y su reglamento de funcionamiento; el cual se ha mantenido en la Obra Social de Cajasol. Según dicho reglamento, las facultades de aprobación de proyectos, el sistema de estudio y propuesta de programación, la disponibilidad y consignación presupuestaria, acuerdos y convenios y los procedimientos de seguimiento y valoración de cada proyecto están sujetos a procedimientos específicos que reportan regularmente a diferentes responsables de la Entidad.

Año	EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN PRESUPUESTARIA A LA OBRA SOCIAL		Dotación Obra social El Monte
	Dotación Obra social Caja San Fernando	MILES DE EUROS	
2007	19.000,00		6.800,42
2006	16.750,00		6.900,68
2005	14.000,00		5.264,84
2004	12.150,00		6.324,39
2003	12.061,00		5.530,84

### 4.5.1. Selección y Seguimiento de Proyectos

Una vez identificados todos los proyectos susceptibles de ser financiados, ha de procederse a la selección de los beneficiarios. De acuerdo con el Reglamento anteriormente citado, todas las propuestas de actuación en el marco de la Obra Social deberán acompañarse de un informe en el que se detallen, entre otros asuntos, la naturaleza del proyecto, los plazos y fechas para su realización y los beneficios sociales que se espera que generen.

Dicho informe se somete a una evaluación por parte de los servicios técnicos correspondientes de la Obra Social, en la que se tienen en cuenta los principios generales que deben regir la elaboración del presupuesto de la Obra Social anteriormente citados.

Una vez aprobada la actividad y asignada la cantidad necesaria para su desarrollo, se procede a la firma de un Acuerdo o Convenio, en la que se detallan los términos en los que se llevará a cabo la actividad, incluyendo el calendario de ejecución.

Tras la firma del Acuerdo, la cantidad presupuestada se devenga en su totalidad, excepto en el caso de aquellas colaboraciones con una dotación superior a los 1.500 euros, en los que se abona un 70% de la cantidad concedida, quedando el 30% restante pendiente de ser devengado a la finalización de la actividad y entrega de la memoria justificativa. De esta manera, la Caja puede llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de los proyectos, asegurando la transparencia y el logro de los fines sociales para los que fueron concedidos.

## » **4.6. Actividades Culturales Destacadas de la Obra Social Directa**

La Obra Social de Cajasol ha desarrollado, a lo largo del 2007, numerosas actividades, tanto directamente como en colaboración con otras organizaciones, destinadas al fomento de la cultura, al apoyo a los más necesitados y al acceso a la educación.

### **4.6.1. Artes Plásticas**

Se organizaron durante el año 2007 un total de 23 exposiciones en las cuatro Salas Cajasol de Andalucía (Cádiz, Jerez, y dos en Sevilla), así como 5 muestras en colaboración con otras instituciones (Cádiz, Córdoba, Alcalá de Guadaíra, Sevilla). De todas ellas las más relevantes serían:

#### **La Utopía Cinética 1955-1975 (Sevilla, febrero-marzo)**

La utopía cinética presenta a los grandes nombres históricos del contexto internacional con obras de los años nucleares del movimiento cinético, movimiento que incorpora nuevos materiales y que cuenta con la participación activa del espectador. El arte cinético es fruto de un interés común de los artistas por ciencias como la física, la mecánica o la psicología de la percepción.



#### **Intervalo. Ciclo de arte contemporáneo y flamenco. Carmen Sigler y Kaoru Katayama (Jerez, enero-marzo)**

Intervalo es un proyecto sobre las relaciones entre arte contemporáneo y flamenco tomando como ejes temas como la identidad, el género, el cuerpo y la relación entre voz y silencio. Es una exposición en progresión que hasta la fecha ha contado con trabajos de Javier Codesal, Alex Francés, Carmen Sigler, Kaoru Katayama y María La Ribot.

#### **Dionisio González. La invisibilidad del resto. (Cádiz, mayo-junio)**

La exposición se centra en imágenes y video sobre la ciudad de São Paulo, ciudad que muestra una tipología constructiva centrada en la recogida de materiales heteróclitos, extraídos incluso sustraídos del excedente de la ciudad planificada, donde se asientan pobladores procedentes del interior que se instalan precariamente en la megalópolis.

#### **El Pensamiento en la Boca (Jerez, noviembre 2007 – enero 2008)**

El tema de la cocina es el punto de partida de un proyecto donde obras, situaciones y escenarios se hacen eco de un concepto de creación como lugar de encuentro e intercambio, donde la invención es tarea compartida y hábito de negociación. Los artistas que se integran en este proyecto no solo participan a título individual. Se inscriben en formas de colaboración, comunicación e intercambio.



#### **Espacio Escala**

Se han organizado exposiciones compuestas por obras de la Colección de la Entidad en tres muestras bajo los títulos *El placer de mirar* (junio - julio), *Cambiarlo todo* (septiembre - noviembre) y *Colección privada* (noviembre - enero).

#### **Premios de Artes Plásticas y Fotografía**

En el 2007 se celebró el XLIV Certamen de Artes Plásticas de Caja San Fernando, al que se invitó a participar a todos aquellos artistas nacionales o extranjeros residentes en Andalucía con obras en cualquier tipo de soporte, técnica o diseño realizadas en el 2005 ó 2006. El objetivo del certamen es premiar, tanto la trayectoria de un autor como la obra realizada los dos años anteriores al fallo del premio. Para esta convocatoria se estableció un único premio de 15.000 euros.

Asimismo, en el 2007 tuvo lugar la IV Convocatoria de Becas para Proyectos de Fotografía cuyo propósito es facilitar a los fotógrafos el desarrollo de sus propios proyectos fotográficos. De esta manera, se pretende valorar la obra del autor, estimular la creación fotográfica y la capacidad para originar propuestas visuales. Al igual que en el Certamen de Artes Plásticas, a la convocatoria de becas puede presentarse cualquier artista residente en España con independencia de su nacionalidad. Se concederán dos becas: Mejor Proyecto, con una dotación de hasta 9.000 euros y Joven Autor Andaluz, con una dotación de hasta 5.000 euros para menores de 35 años.



#### 4.6.2. Música

##### Orquesta Barroca de Sevilla

En el ámbito de la **cultura musical**, es reseñable el apoyo que la Obra Social presta desde 1999 a la Orquesta Barroca de Sevilla, con la cual mantiene en la actualidad una programación constante de conciertos en Córdoba, Jerez, Cádiz y Sevilla. La Orquesta Barroca Fue fundada con la intención de interpretar repertorio de los siglos XVII y XVIII con instrumentos históricos; la Orquesta se propuso difundir repertorio inédito de estos siglos, tanto el español como el Barroco clásico europeo. Además de su cada vez más intensa actividad concertística, también ha promovido todo tipo de actividades musicales y pedagógicas en el campo de la llamada **“música antigua”**. Un total de 12 conciertos en Cádiz, Córdoba, Jerez y Sevilla.



##### Ciclo de Música Antigua para Jóvenes Intérpretes

Este ciclo, que comenzó en el año 2000, ofrece conciertos de agrupaciones noveles especializadas en la música del medievo, el renacimiento y el barroco, brindando la oportunidad a los jóvenes músicos de ofrecer actuaciones y darse a conocer.

Se han organizado un total de 30 conciertos en las localidades de Cádiz, Córdoba, Huelva y Sevilla.

##### Ciclo de Jazz Rising Star

En el año 2000 comenzó este ciclo que trae a Andalucía lo mejor y más nuevo del panorama internacional



del jazz, de forma mensual y en pequeño formato para así poder disfrutar más y mejor de una música que exige complicidad por parte del oyente.

Un total de 21 conciertos en las localidades de Cádiz, Jerez y Sevilla.

#### **Ciclo de Músicas del Mundo**

Este ciclo ha creado en Sevilla un nuevo espacio para músicos y agrupaciones de todas las culturas y procedencias. El objetivo de esta iniciativa es propiciar el acercamiento a las diferentes culturas a través de la música, y fomentar así el conocimiento y el respeto hacia ellas.

Se realizaron un total de 7 conciertos en Sevilla.

#### **4.6.3. Artes Escénicas**

##### **Ciclo de Teatro (Sevilla)**

Desde el año 2000, reunimos a los grupos más prometedores del panorama andaluz.

Espectáculos llenos de sensibilidad, fuerza e imaginación. Compañías que apuestan por crear su propio lenguaje teatral desde las diferentes disciplinas escénicas: musical, drama y humos, que se entremezclan para conseguir que la magia del teatro se haga realidad.

##### **Ciclo de Cuentacuentos (Jerez y Sevilla)**

La Obra Social creó en 2002 este ciclo con el objeto de ampliar la oferta cultural del público infantil, recuperando la tradición del cuento, una manifestación que estimula la imaginación y el intelecto de los niños y que continúa siendo la mejor opción para la diversión infantil. Se celebra en Jerez y Sevilla, el segundo sábado de cada mes, bajo la denominación "Cuentos para niños y mayores inteligentes".

#### 4.6.4. Edición del volumen XXV de la Colección "Así canta nuestra tierra en Navidad"

##### ASÍ CANTA NUESTRA TIERRA EN NAVIDAD. VOLUMEN XXV

La Obra Social de Cajasol celebró en 2007 las bodas de plata de su colección de villancicos "Así canta nuestra tierra en Navidad", con un concierto que tuvo lugar en diciembre en el Teatro Lope de Vega de Sevilla. La Caja reunió a más de 130 artistas flamencos y líricos que han intervenido en los diversos discos de la colección. La Obra Social destinó los beneficios obtenidos por la venta de entradas a la Confederación Andaluza de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (F.E.A.P.S. Andalucía), a la que también destinó este año la recaudación obtenida con la venta del CD número 25. El concierto incluyó una parte dedicada a villancicos líricos, con la intervención de la soprano Sabina Puértolas y el tenor Ismael Jordi, acompañados de la Orquesta Manuel de Falla de Cádiz y la Coral de la Universidad de Cádiz, bajo la dirección de Juan Luis Pérez. La segunda parte la protagonizó el flamenco, con la actuación de Antonio Reyes, Fernando Terremoto, La Macanita y Esperanza Fernández, con las guitarras de Moraíto, Pepe del Morao y Diego del Morao y el Coro de Villancicos Cajasol.

El repertorio fue una representación antológica de la colección, con villancicos populares como "Una pandereta suena", "Poropo Poropopon"; "Cantaba José" o "Gloria Gloria". También incluye villancicos líricos compuestos por Manuel Alejandro o David Álvarez Beigbeder, y un villancico escrito por Rocío Jurado junto a Antonio Murciano, con música de Manolo Sanlúcar.

La serie "Así canta nuestra tierra en Navidad" nació en 1982 con el objeto de rescatar villancicos y romances de nuestro folclore popular y está considerada la recopilación más importante de estas letras que existe en España, contando ya con más de 250 villancicos.

En 2007 se recibieron reconocimientos por ello de la Asociación de Belenistas de Jerez, de la Asociación Nacional de Críticos de Flamenco (Premios "Flamenco Hoy") y de la Asociación de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (Amuvi).

##### RECONOCIMIENTOS [2.10]

Asociación de Belenistas de Jerez

Asociación Nacional de Críticos de Flamenco (Premios "Flamenco Hoy")

Asociación de Asistencia a Víctimas de Agresiones Sexuales (Amuvi),

a quien estaba dedicada la recaudación de la campaña de solidaridad que conlleva el Disco

#### 4.6.5. Publicaciones

La Obra Social de Cajasol editó en 2007 un total de 22 publicaciones incluyendo catálogos de sus exposiciones de obra propia y nuevos volúmenes de sus tradicionales colecciones discográficas.

#### 4.6.6. Teatro Maestranza (Sevilla) y Teatro Villamarta (Jerez)

En esta misma línea de apoyo a la cultura, se firmaron para la temporada 2006-2007 los convenios entre Cajasol y los **Teatros Maestranza de Sevilla y Villamarta de Jerez**, en calidad de Patrocinador General y como Patrocinador Especial de distintos espectáculos de los ciclos de Danza, Flamenco y Ópera en concierto.

Ya con anterioridad a la fusión, Caja San Fernando era una de las entidades pioneras en el patrocinio de las

actividades de ambos teatros, y así lo ha demostrado manteniendo su colaboración de forma ininterrumpida desde los inicios de sus respectivas temporadas al comienzo de los años 90.

#### PATROCINIOS ESPECIALES EN EL TEATRO DE LA MAESTRANZA

Temporada 2006-2007

##### Danza

Compañía María Pagés: Sevilla

Eva Hierbabuena Ballet Flamenco: Santo y Seña

##### Ópera en Concierto

Orquesta Barroca de Sevilla: Dido y Eneas de Purcell

##### Flamenco

Estrella Morente

Chano Lobato: Yo soy del 27

Dorantes

#### TEATRO VILLAMARTA (JEREZ)

Temporada 2006-2007

Shlomo Mintz

Orfeón Donostiarra / Orquesta Filarmónica de Málaga

Orquesta de Cámara de Dresden

Alessio Bax

La Capella de Turchini

Orquesta Sinfónica de Munich

Cuarteto Janacek

Academia del Piacere

Orquesta de los Campos Elíseos

#### 4.6.7. Web de Semana Santa: [www.guiasemanasanta.com](http://www.guiasemanasanta.com)

El apoyo de Cajasol al **turismo andaluz** y a la pervivencia y **difusión de la cultura** andaluza, se canaliza, entre otras medidas, mediante la página web creada por la Obra Social, [www.guiasemanasanta.com](http://www.guiasemanasanta.com); página que sirve de referente tanto para seguidores de esta fiesta como para los visitantes que la conocen por primera vez. A su extensa información sobre la Semana Santa de Sevilla, Córdoba y Málaga, Obra Social

añadió las cofradías, itinerarios e historia de Cádiz, Huelva y Jerez; convirtiéndose así en un referente sobre la Semana Santa de estas ciudades andaluzas, y una de las guías más completas en esta área. Asimismo, la web recoge información exhaustiva sobre las Cofradías y su historia; el recorrido oficial de cada año y un plano interactivo para seguirlos hora a hora; recomendaciones sobre los mejores lugares y momentos de cada día; una galería de fotos antiguas; y un diccionario con términos cofrades.

La Obra Social de Cajasol ha creado también la versión completa de la web en inglés, destinada a servir de guía a visitantes de otros países que acuden a estas localidades para conocer su Semana Santa, así como a difundir esta fiesta en el mundo a través de Internet.



#### 4.6.8. Actividades de obra en colaboración más destacadas

La Obra Social de Cajasol está también presente en otras actividades organizadas por diversos ayuntamientos e instituciones de su ámbito geográfico mediante la firma de acuerdos de colaboración, tales como el Ayuntamiento de Sevilla o de Jerez, y las Diputaciones de Cádiz y Sevilla.

Algunas actividades a destacar serían el Festival Internacional de Música de Jimena, el Sevilla Festival de Cine Europeo, los Premios RTVA a la Creación Audiovisual Andaluza, Cinemateca UGT, Territorios Sevilla 2007: X Festival de Música de los Pueblos, Carnaval de Cádiz, etc.

#### 4.6.9. Foros y Conferencias

Durante el 2007, los Foros de Cádiz, Innovatec y Diálogos de Córdoba han incrementado su fortaleza como instrumentos de debate e impulsores del desarrollo en Andalucía con el impulso de El Monte y, más tarde, Cajasol. Los tres foros contaron con la presencia en sus tribunas de personajes destacados en la cultura, la ciencia, la empresa, la política y el periodismo.

En la sexta edición del Foro Innovatec, promovido por Cajasol junto al Parque Científico y Tecnológico Cartuja 93, prestó una especial atención al mundo científico, con motivo de la celebración del Año de la Ciencia en el 2007, y empresarial. Como primer foro andaluz de Innovación y Tecnología siguió cumpliendo su objetivo de convertirse en un espacio de referencia para la información y el intercambio de ideas e iniciativas relacionadas con este ámbito.

Por su parte, el Foro de Cádiz, auspiciado por la Caja junto a Diario de Cádiz y Casino Gaditano, cumplió su cuarto año con un elenco de conferenciantes de prestigio y que permitió a la plataforma de debate mantener su espíritu de enriquecer el discurso en la provincia de Cádiz y en el resto de la región.

Impulsado por Cajasol y la Asociación Córdoba Nuevo Milenio, Diálogos de Córdoba nació en el 2004 para contribuir a hacer de Córdoba una de las ciudades más activas y competitivas de Andalucía. En este año, se ha consolidado como instrumento de diálogo, debate y encuentro gracias al nivel de los conferenciantes y a la celebración de mesas redondas sectoriales con temas de interés para la provincia.

Por otro lado, también se han celebrado, en colaboración con la asociación Doñana 21 los **Premios y Foros de la Empresa Sostenible**, que tienen como fin la distinción de aquellas iniciativas empresariales que hayan conciliado con plena satisfacción los intereses sociales y medioambientales.



### ▷ 4.7. Otras actividades de la Obra Social Directa

#### 4.7.1. Apoyo a la Iniciativa Empresarial y Pequeño Comercio

Como ya se mencionó en el apartado de Cajasol Fundación, tanto la Fundación como Obra Social disponen de **programas de microcréditos**, de los cuales se estima que se han beneficiado al menos

tres personas por cada uno con cedido. Fieles al principio de cooperar al desarrollo en los países de origen, se ha desarrollado durante el 2007 un programa de microcréditos en Guatemala, en colaboración con Solidaridad Internacional y la Fundación para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (en adelante, Fudespe), orientados principalmente a negocios de comercio, producción y servicios. Las cuantías concedidas en este programa oscilan entre 400 y 1.200 euros en los créditos individuales y entre 2.700 y 4.800 euros en los créditos comunales.

En esta misma línea de **apoyo y fomento del pequeño comercio**, Cajasol y la Confederación Empresarial del Comercio de Andalucía celebraron la II Edición de Premios Rediseña tu Comercio, que ha duplicado la participación de la anterior edición. Estos premios van dirigidos a pequeños comercios y comercios agrupados por la renovación de su imagen y tienen como objetivo fomentar la modernización del comercio andaluz de pequeña y mediana escala, mediante la renovación del diseño e imagen. Los premios fueron convocados en octubre del 2006, destinados a comercios andaluces con plantilla no superior a 25 trabajadores, asociaciones de comerciantes y comercios agrupados que hubiesen introducido el diseño en su estrategia comercial, renovando tanto su imagen como sus locales comerciales. En esta segunda edición, el número de participantes duplicó el de la primera convocatoria.

#### 4.7.2. Tiempo Libre y Ocio

##### **Campamentos de Verano con las estrellas del Caja**

Un total de 161 jóvenes, entre 9 y 17 años de edad, convivieron durante una semana en el Centro de Alto Rendimiento de Sierra Nevada y Albergue Juvenil (Granada) y tuvieron la oportunidad de acercarse al baloncesto, tomando contacto con técnicos del club y participando en las exhibiciones realizadas por jugadores del primer equipo y del filial. Además, se realizaron talleres, fiestas, gymkhana y competiciones deportivas: natación, jockey, rugby, voleibol, bádminton y fútbol. Este campus de baloncesto se ha convertido en uno de los más importantes del territorio nacional.



##### **Campaña Vacaciones Pensionistas**

Un total de 1870 pensionistas disfrutaron de una semana de vacaciones en la Costa del Sol (Isdabe, complejo residencial situado en Estepona).

#### 4.7.3. VI Iniciativa Solidaria

Dentro de las distintas áreas de actuación de Cajasol, las dedicadas a las acciones sociales y puramente humanitarias, así como la cooperación con países en vías de desarrollo, son de las que han tenido un mayor crecimiento en los últimos años, por cuanto constituye uno de los objetivos fundamentales de nuestra Obra Social y forma parte, al mismo tiempo, de uno de sus ejes fundamentales: somos una Caja solidaria

que está "ayudando a los que ayudan", apoyando decididamente a las distintas organizaciones que trabajan a favor de los más necesitados de nuestra sociedad.

En este sentido, la Obra Social de Cajasol convocó la sexta edición de su Iniciativa Solidaria al objeto de que los empleados de la entidad propusieran -haciendo suyos- proyectos destinados a cubrir necesidades sociales y con una dotación de premios de 400.000 euros; enmarcándose esta acción en la razón de ser de las Cajas de Ahorros, como es devolver una parte importante de sus beneficios a la sociedad a través de la Obra Social.

Un jurado formado por el poeta y dramaturgo Felipe Benítez Reyes, el rector de la Universidad Pablo de Olavide, Agustín Madrid, y Soledad Ruiz, directora general del Instituto Andaluz de la Mujer, llevó a cabo la selección de los 21 proyectos finalistas entre los 152 presentados y que fueron sometidos al criterio de todos los empleados de la institución.

De esta forma, toda la plantilla de Cajasol volvió a implicarse en nuestra acción social, siendo protagonistas no sólo con el aval de los proyectos que previamente presentaron, sino eligiendo con su voto mayoritario -a través de la intranet corporativa- los que estimaron merecían ser galardonados, y que resultaron ser los siguientes:

#### **Países en vías de desarrollo**

- **Asociación Misión de Paz para Angola**, para su proyecto de construcción de hogares para niños huérfanos de la guerra enfermos de SIDA, que presentó el empleado D. Francisco Oliva Rojas.
- **ONG África Arco Iris**, para su proyecto de vacunación de niños en África, que presentó el empleado D. Francisco Javier Ortiz Marín.
- **Fundación PRODEAN**, para su proyecto de construcción de un pozo e implementación de programas educativos de higiene y nutrición en Camerún, que presentó el empleado D. Ángel Medina Alonso.
- **Excmo. Ayuntamiento de Prado del Rey**, para su proyecto de desarrollo integral para 3.000 niños en África, presentado por el empleado D. Manuel Beltrán Saborido.
- **Excmo. Ayuntamiento de Jerez de la Frontera**, para su proyecto de nutrición sostenible para la infancia en Perú, presentado por el empleado D. Domingo González López.

#### **Área de actuación de Cajasol**

- **Asociación Autismo Cádiz**, para su proyecto de acceso a la educación de alumnos con trastorno del espectro autista, presentado por el empleado D. Carlos Lagares Cantero.
- **Excmo. Ayuntamiento de Jerez de la Frontera**, para su proyecto de construcción de unidad de estancia diurna para enfermos de Alzheimer, presentado por el empleado D. Alfonso Almagro Asencio.

En esta sexta edición y por primera vez, el jurado tuvo reservada la concesión de un premio dirigido a distinguir al "Personaje Solidario del Año", que hizo recaer en Sergio López Sanz "Haze", cantautor que desarrolla paralelamente a su faceta artística una altruista labor con los más necesitados de los barrios más desfavorecidos de la capital andaluza, cuya candidatura presentó la ONG Cooperación Internacional a quien "Haze" donó el importe íntegro de su premio para desarrollar un programa de rehabilitación de viviendas de ancianos de bajos recursos económicos en capitales andaluzas.

En suma, la Obra Social de Cajasol ha vuelto a dar un paso decidido en su filosofía de integrar a todos los estamentos de la entidad, para llevar adelante un proyecto cuyo éxito se fundamenta en el trabajo

en equipo y en la necesidad de unirnos para transmitir a la sociedad el rasgo distintivo y diferenciador, que forma parte de su naturaleza como instrumento de desarrollo socioeconómico, de igualdad e integración.

#### 4.7.4. Asistencia Social

La solidaridad y el compromiso presiden todas las actuaciones que la Obra Social de Cajasol lleva a cabo, apoyando a todos aquellos organismos, entidades, asociaciones y ONG que trabajan en el ámbito de la Asistencia Social. Todos los recursos destinados a este capítulo han tenido por motivo la generación de una concienciación social y la búsqueda de implicación de todas las partes para conseguir el objetivo de la igualdad en todos los órdenes. En cifras, a lo largo del pasado año, más de un millón de personas han sido beneficiarias de las ayudas concedidas para los distintos epígrafes con una cantidad global de dos millones de euros. De todos ellos, destacaremos:

- **Los programas asistenciales**, con más de 800.000 beneficiarios, que estuvieron dirigidos a programas de apoyo a la Familia, Discapacitados, Tercera Edad, Inclusión Social, Drogodependencias, Inmigración, Cooperación al Desarrollo, Voluntariado o Patologías como Cáncer y Alzheimer, desarrolladas conjuntamente con asociaciones de familiares de enfermos aquejados de estas patologías por todo nuestro ámbito de actuación.
- **El apoyo a la infancia a través de guarderías, residencias, unidades asistenciales específicas, talleres ocupacionales y viviendas tuteladas**, con proyectos realizados en colaboración con organismos tanto públicos como privados, como la Asociación Nuevo Futuro o el Instituto de Psicopedagogía.
- **Los más 40.000 discapacitados que recibieron** nuestro apoyo decidido para contribuir a su integración en el mercado de trabajo, mediante programas específicos en colaboración con las distintas organizaciones que los desarrollan, como AFANAS, Asociación de minusválidos físicos "Arco Iris" o la Asociación "Integración y Futuro".
- **Los más de 400.000 euros que hicieron posible 5 proyectos** en países en vías de desarrollo que llevarán a cabo la Asociación Misión de Paz para Angola, con la construcción de hogares para niños huérfanos de la guerra, enfermos de SIDA, la ONG África Arco Iris, con la vacunación de 5.000 niños en África, la Fundación PRODEAN, con la construcción de un pozo e implementación de programas educativos de higiene y nutrición en Camerún, el Excmo. Ayuntamiento de Prado del Rey, con su programa de desarrollo integral para 3.000 niños en África, o el Excmo. Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, con su programa de nutrición sostenible para la infancia en Perú, que llevará a cabo de la mano de la Asociación Madre Coraje.



#### 4.7.5. Patrimonio

Restauración del tapiz "La generosidad de Ester" perteneciente a la Colección de Cajasol.

#### 4.7.6. Premios y Distinciones

A lo largo del 2007, la Obra Social Directa de Cajasol ha recibido numerosos premios y distinciones, los cuales se detallan a continuación.

##### PREMIOS Y DISTINCIIONES [2.10]

Premio Cartera de Inversión

Agradecimiento de la Asociación de Familiares de Enfermos Mentales, por la celebración de las XIII Jornadas "Intervención Psicosocial en el Trastorno Mental Grave".

Socio de Honor y placa de reconocimiento de la Unión Democrática de Pensionistas de Cádiz.

Distinción de FACUA por el Programa Internacional en Iberoamérica y el Caribe.

Distinción de la Peña "La Perla de Cádiz".

Distinción de la Peña Flamenca Juanito Villar, de Cádiz.

Reconocimiento de la Organización del Carnaval de Cádiz.

Premio de la Asociación de la Prensa Deportiva de Cádiz por el fomento del deporte.

Premio Demófilo "Investigación Cultura Popular".

Premio Saeta de Oro de la Cadena COPE.

Reconocimiento del Club Ciclista Antonio Gómez del Moral por su colaboración en la celebración de la "Challenge Vuelta Ciclista a Sevilla".

#### 4.8. Cajasol Fundación

Cajasol Fundación es heredera, fundamentalmente, de la línea de trabajo y proyectos de la Fundación El Monte. La Fundación tiene como objetivo primordial la gestión de parte de los fondos que Cajasol destina a Obra Social. Las actividades y los programas de la Fundación se desarrollan fundamentalmente allí donde la Caja realiza su actividad financiera, esto es: Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha y otros puntos del territorio nacional como Madrid y Barcelona; aunque su labor se extiende, a través de su colaboración con entidades y organizaciones de distintos ámbitos de actuación, mucho más allá de nuestro territorio de expansión de negocio hasta los más diversos rincones de la geografía nacional y países en vías de desarrollo. Esta presencia de la Fundación fuera de las fronteras españolas se materializa gracias a los diferentes planes de cooperación que ejecuta en estrecho contacto con organismos nacionales e internacionales y diversas ONG, instituciones que conocen de primera mano las necesidades de las poblaciones más desfavorecidas del planeta, facilitando una gestión de recursos mucho más eficaz.

Esta preocupación por lo social ha ido creciendo en Cajasol Fundación hasta hacerse prioritaria, siendo este el motor que mueve la Fundación y que hace que todas las actividades por ella desarrolladas tengan, de forma directa o indirecta, una orientación de servicio inequívocamente dirigida hacia amplios segmentos de la población civil, con unos principios de promoción de la igualdad de oportunidades y de complementariedad con las Administraciones Públicas y otros agentes privados.

Cajasol Fundación cuenta con una plantilla de unos 40 profesionales especializados en las diferentes áreas de trabajo de la Fundación (gestión de proyectos sociales y de cooperación al desarrollo, actividades culturales, programas educativos, administración, comunicación, etc.) que combinan cualificaciones técnicas con vocación social.

En los diferentes ámbitos de su gestión, los profesionales de la Fundación trabajan en estrecho contacto con los demás profesionales de la Caja para asegurarse de que las oficinas, como puntos de encuentro inmejorables,

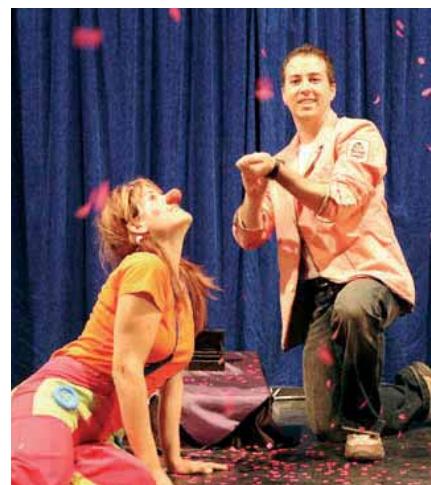
bles con la sociedad, sirvan también de fuentes de información para identificar y comprender los problemas y las demandas sociales. Con este mismo fin, la Fundación continúa buscando nuevas colaboraciones que puedan ser de utilidad para ampliar las áreas de actuación y el número de beneficiarios de las actuaciones. De esta manera, la amplia red de colaboradores externos incluye a las administraciones públicas, universidades, ONG, investigadores, creadores, otras fundaciones, asociaciones varias, etc.

La Fundación El Monte desarrolló en el 2005 el plan estratégico 2005-2007, en el que se definieron la Misión, la Visión y los Valores de la Fundación, sus grupos de interés, un cuadro de mando de visión, un mapa de sensibilidad social y los objetivos estratégicos para la Fundación con actividades de desarrollo asociadas. Los objetivos estratégicos a conseguir en ese periodo de tiempo fueron:

- 1.** Diferenciación en Actuación Social
- 2.** Liderazgo en Actuación Cultural y apuesta por la innovación en acción cultural con enfoque social
- 3.** Comunicación y notoriedad de la Obra Social
- 4.** Modelo de Gestión, soporte del Posicionamiento Estratégico aprobado y comunicado, que potencie del desarrollo de las personas.

Estos objetivos han sido desarrollados mediante numerosas acciones derivadas de cada uno de ellos, y la valoración final, a nivel global, es muy satisfactoria. Para el año 2008, el objetivo de Cajasol Fundación es incidir, sin perjuicio para sus líneas de actuación tradicionales, en nuevas líneas de acción tales como:

- Dependencia
- Inserción laboral
- Medio Ambiente
- Microcréditos



## » 4.9. Dotación Económica de la Fundación [SOC1]

La dotación económica de Cajasol Fundación ascendió, en 2007 a más de 20 millones de euros y se estima que benefició a casi dos millones de personas, gracias a casi 1.500 actividades en diferentes áreas de actuación, como se puede comprobar en la siguiente tabla:

DOTACIÓN ECONÓMICA DE LA FUNDACIÓN [SOC1]			
	Actividades	Gasto miles de euros	Beneficiarios
Cultura y tiempo libre	1.367	10.740,9	1.254.841
Cultura	847	7.852,9	1.127.665
Tiempo libre	520	2.887,9	127.176
Asistencia social y sanitaria	22	5.240,9	501.303
Asistencia social	16	5.109,5	463.143
Sanidad	6	131,4	38.160
Educación e investigación	73	4.205,9	48.826
Educación	14	813,9	39.421
Investigación y desarrollo	59	3.392,1	9.405
Patrimonio histórico artístico y natural	18	294,1	10.000
Patrimonio histórico artístico	18	294,1	10.000
<b>TOTAL</b>	<b>1.480</b>	<b>20.481,8</b>	<b>1.814.970</b>

## » 4.10. Áreas de Actuación de la Fundación

Las áreas de actuación de Cajasol Fundación son muy variadas, aunque, como ya se ha mencionado anteriormente, todas sus actuaciones tienen un fondo social muy marcado, bien sea de forma evidente, como en los proyectos de acción social o cooperación al desarrollo, o bien en proyectos de promoción y difusión de la cultura, investigación, etc.

### 4.10.1. Acción Social

En Cajasol Fundación, el concepto de acción social se entiende en un sentido amplio, refiriéndose a todas aquellas actividades orientadas a un fin fundamental: fomentar la integración social y la efectiva igualdad de oportunidades para conseguir una sociedad más justa y equilibrada. Potenciar la acción social, para así dar respuesta a las demandas que expresa nuestra sociedad, es una de las propuestas estratégicas de la Fundación.

El rango y ámbito de las actividades es muy amplio, aunque desde un punto de vista operativo podemos distinguir dos formas de trabajo:

- **La primera se configura alrededor de una convocatoria pública** de carácter anual, que venía desarrollándose en la Fundación El Monte desde 2003. Las áreas de actuación de cada convocatoria pueden variar de un año a otro atendiendo al mapa de sensibilidad social de cada momento, y están dotadas con más de 1.000.000 de euros.
- **Por otro lado, la Fundación mantiene** una serie de líneas de actuación que se articulan a través de mecanismos de colaboración con diversas entidades privadas y públicas.

Para ejecutar adecuadamente esta labor, la Fundación requiere de flujos permanentes de información que le permita detectar las demandas y necesidades sociales existentes. Los agentes sociales como asociaciones, ONG, fundaciones y otras instituciones que desarrollan su labor en este campo, constituyen su principal fuente de conocimiento, dado que su interacción con los distintos colectivos sociales en exclusión les proporciona un conocimiento real y de primera mano del mapa de sensibilidades operante. Partiendo de este contexto, Cajasol Fundación continúa el programa de Voluntariado Corporativo que lanzó la Fundación El Monte dirigido a todos los empleados de Cajasol, con inquietudes sociales. Las labores que realizan los voluntarios y voluntarias de la Fundación son:

- Acompañamiento a las asociaciones en los proyectos seleccionados de la Convocatoria de Actuación Social
- Acompañamiento a los microcredistas en el desarrollo de sus micronegocios
- Prestando sus servicios de voluntarios directamente en asociaciones.

Se trata de establecer un canal de diálogo directo y continuo, a través del personal propio de Cajasol, entre la Fundación y las diferentes instituciones sociales con las que mantiene colaboración. Conscientes de la importancia de los conocimientos y herramientas que precisan los voluntarios y voluntarias para el adecuado desarrollo de su labor, la Fundación imparte cursos de formación internos en sus propias instalaciones en dos modalidades: cursos ordinarios e intensivos. El personal docente está compuesto por miembros de la organización y profesorado de la Plataforma del Voluntariado.

#### **LA OBRA SOCIAL DE CAJASOL FUNDACIÓN RECIBE EL HOMENAJE DE UNICEF POR SU COMPROMISO CON LA INFANCIA**

El pasado día 15 de junio, tuvo lugar en el salón de actos de la Fundación Lázaro Galdiano, en Madrid, la entrega de reconocimientos de UNICEF -Comité Español- a la Solidaridad. Estos premios ponen en valor el trabajo de instituciones, empresas y personas que colaboran estrechamente con UNICEF, mediante proyectos o campañas, en defensa de los derechos de los niños y niñas de todo el mundo y, muy especialmente, en los países en vías de desarrollo.

■ La Obra Social de Cajasol a través de su Fundación recibió, en dicho acto, de manos de S.A.R. la Infanta Doña Margarita de Borbón, una placa conmemorativa como **Socio de Honor de UNICEF**. Un reconocimiento recogido por José Juan Díaz Trillo, patrono de la Fundación de la Obra Social Cajasol, que viene a premiar el trabajo continuado que la Fundación viene realizando con UNICEF a favor de la infancia.

#### **4.10.2. Cooperación al Desarrollo**

Cooperación al desarrollo es un programa de acción social, creado en 1998 por la Asamblea General de El Monte, que se nutre del 0,7% de los beneficios brutos de la Entidad para subvencionar proyectos -seleccionados por convocatoria- dirigidos a las poblaciones más desfavorecidas en países en vías de desarrollo.

Sus áreas de actuación han ido creciendo año tras año hasta configurar el marco actual de trabajo en proyectos de:

- Educación
- Sanidad

- Promoción Social
- Promoción del Empleo

Del 15 de octubre al 31 de diciembre, se desarrolló la Campaña UNICEF-Cajasol Fundación "Unidos por la Infancia, Unidos contra el SIDA". Esta campaña contó con la colaboración doble de la plantilla de Cajasol: por una parte, con sus donativos, y, por otra, dando a conocer la propia campaña a través de la entrega de folletos informativos a los clientes que se acercaban a las oficinas. El resultado fue de 45.072 euros de donativos de clientes y de 24.755 euros de los empleados. Supuso el envío de 139.655 dosis de antirretrovirales contra el SIDA.

#### **CAMPAÑA UNICEF-FUNDACIÓN "UNIDOS POR LA INFANCIA, UNIDOS CONTRA EL SIDA" [4.12]**

La Obra Social de Cajasol a través de su Fundación viene apoyando de manera continuada el trabajo de UNICEF en favor de la infancia [4.13]. Esta colaboración se materializa principalmente en tres áreas: **Ayuda humanitaria** (recogida de fondos de sus clientes y empleados, así como del Fondo específico de Ayuda de Emergencia para ayuda y reconstrucción por catástrofes naturales); **Cooperación al Desarrollo** (mediante proyectos en países en vías de desarrollo como el de Dar Al Omouma, unos "hogares maternos" ubicados en zonas rurales de Marruecos que permiten cobijar y asistir a las embarazadas contribuyendo a la reducción de los altos índices de mortalidad materno-infantil de estas áreas) y **Educación para el Desarrollo** (área en la que la Fundación está apoyando a UNICEF en la difusión de la "Campaña Sida e Infancia" y en las que se incluyen actividades diversas entre las que se encuentra la exposición "Unidos por la Infancia").

La realidad es que casi 12 millones de jóvenes entre 15 y 24 años viven con el VIH. Cada día, cerca de 6.000 más se infectan con el virus y 2.000 niños y niñas lo contraen a través de sus madres durante el embarazo, el parto o la lactancia. Además 14 millones de niños y niñas en todo el mundo han perdido uno o ambos padres por el SIDA. Esta campaña pretende incrementar las intervenciones con tratamiento de anti-retrovirales para proteger y apoyar a los niños infectados y afectados por VIH-SIDA: dos dosis de anti-retroviral sólo cuestan 1 euro.



#### 4.10.3. Microcréditos

Dentro del capítulo de promoción social, tanto Cajasol Fundación como Obra Social Cajasol llevan a cabo programas de **Microcréditos** [RB1]; préstamos de pequeña cantidad que se entregan a personas vulnerables en riesgo de exclusión, para facilitarles el acceso a una actividad productiva que sea viable y para cuya concesión no se exigen ni garantías reales ni avalistas. El Programa de Microcréditos es una herramienta, complementaria a las actuaciones sociales que realiza la Fundación, para combatir la exclusión financiera y social que sufren determinados colectivos de personas en España, otorgando financiación a pequeños proyectos laborales o empresariales viables que no tienen acceso a recursos a través de los canales financieros habituales, ofreciendo además asesoramiento y acompañamiento a estas personas para que sus iniciativas tengan éxito, bien a través de profesionales colaboradores, o bien del programa de voluntariado.



#### 4.10.4. Cultura

Cajasol Fundación, consciente del rol social que desempeña la Cultura, elabora un programa cultural variado, que lleva pareja a la realización de actividades la transmisión de valores sociales, como la colaboración, la tolerancia, la aceptación de la diversidad y la no violencia. El objetivo de la puesta en marcha y difusión de estas manifestaciones artísticas es doble: por un lado, acercar la cultura al mayor número posible de personas, de todas las edades y niveles sociales, en virtud del principio de igualdad de oportunidades. Por otro, promocionar la aparición y crecimiento de nuevos valores creadores en su entorno.

Ejemplo de esto son los premios de relatos breves que Cajasol convoca anualmente: el **Premio Alberto Lista**, junto con el Diario ABC de Sevilla, y el **Premio Ciudad de Cádiz**, junto con el Casino Gaditano. En ambos, pueden participar escritores de cualquier nacionalidad con una única premisa: toda obra presentada a concurso debe estar escrita en un único idioma, el español.

En las artes plásticas, destacan los concursos internacionales de Pintura y el de Grabados de Alcalá de Guadaira, y el Certamen Nacional José Arpa de Carmona.

La música es uno de los grandes puentes sobre los que gira la programación de la Fundación, destacando los Ciclos de Música de Cámara, uno de los más interesantes de cuantos se programan en España. Por él han pasado todos los grandes artistas y conjuntos del mundo. Perfecto complemento de este ciclo es el que se celebra en colaboración con Juventudes Musicales para jóvenes promesas. La programación musical se completa con un importante ciclo de flamenco, Los Jueves Flamencos, con más de veinte espectáculos en 2007. No puede olvidarse tampoco que la Fundación es patrocinadora de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla y del Teatro de la Maestranza. Con esta entidad y la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se firmaron convenios para ofrecer los Conciertos Pedagógicos del Teatro de la Maestranza, para acercar la música a los alumnos de Primaria y Secundaria. Estos conciertos se vienen celebrando desde el año 2004.

El teatro y la danza, junto con la música, son manifestaciones culturales transmisoras de valores y fuente de aprendizaje social. Por ello, la programación cultural de la Cajasol Fundación incluye estas disciplinas artísticas. En este sentido, es reseñable su participación en festivales de teatro de reconocido prestigio nacional e internacional como el Festival de Teatro de Almagro, el Festival de Teatro y Danza de Niebla y el Festival de Teatro y Danza Noches de Verano.

En lo que al mundo del cine se refiere, Cajasol Fundación organiza, entre otros eventos, el **Ciclo de Cine** del Centro Cultural de Sevilla, con una programación poco habitual -por autores, géneros o actores- en salas comerciales, caracterizada por su calidad y entrada libre. El carácter pedagógico de este evento viene dado por los programas que se proporcionan al público asistente, muy heterogéneo, con notas elaboradas por críticos de cine, y el debate coloquio, a cargo de especialistas en la materia, que tiene lugar tras las proyecciones. Las actividades en colaboración se manifiestan en acciones puntuales que se suceden a lo largo del año y se hacen públicas en el período de su ejecución.

#### XIV EDICIÓN DEL FESTIVAL DE CINE DE CÁCERES

“*Solidaridad. Ver cine español ayuda*”, es el lema de una campaña solidaria que precede a la celebración del 14 Festival Solidario de Cine Español de Cáceres y resume el ánimo con el que la Asociación de Cine ReBross ha venido trabajando en Cáceres en todos estos años. Canalizar la pasión por el cine, promocionar el cine español y orientar toda esta energía en un gesto solidario, donando todos los beneficios generados por el Festival a varias ONG.

El Festival de Cine Solidario de Cáceres ha crecido en el 2007 gracias al incremento de las ayudas institucionales, lo que se ha traducido en un aumento de proyecciones y de los días de exhibición, algo que ha repercutido en las recaudaciones para las ONG extremeñas. La Fundación El Monte fue la primera entidad no pública en comprometerse con este evento cultural y solidario.

El Festival, que finalizó el día 3 de marzo, ha conseguido una recaudación cercana a los 12.000 euros y ha sido entregada por el Presidente de la Asociación Cinéfila ReBross, Jacinto Rebollo, a la Asociación Inti Rayni y al Comité Solidario Ipiranga, que realizan su labor humanitaria en Perú y Brasil, respectivamente y que están dirigidas por José María Montero y Tony López. Por su parte, el presidente de Inti Rayni, agradeció a organizadores y patrocinadores la donación de la recaudación y afirmó que se destinarán íntegramente a comprar medicinas contra la gripe y la tuberculosis y se dispensarán gratuitamente a unas 100 personas durante todo un año en un hospital que la organización ha inaugurado el pasado mes de agosto en la localidad peruana de Arequipa. La entrega se hizo en un acto ante la prensa y en presencia Sixto Amado, director de la oficina de Cajasol en Cáceres.

Por otro lado, es digno de mención el fondo bibliográfico de la Fundación, que cuenta con más de 1.000 publicaciones, propias y en colaboración, sobre los más diversos temas. Todos ellos presentan un denominador común: la diferenciación con respecto a la oferta de editoriales comerciales. En este sentido, las obras editadas responden a criterios de relevancia e interés social. Esto es, títulos que aporten un valor diferencial y de cultura. Cabe resaltar como colecciones propias las siguientes:

- Colección Literaria
- Colección Patrimonio Cultural
- Colección Ciclos
- Cuadernos de la Placeta
- Colección América
- Catálogos de exposiciones

En cuanto a las publicaciones en colaboración con otras instituciones, merecen especial atención las producidas con diversas instituciones de renombre; valgan como ejemplo: Fondo de Cultura Económica, Universidad de Huelva, Universidad de Sevilla, Residencia de Estudiantes, Universidad Pablo de Olavide, Museo del Ermitage.

El Fondo Bibliográfico puede consultarse en la página web de Cajasol, en la que un sistema de búsqueda electrónica permite localizar los ejemplares que mejor se ajusten a los intereses de cada uno.

En esta misma línea de apoyo a la cultura, la Fundación cuenta con un amplio programa de exposiciones propias, presenciales y virtuales, y en colaboración que se exhiben en el Centro Cultural Cajasol (Sevilla) y Plus Ultra (Huelva). Se trata de muestras diversas, abiertas a todo el público y de entrada libre, que se articulan en torno a varios ejes temáticos tales como el arte contemporáneo, la fotografía y el vídeo, la arqueología y la pintura regionalista de nuestro ámbito de actuación. Junto al montaje de éstas, se diseñan y organizan actividades paralelas de carácter educativo, tales como visitas guiadas y talleres (destinados a los centros de enseñanza).

Las exposiciones de gran formato quedan además recogidas en catálogos impresos que combinan la labor de investigación y divulgación. Asimismo, se puede acceder a estas exposiciones de manera virtual desde nuestro enlace a "Exposiciones virtuales" en la sección cultural de la página de la Fundación, cuyo enlace se encuentra en la página de [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es). Son ejemplos de esto la exposición itinerante "Unidos por la Infancia" organizada por UNICEF, y el protocolo firmado con la Consejería de Cultura y la Casa de Alba para la realización de la exposición La Colección Casa de Alba.

#### 4.10.5. Educación e Investigación

Conocimiento e investigación son piezas claves para el desarrollo social y económico de toda comunidad. Conscientes de la necesidad de potenciar estas dos áreas en las generaciones venideras, dado que en ellas recae nuestro futuro, y en nuestros mayores, por cuanto transmiten valores y sabiduría a los más jóvenes, la Fundación desarrolla un **programa de actuación en educación** basado en dos vertientes:

- Colaboración con Universidades
- Innovación y difusión de la cultura

En el campo de la **investigación**, centra su actividad en la financiación de proyectos de investigación de incidencia social relevante apoyando especialmente aquellos que combinen excelencia intrínseca con interés específico para Andalucía. Destacan varias experiencias notables:

- *Programa de Células Madres de Andalucía.*
- *Ánálisis sistemático de fuentes de información secundaria y encuestas de victimización del Observatorio de la Delincuencia de Andalucía.*
- *Investigación sobre cultivos hidropónicos en el sector fresero de la Fundación Agraria.*
- *Investigación de la Cooperativa Campo de Tejada sobre la selección de germoplasma idóneo para el cultivo comercial del garbanzo blanco lechoso.*

También hay que destacar la colaboración que viene desarrollando la Fundación con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) desde hace varios años, que se concreta en distintas actividades centradas en la divulgación de la ciencia entre los ciudadanos en general. En esta línea, se ubican las exposiciones del Pabellón del Sol y la de la recuperación del río Guadiamar.

Uno de los ejes fundamentales en el ámbito educativo es la colaboración con las Universidades, en una doble vertiente: programas de becas predoctorales que complementen el Plan Propio de cada Universidad y apoyo a distintas actividades culturales y divulgativas dirigidas a la comunidad universitaria. La apuesta por el mundo universitario parte de que en Cajasol entendemos que una de las bases fundamentales del crecimiento a largo

plazo de una comunidad es el denominado capital humano. En colaboración con la Fundación UPC, Cajasol Fundación ha presentado el Master en Diseño de Interiores y el Master "El Espacio expositivo en el ámbito de la Museografía Creativa", que se desarrollan en el Centro Cultural Cajasol de septiembre de 2007 a junio de 2008. Asimismo, para el curso 2007 se convocaron diez ayudas para titulados superiores de la Universidad de Sevilla y/o alumnos de sus programas de doctorado, correspondientes a las distintas áreas de conocimiento. En su apuesta por la difusión del conocimiento, la Fundación apoya la organización de cursos, conferencias y seminarios en centros propios o ajenos con el fin de incidir en el desarrollo y productividad de los territorios donde Cajasol opera. Así, en 2007, se celebraron el II Congreso Solidario de UNICEF, el seminario de Responsabilidad Social Corporativa e Infancia, la mesa redonda "Protección Infantil" y el I Congreso Internacional África-Occidente.

#### VII JORNADA DE LA SOLIDARIDAD

En octubre del pasado año, la Fundación Prodean celebró, en el Centro Cultural de Laraña, la VII Jornada de la Solidaridad. El acto, que contó con la presencia del Jefe del Gabinete del Presidente, Fernando Vega, la Delegada de Bienestar Social del Ayuntamiento de Sevilla, Ana Gómez, el Director de la Agencia Andaluza del Voluntariado, Manuel de la Plata y la directora técnica de Prodean, Felisa Castellanos, pivotó sobre dos temas claves: la necesidad de sensibilizar a la sociedad sobre las necesidades y demandas de los colectivos más desfavorecidos y sobre el papel relevante que juegan los voluntarios en las organizaciones sociales.

El apoyo de Cajasol-Fundación a esta actividad y su participación vienen justificados por su compromiso en el impulso del voluntariado. La Fundación, que cuenta con un programa propio de voluntariado corporativo para el seguimiento de los proyectos de su convocatoria de Actuación Social, percibe el voluntariado como un medio de transformación social que canaliza la solidaridad y voluntad de la sociedad hacia aquellos que más lo necesitan.

Las jornadas presentaron, como actividad paralela, el Concurso Fotográfico Enfoque Solidario, cuyo fallo y la entrega de premios, el último día de las jornadas, posibilitaron que los ganadores expusiesen ante el público asistente el contexto de su fotografía, tomada, en su mayoría, durante trabajos como voluntarios en España y otros países. Estas fotografías, junto con el resto de las que compitieron en el concurso, se expusieron durante toda una semana en el Centro Cultural Cajasol. La conferencia Ayudarse ayudando, de Irene Villa, puso cierre a este completo conjunto de acciones. Su intervención, basada en su experiencia personal (en 1991 y a causa de un atentado de ETA, perdió las dos piernas y algunos dedos de una mano) resaltó por su optimismo y viveza. Destacó, durante su discurso, la importancia de la figura del voluntario. Todo un apoyo y experiencia enriquecedora para el que ayuda y el que recibe esa ayuda.

#### 4.10.6. Patrimonio Histórico y Medio Ambiente

El patrimonio histórico-artístico forma parte de las señas de identidad de nuestra comunidad. De ahí que su recuperación y conservación constituya una forma de preservar la herencia cultural que será transmitida a generaciones venideras. Partiendo de esta filosofía, Cajasol Fundación ha apoyado numerosos proyectos de restauración entre los que destacan: el retablo mayor de la iglesia de Santa María de la Alhambra de Granada, el Programa de Restauración de la Catedral de Cádiz, y la restauración de la escultura del arcángel San Miguel de Sanlúcar la Mayor, de Lorenzo Mercadante de Bretaña. Asimismo, ha participado en múltiples proyectos en iglesias y monumentos. Destaca también el convenio de colaboración con la Excmo. Diputación Provincial de Albacete, colaboración para apoyar un proyecto de investigación arqueológica en la localidad de Lezuza, concretamente, la excavación en la antigua *Libísosa*, situada en el Cerro del Castillo, donde se encuentran sepul-

tadas tres ciudades superpuestas: ibérica, romana y medieval. Y, también, las excavaciones submarinas en el Líbano, en colaboración con la Asociación de Amigos del Museo Arqueológico de Sevilla.

En Medio Ambiente, se han desarrollado dos tipos de actividades: unas orientadas a la sensibilización y formación en estas materias, a través de jornadas, seminarios y talleres, y otras apoyando el Aula de sostenibilidad de la UNIA y el programa de voluntariado de la Fundación de la Universidad Pablo Olavide, así como la promoción y desarrollo sostenible de los espacios naturales protegidos de Andalucía, formando parte del patronato de la Fundación ANDANATURA.

#### 4.10.7. Aula de Mayores

El Aula de Mayores es un espacio de formación y socialización para nuestros mayores. Con más de 1.485 socios, las aulas de Sevilla y Huelva, se presentan como lugares de encuentro donde actualizar los conocimientos, desarrollar habilidades, compartir experiencias y mantener una actitud activa mediante la participación y asistencia a  **cursos y talleres** (académicos, de artesanía, habilidades y destrezas y de idiomas), **actividades culturales** (representaciones teatrales, asistencia a conciertos, visitas a exposiciones, participación en jornadas de convivencias y realización de viajes) y **asesoramiento psicológico**.

Otro de los grandes ámbitos de trabajo de Cajasol Fundación son los enfermos de Alzheimer, que cuentan con un largo recorrido de dedicación que se materializa en dos líneas de actuación básicas: Aula de Mayores y Programa de Actuación Social. El Aula de Mayores, en colaboración con diversos Centros de Día, desarrolla talleres de memoria cuya finalidad consiste en trabajar las habilidades cognitivas de forma progresiva (ejercicios de atención, asociación y memoria) para incrementar su autonomía personal.

#### 4.10.8. Club Juvenil

El Club Juvenil, popularmente conocido como Sal-tamontes, dispone de dos centros, uno en Sevilla y otro en Huelva, con más de 1.700 socios ya inscritos. A modo de resumen de las actividades que desarrollan, pueden mencionarse:  **las actividades culturales** (representaciones teatrales, espectáculos musicales, proyecciones filmicas, excursiones y campamentos de verano),  **las deportivas** (campeonatos, vela, gymkhana),  **las formativas** (taller de animación a la lectura, taller literario, taller de pintura y certámenes) y  **las publicaciones**.



### CAJASOL FUNDACIÓN COLABORA CON EL PROYECTO "ÁNGELES SIN CIELO"

Cajasol Fundación, a través de su línea de actuación social, ha colaborado en el proyecto de intervención educativa de los campamentos de refugiados saharauis "Ángeles sin cielo", organizado por cinco profesores de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Huelva. Los docentes visitaron durante seis días los distintos campamentos de refugiados saharauis en el desierto argelino de Tindouf.

Durante su visita, los organizadores del proyecto han desarrollado un sinfín de actividades con los niños saharauis entre las que destaca el taller de juegos populares del que se han tomado fotografías y se han grabado distintos vídeos para la realización de dos documentales audiovisuales. Uno, como testimonio gráfico del acto y, otro, sobre la situación política de estos campamentos, según señala Nuria Tena Pérez, una de las gestoras del proyecto. Los organizadores han visitado además las Escuelas de Educación Especial y la de Deficientes Visuales de los campamentos de Smara, de Auserd, y de Dajla. Asimismo, han asistido al IV Congreso Internacional de la Unión Nacional de la Mujer Saharaui, "en el que, a través de múltiples foros, un amplio espectro de países dieron muestras fehacientes de solidaridad con la causa del pueblo saharauí", comenta otra de las docentes del proyecto. Para los cinco participantes, que no habían tenido la oportunidad de visitar con anterioridad los campamentos de refugiados, "la increíble e insaciable hospitalidad saharauí ha sido no sólo un grato descubrimiento sino un extraordinario catalizador de la visita y la labor que hemos desarrollado allí".

### PREMIOS Y DISTINCIIONES RECIBIDOS POR LA FUNDACIÓN CAJASOL EN 2007 [2.10]

Reconocimiento de UNICEF (véase cuadro explicativo al final de este apartado).

Distinción AFA 2007 (Asociación de Enfermos de Alzheimer) Huelva. Septiembre.

Distinción del Ayuntamiento de Villablanca, en agradecimiento por la colaboración con el XXVIII Festival Internacional de Danzas de Villablanca. Agosto.

Agradecimiento de la Hermandad de Estudiantes por la colaboración en la Festividad de San Sebastián, patrón de Huelva. Enero.

Agradecimiento del Ayuntamiento de Alosno por la colaboración en el XI Certamen Nacional de Fandangos Paco Toronjo. Julio.

Premio por fomento al deporte de la Asociación Onubense de Prensa Deportiva.

Reconocimiento de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias por el apoyo y colaboración en la organización y financiación de actividades culturales con las que los internos del Centro Penitenciario de Huelva desarrollan su capacidad y conocimiento para su futura integración social. Septiembre.

Premio al Belén Más Artístico en el XIV Certamen de Belenes de Huelva. Enero.

Primer premio de Belenes Figurativos en el XIV Certamen de Belenes de Huelva. Enero.

Distinción de la Peña Cultural Flamenca de Calañas por la colaboración en la celebración de su 30 Aniversario. Marzo.

Distinción de FACUA Andalucía por la contribución al movimiento de defensa de los consumidores en los países de América Latina y el Caribe.

### LA OBRA SOCIAL DE CAJASOL FUNDACIÓN RECIBE EL HOMENAJE DE UNICEF POR SU COMPROMISO CON LA INFANCIA

El pasado día 15 de junio, tuvo lugar en el salón de actos de la Fundación Lázaro Galdiano, en Madrid, la entrega de reconocimientos de UNICEF -Comité Español- a la Solidaridad. Estos premios ponen en valor el trabajo de instituciones, empresas y personas que colaboran estrechamente con UNICEF, mediante proyectos o campañas, en defensa de los derechos de los niños y niñas de todo el mundo y, muy especialmente, en los países en vías de desarrollo.

### LA OBRA SOCIAL DE CAJASOL FUNDACIÓN RECIBE EL HOMENAJE DE UNICEF POR SU COMPROMISO CON LA INFANCIA

La Obra Social de Cajasol a través de su Fundación recibió, en dicho acto, de manos de S.A.R. la Infanta Doña Margarita de Borbón, una placa conmemorativa como Socio de Honor de UNICEF. Un reconocimiento recogido por José Juan Díaz Trillo, patrono de la Fundación de la Obra Social Cajasol, que viene a premiar el trabajo continuado que la Fundación viene realizando con UNICEF a favor de la infancia.

## ▷ 4.11. Fundación Caja San Fernando

El compromiso ético y social de las Cajas de Ahorros con su entorno es parte fundamental de su naturaleza y les otorga un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico de la sociedad a la que sirven. Dentro de este contexto, en marzo de 2006, se crea la Fundación Caja San Fernando, con el objeto de gestionar fondos de la Obra Social de su Caja, y que, durante el año 2008, iniciará el proceso de integración en la nueva Fundación Cajasol. Su cometido principal es el de contribuir al desarrollo socioeconómico sostenible y equitativo del territorio de implantación de la Caja de Ahorros, y ello a través de tres líneas principales de actuación: la inclusión socioeconómica de colectivos con mayores dificultades para el acceso al mercado de trabajo; el fomento de la innovación, modernización y mejora del sistema socio-productivo; y el desarrollo sostenible, fomentando medidas encaminadas a sensibilizar a la sociedad y sus distintos agentes hacia un uso eficiente y racional de los recursos.

### 4.11.1. Actividades de Fundación Caja San Fernando: Inclusión Social

Las acciones en este ámbito (dirigidas a personas desempleadas, colectivos en situación de marginación social, discapacitados, mujeres, mayores, inmigrantes y menores en riesgo de exclusión) se plantean con un doble objetivo: prevenir la exclusión y contribuir a la inserción de personas en situación de desventaja social y económica. Así, la Fundación apuesta por actividades que promuevan la implicación de la mujer en el tejido empresarial. Su intención es la de potenciar el desarrollo económico del medio rural andaluz a través de acciones de información, asesoramiento y fomento de redes empresariales. En el 2007, merecen especial atención: el **IV Premio a la Trayectoria Empresarial de Mujeres de la Provincia de Cádiz**, que convoca la Asociación de Empresarias y Profesionales de esta provincia; las **Jornadas de la Asociación de Mujeres Rurales de Andalucía (ADEMUR)** celebradas en Granada y Jaén, para promover la cultura emprendedora entre las mujeres del entorno rural; las becas de formación y prácticas empresariales de la Fundación Jaime Loring; y el programa *No pares a los cuarenta* del Ayuntamiento de Marchena.

### 4.11.2. Innovación y Acciones Emprendedoras

Bajo este epígrafe se enmarcan las actuaciones emprendidas para apoyar la investigación y la transferencia tecnológica, la innovación en las empresas, el fomento de la cultura emprendedora y una mayor sensibilización hacia la educación y la ciencia como herramientas para la mejora de la calidad de vida.

- Sociedad Andaluza para la divulgación de la ciencia. V Feria de las Ciencias
- Universidad Pablo de Olavide. Cursos de Verano 2007
- XVII Congreso Nacional de la Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas
- Fundación Laboral WWB en España (Banco Mundial de la Mujer). XIII Feria de la Mujer Emprendedora
- Aula de Emprendeduría-EOI

- Programa Estalmat
- Asociación Empresarias de Sevilla

#### 4.11.3. Desarrollo Sostenible

##### **Fundación Vía Verde. III Semana del deporte saludable en la Vía Verde**

El proyecto pretende potenciar el aprovechamiento de los recursos naturales e infraestructuras de la zona (la Vía Verde de la Sierra que discurre por los pueblos de Coripe, El Coronil, Montellano, Olvera, Pruna y Puerto Serrano) para la práctica deportiva. El programa se centró en tres actividades: salud y tercera edad en la Vía Verde de la Sierra; media maratón por la Vía Verde; y visitas familiares a la Vía Verde de la Sierra.

##### **Holcim España S.A. Congreso Internacional de Construcción Sostenible**

Iniciativa de la Junta de Andalucía y Holcim España, el congreso se configuró como foro de debate para reflexionar sobre los retos y oportunidades que plantea la construcción desde una perspectiva de Desarrollo Sostenible. Sirvió también para que se expusieran los proyectos premiados en la I edición de los Premios Holcim Fin de Carreras sobre Construcción Sostenible de las escuelas de arquitectura andaluzas.

##### **Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos**

En colaboración con UPA-SEVILLA se ha puesto en marcha el proyecto "La condicionalidad como Instrumento para la Sostenibilidad del medio agrario", que proporciona formación y capacitación a los agricultores y ganaderos de la provincia de Sevilla acerca de la reforma de la Política Agraria Común llevada a cabo en el marco de la Agenda 2000, cuyo elemento es la condicionalidad, es decir, el respeto al medio ambiente, en unión con las buenas prácticas agrícolas y el compromiso con la seguridad alimentaria y el bienestar animal.

##### **Publicaciones, Energía y Medio Ambiente**

La Fundación se ha sumado a la iniciativa conjunta de varias instituciones (Universidad de Córdoba, Fundación Enresa y la Consejería de Educación) para crear la Biblioteca Ben-Rosch de divulgación científica y tecnológica. Recientemente se ha editado el libro Energía y Medio Ambiente destinado a centros educativos y bibliotecas de Andalucía.

#### 4.11.4. Otras Actividades

##### **Convocatoria de Premios Fundación Caja San Fernando**

Dotados con 500.000 euros, estos premios se enmarcan dentro de las actuaciones de la Obra Propia y se instuyeron con la pretensión de fomentar la creatividad, la innovación y el compromiso social en el ámbito empresarial. Se presentaron unos 250 proyectos, entre los que el Jurado escogió diez: cinco en la categoría de inclusión y otros cinco en la de innovación. El Primer Premio de Inclusión Social fue a parar a la Fundación Genus, por la ampliación de puestos de trabajo en centros especiales de empleo (CAILU) a mujeres discapacitadas y preferentemente las que lo son como consecuencia de la violencia de género. El Primer Premio de Innovación le fue concedido a la empresa sevillana Tecnológica S.A. por la creación de un prototipo que controla el nivel de neutrones que reciben los pacientes de radioterapia, lo que lo convierte en una terapia menos agresiva, optimizando el tratamiento.

# 2007



# 5. Nuestro Equipo Humano

- 5.1. Enfoque de Gestión de los Recursos Humanos
- 5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol
- 5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol
- 5.4. Formación y Desarrollo del Equipo Humano
- 5.5. La voz del Empleado. Canales de Diálogo

# 5 Nuestro equipo humano

## 5.1. Enfoque de Gestión de los Recursos Humanos [INT1]

Cajasol es consciente de que el activo más valioso de la Caja es su personal y así consta y se especifica en el Código de Conducta y Responsabilidad Social. En un entorno como el actual, cambiante, dinámico y altamente competitivo, el capital humano supone un factor de éxito crítico para una entidad financiera que, como Cajasol, pretende dar respuesta eficiente a las necesidades de sus clientes y ser un referente en el sector por su gestión empresarial y financiera.

Las condiciones generales de trabajo y compensación son muy ventajosas, tanto en términos absolutos como en comparación con otras empresas financieras y no financieras. Esto se refleja en una tasa de rotación muy baja, un altísimo número de inscripciones en las oposiciones de ingreso y procesos de selección públicos, y en la capacidad de Cajasol de atraer a profesionales de gran valía y acreditación.

El desempeño de Cajasol en materia de recursos humanos en el 2007 ha estado repartido en cinco ámbitos diferentes, de los cuales cada uno de ellos se ha desglosado en distintas actividades para dar cumplimiento al objetivo propuesto.

*"Cajasol tratará a sus empleados y empleadas con respeto, equidad, dignidad y cortesía. Ninguno de ellos estará sujeto a hostigamiento físico, sexual, racial, psicológico, verbal o cualquier otra forma de hostigamiento o abuso. Tampoco será sometido a intimidación o trato degradante, y no se le impondrán medidas disciplinarias sin el debido procedimiento."*

Art. 44, 1 a) del Código de Conducta

OBJETIVOS Y CUMPLIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS EN 2007		
Área de gestión	Actividades Concretas	Cumplimiento
<b>Selección y Contratación</b>		
	Oposiciones externas	Más de 8.000 personas
	Selección por capacitación de analistas de riesgos	27 personas
	Selección externa de directores zonas de expansión	11 directores
	Contratación eventual e indefinida	184 contratos indefinidos 688 temporales 1.099 interinidades
<b>Formación y desarrollo</b>		
	Herramienta de comunicación única	Directo RRHH
	Aula virtual	Aula Virtual Cajasol
	Integración de culturas	Desayunos de trabajo (+10% plantilla)
	Formación en aplicativos financieros Trajano/Abril	1.099 personas
	Acciones formativas	2.520 personas formadas en Atrio, MiFID, Análisis de Riesgos, Prevención del Blanqueo de Capitales, cursos vestibulares
	Acciones de tutorización	Realizado

Sigue ➤

OBJETIVOS Y CUMPLIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS EN 2007		
Área de gestión	Actividades Concretas	Cumplimiento
<b>Retribución y beneficios sociales</b>		
	Aplicación nuevo convenio sectorial	Realizado
	Integración de aplicaciones informáticas para el abono de la nómina	Realizado
	Articulación del Plan de Prejubilaciones	125 prejubilaciones
	Jubilaciones parciales	57 personas
	Adaptación de los reglamentos de los dos planes de pensiones de empleo	Realizado
	Condiciones sociales	-Adaptación a criterios ALF en materia de préstamos vivienda. -Unificación de criterios de las dos entidades. -Homogeneización de condiciones (seguro de vida).
<b>Relaciones laborales</b>		
	Negociación colectiva	-Firma del documento de desarrollo del Acuerdo Laboral de Prejubilaciones. -Acuerdo Comisión de Seguimiento: Acta de interpretación y composición de las distintas Comisiones ALF. Compromisos adquiridos en ALF: * Jornadas Singulares * Carrera Profesional Informática * Concurso Traslados * Modelo Clasificación de Oficinas y SS.CC. * Integración Planes de Pensiones * Asuntos Sociales



## ▷ 5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol

A 31 de diciembre de 2007, Cajasol contaba con 4.895 personas contratadas, de las cuales, más de un 90% tienen contrato indefinido. Como ya se ha mencionado y se especificará a lo largo del capítulo, las condiciones de trabajo son muy apreciables y no suelen cambiar con frecuencia. De cualquier forma, en el Convenio Colectivo se establecen los períodos de preaviso ante cualquier cambio organizativo, concretamente 10 días para el caso de un cambio de turno [LA5].

### UN EQUIPO REPLETO DE ARTISTAS

Gracias a la iniciativa de la Obra Social de Cajasol "Exposición Colectiva Solidaria de Empleados", éstos nos muestran sus obras artísticas, al tiempo que las ponen de manera altruista al servicio de una acción solidaria. En esta exposición, pueden participar todos los empleados que desarrollen alguna modalidad artística y deseen compartirla con el resto de compañeros y público. La Obra Social la puso en marcha hace ya cuatro años para hacer brillar el potencial artístico de la plantilla y convertirla en protagonista de una de sus acciones culturales. Estos artistas de Cajasol demuestran también una gran implicación social, ya que donan las obras para que el importe obtenido con su venta sea destinado a una acción social. Este año la beneficiaria es la Confederación Andaluza de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS Andalucía), aumentando la recaudación obtenida para esta entidad con el disco "Así canta nuestra tierra en Navidad". Desde la primera convocatoria, la respuesta e implicación de la plantilla ha sido cada vez mayor. La exposición incluye diversos estilos y géneros, siendo el nexo común la inquietud artística de los compañeros.

### DESGLOSE DE EMPLEADOS POR CONTRATO [LA1]

(31 DE DICIEMBRE DE 2007)

N.º empleados contrato indefinido	4.420
N.º empleados contrato temporal (eventuales e interinos)	473
N.º empleados de carácter indefinido a tiempo completo	4.420
N.º empleados con algún tipo de discapacidad	38





Categorías de empleados, incluyendo alta dirección [LA1, LA13, INT7]	Menores de		Entre		Por encima de	
	H	M	H	M	H	M
Grupo 1 – Nivel 1			24	2	33	1
Grupo 1 – Nivel 2			39	9	60	3
Grupo 1 – Nivel 3			102	11	95	1
Grupo 1 – Nivel 4	2		354	68	135	17
Grupo 1 – Nivel 5	7	1	375	104	107	11
Grupo 1 – Nivel 6	1		110	78	154	51
Grupo 1 – Nivel 7	14	12	311	241	60	14
Grupo 1 – Nivel 8	4	1	60	72	13	6
Grupo 1 – Nivel 9	5	4	98	160	13	5
Grupo 1 – Nivel 10	6	14	124	147	11	3
Grupo 1 – Nivel 11	6	8	70	102	0	3
Grupo 1 – Nivel 12	131	185	259	388	2	1
Grupo 1 – Nivel 13	75	84	65	100	0	1
Grupo 2 – Nivel 1					6	1
Grupo 2 – Nivel 2	1	1	10	3	10	3
Grupo 2 – Nivel 3			1	4	3	
Grupo 2 – Nivel 4	3	1	7	1	1	1
Grupo 2 – Nivel 5				1		

## DESGLOSE DE EMPLEADOS SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA\* (31 DE DICIEMBRE) [LA1]

N.º empleados en Andalucía	4.613
N.º empleados en Castilla la Mancha	85
N.º empleados en Cataluña	62
N.º empleados en Extremadura	62
N.º empleados en Madrid	71

\*Las comunidades autónomas no representadas en la tabla no cuentan con ningún empleado de la Caja

ROTACIÓN MEDIA DE LA PLANTILLA [LA2, INT2] 2007		COMENTARIOS
N.º total de empleados que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	320	Sin incluir finalizaciones de contrato (1.576)
Creación de trabajo (variación neta en el número de empleados durante un año dado [(empleados a la finalización del año)-(empleados a la finalización del año anterior)])	178	Incremento positivo
% Rotación externa: [(empleados que se han marchado/empleados a la finalización del año anterior) x 100]	6.78%	En las 320 bajas, está incluido el proceso de prejubilaciones
<b>Rotación por edad</b>		
N.º de empleados < 30 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	26	
N.º de empleados de 30 a 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	59	
N.º de empleados > 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	235	En las 235 bajas, está incluido el proceso de prejubilaciones y jubilaciones parciales
<b>Rotación por sexo</b>		
N.º de mujeres empleadas que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	75	
N.º de hombres empleados que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	245	

### ▷ 5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol [INT1]

#### 5.3.1. Procesos de Selección y Promoción

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol establece claramente que las políticas de Recursos Humanos han de regirse por los principios de universalidad, objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades. Atendiendo a estos principios, los procesos de selección y promoción son públicos –la primera convocatoria de oposiciones a Cajasol como nueva entidad se desarrolló el 21 de abril del 2007, y se presentaron 8.500 personas–, transparentes y rigurosos. Forma parte de esta política la contratación local [EC7], y así está establecido formalmente en algunos de los procedimientos utilizados, de modo que la inmensa mayoría de la plantilla, incluyendo los directivos, procede del territorio de implantación de Cajasol.

Asimismo, la política de Cajasol establece claramente la igualdad de oportunidades como una prioridad y una cuestión a la que prestar particular atención, especialmente en los procesos de selección y promoción, entre otros.

Por otro lado, con el fin de favorecer a grupos que se han visto tradicionalmente apartados o han encontrado mayores dificultades para el acceso a un puesto de trabajo, Cajasol establece en su Código de Conducta su compromiso de potenciar la incorporación a la Caja, y la promoción, de personas con discapacidad física y psíquica, implementando las acciones que a tal fin resulten necesarias.

### 5.3.2. Beneficios Sociales y Retribución Salarial [LA3]

Los miembros de la plantilla de Cajasol vieron mejoradas sus prestaciones sociales con la fusión, gracias al Acuerdo Laboral de Fusión que, previo a la unificación, ambas Cajas habían firmado con sus trabajadores. Así pues, los empleados de la Caja tienen acceso a un amplio conjunto de prestaciones sociales que atienden a sus circunstancias personales y familiares a lo largo de su vida laboral, incluyendo un programa de previsión social. Estas prestaciones se ofrecen a la totalidad de la plantilla. El importe total asignado a las partidas de planes de pensiones o sistemas complementarios de pensiones, seguro médico de empleados y seguros colectivos ascendió en el ejercicio anterior a 30,4 millones de euros [EC3].

En lo referente a la retribución salarial, ésta se basa inicialmente en el nivel del puesto ocupado, si bien, ya en 2006, el nivel inferior, Auxiliar Administrativo, era más de tres veces superior al salario mínimo interprofesional vigente en España. [EC5]

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES

##### Gratificaciones y Subsidios

- Gratificación por cumplimiento de 25 años de antigüedad
- Gratificaciones por nupcialidad y natalidad o adopción
- Subsidio por defunción

##### Seguros

- Seguro médico privado
- Seguro colectivo de vida

##### Ayudas

- Anticipos
- Préstamo vivienda empleado
- Préstamo social

##### Previsión Social

- Jubilación (complementos de la pensión-general y especial-)
- Pensión de invalidez
- Pensiones mínimas de jubilación
- Complementos de pensiones de viudedad y orfandad

### 5.3.3 Igualdad de Oportunidades y Conciliación

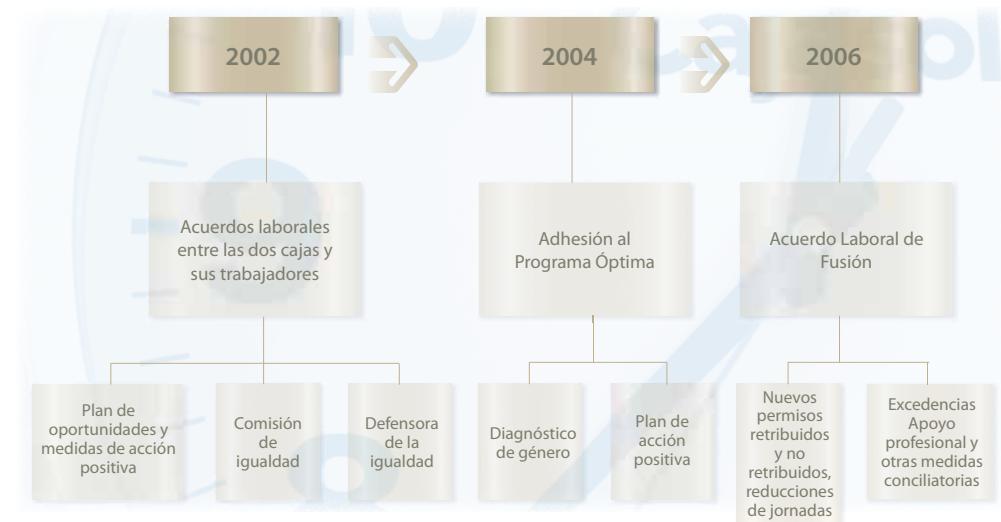
En Cajasol, la gestión de los Recursos Humanos está basada en criterios exclusivamente profesionales en los que no cabe ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, religión, color, opinión política, nacionalidad, origen social, ascendencia, discapacidad, edad, estado civil, orientación sexual o cualquier otra condición del empleado o empleada. En esta misma línea, el salario base de hombres y mujeres es el mismo siempre que los niveles retributivos establecidos en el Convenio Colectivo Sectorial, vigente hasta el 2010, sean los mismos y, por supuesto, no existe discriminación salarial o de cualquier otro tipo por cuestión de sexo [LA14, INT6].

Por este motivo, se presta particular atención a este criterio en los procesos de contratación, despido,

*"Se potenciará la política de incorporación a la Caja, y de promoción, de personas con discapacidad física y psíquica, implementando las acciones que a tal fin resulten necesarias"*

Art. 44, 1 j) del Código de Conducta

pago, ascensos y capacitación. En el caso de la igualdad entre hombres y mujeres, y para garantizar el acceso paritario al trabajo y los distintos puestos de trabajo, en el Acuerdo Laboral de Fusión, se regulan los procedimientos y medidas para hacer efectiva dicha igualdad y la conciliación de la vida laboral y personal. Una de estas medidas es el Plan de Igualdad de Oportunidades, que tiene como objetivos principales la eliminación de cualquier desigualdad en la Entidad entre mujeres y hombres, la eliminación de barreras directas o indirectas que impidan o dificulten a las mujeres el acceso a determinados puestos de trabajo, ofrecer oportunidades para que las mujeres puedan situarse en un plano de igualdad con los hombres y el establecimiento de medidas que garanticen la dignidad personal y profesional de hombres y mujeres. Para conseguir estos objetivos, el 23 de Octubre de 2007, se creó una Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades que aprobó por unanimidad su procedimiento de funcionamiento el 5 de diciembre de 2007, y procedió el mismo día al nombramiento de las Defensoras de la Igualdad, cuya misión principal, así como la de la Comisión, es la detección de desviaciones de la política de igualdad y la habilitación e implantación de acciones positivas.



## MEDIDAS DE ACCIÓN POSITIVA

### Cultura Organizativa

La Caja combatirá aquellos estereotipos que inciden negativamente en la mujer. De la misma manera facilitará la conciliación de los tiempos.

### Selección y Acceso

La Caja asegurará procedimientos de selección objetivos que permitan asegurar la no discriminación. Ajustará también su oferta de empleo a la proporcionalidad en la presencia de ambos sexos. Garantizará la no discriminación en el tipo de contrato o jornada

### Formación

La Caja elaborará un catálogo de cursos que publicitará para el conocimiento de toda la plantilla y buscará que dichos cursos sean siempre en horario laboral de manera que no afecte a la conciliación de los tiempos

### Promoción

La Caja establecerá criterios claros, objetivos y profesionales de la Carrera Profesional y la Promoción.

### Acoso Sexual

Definición acoso sexual y establecimiento de medidas cautelares.

### Acuerdo Laboral de Fusión. Capítulo XV

Dentro de las políticas de búsqueda de la igualdad entre géneros, la Entidad ha trabajado en la elaboración de un Manual de Uso no sexista del Lenguaje, con la intención de que sea aprobado en el primer trimestre de 2008, y cuyo objetivo no es otro que contribuir a eliminar la discriminación de la mujer a través de las palabras, acabando con la ambigüedad de muchos mensajes y promoviendo un discurso más positivo con respecto al tratamiento del colectivo femenino, sin romper, a su vez, con ninguna de las normas gramaticales del español. La Entidad tiene el compromiso de ofrecer los mejores servicios posibles a la sociedad, estando a la altura de sus expectativas y de sus reivindicaciones, por lo que entiende que debe adecuarse a sus principios y a sus valores, algunos de los cuales permanecen invariables y otros están en continuo proceso de cambio.

Con la publicación del citado manual en 2008, se pretende que todas las personas que conforman o que conformarán la plantilla de Cajasol tengan a mano aquellas herramientas o estrategias pertinentes para la elaboración de textos no sexistas, tanto a nivel interno (impresos, formularios y otros documentos) como externo (publicidad).

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros y ampliado en el Acuerdo Laboral de Fusión, Cajasol se compromete a facilitar y agilizar los permisos, reducciones de jornada, excedencias, así como los beneficios sociales que resultan de la aplicación de la política de conciliación y que son de aplicación para todo el personal que integra la plantilla de la Entidad.

*"Se promoverá la conciliación de la vida familiar y laboral, mediante la concesión de los permisos necesarios para atender necesidades familiares ineludibles, el establecimiento de ayudas para guarderías infantiles u otras medidas similares. Además, se impedirá la prolongación de la jornada laboral más allá de lo legalmente establecido salvo causa mayor"*  
Art. 44, 1 l) del Código de Conducta

## MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR

### Permisos Retribuidos para Necesidades Familiares

Por nacimiento de hijo/a, adopción o acogimiento, fallecimiento accidente, enfermedad grave u hospitalización de parientes de primer grado de consanguinidad o afinidad el trabajador/a tendrá derecho a un permiso de 4 días naturales siendo ampliable dos días más si fuera necesario desplazamiento.

### Permisos Retribuidos para Ausencias por Emergencias Familiares

Máximo de doce días laborables al año con el único requisito de la justificación de la situación de emergencia para casos relativos a parientes de hasta segundo grado de consanguinidad

También podrá disfrutarse para acompañamiento a servicios de asistencia sanitaria de familiares de hasta el primer grado de consanguinidad

### Permisos Retribuidos para Adopciones o Acogimiento Permanente o Preadoptivo Internacional

Permiso individual de 10 días laborables

### Permisos Retribuidos para Lactancia

Una hora diaria por cada hijo/a hasta los 9 meses de edad del menor pudiendo elegir reducir la jornada estos 60 minutos al principio o al final de jornada o en dos períodos de 30 minutos a lo largo de ésta.

Alternativamente, podrán optar por acumular este derecho en 15 laborables a disfrutar inmediatamente y de forma ininterrumpida después del permiso de maternidad o en 10 días laborables a continuación del permiso y 5 días adicionales durante los primeros 12 meses de vida del menor.

### Maternidad/Paternidad

Permiso parental: 8 días naturales retribuidos.

Permiso especial: dos semanas de duración, podrá ser disfrutado en jornadas completas o a tiempo parcial.

### Permiso de Recuperación por Aborto

Diez días de permiso retribuido

### Permisos No Retribuidos

Máximo de 30 días por causa de separación o divorcio, adopción, siniestros y situaciones excepcionales debidamente justificadas

### Permisos de Reducciones de Jornada

Por guarda legal o por cuidado de familiares

### Excedencias

Para el cuidado de hijos y familiares de un periodo no superior a 3 años

### Excedencias Solidarias

Para fines de carácter solidario, aquellos empleados con más de 3 años de antigüedad que no lo hayan disfrutado en los 5 años anteriores, tendrán derecho a solicitar una excedencia de 6 meses con reserva de su puesto de trabajo, y hasta un año, siendo en este caso la reserva del puesto en la misma localidad, cuando en la misma exista más de una oficina.

### Acuerdo Laboral de Fusión. Capítulo XV

Por otro lado, abordando un tema tristemente relevante, de forma pionera, se viene negociando con la representación sindical un **Protocolo de Actuación en los Casos de Violencia de Género**. Cajasol condena cualquier tipo de violencia de género, principalmente cuando las víctimas pertenezcan a la plantilla de la Entidad. Asimismo, está comprometida a sensibilizar y concienciar dentro de su ámbito de actuación del grave problema personal, social y laboral que estas situaciones representan.



En este marco de actuación, por medio del citado Protocolo, se pretende regular las situaciones que, por causa de esta problemática, puedan darse dentro del ámbito de la Caja, estableciéndose un método de aplicación para el apoyo de las víctimas, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y al amparo de lo regulado en la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

#### 5.3.4. Seguridad y Salud

Tal y como se lee en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol y en la Política de Gestión, la Caja se ha comprometido a proporcionar a su personal un medio de trabajo seguro e higiénico, tomando las medidas necesarias para evitar accidentes laborales.

La prevención de riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos sus niveles jerárquicos. El Sistema de Gestión, se constituye con objeto de establecer las pautas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, clientes, subcontratistas o proveedores que en algún momento estén en alguna de las oficinas o edificios de la Entidad [PR1]. A estos efectos, desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias. Cajasol garantiza a todos [LA6] sus empleados la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al desempeño de su trabajo.

La Entidad dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio, en los términos que recoge la ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, asumiendo las cuatro especialidades o disciplinas preventivas previstas en el art. 34 del R.D. 39/97. Además, cuenta con la colaboración de un Servicio de Prevención Ajeno (Sociedad de Prevención de FREMAP en concepto de apoyo y consultoría).

*"La Caja asegurará a su personal un medio de trabajo seguro e higiénico, tomando las medidas necesarias para evitar accidentes laborales, impartiendo formación en materia. De seguridad y salud en el trabajo y estableciendo sistemas para detectar y subsanar amenazas potenciales para la salud y la seguridad personal, incluido el riesgo por atracto de las oficinas, y dando la mayor participación posible a los trabajadores y trabajadoras en esta materia. Se dará una especial protección a las situaciones de embarazo y lactancia"*

Art. 44, 1 r) del Código de Conducta

Cajasol tiene constituido desde diciembre de 2007 un Comité Intercentros de Seguridad y Salud (en adelante, C.I.S.S.), compuesto por ocho Delegados de Prevención y ocho Representantes de la Empresa, como órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Entidad en materia de prevención de riesgos. Este número total de Delegados de Prevención se reparte entre las distintas Secciones Sindicales con representación en la Entidad, computándose para ello los representantes elegidos en las últimas elecciones sindicales celebradas en la empresa, o sea, estableciendo sobre ellos la oportuna proporcionalidad, según los resultados electorales considerados globalmente en función del número total de delegados. El C.I.S.S. se reúne periódicamente exponiendo cuestiones relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores, presentándose medidas de seguimiento sobre la evolución de accidentes y programas específicos, información y consultas realizadas a los trabajadores sobre diferentes materias, planificación de la actividad preventiva, evaluaciones de riesgos, implantación del Sistema de Gestión de Prevención, información y formación, etc.

OBJETIVOS DE MEJORA 2007		
Caja San Fernando 2007		Actividades
<b>Implementar la gestión de la PRL con una herramienta informática que la facilite</b>		Finalización del periodo de prueba y corrección de errores Implantación de modulo SAP de gestión de PRL
<b>Conseguir que los trabajadores comuniquen los incidentes al Servicio de Prevención para disminuir riesgos en los puestos de trabajo (Indicador: N.º de incidentes comunicados)</b>		Elaborar comunicado para concienciar al personal de que debe de comunicar los incidentes Aprobar comunicado Publicar la comunicación Coordinar con el Dpto. de Inmovilizado acciones para que el Servicio de Prevención se pueda enterar de los incidentes que pudiera haber

[Sigue ➤](#)



OBJETIVOS DE MEJORA 2007		Actividades
<b>Caja San Fernando 2007</b>		
Incrementar el número de gestantes que comunican al Servicio de Prevención y Óptima su estado. (Indicador: % de bajas maternales que han comunicado su gestación.)		
Dato a 31/12/06: 10'5%		
<b>Dato que se quiere conseguir a 31/12/07: &gt;10'5%</b>		
		Elaborar un comunicado
		Aprobar comunicado
		Publicar la comunicación
<b>El Monte 2007</b>		Actividades
<b>Conseguir la certificación OHSAS 18001</b>		
		Realizar consultoría con entidad especializada
		Elaboración del Manual del Sistema de Gestión en PRL
		Realizar auditoría interna
		Realizar auditoría de certificación
<b>Actualizar la planificación preventiva de evaluaciones de riesgos</b>		
		Revisión de acciones pendientes de las Evaluaciones de Riesgos
		Unificar registros anteriores
		Identificar acciones a realizar en cada centro de trabajo
		Identificar oficinas en las que se debe de ejecutar igual acción
		Identificar responsable de acciones a realizar
<b>Establecer contactos presenciales en 20 centros de trabajo con diversos objetivos en PRL</b>		
		Revisar condiciones del lugar de trabajo
		Analizar puestos de trabajo
		Adaptación ergonómica de puestos de trabajo
		Suministrar material ergonómico que proceda
<b>Ánalysis incapacidad transitoria por enfermedad común 05/06</b>		
		Identificar procesos de IT
		Identificar número de días baja, días perdidos, media de días de baja
		Identificar procesos más prevalentes
<b>Actualizar grupos de riesgos y asignar protocolos específicos en función de grupos de riesgos</b>		
		Identificar tipos de puestos de trabajo
		Asignar riesgos específicos a cada puesto
		Identificar puestos de trabajo con iguales riesgos.
		Asignar grupos de riesgo
		Asignar a cada grupo de riesgo protocolo de reconocimiento
		Incorporación al sistema informático MEDTRA

OBJETIVOS DE MEJORA 2007		
Caja San Fernando 2007		Actividades
<b>Realizar reconocimiento médico periódico a los grupos no estándares</b>		Promocionar la vigilancia de la salud a grupos minoritarios (chófer, mantenimiento, limpiadoras, botones, sensibles)
<b>Realizar diversas actividades en materia de formación/información</b>		Elaborar, maquetar, revisar, editar y distribuir a toda la plantilla Cuaderno Técnico Síndrome del Ordenador
		Realizar e impartir curso de Reanimación Cardiopulmonar
		Realizar e impartir curso de manejo Automático de Desfibriladores Automáticos Externos
		Incorporar a la intranet información diversa en PRL (evaluaciones de riesgo, Política de Prevención, grupos de riesgos, medidas preventivas y riesgos para la salud, normas de actuación en caso de emergencia, documentación a aportar a contratas)

TEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD ACORDADOS CON SINDICATOS [LA9]	GESTIÓN
Acuerdos o mecanismos para resolver problemas	C.I.S.S.
Compromisos sobre objetivos estándar o niveles de aplicación en la práctica	Sistema de Gestión
Equipos de protección	Sistema de Gestión
Participación de los representantes de los trabajadores en inspecciones de salud y seguridad, auditorias e investigación de accidentes	Sistema de Gestión
Formación y educación	Sistema de Gestión
Mecanismos de quejas	Sistema de Gestión
Inspecciones periódicas (reconocimiento médico, incluyendo, por ejemplo, las revisiones ginecológicas)	Vigilancia de la Salud (no acordado con sindicatos)

Para garantizar una adecuada sistemática y organización de la gestión de la prevención de riesgos laborales, en junio de 2006, Caja San Fernando obtuvo la certificación de AENOR basado en la Norma OHSAS 18001:1999 [CSR3]. Durante el 2007, este sistema se adaptó a la dimensión de Cajasol y se llevó a cabo la correspondiente auditoría y se permanece a la espera de la certificación.

<b>Absentismo, días perdidos, víctimas de accidentes [LA7]</b>	<b>Datos a 31 de diciembre de 2007</b>
N.º de accidentes personal propio (normales/con baja)	31 accidentes + 2 recaídas
N.º de accidentes personal propio (normales/sin baja)	23 accidentes
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/ con baja)	31 accidentes + 2 recaídas
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/ sin baja)	14 accidentes
N.º de accidentes personal externo	4
N.º de víctimas mortales personal propio	0
N.º de víctimas mortales personal externo	0
N.º de bajas por maternidad	77
Absentismo debido a accidentes laborales ( días/año)	317 días naturales por accidente
Tasa de Absentismo por Enfermedad	3,77%
Tasa de Absentismo por Maternidad	0,76%
Tasa de Absentismo por Accidente	0,23%
<b>Total Absentismo</b>	<b>4,76%</b>

El empeño de Cajasol por proporcionar las mejores condiciones de trabajo a sus empleados pasa por su educación en aspectos de la salud y el estado físico de vital importancia. En este sentido, la siguiente tabla muestra las acciones y cursos que se han llevado a cabo con este fin.



Programas de educación, formación, etc. [LA8]		Formación		Asesoramiento		Prevención		Tratamiento	
Destinatarios		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>Trabajadores</b>				X		X		X	
<b>Familiares</b>						X			X
<b>Tema del curso o programa</b>									<b>Descripción</b>
<b>Programa de control de los riesgos cardiovasculares</b>									
Se realizó un estudio sobre prevalencia de factores de riesgo cardiovascular, con objeto de conocer los más frecuentes en nuestra población, y poder organizar medidas preventivas y terapéuticas para controlarlos. Como medidas preventivas, el servicio de prevención organizó un programa de alimentación cardiosaludable, elaboró unos cuadernillos sobre alimentación sana y ejercicio físico que se distribuyeron a toda la plantilla, también se crearon unidades de control antitabaco y se procedió a la publicación periódica en la intranet de folletos referentes a consejos para controlar los principales riesgos cardiovasculares en nuestra población.									
<b>Programa de educación para la salud en alimentación sana</b>									
El programa se desarrolló con el fin de conocer las pautas de alimentación de nuestra plantilla, implicar al mayor número posible de trabajadores en un estilo de vida más saludable, reducir el número de enfermedades relacionadas con una mala alimentación y desarrollar acciones preventivas. Los resultados del programa fueron muy satisfactorios y revelaron un estado de salud medio en la plantilla superior a la media nacional									
<b>Campaña de prevención de la gripe: vacuna antigripal</b>									
Como cada año, se organizó esta Campaña con objeto de reducir la incidencia de esta enfermedad en nuestra población. En 2007 se ha vacunado un 10,78% de la población (512 trabajadores)									
<b>Atención médica a familiares de empleados y jubilados</b>									
En 2007 se atendieron un total de 59 consultas de familiares de empleados, así como 20 atenciones de personal jubilado.									
<b>Donación colectiva de sangre</b>									
En octubre de 2007, en los edificios de Villasis y Plaza de San Francisco, se organizaron donaciones colectivas de sangre en colaboración con el Centro Regional de Transfusión Sanguínea. En la donación realizada durante el presente año han participado numerosos trabajadores concienciados de los beneficios que esta acción reporta a la sociedad. Se recogieron 45 bolsas de sangre durante dicha jornada.									



En esta misma línea de preocupación por la salud de sus empleados, se comenzó en el 2006 en Caja San Fernando la iniciativa Empresa Sin Humos, en la que se buscó que todos los empleados y clientes pudieran disfrutar de oficinas e instalaciones libres de elementos perjudiciales para la salud. Esta iniciativa ha sido evaluada en el 2007 por los empleados en una encuesta generalizada para toda la plantilla con resultados muy positivos que reflejan la satisfacción de los empleados con el tipo de medidas que la Caja toma en su favor y el clima que esto crea [INT3].

#### OBJETIVOS DE MEJORA 2008

Revisar y unificar documentos del Sistema de Gestión de PRL

Actualizar el Sistema de Gestión a las exigencias de la versión 2007 de la Norma OHSAS 18001

Documentar e implementar el proceso de Coordinación de actividades empresariales

Conseguir catalogar en la base de datos (SAP), por un lado, a los trabajadores especialmente sensibles, y, por otro, a los miembros de brigadas de emergencias

Conseguir pegatinas para oficinas con los teléfonos de emergencias

Indicador: Alcanzar el 80% de implantación de las oficinas

Revisar y unificar aplicación informática de salud MEDTRA

Actualización de planes de Emergencia

Valorar situación de la IT por Enfermedad Común en Cajasol. Medidas de seguimiento

#### 5.3.5. Protocolos para Casos de Acoso Sexual y Acoso Psicológico

Ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona trabajadora. Cajasol, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Conducta y Responsabilidad Social aprobado por sus Órganos de Gobierno, establece que:

*“La Caja tratará a sus empleados con respeto, equidad, dignidad y cortesía. Ningún empleado estará sujeto a hostigamiento físico, sexual, racial, psicológico, verbal o cualquier otra forma de hostigamiento o abuso. Tampoco será sometido a intimidación o trato degradante, y no se le impondrán medidas disciplinarias sin el debido procedimiento.”*

La política de Recursos humanos de la Caja, con el fin de preservar la dignidad de todos los trabajadores de la plantilla, elaboró y publicó -por primera vez en el 2006 en el Acuerdo Laboral de Fusión- los Protocolos para Tratar Casos de Acoso Psicológico y Casos de Acoso Sexual en los que se establecen las medidas que deben ser conocidas por la totalidad de la plantilla, para prevenir, detectar y controlar conductas que puedan ser constitutivas de acoso, bien sea psicológico o sexual, en el trabajo.

Para ambos casos de acoso, los protocolos disponen las medidas de vigilancia y control de posibles casos, así como las correspondientes pautas de gestión. Estas disposiciones son de aplicación para el total de los miembros de la plantilla de la Caja, con independencia de quién sea el autor del comportamiento abusivo, y las encargadas de la recepción de denuncias, el seguimiento, investigación y resolución de estas situaciones son las Defensoras de la Igualdad que son elegidas en el seno de la Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades.

### PRINCIPIOS DE CAJASOL CON RESPECTO A LOS CASOS DE ABUSO

- El derecho de los trabajadores y trabajadoras a **no ser discriminados directa o indirectamente** por razones de sexo, estado civil, edad (dentro de los límites marcados por la Ley), origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, por razón de lengua, dentro del Estado español, por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.
- El derecho a **su integridad física y moral** y a una adecuada política de seguridad y salud.
- El derecho al **respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad**, comprendida la protección frente a ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual y frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.
- El derecho al **honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen**.

## ▷ 5.4. Formación y Desarrollo del Equipo Humano

Para Cajasol, la adecuada formación de su plantilla constituye uno de los pilares de su crecimiento y competitividad, por lo que garantiza en todo momento el acceso al aprendizaje permanente y continuo a todo el personal, sobre las premisas de la voluntariedad, política de esfuerzos compartidos, descentralización, conciliación de la vida familiar, atención a colectivos con necesidades especiales, participación en el diseño y creación de un entorno que estimule el aprendizaje permanente de todos los miembros de la plantilla.

Uno de los ejes básicos dentro de la política de gestión de Cajasol es la apuesta por la formación, entendiéndola como una herramienta que mejora la competencia y capacitación de nuestro personal, para conseguir la satisfacción de nuestros clientes, con criterios de respeto al medio ambiente y un mejor desempeño en relación con su propia seguridad y salud.

*"Con objeto de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación y promoción de todos los miembros de la plantilla, Cajasol promoverá la descentralización teniendo en consideración la distribución territorial de los centros de trabajo de la Entidad"*  
Art. 44, 1 p) del Código de Conducta

### PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y FORMACIÓN CONTINUA [LA11]

Productos y Servicios Financieros para particulares

Riesgo con Particulares, Profesionales y Comercios

Prevención de Riesgos Laborales

Prevención Blanqueo Capitales

Productos y Servicios Financieros para empresas

Ánalisis del Riesgo con Empresas

Ciclo de Desarrollo Directivo

Ciclo de Desarrollo Profesional Servicios Centrales

Aplicativo financiero de Cajasol

Curso Vestibular Cajeros Terminalistas

Ciclo de Desarrollo Comercial

Seminarios de Productos

Nueva regulación agrícola de la CE.

FEOGA

[Sigue ➔](#)

**PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y FORMACIÓN CONTINUA [LA11]**

Actualización normativa fiscal

P.A.D.R.E.

Normativa en LOPD

Igualdad. Formación de Órganos de Dirección

Reciclaje de billetes en ventanilla

Igualdad. Formación de Directores

#### **5.4.1. Subvenciones de Cursos del Instituto de Estudios Cajasol y similares**

Con objeto de facilitar a la plantilla el acceso a los cursos convocados por el Instituto de Estudios Cajasol, en colaboración con este Instituto se oferta a toda la plantilla su programa formativo con descuentos del 50% sobre el precio de mercado. Adicionalmente, la Comisión Paritaria de Formación subvenciona cada curso con una cantidad única por empleado y curso de 630 euros, importe que anualmente experimentará el mismo incremento porcentual que el IPC definitivo del ejercicio anterior. Tanto el número máximo de participantes por cada curso, de acuerdo con las posibilidades del Instituto, como la selección de alumnos según un baremo establecido al efecto, son definidos y gestionados por la Comisión Paritaria de Formación.

Los empleados que por distancia de su zona de residencia no puedan acceder a los cursos y másteres del citado Instituto pueden elevar su solicitud para cursos de similares características e impartidos por centros reconocidos a la Comisión Paritaria de Formación.



Categorías de empleados incluyendo la Alta Dirección, según el sistema de la empresa [LA10]	Total empleados de la categoría 2007	Total horas formación en dicha categoría 2007	Total de horas de formación por categoría "A" / Total de empleados en categorías "A" 2007
Jefe Central	315	4.459,75	14,16
Administrativo Central	540	9.256,75	17,14
Otros Central	212	1.086,50	5,13
Analista de Riesgo	80	5.956,50	74,46
Director Oficina	805	15.136,50	18,80
Subdirector Oficina	774	13.987	18,07
Ejecutivo de Cuenta			
Gestor Pymes			
Gestor Banca Personal			
	112	2.622	23,41
Administrativo de Oficina	2.055	35.894,50	17,47

### ▷ 5.5. La Voz del Empleado. Canales de Diálogo [4.16]

Cajasol ha apostado por una gestión de los recursos humanos abierta y transparente en la que el diálogo con el personal es una práctica ordinaria y que cuenta con numerosos canales para llevarse a cabo.





### 5.5.1. Representación Sindical [LA4]

El derecho a la libre sindicación de los empleados está específicamente recogido en el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros y como principio básico inalienable de la totalidad del personal de Cajasol fue recogido y normalizado en el Acuerdo Laboral de Fusión de las dos Cajas. Asimismo, el Código de Conducta preserva el derecho de los trabajadores a afiliarse a la organización sindical que estimen conveniente y el derecho a la creación de nuevas organizaciones para la protección de sus intereses laborales y la negociación colectiva sin más limitaciones que las prescritas por la ley [HR5].

Actualmente, el 100% de los empleados de la Caja son representados por las secciones sindicales de Comisiones Obreras (en adelante, CCOO), Unión General de Trabajadores (en adelante, UGT) y la Confederación General del Trabajo (en adelante, CGT).

Según el Acuerdo Laboral de Fusión, la Caja se compromete a poner a disposición de las Secciones Sindicales locales para la realización de sus actividades, los medios materiales necesarios para el desenvolvimiento de la actividad sindical (ordenador, impresora, teléfono, material de escritorio, etc.) y una dotación económica (2.500 euros por cada Sección Sindical y 436 euros por cada miembro del Comité de Empresa o Delegado de Personal, revisables por IPC).

*"Todos los miembros de la plantilla deberán tener derecho a crear las organizaciones que deseen o a afiliarse a estas, incluidos los sindicatos, para la protección de sus intereses y la negociación colectiva. No podrá imponerse ninguna restricción de la libertad de asociación y al derecho de organización. Así mismo, no podrán ser objeto de discriminación por su participación en dichas actividades y la Caja no podrá impedir a los miembros de la plantilla que participen o se afilién a esos grupos. Se garantizará que las personas que representen a los trabajadores y las trabajadoras no sufran ningún tipo de discriminación salarial, en el acceso a la promoción, etc."*

Art. 44, 1 d) del Código de Conducta

### 5.5.2. Reuniones de los Órganos de Gobierno

Tal y como se describe en el capítulo dos de esta memoria “Amanece una Gran Caja”, los empleados cuentan con una representación del 15% en los principales Órganos de Gobierno de la Caja, lo que permite que sus opiniones y sugerencias sean escuchadas directamente en las reuniones que mantienen estos estamentos, responsables de la gestión, administración, representación y control de la Entidad.

### 5.5.3. Portal del Empleado: Zonasol

Zonasol se configura como una nueva herramienta de comunicación interna y viene a sustituir a los antiguos e-spacio y Web Octopus de las anteriores entidades ahora fusionadas. El nuevo portal se entiende no sólo como una herramienta de información sino también de gestión, ofreciendo una auténtica área de trabajo desde la que acceder a todas las aplicaciones que cada usuario necesita en el desempeño de su trabajo diario. Esta herramienta se enmarca dentro del plan de comunicación interna que impulsa la empresa ante el crecimiento en número de empleados y actividad de negocio tras la fusión. Para ello, sobre la base de un plan de trabajo para la intranet, coordinan esta herramienta conjuntamente los departamentos de Comunicación, Recursos Humanos, Organización y Tecnología de la Entidad.

La intranet nace con una vocación de colaboración e intercambio de experiencias entre los empleados, con un canal de sugerencias que permite recoger aquellas aportaciones que supongan una innovación o mejora en el sistema de funcionamiento de la Caja. La intranet, además, inaugura un nuevo canal informativo llamado **“7 minutos”**, a través del cual se destacan las informaciones corporativas, de oficinas, zonas territoriales y empleados de Cajasol, así como aquello que tiene que ver con las noticias de la Fundación y Obra Social. Además, Zonasol cuenta con un canal de información de recursos humanos llamado **“Directo Recursos Humanos”** en el que se informa de las novedades de este departamento.

### 5.5.4. Iniciativa Solidaria de Empleados

Como parte de la Obra Social de Caja San Fernando, se inició hace seis años la Iniciativa Solidaria de Empleados en la que los empleados de la Caja pueden apadrinar proyectos promovidos por organizaciones sin ánimo de lucro, y que materialicen alguno los principios de actuación de la Obra Social, para solicitar financiación de la Entidad.

El propósito de esta iniciativa es doble, ya que, por un lado, intenta fomentar la participación e implicación de la plantilla en su Obra Social y, por otro, contribuir a cubrir necesidades sociales, fundamentalmente en países en vías de desarrollo.

En 2007, la Obra Social Cajasol celebró la VI edición de esta iniciativa por la que concedió un total de 360.000 euros a proyectos de acción social destinados tanto a países en vías de desarrollo como a zonas de actuación de la Caja. También, por primera vez, otorgó el premio al Personaje Solidario del Año, dotado con 40.000€ para destinar a proyectos sociales.

### 5.5.5. Revista Cajasol

La Revista Cajasol es una herramienta de comunicación interna que se publica mensualmente y se remite directamente a los empleados. El objetivo de esta publicación es aportar una visión más global de la Caja, trascendiendo la información y la percepción propias de la ocupación de cada uno. La revista incluye noticias sobre la progresión de la Entidad, acontecimientos de relevancia en o para Cajasol y actuaciones e iniciativas de la Obra Social y la Fundación.



#### 5.5.6. Desayunos de Trabajo

Los Desayunos de Trabajo surgieron como respuesta a la fusión y como primera medida de contacto e integración para la plantilla de la Caja. El objeto de esta actividad fue crear un espacio donde escuchar e intercambiar las opiniones, inquietudes y propuestas de mejora de la plantilla de Cajasol. Asimismo, se pretendía definir el estilo propio de Cajasol y reforzar de manera permanente el orgullo de pertenencia a la Entidad.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, cada uno de los subdirectores generales de la Entidad ha compartido uno o varios desayunos de trabajo con un grupo reducido de empleados y empleadas (la media era de 14 participantes) en distintas localidades como Sevilla, Ciudad Real, Cádiz, Huelva, Málaga, Madrid o Barcelona entre otras, siendo un total de 476 participantes los que han asistido a un total de 34 desayunos organizados.

El éxito de estos encuentros ha sido tal, y tan palpable, que lo que se planteó como un proyecto circunstancial se plantea ya como una herramienta más de comunicación y diálogo internos.

# 2007

ADOLFO B  
AG.BARNA A  
-ILL

M 49,01  
M 12,25  
N 12,25  
N 12,25

13,42

5,42  
5,42

# 6. Vocación de Servicio Responsable. Los Clientes

- 6.1. Estrategia de Negocio
- 6.2. Perfil y Distribución de los Clientes
- 6.3. La Voz del Cliente
- 6.4. Sistemas de Calidad
- 6.5. Protección de Datos
- 6.6. Cartera de Productos y Servicios
- 6.7. Financiación al Sector Agrícola y Ganadero
- 6.8. Seguros de Vida y Seguros Generales

# 6

## Vocación de servicio responsable. Los clientes

### » 6.1. Estrategia de Negocio

Tras la fusión de las dos Cajas de Ahorros, la nueva Entidad cuenta con una envergadura y un volumen de negocio que le permite no sólo llegar más allá de su área de expansión tradicional, sino aumentar las expectativas tradicionales de sus clientes. El esfuerzo de todos los empleados y empleadas de Cajasol está encaminado a la atención al cliente, a orientar la Caja al cliente, incrementando la proactividad comercial de toda la organización, ofreciendo un servicio personalizado con el calificativo de "excelencia" y siendo responsables como gran entidad financiera. Este mayor tamaño permitirá invertir en sectores estratégicos, mediante campañas específicas, con productos y precios acordes con nuestra intención de convertirnos en el mejor y mayor referente financiero de nuestros clientes actuales, que son la cúspide de la Entidad, y cómo no, de los potenciales.

Otra de las líneas estratégicas de Cajasol apuesta por los productos y servicios innovadores y especializados, como son los seguros de vida y generales, seguros agrícolas, productos estructurados, fondos garantizados, *promofactoring, confirming, leasing*, banca multicanal, mejora de la calidad, potenciación de marca innovadora, etc., todo ello buscando la forma más adecuada de conseguir que nuestros clientes se involucren más con Cajasol y encuentren en nosotros y nuestros productos, las soluciones y apoyos necesarios en su día a día. En definitiva, nuestro objetivo es estrechar lazos con el cliente utilizando los canales de comunicación que facilitan las nuevas tecnologías y haciendo de nuestra comunicación un proceso ágil, continuo y "divertido", pero siempre de una forma personalizada y respetando la seguridad en el tratamiento de la información.

Los valores corporativos que rigen la política comercial excluyen cualquier asomo de publicidad engañosa y el empleo de contenidos inadecuados en el diseño y la difusión de las iniciativas de marketing. Cajasol respeta, de manera escrupulosa, las disposiciones nacionales y autonómicas que requieren, según el producto, la solicitud previa de autorización o la remisión de información al Banco de España, la Junta de Andalucía, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros [PR3].

Como ya se mencionó anteriormente (véase *Capítulo 2. Quiénes Somos*) en Junio del 2007, se establecieron en reunión del Consejo de Administración, las líneas básicas de actuación para la Entidad durante el segundo semestre de 2007, que se presentarán, para su posterior aprobación, en la Asamblea General. Dicho plan constaba de unas líneas generales y unos objetivos presupuestarios que dirigieron las operaciones de la Entidad durante su primer semestre de actividad. Las principales áreas afectadas son el Área de Negocio, Tecnología-Organización, Administración-Control y Gestión del Cambio.

Respecto a los objetivos presupuestarios, se estableció como criterio de partida la agregación de los presupuestos de las Cajas fusionadas, elaboradas con las mismas hipótesis de crecimiento de masas patrimoniales, a los que se incorporó una serie de ajustes específicos.

OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS 2007: CRECIMIENTOS DE MASAS PATRIMONIALES		
	Diciembre 2007	Previsto 2007
Total Activo	1.954	3.110
Créditos a la clientela	1.982	2.959
Recursos de clientes	1.313	3.037
Cartera de Valores	618	228

(Millones de €)

En lo que respecta al margen ordinario, Cajasol se sitúa con ventaja en el primer escalón de la cuenta de resultados, muy por encima del sector de cajas y de las similares, gracias a un elevado margen de intermediación y al aporte de las comisiones. Sin embargo, a nivel de margen de explotación, Cajasol ya se sitúa en niveles inferiores al resto de entidades.

#### OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS 2007: CUENTA DE RESULTADOS

	Diciembre 2007	Previsto 2007
Margen financiero	640,2	654,3
Margen ordinario	785,7	820,8
Margen explotación	326,1	360,4
Resultado del ejercicio	179,1	176,2

(Millones de €)

Los ratios de eficiencia, por otra parte, han sido más altos de lo previsto, por lo que suponen una oportunidad de mejora para la Entidad.

#### OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS 2007: RATIOS DE EFICIENCIA

	Diciembre 2007	Previsto 2007
Ratios Eficacia (*)	56,28%	54,16%
Gastos explotación/ATM	1,81%	1,78%

(\*) Gastos personal + otros gastos generales de administración / Margen ordinario



En cuanto a los objetivos específicos del área comercial que se detallan en la siguiente tabla los porcentajes de cumplimiento de objetivos son bastante elevados, aunque aún suponen una oportunidad de mejora para el ejercicio 2008 y años sucesivos.

Áreas Gestión de Red Comercial	Objetivos Previsto	Grado de Cumplimiento	
		Real	%
1. Inversión	2.724.490.379	2.442.829.451	89,66
2. Recursos	1.631.269.772	1.404.568.599	86,10
3. Dudosos	-13.546.800	206.228.382	
4. Comisiones	33.046.267	31.572.159	95,54
5. Margen de explotación	77.147.440	92.853.500	120,36
6. Plan de marketing			83,65

(Importes en €)

### Líneas de Actuación 2008

La previsión del entorno para el ejercicio 2008 presenta unas características de ralentización del ciclo, estrechamiento de márgenes y presión por la eficiencia, encontrándose Cajasol en pleno proceso de integración. Esta situación se abordará mediante un nuevo enfoque para la Oficina de Integración y la fijación de los objetivos para el 2008, optimizando los recursos propios y tratando de mejorar la solvencia.

#### Nuevo enfoque para la Oficina de Integración

- Mayor participación de las áreas comerciales
- Implicación directa de la Dirección General
- Atención de nuestra clientela
- Unificación Tecnológica – Organizativa

#### OBJETIVOS 2008

Control de la Morosidad

Margen de Explotación

Plan de Marketing

Defensa de Pasivo Tradicional:

Mayor captación de recursos a la vista.

Campañas de captación de nóminas y pensiones.

Traslado a la Inversión del aumento de precios.

Agilización de operaciones sin pérdida del rigor en la concesión.

Atención y acompañamiento a nuestra clientela.

Reducción de Gastos Generales.

Mejora de la productividad: Reducción de la carga administrativa en las oficinas.

OBJETIVOS RED COMERCIAL 2008			
	Incremento		Saldo final
	Real	%	2008
Recursos Gestionados	1.600.000.000	9,58%	18.304.011.629
Inversión Crediticia	1.600.000.000	7,54%	22.830.331.306
Dudosos	-30.773.277	-10,11%	273.508.688
Comisiones	14.000.000	9,20%	166.115.781
N.º de Clientes nuevos	32.880	8,76%	408.311

(Importes en €)



Con el fin de conseguir el máximo beneficio y la mejor orientación al cliente, el Código de Conducta y Responsabilidad Social estipula que la Dirección de Cajasol buscará impulsar las siguientes medidas específicas (sin que éstas sean excluyentes de otros aspectos de gestión que puedan también contribuir a la optimización de la competitividad y la calidad de los productos y servicios que se ofrecen):

- a.** Promoción de **acuerdos de colaboración** con otras Cajas de Ahorros y resto de Entidades Financieras en materia de servicios a la clientela que contemplen la exención de comisiones por operaciones habituales.
- b.** Fomento de acciones comerciales tendentes a establecer una **relación inversa entre las comisiones** que se repercuten en la clientela y el grado de fidelización de ésta.
- c.** Flexibilización de las **condiciones de acceso y tipos de interés** de los créditos que precisan las pequeñas y medianas empresas y las personas en régimen de autónomo para su actividad, muy en especial mediante

líneas de de financiación con tipos preferentes dirigidas a primera actividad empresarial, instalación de equipamientos sociales y proyectos de valor ecológico.

- d.** Se promoverá la **vinculación con pequeñas y medianas empresas** que destaque en iniciativas de Responsabilidad Social.
- e.** Asimismo, se promoverán iniciativas de **difusión y ayudas** en la cultura de la **Responsabilidad Social** entre pequeñas y medianas empresas.
- f.** Aplicación de **tipos inferiores para adquisición de primera vivienda**, mediante una línea de financiación específica dirigida al público más joven. Especial atención e implicación en la financiación de Viviendas de Protección Oficial y cooperativas de viviendas sociales, considerando a este último sector como clientela preferente de la Caja, siempre que reúnan las debidas garantías de solvencia.
- g.** Promoción del uso de **Internet y Banca Electrónica**.
- h.** Promoción de programas de **mejora de la calidad**, facilitando las sugerencias que se produzcan en la organización para mejorar el funcionamiento y el servicio de la Caja. Además se potenciará la realización de encuestas de satisfacción periódicas entre la clientela.

## ▷ 6.2. Perfil y Distribución de los Clientes

SEGMENTACIÓN DE CLIENTES CAJASOL (31/12/2007) [IB2, INS2]		
	N.º Clientes	% Clientes
<b>Instituciones</b>	<b>2.738</b>	<b>0,12</b>
Organismos Públicos	2.738	0,12
Organismos Públicos	2.738	0,12
<b>Empresas</b>	<b>58.840</b>	<b>2,64</b>
Entidades Financieras	109	0,00
Entidades Financieras	109	0,00
Grandes Empresas/Empresas Especiales	2.216	0,10
Grandes Empresas	2.073	0,09
Empresas Especiales	143	0,01
Promotoras Inmobiliarias	7.022	0,31
Promotoras Pers. Jurídicas	7.022	0,31
PYMES	49.493	2,22
PYMES Agrícolas	4.993	0,22
PYMES Industrias	16.476	0,74
PYMES Comercios	14.015	0,63
Otras PYMES	14.009	0,63
<b>Autónomos/No Consumidores</b>	<b>190.919</b>	<b>8,56</b>
Autónomos/No Consumidores	190.919	8,56
Autónomos Promotores	2.210	0,10
Autónomos Agrícolas	11.388	0,51
Autónomos Industriales	9.270	0,42
Autónomos Comercios	9.764	0,44
Otros Autónomos	158.287	7,09

## SEGMENTACIÓN DE CLIENTES CAJASOL (31/12/2007) [IB2, INS2]

	N.º Clientes	% Clientes
<b>Asociaciones</b>	<b>38.661</b>	<b>1,73</b>
Asociaciones	38.661	1,73
Comunidades Bienes	1.185	0,05
Otras Asociaciones	37.476	1,68
<b>Consumidores</b>	<b>1.923.080</b>	<b>86,20</b>
Rentas Altas	146.650	6,57
Consumidores Gest. Patrim.	3.431	0,15
Consumidores Banca Personal	143.219	6,42
Economías Familiares	1.722.605	77,21
E.F. Edad Desconocida	29.434	1,32
Menores E.F.	112.834	5,06
Jóvenes E.F.	345.489	15,49
E.F. de 30 a 50 años	621.449	27,85
E.F. de 50 a 65 años	327.964	14,70
E.F. Tercera Edad	285.435	12,79
Extranjeros/No Residentes	53.825	2,41
Extranjeros Residentes	32.917	1,48
Extranjeros No Residentes	18.264	0,82
Españoles No Residentes	2.644	0,12
<b>Otros</b>	<b>16.794</b>	<b>0,75</b>
Otros	16.794	0,75
Otros	16.794	0,75
<b>Total</b>	<b>2.231.032</b>	<b>100</b>



DISTRIBUCIÓN DE CRÉDITOS POR SECTORES [RB2]		
	Importe en Euros	%
<b>Actividades Productivas</b>		
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura	355.573,00	1,640%
Pesca	29.385,00	0,136%
Industrias extractivas	29.798,00	0,137%
Industrias manufactureras	810.237,00	3,737%
Alimentación, bebidas y tabaco	302.108,00	1,393%
Refino de petróleo	283,00	0,001%
Industrias químicas	44.522,00	0,205%
Vidrio, cerámica y materiales de construcción	80.928,00	0,373%
Metalurgia, productos metálicos, maquinaria, equipo eléctrico, electrónico y óptico	137.594,00	0,635%
Material de transporte	37.494,00	0,173%
Otras industrias	207.307,00	0,956%
Energía eléctrica, agua y gas	88.434,00	0,408%
Construcción	1.080.983,00	4,986%
Edificios, ingeniería civil, cubiertas y estructuras	763.094,00	3,520%
Construcciones especializadas: carreteras, obras hidráulicas, aeropuertos, etc.	115.442,00	0,532%
Instalaciones y acabados	170.174,00	0,785%
Preparación de obras. Alquiler de equipos.	32.273,00	0,149%
Comercio y reparaciones	629.817,00	2,905%
Hostelería	223.248,00	1,030%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	202.002,00	0,932%
Intermediación financiera (excl. entidades de crédito)	191.614,00	0,884%
Seguros	3.040,00	0,014%
Intermediación financiera	188.574,00	0,870%
Actividades inmobiliarias y servicios empresariales	5.320.303,00	24,538%
Actividades inmobiliarias	4.907.623,00	22,635%
Servicios empresariales	412.680,00	1,903%
Otras actividades productivas	414.157,00	1,910%

[Sigue ➔](#)



<b>Hogares</b>		
Adquisición de viviendas	7.426.120,00	34,250%
Garantía hipotecaria	6.947.509,00	32,043%
Otras	478.611,00	2,207%
Rehabilitación y mejora de viviendas	465.623,00	2,148%
Adquisición de bienes de consumo duradero	921.277,00	4,249%
Adquisición otros bienes. Consumo	725.162,00	3,345%
Adquisición de valores	18.109,00	0,084%
Adquisición de terrenos y fincas rústicas	600.371,00	2,769%
Otros hogares	1.846.495,00	8,516%
<b>Gastos de Instituciones sin fines de lucro</b>		
Gastos de Instituciones sin fines de lucro	66.652,00	0,307%
<b>Otros</b>		
Otros	236.469,00	1,091%
<b>TOTAL</b>	<b>21.681.829,00</b>	<b>100%</b>

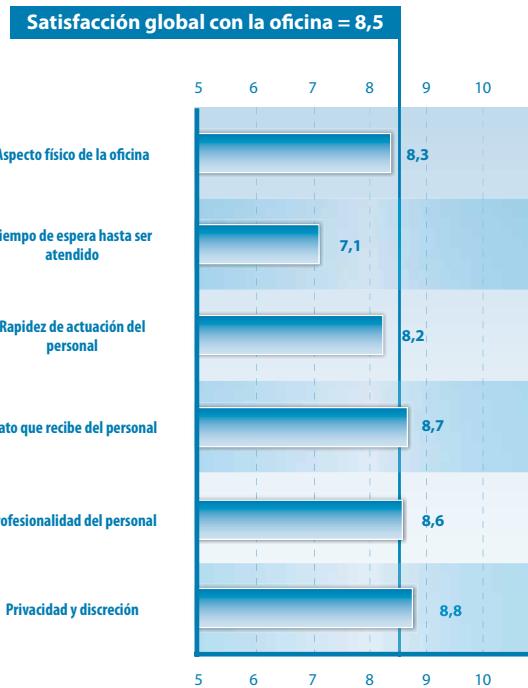
### » 6.3. La Voz del Cliente

Como parte fundamental de la política de orientación al cliente, Cajasol ha entendido la necesidad de ofrecer diferentes canales de comunicación y diálogo mediante los cuales todos los clientes actuales y potenciales de la Caja puedan acceder a la información que necesiten, puedan comunicar cualquier sugerencia, reclamación, queja o comentario y, en definitiva, establecer un diálogo constante y fluido que beneficie a ambas partes. Ya en el capítulo referente a la gestión de la RSC en la Caja, se citaron los métodos de comunicación y diálogo entre la Caja y sus clientes. A continuación describimos más detalladamente cada uno de ellos.



### 6.3.1. Oficinas de la Caja

El principal canal de comunicación con la clientela y, a su vez, el más tradicional son las oficinas de la Caja en las que todo el personal de la Entidad se esmera diariamente para cumplir las más altas expectativas y prestar el mejor servicio posible, como así demuestran los estudios de calidad percibida que se muestran en el siguiente gráfico.



Las oficinas, por su parte, se diseñan de acuerdo con lo especificado en el Manual de Oficina Tipo, un documento de la Entidad en la que se detallan de forma precisa los materiales y equipamientos que deben instalarse en todas las oficinas de la Red Comercial. El objetivo de esta estandarización va más allá de garantizar que todas las sucursales tengan una imagen homogénea pues busca asegurarse de que cada oficina de la Red Comercial sea un espacio agradable, seguro y libre de barreras arquitectónicas, en los que clientes y empleados puedan sentirse lo más cómodos posible.

### 6.3.2. Web Corporativa

Se trata de una vía de comunicación en pleno auge, ya que su uso por clientes tanto actuales como potencia-

les registra un continuo aumento. A través de Internet, Cajasol pone a disposición pública una gran cantidad de información diversa (productos y servicios, tarifas, información institucional, noticias de actualidad financiera), así como sus datos de contacto para cualquier reclamación o sugerencia y su servicio de Banca Electrónica (Cajasol Directo).

La página corporativa está adaptada conforme al nivel A de conformidad con las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 según Web Accessibility Initiative (W3C). Estas directrices están creadas para mejorar la accesibilidad a los sitios web para todos los usuarios, particularmente aquellos con algún tipo de minusvalía, pero también para aquellos que ven afectado su nivel de información por causas tecnológicas. Para más información al respecto, en la página [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es) se puede acceder al contenido de W3C donde se explican los contenidos y directrices de la iniciativa.

### 6.3.3. Banca Electrónica: Cajasol Directo

Es precisamente desde la web corporativa desde donde se inició la fusión de manera más temprana con la sustitución de Vía Útil y Montevía por Cajasol Directo.

Junto al reto de la fusión también en Internet, el objetivo para 2007 de incrementar el número de usuarios de Banca Electrónica en un 15%, en torno a 44.807 nuevos clientes, se superó en un 5,87%, lo que representa un incremento de más del 20% con respecto a 2006. También se incrementaron los esfuerzos por aumentar la seguridad y la accesibilidad, de manera que Cajasol Directo se convierta, en un futuro próximo, en uno de los ejes de Cajasol contra la exclusión financiera.

DATOS DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA		
Total Entidad	Diciembre 2006	Diciembre 2007
Clientes (totales)	298.712	360.203
Clientes (activos)	133.813	139.397
Operaciones (acumulado año)	85.221.826	100.724.794
Disponibilidad (mes)	99,29%	99,60%

### 6.3.4. Publicidad

Tanto el contenido como el formato de la publicidad son en buena medida responsabilidad del servicio de Publicidad de la Caja. Éste se guía, además de por el Manual de Identidad Gráfica Corporativa, por una circular del Banco de España (Circular n.º 8/1990 de 7 de Septiembre, normas 9 y 10) que regula el contenido de publicidad que emite la Caja, y actúa en consonancia con la legislación que regula la publicidad de las entidades financieras (Ley 15/1999 de 16/12, Artículo 34 y Decreto 138/2002 de 30 de Abril, Artículos 69, 70, 71 y 72). Asimismo, Cajasol está adherida a un código de conducta voluntario en el ámbito publicitario mediante Autocontrol "Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial" [PR6] y durante 2007 no se ha producido ningún incidente o infracción relacionado con lo establecido en este código ni en la normativa vigente referente a marketing, publicidad e información de los productos [PR4, PR7].

### 6.3.5. Servicio de Atención al Cliente

En cumplimiento con lo establecido en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, Cajasol dispone de un Servicio de Atención al Cliente que es el encargado de atender todas las quejas, sugerencias y consultas de la clientela

de la Entidad y para esto cuentan con cuatro canales de comunicación para mayor facilidad: por correo electrónico, en las oficinas mediante un formulario, por carta y por fax. El objetivo estratégico para del Departamento de Atención al Cliente y el Servicio de Quejas y Reclamaciones de Cajasol en 2007 fue conseguir que, durante la fusión y en pleno proceso de adaptación de sistemas, el tiempo de resolución de expedientes no superase los quince días, propiciándose así una atención más rápida, ágil y eficaz. Finalmente, el plazo medio en el que se ha dado respuesta a los interesados desde la recepción de la queja o reclamación ha sido inferior a doce días.



QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS	
N.º de quejas y reclamaciones admitidas	2.951
N.º de quejas relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad [PR8]	2
N.º de quejas y reclamaciones resueltas	
Resueltas	2.927
Favorables al Cliente	1.539
Reconocidos derechos económicos al cliente	1.142
Plazo medio para la resolución	12
N.º de quejas y reclamaciones pendientes a final de semestre	39
N.º de quejas y reclamaciones rechazadas	
Rechazadas	35
Por falta de datos	1
Por resto de causas (art. 12.3 de la ECO 734/2004)	34

Quejas y Reclamaciones por tipo o familia de producto / servicio		Datos 2007
<b>Productos de disponible – Epígrafe Operaciones Pasivas, Banco de España</b>		
Total	533	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	18,22%	
<b>Productos de financiación – Epígrafe Operaciones Activas, Banco de España</b>		
Total	344	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	11,75%	
<b>Servicios – Epígrafe Servicio de Cobro y Pago, Banco de España</b>		
Total	593	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	20,26%	
<b>Tarjetas y TPV's – Epígrafe Otros Productos Bancarios, Banco de España</b>		
Total	599	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	20,46%	
<b>Productos ahorro-inversión – Epígrafe Servicio de Inversión, Banco de España</b>		
Total	37	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	1,26%	
<b>Banca a distancia – Epígrafe Varios, Banco de España (Banca Electrónica y/o telefónica, Monte de Piedad, Venta de Entradas, Cajas de Alquiler, Recepción de Correspondencia, etc.)</b>		
Total	680	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	23,23%	
<b>Seguros – Epígrafe Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España [INS3]</b>		
Seguros de Vida	55	
Seguros de Daños	47	
Fondos de Pensiones	38	
Otros	15	
<b>Total</b>	<b>155</b>	
% del Total de Quejas y Reclamaciones	4,82%	

**OBJETIVOS CORTO Y MEDIO PLAZO ATENCIÓN AL CLIENTE**

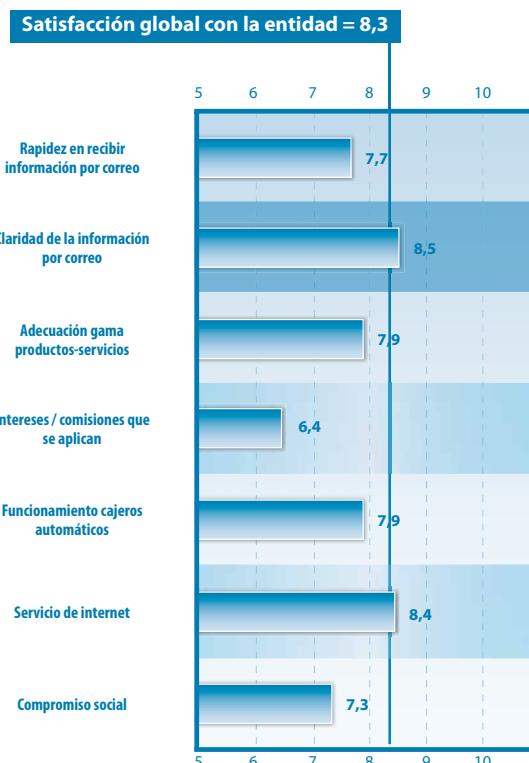
- Puesta en producción de herramienta para la gestión de incidencias
- Informatización de los procesos relativos a L.O.P.D
- Sistematización de consulta y sugerencias de clientes
- Automatización de la recepción de los servicios anteriores a través de Internet
- Verificación de identidad mediante controles de acceso a la página web de Cajasol Directo
- Acciones de formación mediante el Aula Virtual
- Formación y desarrollo permanente del personal de las unidades en todos su ámbitos de desempeño
- Modificación, mejora y unificación de los impresos de atención al cliente

### 6.3.6. Buzón de Sugerencias

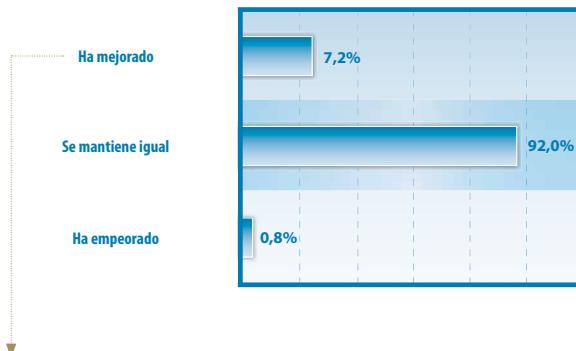
Este es otro mecanismo que permite conocer de primera mano lo que piensan los clientes a propósito de la Entidad. Está estrechamente relacionado con el Circuito de Reclamaciones, sirviendo estas dos herramientas para detectar puntos débiles en la gestión de la Caja y poder así orientar las acciones de mejora a estas áreas.

### 6.3.7. Encuestas de Satisfacción Referidas a Productos o Servicios Concretos [PR5]

El departamento de calidad de Cajasol, como anteriormente en El Monte y en Caja San Fernando, desarrolla una labor de recabado de información y, particularmente, de opiniones de los clientes de la Entidad sobre determinados parámetros del servicio, sobre productos comercializados; en general, de los niveles de calidad percibidos por el cliente. Estos sondeos de opinión son parte de la filosofía de la Caja de atender continuamente las expectativas del cliente, para así ajustar su servicio y productos a sus necesidades y preferencias.



**¿Con la fusión la calidad de atención al cliente...?**



Aspectos s. / % ha mejorado (opción multirrespuesta)	7,2%
En general	37,9%
Atención y servicio al cliente	27,6%
Más sucursales	13,8%
Mayor rapidez	6,9%
Más cajeros	6,9%
Cambios en las oficinas	3,4%
Más personal	1,7%
Otros aspectos	1,7%

Como reflejan los dos gráficos anteriores, los parámetros de satisfacción global con la Entidad y la calidad de la atención al cliente tras la fusión, expresan unos niveles de satisfacción por parte de los clientes de Cajasol muy alto y que no se han visto perjudicados por el proceso de fusión.

### 6.3.8. Estudios de Satisfacción Elaborados por Agentes Externos

Existe una gran variedad de estudios, elaborados por distintas organizaciones públicas o privadas, orientados a evaluar la satisfacción de los clientes. Resultan particularmente relevantes para Cajasol aquellos que se centran en un análisis de satisfacción de los clientes del sector financiero. La ventaja de éstos es que permiten identificar a las entidades con mejores prácticas dentro del sector, que después pueden utilizarse como referencia de buenas prácticas en la gestión, incorporables a los procesos de Cajasol.

Un ejemplo de este tipo de estudios es el *“Estudio Sectorial Comparativo de Servicio de Oficinas”*, elaborado por CECA en 2007. Parte de sus resultados se muestran en la siguiente tabla:

Aspectos del servicio	Media	Comparación año anterior		Posición ranking
Trato	8.87	+0.17	↑	9
Privacidad y Discreción	8.84	+0.18	↑	5
Profesionalidad. Realización de Gestiones	8.80	+0.26	↑	4
Atención Telefónica	8.73	+0.23	↑	8
Satisfacción Global con la Oficina	<b>8.58</b>	+0.23	↑	5
Aspecto Físico	8.53	+0.06	↑	12
Inf. a Domicilio: Claridad de Información	8.44	+0.24	↑	5
Satisfacción Global con la Caja	<b>8.42</b>	+0.28	↑	3
Errores e Incidencias: Frecuencia	8.40	+0.05	↑	13
Rapidez de Actuación	8.39	+0.15	↑	9
Asesoramiento	8.38	+0.21	↑	8
Compromiso Social	8.18	+0.25	↑	4
Cajeros Automáticos: Funcionamiento	7.99	-0.12	↓	24
Interés por Reducir Tiempos de Espera	7.93	+0.04	↑	17
Adecuación de la Gama de Productos	7.90	+0.22	↑	4
Inf. a Domicilio: Rapidez de Recepción	7.64	+0.08	↑	10
Tiempo de Espera	7.17	-0.09	↓	16
Precio: Intereses y Comisiones	6.70	+0.16	↑	9
Errores e Incidencias: Solución	6.40	-0.04	↓	14

Como se puede observar en la tabla, las puntuaciones otorgadas por los clientes al servicio de oficinas de Cajasol son excelentes y, salvo tres de ellas, todas van en ascenso en comparación con años anteriores.

### 6.3.9. Oficina Telefónica

Desde la creación de la Oficina Telefónica en 1994, nuestros clientes tienen la posibilidad de realizar operaciones financieras a través del teléfono, las 24 horas del día los 365 días del año. En los últimos años, la situación ha cambiado sustancialmente y el enfoque que se le da al canal telefónico es claramente proactivo y dirigido a la interacción con el cliente, a gestionar sus recursos con el objetivo de maximizar el beneficio, la calidad del servicio y su fidelización. La evolución de las tecnologías nos ha llevado a pasar de *Call Centre* a *Contact Centre*, donde se integran diversos canales de interacción con la empresa como teléfono, fax o correo electrónico, con la eficacia de siempre y permitiendo mantener una conversación personal con un agente de la oficina telefónica.

Tipo de llamada	2006		2007		Comparativa	
	Llamadas totales	Porcentaje	Llamadas totales	Porcentaje	Llamadas totales	Porcentaje
Automatizadas	180.022	20,11%	201.607	18,41%	11,99%	-8,44%
No Automatizadas-Identificación	178.963	19,99%	219.500	20,05%	22,65%	0,27%
No Automatizadas-Sin Identificación	536.133	59,90%	673.783	61,54%	25,67%	2,74%
<b>Total Llamadas</b>	<b>895.118</b>		<b>1.094.890</b>		<b>22,32%</b>	

## » 6.4. Sistemas de Calidad

En Caja San Fernando y El Monte se desarrollaron (en una y otra institución) varios sistemas de gestión de calidad que obtuvieron certificación bajo la Norma ISO 9001 por entidades acreditadas. La normalización a través de estos sistemas garantiza el correcto funcionamiento de procesos y sistemas bajo un enfoque de Calidad y de Satisfacción de los Clientes.

Durante el pasado año se mantuvieron los sistemas de gestión de calidad para los ámbitos de:

- Banca Electrónica
- Medios de Pago
- Servicio de Atención al Cliente

Como consecuencia del proceso de fusión, se está pendiente de la decisión acerca de la adaptación a desarrollar en estos ámbitos, ya que los procesos se están viendo profundamente modificados a consecuencia de los cambios operativos y funcionales que se están llevando a cabo en la nueva entidad, Cajasol.

## » 6.5. Protección de Datos

Cajasol continúa con la labor emprendida por El Monte y Caja San Fernando del plan de actuación en materia de Protección de Datos y, dado el impulso surgido de las obligaciones derivadas de las normativas legales (MiFID, Basilea, LOPD, LSSI-CE), Cajasol se adhiere al proyecto sectorial de Cajas de Ahorros iniciado en CECA-COAS denominado **Plan General de Continuidad de Negocio**.

Este proyecto se inició a primeros de abril de 2007, finalizando su desarrollo en noviembre del mismo año, quedando su adaptación para el ejercicio de 2008 con la colaboración de una consultora externa. El propósito de Cajasol es, implantando las mejores prácticas sobre Continuidad de Negocio, proteger a la Caja, a los clientes, a los empleados y a los recursos de todas las amenazas, tanto internas como externas, ya sean deliberadas o accidentales.

Los objetivos principales que conllevan el desarrollo del proyecto son:

- Asegurar la Continuidad del Negocio en Cajasol.
- Minimizar los daños causados por el impacto de cualquier contingencia grave, en particular, sobre la integridad física de las personas.
- Restablecimiento de las condiciones previas al mismo.

Durante 2007 se ha procedido a inscribir en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, un total de once Bases de Datos lógicas, cuya responsabilidad recae sobre la nueva entidad Cajasol. También, y para mayor seguridad, se integran en un protocolo único los procedimientos de actuación frente a los derechos de las personas, quedando centralizada la gestión de dichos derechos. Por otra parte, se ha lanzado a través del aula virtual de formación un curso sobre Protección de Datos, del cual se ha dado debido conocimiento para su realización a todos los empleados.

Correspondientes al ejercicio de 2007, se han registrado dos expedientes por fuga de datos personales de los clientes y respeto a la privacidad, de los cuales uno no se ha admitido a trámite por encontrarse en vía judicial, y en el segundo no se apreció error bancario o malas prácticas atribuibles a Cajasol por vulneración de secreto bancario [PR8].

## ► 6.6. Cartera de Productos y Servicios [EC8]

Cajasol dispone de una gran variedad de productos financieros de depósito, ahorro, crédito e inversión, que cubren la práctica totalidad del espectro de servicios ofrecido por la banca comercial. Esta oferta se renueva con frecuencia de acuerdo con las necesidades y tendencias del mercado, y busca cumplir tanto con las expectativas de la clientela como con los niveles de competitividad necesarios en nuestro sector, así como con la naturaleza social de Cajasol. De esta manera, todo el abanico de productos ofrecidos por Cajasol cumplen con los requisitos de orientación a la satisfacción del cliente, competitividad y orientación a la eliminación de la exclusión financiera y apoyo a colectivos desfavorecidos [RB1, IB1]. En este apartado, se detallan los diferentes productos y servicios de Cajasol para empresas y para particulares, y se informa más extensamente sobre los productos y servicios con mayor impacto social.

PRODUCTOS CAJASOL [2.2]	
EMPRESA	
<b>Ahorro</b>	
Cuenta Corriente	Cuenta de Crédito
Cuenta PYME	Agricultura y Ganadería
Cuentas Organismos Públicos	Campañas Agrícolas
Cuenta Max	Financiación Fotovoltaica
Cuenta Útil	Anticipos de Créditos
Libreta Ahorro Ordinario	Descuento de Efectos
Cuenta Ahorro Empresa	Avalés
Imposición a Plazo Fijo	Gestión de Pagos Confirmados
IPF Nova Max	Factoring
<b>Seguros</b>	Leasing
Comercios	Renting
PYMES	<b>Inversión</b>
Automóvil	Fondos de Inversión
Responsabilidad Civil	F. Inversión Solidario
Inmuebles	F. Inversión Responsable
Todo Riesgo Construcción	Valores
Decenal	Deuda Pública
<b>Financiación</b>	<b>Tarjetas</b>
Préstamo Comercios	Maestro Cajasol
Préstamo PYMES	Affinity
Préstamo Profesional	Mastercard
Prestamón	Mastercard e-Business
Hipoteca Adquisición Nave/Oficina	Mastercard Oro
Préstamo Hipotecario a Promotores	Mastercard Platino
Préstamos Subvencionados	Visa Classic
Financiación a Organismos Públicos	Visa Oro
Cuenta de Crédito PYME al 0%	Telepeaje Via T
Cuenta de Crédito Empresa	<b>Servicios</b>
	Cajasol Directo

Sigue ➔

PRODUCTOS CAJASOL [2.2]	
EMPRESA	
Oficina Telefónica	<b>Internacional</b>
Cajeros Automáticos	Cuentas en Divisas
TPV	Financiación en Divisas
Red de Agentes	Transferencias
Transferencias	Cheque Bancario
Gestión de Nóminas	Créditos Documentarios
Domiciliación y Pago de Recibos e Impuestos	Remesas
Gestión de Cobro de Recibos e Impuestos	Órdenes de Pago
Pago de Seguros Sociales	Cobros del Exterior
Cheque Personal	Seguros de Cambio
Cheque Bancario	Avalés
PRODUCTOS CAJASOL [2.2]	
PARTICULARES	
<b>Ahorro</b>	
Cuenta Corriente	Hipoteca Fija
Cuenta Max	Hipoteca Joven
Cuenta Útil	Hipoteca Fidelización
Cuenta Joven	Hipoteca Colectivos
Libreta Ahorro Ordinario	Renta Hipotecaria Oro
Libreta Ahorro Infantil	Préstamo Entrada
Cuenta Vivienda	Préstamón
Imposición a Plazo Fijo	Superpréstamo
IPF Nova Max	Préstamo Nómada
Depósito Bienvenida	Préstamo Fidelización
Depósito Fidelidad	Crediauto
Depósito Creciente 3	Préstamos Joven
Depósito Creciente 5	Universidad Digital
Planes de Ahorro	ICO – Plan Avanza
<b>Seguros</b>	Microcréditos
Planes de Pensiones	Monte de Piedad
Hogar	Cuenta de Crédito
Automóvil	Avalés
Vida	<b>Inversión</b>
Salud	Fondos de Inversión
Decesos	F. Inversión Solidario
Repatriación y Asesoramiento	F. Inversión Responsable
<b>Préstamos y Créditos</b>	Fórmula Max
Hipoteca Variable	Renta Vitalicia
	Valores

PRODUCTOS CAJASOL [2.2] PARTICULARES	
Deuda Pública	Oficina Telefónica
<b>Tarjetas</b>	Cajeros Automáticos
Maestro Cajasol	Red de Agentes
<b>Joven</b>	Transferencias
Joven Euro < 26	Envío de Remesas
<b>Compra Fácil</b>	Hal Cash
Affinity	Programa de Soles
Affinity Solidarias	Soles Solidarios
Mastercard	Domiciliación de Nóminas y Pensiones
Mastercard Oro	Domiciliación y Pago de Recibos e Impuestos
Mastercard Platino	Cheque Personal
Visa Classic	Cheque Bancario
Visa Oro	Cheques de Viaje
Telepeaje Vía T	Compra-venta de billetes extranjeros
<b>Servicios</b>	Transferencia Internacional
Cajasol Directo	Tasación y Depósito de Joyas

### 6.6.1. Fondos de Inversión Responsable y Solidario [AM1, AM2]

El 30 de Junio de 2006, Caja San Fernando lanzaba un fondo de inversión socialmente responsable, el "AC Responsable 30, FI", basado en el *Dow Jones Sustainability Index World* (DJSI World), un índice global compuesto por más de 300 compañías de 60 grupos industriales en 34 países, y que orienta la inversión en función de determinados criterios éticos, medioambientales y socialmente responsables.

También, por su parte, antes de la fusión, El Monte lanzó el fondo de inversión "El Monte Fondo Solidario F.I.M.", con la cesión del 50% de la comisión de gestión a la Asociación Paz y Bien.

### 6.6.2. Cuenta de Crédito PYME al 0% [RB3]

Se trata de un crédito de entre 6.000 y 30.000 euros, que las pequeñas y medianas empresas pueden solicitar con sólo aportar una garantía personal. Este producto permite a las PYME disponer de un capital adicional para atender las demandas generadas en períodos de crecimiento o en momentos de falta de liquidez.

### 6.6.3. Colaboración con el ICO-Plan Avanza [RB3]

Cajasol apoya la internacionalización de las empresas españolas colaborando con el Instituto de Crédito Oficial y financiando sus inversiones de manera preferente. El importe máximo financiable será del 80% del total de la inversión neta a realizar, para lo cual Cajasol dispone de 100 millones de euros en esta línea de productos.

### 6.6.4. Créditos Pignoraticios [RB3]

Cajasol continúa realizando su labor de Monte de Piedad, servicio al que recurren muchas personas con necesidades de liquidez, normalmente debido a situaciones excepcionales y sobrevenidas. Estos créditos se caracterizan por su modesto importe, con un capital promedio de 624 € en el año 2007. La inversión neta, en relación con 2006, ha aumentado en 850.000 €.

INVERSIÓN EN PRÉSTAMOS PIGNORATICIOS		
Tramos por capital concedido	Número de operaciones	Inversión (euros)
Hasta 150 euros	111 (0)	14.228 (0)
De 150,01 a 300 euros	6.190 (0)	1.370.723 (0)
De 300,01 a 600 euros	7.993 (0)	3.366.826 (0)
De 600,01 a 1.500 euros	4.450 (1)	3.868.458 (606)
De 1.500,01 a 3.000 euros	753 (5)	1.474.794 (12.669)
Más de 3.000 euros	253 (23)	2.233.657 (780.742)
Total Inversión (31/12/2007)	19.750 (29)	12.328.686 (794.017)

(Entre paréntesis, operaciones garantizadas por obras de arte)

### 6.6.5. Productos Línea Joven

Esta es una línea de financiación que considera las situaciones particulares de los jóvenes y las necesidades y dificultades particulares que se les plantea a la hora de financiarse sus estudios, un vehículo o su primera vivienda. Esta línea de financiación está destinada a jóvenes de entre 14 y 30 años y destaca por un tipo de interés muy bajo y unas condiciones de pago muy ventajosas. Los productos que se encuentran en esta línea son la Cuenta Joven, las tarjetas Joven y Joven<26, la Hipoteca Joven, Préstamos Joven y el programa Universidad Digital.

### 6.6.6. Soles Solidarios [SOC1]

El programa de "Soles Solidarios" ofrece la posibilidad de donar "soles" obtenidos por la utilización de tarjetas a diferentes ONG de carácter local, nacional o internacional. El cliente puede elegir el destino de su donación entre 15 organizaciones de diferente dedicación y actuación geográfica.

APORTACIONES DE LOS SOLES SOLIDARIOS 31/12/2007		
Beneficiario	Soles 2007	Abono 2007
AFA El Campillo	5.385,00	107,70
ANDEX	29.938,00	598,76
Asoc. Integración y Futuro	306,00	6,12
Autismo de Sevilla	15.271,00	305,42
CUDECA	2.273,00	45,46
FEAPS Andalucía	100,00	2,00
Fundación Banco de Alimentos	8.001,00	160,02
Fundación Entreculturas	6.330,00	126,60
Fundación Tas	1.614,00	32,28

Sigue ➔

APORTACIONES DE LOS SOLES SOLIDARIOS 31/12/2007		
Beneficiario	Soles 2007	Abono 2007
Gota de Leche	11.957,00	239,14
La Sonrisa de Un Niño	8.854,00	177,08
Médicos Iberoamérica	6.375,00	127,50
Médicos Mundi	20.561,00	411,22
Nuevo Futuro	13.146,00	262,92
Paz y Bien	7.643,00	152,86
UNICEF	44.500,00	890,00
<b>TOTAL</b>	<b>182.254,00</b>	<b>3.645,08</b>

### 6.6.7. Seguro de Repatriación y Asesoramiento

Dentro de la política de corporativa de buscar con cada producto favorecer a los colectivos menos favorecidos, Cajasol ha desarrollado, para sus clientes extranjeros residentes, un seguro de repatriación que incluye asesoramiento legal y de trámites, asesoramiento médico, asesoramiento informativo y servicio de intérprete telefónico. [INS4]

### 6.7. Financiación al Sector Agrícola y Ganadero

El sector agrario tiene una presencia destacada en gran parte del territorio servido por Cajasol. Las peculiaridades productivas de esta actividad y, en general, las dificultades de acceso al crédito por parte de los agricultores y ganaderos, han determinado la conveniencia de ofrecer un catálogo de productos financieros especializados, mediante préstamos de campaña (cítricos y frutales, arroz, viñedo, corcho...), cuentas de crédito de campaña, anticipos de ayudas de la Política Agraria Comunitaria, tarjeta de ganaderos, financiación de seguros agrarios y préstamos para nuevas inversiones [IB3].

Para realizar estas gestiones y asegurar el trato especializado y de calidad, Cajasol cuenta con el Servicio Agrícola que conjuga el diseño de la oferta de productos financieros y la tramitación de ayudas con actividades de promoción y de apoyo al sector, mediante jornadas técnicas y concesión de galardones ya muy consolidados en su ámbito sectorial y geográfico.

#### EVENTOS ORGANIZADOS POR EL SERVICIO AGRÍCOLA

**VII Encuentro sobre el Porcino Ibérico.** Celebrado el 18 de Septiembre en Fregenal de la Sierra (Badajoz). Presencia de 600 asistentes.

**Premios Fresón y Naranja de Oro.** Celebrado el 20 de Septiembre en Lepe (Huelva). Presencia de 500 asistentes.

**XII Jornada Agrícola de Trigueros.** Celebrada el 26 de Octubre en Trigueros

**IV Jornadas Agrarias de Castilla La Mancha. Celebradas el 10 de Noviembre en La Solana (Ciudad Real).** Presencia de 600 personas.

**XXIV Jornadas Agrícolas y Comerciales.** Celebradas el 22 de Noviembre en Islantilla (Huelva). Presencia de 400 asistentes.

Cajasol se adhirió al Convenio de Colaboración suscrito entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía y la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía. Por dicho Convenio se liquidan las ayudas a la agricultura del Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola (FOEGA) que se materializan por el Fondo Andaluz

de Garantía Agraria (FAGA), organismo adscrito a la Consejería de Agricultura y Pesca. El total de la inversión en el marco de este acuerdo por parte de Cajasol en 2007 ha sido de 117.197.360 euros [IB3].

## 6.8. Seguros de vida y Seguros Generales [INS1, INS4]

Cajasol actúa como mediador en la oferta de pólizas de seguros de la compañía Cáser, con una aceptación muy elevada entre los clientes. Entre la oferta de seguros, algunos de ellos presentan claros componentes de sostenibilidad y beneficio social; entre ellos, la accesibilidad y condiciones de los seguros multirriesgo (hogar, pymes y comercio), determinados tipos de seguros de vida y seguros vinculados a préstamos hipotecarios.

Seguros No Vida [2.8]	Cartera 31/12/2007	% Total Crecimiento
Multirriesgo - Hogar	140.230	3,2
Automóviles	67.825	-0,7
Protección de Pagos	42.859	15
Asistencia Sanitaria	26.915	5,1
Accidentes - Part. Telemarketing	10.197	11,2
Multirriesgo - Comercios	8.425	8,9
Accidentes - Particulares	5.556	-12,7
R. Civil Caza y Pesca	5.494	4
Decesos	3.975	-12,3
T. R. C. Decenal	2.797	16,9
Multirriesgo - PYME	2.336	1
T. Riesgo Construcción	1.867	6,4
R. Civil General	1.257	4,8
Incendios	1.166	1
Multirriesgo - Comunidades	711	3,6
Averías de Maquinaria	301	-13,5
Accidentes - Empresas	249	7,8
Transportes - Cascos	172	-15,7
R. Civil Perros	166	3,1
Transportes - Mercancías	22	-31,3
Robo	4	0
Multirriesgo - Otros	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>322.527</b>	<b>3,8</b>

### SEGUROS DE VIDA Y PLANES DE PENSIONES [2.8]

Seguros Vida Ahorro	N.º Pólizas	34.268
	Primas (€)	1.023.648.625
Seguros Vida Riesgo	N.º Pólizas	302.495
	Primas (€)	31.575.169
Total Seguros Vida	Comisiones (€)	5.713.218
Planes de Pensiones	N.º Partícipes	121.350
(incluye Planes de Empleo)	Derechos Consolidados	302.059.373

2007



# 7. La Contribución a la Protección del Medio Ambiente

- 7.1. Antecedentes, Políticas y Compromisos Adquiridos
- 7.2. Sistema de Gestión Ambiental
- 7.3. Principales Aspectos Ambientales.  
Enfoque de Gestión e Indicadores
- 7.4. Objetivos y Compromisos Ambientales
- 7.5. Costes e Inversiones en Materia  
de Medio Ambiente
- 7.6. Financiación de Proyectos de  
Energías Renovables

## 7 Contribución a la protección del medio ambiente.

### 7.1. Antecedentes. Políticas y Compromisos Adquiridos

Cajasol es plenamente consciente de lo insostenible de la actual situación medioambiental tanto a nivel nacional como internacional y, en consecuencia con este pensamiento, asume la responsabilidad y el control de sus actuaciones también en asuntos de medio ambiente. Asimismo, en la actualidad, la entidad tiene definidos los posibles riesgos asociados al cambio climático para el desarrollo del negocio (subidas del mar que afecten a oficinas en zonas costeras, incrementos en la temperatura que puedan dañar sistemas informáticos y eléctricos, etc.) y para el negocio de sus clientes (sectores como la agricultura, la pesca, aquellos que precisen de uso intensivo de agua dulce) [EC2], orientando sus acciones en consecuencia.

Cajasol ha asumido desde su fundación el compromiso de minimizar el impacto ambiental de sus actividades, manteniendo la Política y el Sistema de Gestión Ambiental existentes en Caja San Fernando, la primera

Caja de Ahorros española certificada por AENOR conforme a la Norma Internacional ISO 14001, certificado obtenido en el año 2003, así como las Buenas Prácticas Ambientales ya implantadas en El Monte. En el Código de Conducta y Responsabilidad Social, disponible en la página web de la entidad, se incluye el respeto y la protección del medio ambiente, como una parte clave de la misión, los valores y la cultura corporativa. El Código incluye los Principios de Actuación de la entidad, siendo particularmente relevante en materia de medio ambiente el siguiente:

“Fomentar la preservación del medio ambiente tanto a nivel interno, mediante la implantación de políticas de reciclado, eficiencia energética, gestión de residuos, reducción de emisiones, etc., como externo, mediante la aplicación de criterios medioambientales en la concesión del riesgo, en las inversiones empresariales, el fomento de programas de concienciación, apoyo a proyectos que beneficien el medio ambiente, etc.”.

El nuevo Código incluye los compromisos adquiridos con anterioridad en la Política Integrada de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, aprobada en 2007. Hay que volver a destacar que el año 2007 ha constituido un año de transición, por lo que parte de las estrategias y acciones iniciadas en 2007 no se han consolidado hasta 2008.



## » 7.2. Sistema de Gestión Ambiental

Como ya se ha comentado, para garantizar el cumplimiento de los principios y valores incluidos en el Código de Conducta y en la Política Integrada de Gestión (véase Anexo VI), Cajasol mantiene el Sistema de Gestión Ambiental certificado procedente de Caja San Fernando.

### 7.2.1. Certificaciones Conseguidas

En estos momentos el alcance de la certificación acreditada está limitado a tres edificios de Servicios Centrales de Sevilla, así como una muestra representativa de la Red Comercial, compuesta por 15 oficinas. Cabe destacar que Cajasol es la entidad financiera con más centros certificados de España. Durante el 2008 está prevista la ampliación a nuevos centros representativos de la nueva entidad, y la normalización progresiva de los procedimientos ambientales en todos los centros de trabajo. Como se puede observar en el Certificado ISO 14001, la entidad de certificación AENOR ha mantenido la antigüedad del certificado, al asumir la dirección del Cajasol los compromisos adquiridos en su momento por Caja San Fernando.

### 7.2.2. Responsabilidades Ambientales

El órgano designado para la implantación, organización y dinamización del Sistema de Gestión Ambiental es el Comité de Medio Ambiente, que está constituido por responsables de las diferentes unidades organizativas relacionadas con la Gestión Ambiental. El Director del Área de Inmovilizado ha sido la persona designada por la Dirección como Responsable de Medio Ambiente, por las implicaciones del Área en la gestión de aspectos ambientales directos.





## CERTIFICADO DE GESTIÓN AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT CERTIFICATE

**GA-2003/0133**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) certifica que el Sistema de Gestión Ambiental adoptado por: *The Spanish Association for Standardization and Certification (AENOR) certifies that Environmental Management System adopted by:*

### **MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA (CAJASOL)**

Que se aplica a: *Applicable to:*

LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS, INCLUYENDO OPERACIONES DE PRÉSTAMOS, CRÉDITOS Y AVALES, CARTERA DE EFECTOS, DEPÓSITOS EN LIBRETAS Y CUENTAS CORRIENTES, PLANES DE PENSIONES, SEGUROS, VALORES, OPERACIONES DE EXTRANJEROS Y BANCA ELECTRÓNICA.

THE PROVIDES BANKING SERVICES INCLUDING LOANS AND CREDIT ACCOUNTS, BANKING GUARANTEES, DISCOUNTED NOTES, TERM AND SIGHT DEPOSITS, PENSION PLANS, INSURANCES, SECURITIES AND INTERMEDIATION BROKERING, FOREIGN EXCHANGE SERVICES AND ELECTRONIC BANKING.

que se realiza/n en o desde los establecimientos:  
*which is/are carried out in or from the establishments:*

Oficina Principal 0935  
CL. SIERPES, 85  
41094 - SEVILLA

VER DIRECCIONES INDICADAS EN EL ANEXO

es conforme a las exigencias de la Norma Española UNE-EN ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. *Complies with the requirements of the Standard UNE-EN ISO 14001:2004 Environmental Management Systems. Requirements with guidance for use.*

El presente Certificado es válido salvo suspensión, expiración o retirada notificada en tiempo por AENOR. *The Certificate is valid unless it is suspended, cancelled or withdrawn upon AENOR's written notification.*

Fecha de emisión: 2003-04-29  
*Issued on*

Fecha de renovación: 2006-04-29  
*Renewed on*

Fecha de modificación: 2007-11-15  
*Modified on*

Fecha de expiración: 2009-04-29  
*Expires on*



**AENOR**  
Asociación Española de  
Normalización y Certificación  
El Director General de AENOR  
General Manager of AENOR



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación), cuyos miembros operan de acuerdo con la norma europea EN 45012. *AENOR is a member of the IQNet NETWORK (The International Certification Network). The members of which operate in accordance with the EN 45 012 European standard.*

AENOR - C/ Génova, 6 - 28004 MADRID(España) - Teléfono: (+34) 913 328 090 - Teléfono: (+34) 913 104 518 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

**AENOR**  
**ANEXO AL CERTIFICADO DE**  
**GESTIÓN AMBIENTAL**

*ANNEX TO THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT CERTIFICATE*

**GA-2003/0133**

En el presente anexo se relacionan los Centros Certificados de MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA (CAJASOL), amparados en el Certificado de Gestión Ambiental nº **GA-2003/0133: The Certified Centers of MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA (CAJASOL) contemplated in the Environmental Management Certificate nº. GA-2003/0133 are herewith related:**

Oficina 2001 PL SAN FRANCISCO, 1 41004 - SEVILLA	Oficina 2500 - Edificio San Jerónimo CL. MEJILLÓN - SAN JERÓNIMO, 1 40015 - SEVILLA	Oficina 979 - Julia Cisneros CL. JULIO CÉSAR, 14 14001 - SEVILLA	Oficina 977 - Ronda de Triana CL. RONDA DE TRIANA, S/N - Edificio RONDA DE TRIANA 41010 - SEVILLA
Oficina 979 - Huerta de la Salud: AV DE ENRAMADELLA, esq. D.R. ANTONIO CORTÉS LLADÓ 40110 - SEVILLA	Oficina 1404 - Presidente Empresario: CL. RAMÓN DE CARRANZA, 2 40011 - SEVILLA	Oficina 1406 - PISA Empresario: PI. PISA - CL. HORIZONTE, 7 40127 - MAIRENA DEL ALJARAFÉ (SEVILLA)	Oficina 128 - Edificio Artesanía: AV. LOLA FLORES - EDIFICIO ARTESANÍA 11400 - JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)
Oficina 1191 - El Álamo: AV. DE ANDALUCÍA, 30 11407 - JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)	Oficina 1258 - Cruz Roja: AV. DE LA CRUZ ROJA, 36 11407 - JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)	Oficina 1192 - Puerta del Sur: CL. HISTORIADOR MANUEL CANCELA, 1 11400 - JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)	Oficina 1347 - Polígono San Basilio: AV. TOMÁS GARCÍA FIGUERAS, 21 11407 - JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)
Oficina 1138.1 Bahía Antillón CL. AMÉRICA, ESQ. PRÍNCIPE DE ASTURIAS 13012 - CÁDIZ	Oficina 1165.4 Cádiz PUERTA DE TIERRA, AV. DE ANDALUCÍA, 30 11008 - CÁDIZ	Oficina 1196.8 Cuartel de Varela MARQUÉS DE LA ENSENADA, 5 11008 - CÁDIZ	Oficina 1409.2 Huerta Empresario AV. FUERZAS ARMADAS, S/N 21007 - HUELVA
Oficina 9177.2 Las Palmeras AV. LAS PALMERAS, ESQ. DULCE SOMBRA MARÍA 21002 - HUELVA			

#### COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE DE CAJASOL (NOVIEMBRE 2007)

##### Área de Inmovilizado (en 2007, denominada Área Técnica y Servicios Generales):

Dirección: Responsable de Medio Ambiente.

Instalaciones y Medio Ambiente.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Seguridad y Transporte de Fondos.

Servicios Generales.

Recursos Humanos. Prevención de Riesgos Laborales.

Área Tecnológica. Instalaciones y mantenimiento (informático).

Responsabilidad Social Corporativa.

Organización: Normalización y Análisis.

Calidad.

#### 7.2.3. Formación y Sensibilización del Personal

Durante el 2007, no se han realizado acciones de formación ni sensibilización, dada la situación de cambio en los puestos de responsabilidad derivados de la fusión. La formación específica para los nuevos miembros del Comité de Medio Ambiente y puestos con responsabilidad directa en el sistema se ha aplazado al año 2008. Igualmente, las acciones de sensibilización a todo el personal se han pospuesto a 2008.

#### 7.2.4. Cumplimiento Normativo [EN28]

En 2007, no se tiene constancia de multas ni sanciones derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental diseñado permite garantizar el cumplimiento normativo, al requerir la identificación de los requisitos legales aplicables a la entidad en materia ambiental, y la realización periódica de la evaluación de su cumplimiento.

Las instalaciones y dispositivos auxiliares (como instalaciones eléctricas, equipos de climatización, depósitos de combustibles, etc.) sujetos a legislación específica de seguridad industrial son sometidos a controles y verificaciones reglamentarias periódicas por parte de empresas autorizadas.

### ▷ 7.3. Principales Aspectos Ambientales.

#### Enfoque de Gestión e Indicadores

Los aspectos ambientales de la entidad se encuentran controlados conforme a lo especificado en los procedimientos e instrucciones documentadas en el Sistema de Gestión Ambiental. En los siguientes párrafos, se detallan los aspectos ambientales de la entidad, describiendo las principales medidas dispuestas para su minimización. En la medida de lo posible, se han incluido los indicadores asociados a ellos. No obstante, como durante el 2007 se ha producido la fusión de las entidades Caja San Fernando y El Monte, no es posible dar datos anuales consolidados. Los datos incluidos en este capítulo se refieren a datos estimados de la suma de El Monte y Caja San Fernando (desde enero a mayo) y Cajasol (desde mayo a diciembre) durante 2007. Durante el año 2008, se van a sistematizar los procedimientos de control y seguimiento a los centros de toda la entidad.



### 7.3.1. Consumo de recursos

Como ya se ha comentado, Cajasol tiene como principios en materia de medio ambiente la minimización del consumo de aquellos recursos que puedan provocar un impacto ambiental. En este sentido, tras la fusión, se van a mantener y afianzar las medidas de ahorro y reducción establecidas en ambas entidades.

### 7.3.2. Materiales: Papel y Consumibles de Impresión [EN1, EN2]

Los consumos más importantes de materiales, tanto en coste como por su impacto ambiental, son los de papel, especialmente el papel para impresión en hojas A4, cuyo consumo en 2007 fue del orden de 330 toneladas [EN1]. Este dato se ha estimado de acuerdo con los datos disponibles, extrapolando al resto de la actividad.

Desde hace años, se está trabajando, tanto en El Monte como en Caja San Fernando, en la implantación de procedimientos de ahorro, como comunicaciones electrónicas internas y con clientes; instalación de equipos multifunción (scanner-impresora-fax) con impresión a doble cara, optimización de los procesos de impresión de documentación de negocio (reducción de copias), incremento del uso de la gestión documental electrónica (documentos digitalizados), etc. Estas políticas se mantienen en Cajasol incrementándolas en la medida de lo posible.

Además, como objetivo para el 2008, se optado por el uso de papel ecológico, procedente de bosques con gestión sostenible (FSC), y libre de cloro (ECF), de menor gramaje, lo que implica una reducción del 6,25% en peso para el mismo consumo de hojas. Este papel se ha seleccionado porque no tiene los inconvenientes detectados en el uso de papel reciclado, por lo que puede utilizarse sin problemas en toda la entidad.

Por lo que respecta a los consumibles de impresión, estimados en 4.600 unidades [EN1], además de las medidas anteriores para reducir la impresión de papel, se están utilizando cartuchos y envases de tóner reciclados y reciclables, siempre que es posible. El porcentaje estimado de tóner reciclados utilizados en 2007 es del 47% [EN2]. Este dato se ha estimado de acuerdo con los datos disponibles.

### 7.3.3. Energía: Electricidad [EN3, EN4, EN5, EN6, EN7]

El consumo de energía de Cajasol es básicamente de energía eléctrica, utilizada para la iluminación y la climatización de los centros, así como para los equipos informáticos y ofimáticos. En 2007 se consumieron 22.752 Mwh (81.907 GJ). [EN3]

Aunque se dispone de grupos electrógenos de soporte que funcionan con gas-oil, dicho consumo es mínimo, dado que no ha sido necesaria su puesta en funcionamiento, salvo para actividades de mantenimiento. De modo similar a como ocurre con el papel se han tomado un gran número de medidas orientadas en la implantación de procedimientos de ahorro de energía.

Estas políticas se mantienen en Cajasol, implantando en todas las oficinas las mejores tecnologías disponibles. En este sentido cabe destacar el proyecto desarrollado durante los últimos años de auditorías energéticas para la identificación de las oficinas menos eficientes energéticamente y la implantación durante el 2007 de sistemas de autómatas programables en todas las oficinas de la red. [EN6] Gracias a estas medidas, se ha conseguido la reducción de un 9% en 2007 con respecto a los datos de 2006. [EN5]

Por lo que respecta a la distribución por fuentes primarias del consumo eléctrico, [EN4] este parámetro se considera no relevante, pues varía enormemente según la fuente de obtención de los ratios, la fecha de actualización (los ratios internacionales para el cálculo corresponden a la distribución de 2001) y el ámbito (estatal o autonómico).

### 7.3.4. Agua [EN8, EN9, EN10]

En Cajasol el agua se usa fundamentalmente para el consumo de los empleados y aseos, así como en las operaciones de limpieza y mantenimiento de los edificios. El agua consumida procede de las redes de abastecimiento municipales [EN8]. No se utiliza agua reciclada [EN10], ni se espera afección a fuentes de agua [EN9].

Para el control y minimización de su consumo, en el marco del mantenimiento preventivo y correctivo de las oficinas, se realiza el control y la reparación de fugas. La grifería y los sanitarios instalados en las

nuevas oficinas son de bajo consumo. No existen hasta el momento datos fiables de consumos de toda la red. Los datos facilitados con anterioridad son estimaciones basados en los importes económicos de dichas facturas, puesto que no se dispone de facturas electrónicas. Además hay que tener en cuenta que las facturas emitidas por algunos ayuntamientos no se corresponden a datos cuantificados, sino a estimaciones por superficie del local o número de personas. Igualmente se ha detectado que en algunos lugares se imputa a la oficina el consumo del equivalente a las viviendas, al no existir contadores separados por usuarios.

Para el 2008 se espera mejorar el control de los consumos de agua mediante la digitalización de los datos de caudal y/o la lectura de los contadores en operaciones de mantenimiento de oficinas.



### 7.3.5. Biodiversidad [EN11, EN12, EN13, EN14, EN15]

Las actividades financieras desarrolladas por CAJASOL no tienen impacto directo sobre la biodiversidad, dado que todos los centros de trabajo están ubicados en entornos urbanos [EN12]. Por ello, no hay especies en peligro de extinción afectadas por sus actividades [EN15]. No obstante, cabe destacar las acciones de fomento de la biodiversidad desarrolladas por la Obra Social y la Fundación, como las actividades de la Finca la Contienda, y la colaboración y el patronazgo de la Fundación Doñana 21 [EN14].

La Finca la Contienda ocupa una superficie de 2.389 hectáreas, ubicadas en el Parque Natural de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche [EN11]. Durante el año 2007, se ha procedido a la reforestación con especies autóctonas, como encinas y alcornoques [EN13].

### 7.3.6. Emisiones a la atmósfera [EN16, EN17, EN18, EN19, EN20]

Cajasol no tiene emisiones directas a la atmósfera relevantes. Las emisiones de gases destructores de la capa de ozono están reducidas a fugas puntuales de los equipos de climatización que contienen R22, no existiendo ninguna relevante en 2007 [EN19]. Por lo que respecta a emisiones de SOx y NOx, éstas se limitan a las emisiones durante las operaciones de arranque para el mantenimiento de los grupos electrógenos de gasóleo, que son no relevantes [EN20].

Las emisiones indirectas más relevantes a considerar son las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas en las centrales térmicas para la producción de la electricidad consumida en la entidad. Estas emisiones son 9.100 Tm/año de CO<sub>2</sub> [EN16], si se tiene en cuenta un ratio promedio de emisión de 400 kg CO<sub>2</sub>/kwh.

Para calcular las emisiones producidas por el transporte por carretera de viajes por motivos laborales, se ha multiplicado los kilómetros totales contabilizados en la entidad por un ratio medio de emisión de 150 g CO<sub>2</sub>/km. Estas emisiones son de 590 Tm/año. [EN29]

### 7.3.7. Vertidos y derrames [EN21, EN23, EN25]

Los únicos vertidos realizados son los asociados al uso sanitario y a limpieza de instalaciones. Estos vertidos son asimilables a aguas residuales urbanas y se realizan a colector municipal para su depuración [EN21]. No se considera que estos vertidos provoquen afectación a los recursos hídricos ni a la biodiversidad [EN25].

Las instalaciones de riesgo, como depósitos de combustible, disponen de las medidas preventivas necesarias, por lo que no se han producido vertidos ni derrames accidentales [EN23].

### 7.3.8. Gestión de residuos [EN22, EN24]

El desarrollo de la actividad financiera da lugar a la generación de residuos que son controlados y gestionados adecuadamente según los procedimientos e instrucciones establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental. En estas pautas de gestión, se consideran en todo momento las disposiciones legales establecidas, así como las posibilidades para la reducción, reutilización o reciclado de los residuos, buscando siempre cumplir con el principio de prevención en su generación.

En concreto, para los principales residuos generados en la entidad, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El papel residual generado se entrega a un gestor autorizado para su reciclado, garantizando siempre la destrucción de la información.
- Igualmente los consumibles de impresión gastados son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.

- Los residuos peligrosos, principalmente aquellos residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), como fluorescentes usados y pilas y baterías agotadas, son segregados y retirados por una empresa autorizada y/o por el proveedor, conforme a la normativa vigentes, para su reciclaje y/o eliminación controlada.
- Los equipos informáticos fuera de uso y/o obsoletos, que no pueden ser reutilizados, son donados o devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.

Las cantidades generadas en 2007 de estos residuos se muestran en la tabla siguiente:

Principales residuos generados [ EN22]	Cantidad 2007 (TM/AÑO)	Clasificación	Destino
Papel / cartón para destruir	280	No peligroso	Reciclaje
Equipos eléctricos y electrónicos	20	RAEE	Reciclaje y/o recuperación
Consumibles de impresión gastados	12	No peligroso	Reciclaje
Tubos fluorescentes usados	2	Peligroso, RAEE	Eliminación controlada

\*Datos estimados para los principales residuos generados, teniendo en cuenta los datos disponibles y extrapolando al resto de actividad.

\*No se exportan ni importan residuos internacionalmente.

## ▷ 7.4. Objetivos y Compromisos Ambientales

Los objetivos establecidos por Cajasol para 2008 se presentan en la tabla siguiente:

Objetivos 2008	Actuaciones propuestas
<b>Mejorar la gestión de los residuos</b>	<p>Implantar contenedores de recogida selectiva de papel y consumibles de impresión en toda la red de oficinas.</p> <p>Normalizar la gestión de los residuos especiales, peligrosos o RAEE, por contrato con proveedores y/o gestores, a toda la entidad.</p> <p>Incrementar la sensibilización del personal sobre la segregación de los residuos, mediante comunicaciones en la intranet.</p>
<b>Reducir/Mantener los consumos de papel</b>	<p>Utilización de papel ecológico de menor gramaje (75 g/m)</p> <p>Incrementar la sensibilización del personal al ahorro de papel, mediante comunicaciones en la intranet.</p>
<b>Reducir/Mantener los consumos de energía eléctrica</b>	<p>Continuar con las medidas de mejora en las oficinas (autómatas programables, actualización de instalaciones eléctricas, nuevos rótulos, etc.)</p>
<b>Mejorar el control de los consumos de agua</b>	<p>Implantar procedimientos sistemáticos y/o automatizados para el control de los consumos de agua de los principales centros de trabajo.</p>

Por lo que respecta a 2007, hay que destacar que se ha cumplido el objetivo estratégico de mantener la certificación y operatividad del Sistema de Gestión Ambiental, pese a las dificultades derivadas de la fusión.

### » 7.5. Costes e Inversiones en Materia de Medio Ambiente [EN30]

En la tabla siguiente se incluye el desglose de los principales gastos e inversiones realizadas, durante el año 2007, en materia de medio ambiente y en el cumplimiento normativo sobre dicha materia.

Gastos e inversiones ambientales [EN30]	Importe (€)
Recogida selectiva de residuos	25.502
Consultoría y certificación	12.972
Inspecciones Reglamentarias Baja Tensión	240.000
Instalación autómatas programables (Inversiones en medidas de ahorro energético)	365.500
<b>Total</b>	<b>681.474</b>

### » 7.6. Financiación de Proyectos de Energías Renovables [EC2, EN26]

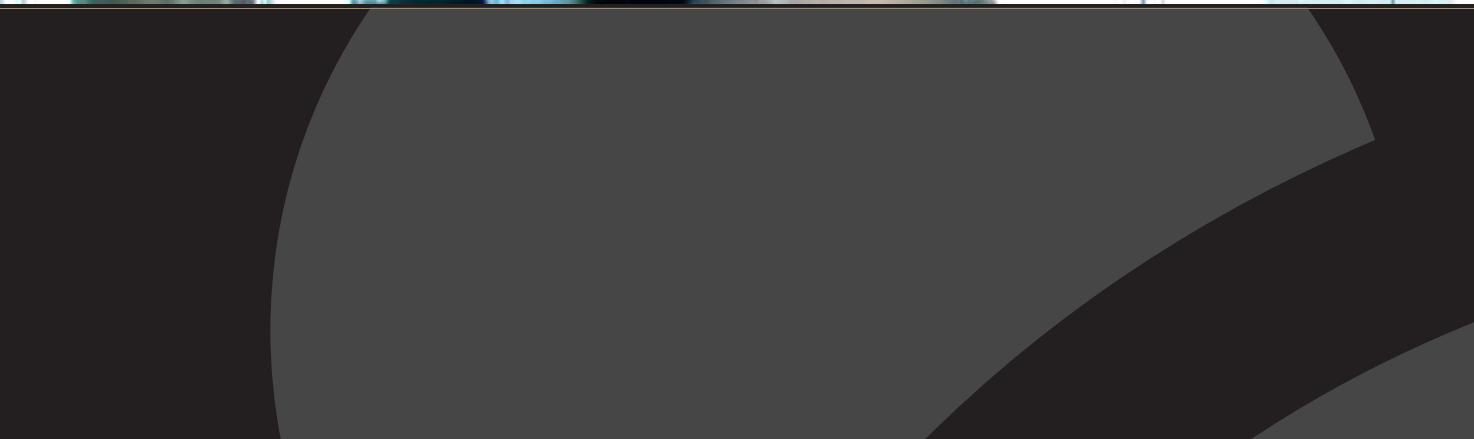
En Cajasol somos conscientes de la necesidad de fomentar la investigación y el desarrollo de fuentes de energías renovables y sostenibles y, en esa línea, los planes de financiación y créditos para proyectos de energía solar, eólica, biomasa, biocombustibles, cogeneración y reciclado se ven favorecidos frente a otros sectores industriales. Esto se debe a que la inversión para este tipo de proyectos no tiene las mismas restricciones que la dotación a otros sectores, así pues, a dos proyectos con las mismas condiciones, el proyecto de energía renovable o alternativa tendría prioridad.

De cualquier forma, éstos van en aumento, ya sean financiados al 100% por Cajasol o de manera conjunta en colaboración con otras instituciones públicas.

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES [EN6, EC8, IB3]		
Tipo de proyecto	N.S proyectos financiados	Inversión (Euros) (31/12/2007)
Energía Eólica	5	44.126.248
Energía Solar	8	31.844.000
Biomasa	1	3.500.000
Biocombustibles	5	22.323.376
Cogeneración	1	10.000.000
Reciclado	2	6.800.000



2007



# 8. Relación con los Proveedores

- 8.1. Relación con los Proveedores y Política de Compras
- 8.2. Selección y Seguimiento de Proveedores
- 8.3. Relación con Proveedores según



# 8 Relación con los proveedores

## 8.1. Relación con los Proveedores y Política de Compras

El gasto en adquisición de bienes y servicios durante el 2007 ha sido de más 152 millones de euros [EC1]. El total de este importe se distribuye entre distintos proveedores establecidos en España, de los cuales todos salvo uno son empresas nacionales [EC6]. Por este motivo, y porque no ha habido motivos que induzcan a ello, durante el 2007, no ha sido necesario someter a análisis a ninguno de nuestros proveedores y subcontratistas, puesto que dentro de la legislación española ya se contemplan el respeto a los Derechos Humanos [HR2]. Dentro de la política de Cajasol de redistribuir apropiadamente sus beneficios y de hacer de cada oportunidad de negocio una oportunidad también para mejorar las condiciones socioeconómicas de las zonas de implantación de la Entidad, se estableció en El Monte, y se ha continuado durante todo el 2007 y parte del 2008 en Cajasol, el *Reglamento para la Contratación de Proveedores y de Subcontratistas*, según establecía el Código de Conducta y Responsabilidad Social. Este reglamento parte de la idea de que los agentes proveedores y subcontratistas son colaboradores estratégicos del negocio de Cajasol y, por tanto, la relación con ellos debe estar basada en prácticas lícitas, eficaces y leales. Con este fin, se aplican los mismos valores que con la clientela: valores de transparencia diálogo y confianza, de manera que se establezca una estrategia a largo plazo basada en el beneficio mutuo. Es especialmente destacable que desde la aplicación de este Reglamento se han aunado los criterios objetivos que aseguran la correcta selección (relevancia tecnológica, calidad, fiabilidad, servicio y precio) con nuevos criterios que tienen en consideración el comportamiento social del proveedor y su concordancia con los principios éticos que se contemplan en el Código de Conducta y Responsabilidad Social [HR1].

### GASTO EN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Número de proveedores registrados	8.751
Número de proveedores que facturaron en 2007	5.611
Importe líquido facturado (incluidos impuestos, en €)	152.242.253,15



**NORMAS DE ACTUACIÓN CON LOS AGENTES PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

- Cumplir la normativa aplicable sobre la relación con los agentes proveedores y contratistas.
- Respetar los términos de los contratos con los agentes proveedores; particularmente los relativos a licencias de propiedad intelectual e industrial.
- Mantener con éstos buenas prácticas empresariales absteniéndose de usar concursos o promociones de estos para nuestro propio beneficio.
- Realizar un análisis exhaustivo de sus actividades y comportamiento social, valorando las consideraciones del Código de Conducta en la contratación.
- Quedan vetadas las relaciones con aquellas sociedades que tengan demostradas prácticas no respetuosas con los Derechos Humanos, vinculadas con la industria ilícita de armamentos o con el uso de mano de obra infantil, principalmente.
- Se valorarán positivamente aspectos como la asunción pública de códigos éticos de conducta o la incorporación de dichos valores en sus Estatutos.
- Se fomentará el consumo de productos de comercio justo, de empresas de inserción y de microempresas.
- La contratación de nuevos agentes proveedores se realizará mediante el establecimiento de procedimientos adecuados que consideren únicamente factores objetivos como su importancia tecnológica, calidad, fiabilidad, servicio, precio y adecuación al Código de Conducta.
- En ningún caso, se podrán aceptar regalos, comisiones ni retribuciones o cualquier ofrecimiento por parte de terceros que pudiera condicionar la objetividad del contratante.
- No se mezclarán negocios familiares, particulares o de aquellos con quien se tenga algún vínculo no estrictamente profesional, con la actividad profesional estrictamente encomendada por la Caja.
- El Consejo de Administración desarrollará un Reglamento para la Contratación que regule el proceso a seguir en cada caso en función del presupuesto de contratación, plazos, etc.
- La Dirección emitirá anualmente un informe al Consejo de Administración en el que se relacione la información sobre agentes proveedores desglosada por distribución geográfica, intervalos de facturación, etc.

En lo referente a objetivos estratégicos en el área de proveedores, no se definió ninguno para el 2007 dadas las características particulares del ejercicio debido a la fusión. Por otro lado, el objetivo del 2008, como se explicará con más detenimiento en el siguiente apartado, es la implantación del sistema de gestión según la norma SGE 21:2005, de Fonética, con la repercusión que esto tendrá en el área de compras, entre otras.

## ► 8.2. Selección y Seguimiento de Proveedores [SUP1]

Durante el primer semestre del 2007, ambas entidades contaban con dos sistemas diferentes de selección y gestión de proveedores que se verán unificados definitivamente con la implantación del sistema SGE 21:2005, prevista para el segundo semestre del 2008.

De un lado, El Monte, al estar certificado según la Norma SA8000:2001, contaba con un sistema de homologación de proveedores según el cual, antes de firmar ningún contrato con la Entidad, debía devolverse un cuestionario cumplimentado y firmado que certificase que dicho proveedor cumplía con todos los estándares de buenas prácticas y respeto a los Derechos Humanos y permitía a la Caja verificar, cuando considerase apropiado, el cumplimiento de los requerimientos de tal norma. En atención a estos requisitos, los departamentos contratantes habían de realizar un análisis de las actividades y comportamiento social de sus principales contratistas y proveedores. Si bien el sistema cuenta con indudables ventajas, es también cierto que dados la actividad y el marco geográfico de operación de la Entidad, todos sus proveedores y contratistas ya veían regulados muchos de los requisitos por la legislación española.

Por otro lado, dentro de la declaración sobre Derechos Humanos y buenas prácticas que se les enviaba a los proveedores y subcontratistas, se incluía una encuesta de satisfacción con el trato y los negocios con la Caja. La respuesta a dichas encuestas fue, en comparación al número de proveedores, relativamente escasa; sin embargo, las respuestas recibidas expresaban una alta satisfacción, como cabía esperar ante la absoluta falta de incidencias en el pago y el mantenimiento de la relación comercial que se mantiene con gran parte de ellos. [SUP2].

Por su parte, Caja San Fernando disponía de un Manual de Gastos Generales (en adelante, el Manual) que establecía las líneas maestras de la política de compras y contrataciones de la Entidad y, a través del cual, se detallaban las responsabilidades y normas generales asociadas a la gestión de los gastos que la Caja debía hacer frente.



Según se recogía en el citado Manual, un Comité de Compras y Contrataciones garantizaba la racionalización y homogeneización en los procesos de adquisición de bienes y servicios cuyo importe superara los 60.000 euros. Por debajo de ese importe, las distintas unidades organizativas disponían de cierto margen de maniobra a la hora de establecer sus criterios y procedimientos para la selección de proveedores. El procedimiento habitual consistía en solicitar presupuesto a tres o cuatro proveedores de productos o servicios similares con el fin de poder evaluar al detalle cada oferta. La decisión final solía basarse en una ponderación objetiva de la relación calidad/precio de los distintos presupuestos, llevan-

do aparejada la inclusión del proveedor seleccionado en el registro de proveedores del departamento o servicio contratante.

PRINCIPALES PROVEEDORES DE CAJASOL				
Proveedores	Sectores	Importe (miles de €)	Porcentaje sobre el total	
Central de Apoyos y				
Medios Auxiliares, S.A.	Servicios Varios	9.678	6,36%	
IBM Global Services España, S.A.	Servicios Informáticos	9.616	6,32%	
Confederación Española de Cajas de Ahorros	Confederación de Cajas	8.306	5,46%	
LOOMIS SPAIN	Vigilancia y seguridad	3.783	2,48%	
CMS Compañía de Medios y Servicios	Servicios varios	3.733	2,45%	
<b>Subtotal Principales Proveedores</b>		<b>35.116</b>	<b>23,07%</b>	
<b>Total Facturación Proveedores</b>		<b>152.242</b>	<b>100%</b>	

#### CAJASOL FIRMA UN ACUERDO TECNOLÓGICO CON IBM VALORADO EN 42 MILLONES DE EUROS

Cajasol ha firmado un nuevo acuerdo de colaboración con IBM que ayudará a la Caja a afrontar los retos tecnológicos y de negocio derivados de esta fusión y de sus planes de expansión. Dentro de este acuerdo –vigente hasta diciembre de 2011- se contempla el suministro de software, hardware y servicios (de consultoría, tecnología y financiación), por valor de más de 42 millones de euros. Este acuerdo, por el que Cajasol reforzará su plataforma tecnológica, se enmarca dentro de la estrategia de la Entidad de realizar fuertes inversiones en tecnología con el objetivo de agilizar y mejorar los servicios que presta a sus clientes. Cajasol contará con una plataforma tecnología totalmente preparada para afrontar sus planes de expansión en Andalucía, Madrid y en el arco mediterráneo español.

En paralelo, Cajasol podrá ofrecer más y mejores servicios a un número cada vez mayor de usuarios, sin abandonar su vocación social y sin renunciar a su estilo basado en la cercanía y proximidad a los clientes. Esta plataforma tecnológica permitirá a Cajasol ofrecer soluciones más ágiles al responder con mayor flexibilidad y velocidad a cualquier necesidad del negocio, y al tener un mayor control de los costes. Como indicó el Presidente, Antonio Pulido, "la gran innovación en esta dirección no sólo radica en utilizar y aprovechar las nuevas tecnologías, sino en aprovechar la descongestión que estas nuevas tecnologías produce en la red de oficinas para ser capaces de ofrecer respuestas actuales y globales para las necesidades cada de nuestros clientes".

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, Cajasol, como empresario principal debe coordinar con los contratistas y subcontratistas que trabajen en el mismo centro de trabajo, el cumplimiento de los principios de prevención de riesgos laborales y establecer las pautas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. Con este fin, se dispone del procedimiento MP.06.060.030 Actuaciones en PRL previas a la contratación de empresas colaboradoras en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Paralelamente y de modo homogéneo a lo indicado anteriormente, el Sistema de Gestión Ambiental de Cajasol establece el cometido de hacer extensivos los principios de la política ambiental en la relación con los proveedores. En este sentido, se han identificado aquellos servicios subcontratados que pueden provocar impactos ambientales en el desempeño de sus actividades, y, a través del procedimiento de eva-

lución ambiental de proveedores, se hace partícipe a este colectivo del respeto ambiental en su relación con Cajasol.



### ▷ 8.3. Relación con Proveedores según la Norma SGE 21:2005

Dada la brevedad con la que se implantará el Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21:2005 de Forética (en adelante, SGE 21), en Cajasol, haremos un breve apunte de la manera en la que se gestiona la relación con los proveedores según esta norma. La idea clave subyacente es que los proveedores y subcontratistas son piezas clave en el funcionamiento de la Entidad, razón de más para exigirles y, a su vez, respetarlos, de acuerdo a ciertas normas sistematizadas.

Así, de manera resumida, los principales criterios en los que debe basarse la relación con proveedores según la SGE 21 son:

- Establecimiento de sistemas para la evaluación y selección de los proveedores, prestando atención a la capacidad de éstos de cumplir con los requisitos del sistema de la gestión ética.
- Solicitud por parte de la Entidad de una declaración firmada en la que se asegure que las operaciones desarrolladas por el proveedor se ajustan a la legalidad en el país que opere o, en su caso, dentro del marco legal de los Acuerdos Internacionales en vigor, permitiendo asimismo la verificación de su cumplimiento.
- Utilización del diálogo como primera fórmula para la solución de conflictos.
- Implantación de procedimientos que eviten conflictos de intereses con sus empleados a la hora de aceptar regalos, servicios especiales, etc.

En gran medida, ésta es la manera en la que Cajasol y, anteriormente las dos Cajas, han venido tratando con sus proveedores y subcontratistas, aunque, por el momento, ciertos aspectos no estén normalizados en la nueva Entidad.



# 2007



# 9. Participadas

- 9.1. Política de Participadas
- 9.2. Perfil del Grupo Empresarial
- 9.3. La RSC en el Grupo Empresarial



# 9 Participadas

## 9.1. Política de Participadas [IB1, EC8]

Tal y como se establece en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Entidad y, como se ha mencionado con anterioridad en esta Memoria, uno de los canales utilizados por Cajasol para hacer efectivo su compromiso con la sociedad andaluza es su política de inversión en participadas. Mediante dichas inversiones contribuimos al desarrollo del tejido socio-económico de nuestro territorio de expansión a la vez que difundimos políticas de sostenibilidad y buen gobierno, tal y como se especificará más adelante en el capítulo.

Como consecuencia de la creciente competencia del sector financiero, Cajasol ha optado por una estrategia de negocio de diversificación de sus fuentes de ingresos que garanticen una adecuada rentabilidad de sus inversiones. De esta manera, Cajasol es cabecera de un Grupo Empresarial (en adelante, el Grupo) que cuenta con empresas participadas en sectores muy diversos y en cuya elección se ha priorizado la contribución de dicha empresa al desarrollo socioeconómico del territorio de expansión de la Caja. Para más información sobre la relación de empresas participadas por Cajasol se puede consultar la Memoria Anual 2007 de Cajasol, en [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es), en la sección "Nuestra Entidad", apartado "Grupo Empresarial".



Nota: Las operaciones que aprueba la Comisión Ejecutiva son posteriormente informadas en el Consejo de Administración

La gestión y administración de las empresas participadas se lleva de forma separada según sean del sector inmobiliario o no. En concordancia con esta orientación, se establecieron límites a la inversión global y en el sector inmobiliario. En el primer caso se sitúan en el 60% de los recursos propios consolidados y en el segundo, un límite individual del 10% o global sectorial del 50 por ciento sobre los recursos propios computables. El seguimiento de su cumplimiento pone de manifiesto la existencia de importes no dispuestos en ambos casos. Además del establecimiento de estos límites, acordes con la circular 5/1993 del Banco de España y actualizaciones posteriores, se han incorporado otros motivos de denegación automática de propuestas, relacionados con el comportamiento de la empresa objeto de la inversión [HR1, AM1].



Estos criterios de no aceptación proceden del Código de Conducta y Responsabilidad Social y son,

- Inversiones cuya única finalidad sea la especulativa.
- Inversiones en sociedades no respetuosas con el medio ambiente o la preservación de los recursos naturales.
- Inversiones en sociedades que no cumplan la legalidad en materia de blanqueo de capitales o sobre las que existan sospechas fundadas de incumplimiento.



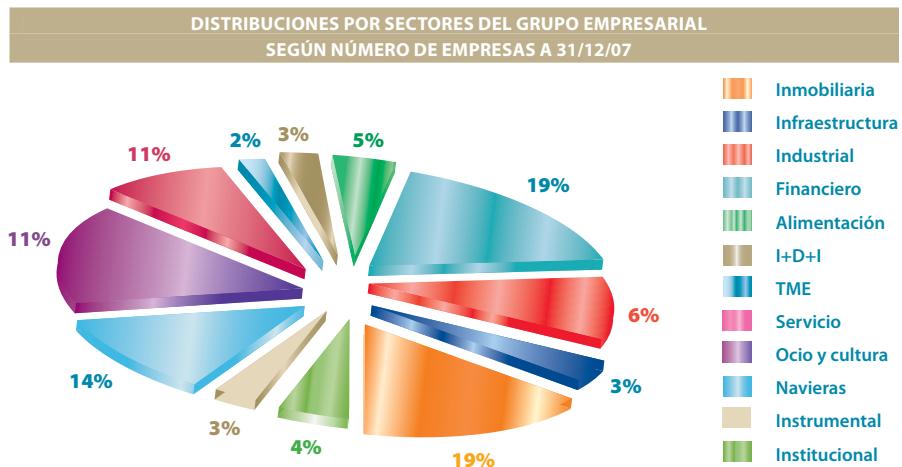
### **MEDIDAS ADICIONALES A LA POLÍTICA DE PARTICIPADAS EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

- Anualmente, el Consejo definirá los criterios y limitaciones a establecer en la política de participaciones empresariales, prestando especial atención al seguimiento continuado de los límites de inversión establecidos legalmente, así como las instrucciones en esta materia de las Administraciones competentes. Asimismo establecerá mecanismos de medición de riesgos sociales y medioambientales que permitan una evaluación correcta de la política de Responsabilidad Social de sus empresas participadas.
- Promover los mecanismos de control de empresas participadas adecuados a cada circunstancia, para lo que existirá dotación específica y con los medios suficientes de auditoría interna, debiendo la auditoría rendir, en última instancia, los informes y trabajos realizados ante el Comité de Auditoría y la Dirección.
- El Consejo de Administración aprobará un Manual de Conducta de obligado cumplimiento para los miembros de los consejos de las empresas participadas, que contendrá, entre otros, los deberes de diligencia, fidelidad, lealtad e información, asegurando la independencia de estos respecto a otros que no sean los de la propia Caja.
- Cajasol instará a las personas a las que haya designado para formar parte de los órganos de administración o dirección en las empresas participadas a que impulsen en las mismas, normas de buen gobierno corporativo y la adopción de códigos de conducta.
- La Caja impondrá en las sociedades mercantiles en las que tenga una participación mayoritaria (superior al 50% del capital) o la mayoría de los derechos de voto, la adopción y cumplimiento de normas equivalentes a las presentes en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol.
- Aquellas cuestiones o decisiones significativas que por su naturaleza afecten, o puedan afectar a la situación patrimonial de Cajasol, a sus resultados, imagen o fin social deberán someterse, cuando fuere posible, por parte del equipo de dirección de la Caja, al Consejo de Administración, con carácter previo a la toma de posición en el órgano de administración de la correspondiente empresa participada.
- Los miembros de los Órganos de Gobierno de la Caja formarán parte de los órganos de administración de las empresas participadas por esta en representación de los mismos, mediante acuerdo del Consejo de Administración. Al hacer los nombramientos, se tendrán en cuenta una presencia equilibrada de los diferentes grupos de representación del Consejo de Administración de Cajasol.

### **▷ 9.2. Perfil del Grupo Empresarial**

La fusión entre El Monte y Caja San Fernando ha dado paso a un Grupo Empresarial de grandes dimensiones y con el que pocas Cajas de Ahorros cuentan, no sólo por su tamaño sino también por su diversificación. La política de Cajasol a este respecto se centra en dos premisas principales: invertir en Andalucía y diversificar. En materia de inversión directa, Cajasol tiene 500 millones de euros invertidos en más de 250 empresas participadas, con más de 20.000 empleados directos e indirectos, y con una gran diversificación de las participaciones, que abarca sectores de interés estratégico para Andalucía como son el agroalimentario, el industrial, el de las telecomunicaciones o la I+D+i. El objetivo de Cajasol es apostar por el apoyo a proyectos empresariales

de alto contenido innovador y valor tecnológico, siempre desde dos principios fundamentales que son irrenunciables para una Caja de Ahorros y que además van intrínsecamente unidos: la responsabilidad hacia la clientela y la autonomía y la eficacia en la gestión. Otro de los objetivos es aumentar la cantidad y la calidad de la inversión e incrementar la capacidad de influencia en empresas relevantes a escala regional y nacional, apostando por sectores de alto valor estratégico para la competitividad empresarial y el crecimiento económico del territorio de implantación de la Caja.



### ▷ 9.3. La RSC en el Grupo Empresarial [AM2, AM3, EC9]

El conjunto de las Empresas Participadas por Cajasol, bien directamente desde la matriz o indirectamente desde su Grupo Empresarial, constituye uno de los Grupos de Interés, en orden a implantar un sistema de Responsabilidad Social Corporativa en toda la Entidad, en la medida en que contribuye a reforzar el tejido productivo de su zona de actuación, aportando riqueza y experiencia mediante la participación en empresas de diversos sectores económicos, animando la diversificación productiva, la generación de valor añadido y la creación de empleo, y ajustando sus inversiones a criterios de transparencia y respeto al medio ambiente. Son tres las empresas que ya han aprobado en sus respectivos consejos de administración una Política Institucional de RSC, a saber, Red de Banda Ancha de Andalucía (Axión) SA, Agua y Gestión de Servicios Ambientales SA y Mundovisión MGI 2000 SA, pero no son las únicas que llevan a cabo acciones encaminadas a un enfoque de gestión más responsable y que le otorgan a la RSC un carácter estratégico como factor de equilibrio de un modo de crecimiento, en el que armonizan la creación de riqueza, el desarrollo de más y mejores puestos de trabajo, la protección del medio ambiente y la afirmación de los valores de justicia y solidaridad del modelo social europeo.

#### 9.3.1. Producción Ecológica y Desarrollo de Cultivos

El sector agroalimentario, su desarrollo y protección han sido y son clave en la estrategia del Grupo Empresarial. Así, se apuesta por compañías dedicadas a la investigación de nuevas variedades de diferentes cultivos como Fresas Nuevos Materiales y Newbiotechnic, nuevos nutrientes para diferentes especies vegetales como Hudisa, sistema de riego más eficientes –en consumo de agua–, y productos fitosanitarios de origen orgánico. Destaca también la iniciativa llevada a cabo por Ceribeco SA, empresa creada exclusivamente para el desarrollo de todos los negocios ecológicos relacionados con el cerdo ibérico.



#### 9.3.2. Energías Renovables y Apoyo a la I+D+i [EN6]

Fundamentalmente a través del Grupo Isolux Corsán se está potenciando la inversión en energías renovables con un importante proyecto de biodiesel, a la vez que TINSA ha implantado la energía solar térmica y fotovoltaica en sus instalaciones.

Mediante la Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía, las empresas del Grupo promueven la I+D+i colaborando con universidades del país (Mundovisión MGI 2000) y servicios especializados de ayudas a la navegación (Serviport Andalucía).

#### 9.3.3. Respeto al Medio Ambiente

Desde Agua y Gestión de Servicios Ambientales, que por primera vez ha publicado una Memoria de RSE, o desde el Grupo Isolux Corsán –a través de su actividad de medio ambiente–, se llevan a cabo proyectos dentro del ciclo integral del agua, recuperación de residuos sólidos urbanos, recogida de residuos, etc.

Por otro lado, en el análisis de los nuevos proyectos de inversión de las participadas de Cajasol, que tengan un cierto componente de impacto medioambiental, se encargan estudios "ad hoc" que verifiquen el respeto al entorno; se tiende a utilizar papel ecológico (en Gerens se alcanzan niveles del 95 %), y finalmente, Besana Portal Agrario ha impartido sendos cursos de e-learning sobre "Evaluación del Impacto Medio ambiental en Explotaciones Acuícolas y Ganaderas".

En lo referente a la generación de residuos, todas las participadas procuran minimizar la generación de residuos, emisiones e impactos ambientales, junto a aquellas que, además, fabrican materiales de construcción cuya materia prima es casi exclusivamente reciclada.

#### **9.3.4. Buen Gobierno Corporativo**

En lo referente a las políticas de paridad de sexos, podemos citar el caso del grupo Caymasa, en el que el porcentaje de personal femenino con contrato indefinido es del 63'63 % en Caymasa, 47'14 % en TCP, 53'20 % en Cayges, y del 53'28 % en Global Tasaciones, mientras que en Viajes El Monte el personal femenino representa el 81 % de su plantilla, muy por encima de la media del sector.

El mantenimiento de un clima laboral agradable en las empresas del Grupo se fomenta mediante políticas que promueven la generación de valor, una adecuada gestión del conocimiento, ausencia de conflictos insalvables y una apuesta por la conciliación de la vida familiar. Ejemplo de esto son Cartuja 93, que está inmersa en el proceso de certificación como Empresa Familiarmente responsable, TINSA y Mundovisión MGI 2000, con el fomento del tele trabajo y Viajes El Monte, que facilita la proximidad entre el domicilio familiar y el centro de trabajo a sus empleados.

#### **9.3.5. Atención a Discapacitados Sensoriales**

Mundovisión MGI 2000 ha iniciado el doblaje de informativos con subtítulos en directo; Cáser, además de cumplir con el 2 % legislado, combina la contratación de empleados minusválidos con otras medidas compensatorias, como son las compras en centros especiales de empleo y donaciones a fundaciones; y Sacesa colabora con la Fundación ONCE a través de Fundosa control de datos y servicios.



### 9.3.6. Apoyo Sociocultural

El Grupo Empresarial de Cajasol presta su apoyo a actividades deportivas y culturales mediante el patrocinio y la colaboración en numerosas actividades, ya sean deportivas (CD Baloncesto Sevilla SAD y su Fundación Aro), de patrocinio de eventos sectoriales, ciclos de conferencias, concediendo becas (como en Certum), con colaboraciones anuales con la Asociación Española contra el cáncer (Credifimo) y Bomberos sin fronteras (Gerens), de acogida a niños procedentes de familias sin recursos de países en desarrollo, en verano, en Sevilla (Grupo Celerís y Parque Isla Mágica), canalizando subvenciones a estancias de grupos de tercera edad en la Costa del Sol (Isdabe), en colaboración con la Fundación Teatro Real de Madrid (Lico Corporación) y bonificaciones para el acceso de colectivos desfavorecidos a Parque Isla Mágica.

**RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES POR SU INTERÉS SOCIOECONÓMICO**

Razón social	N.º de participación	Sector	Actividad
Newbiotechnic, S.A.	95,379%	I+D+I	Investigación biotecnológica
Fundación Andaluza de Investigación y Desarrollo	78,610%	I+D+I	Fomento investigación, desarrollo e innovación
Parque Isla Mágica S.A.	70,060%	Ocio y Cultura	Gestión y explotación de parques temáticos
Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, S.A.	62,830%	Ocio y Cultura	Formación en Hostelería
Vitalia Bahía, S.L.	50,000%	Servicios	El cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de tercera edad
Vitalia Mairena, S.L.	50,000%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Vitalia Plus Guadaira, S.L.	50,000%	Servicios	El cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de tercera edad
Vitalia Rinconada, S.L.	50,000%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Vitalia Sur, S.L.	50,000%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía

[Sigue ➔](#)

RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES POR SU INTERÉS SOCIOECONÓMICO			
Razón social	N.º de participación	Sector	Actividad
Global, Gestión Calidad, S.L.	41,960%	Servicios	Formación y promoción de actividades encaminadas a la mejora de la calidad en las empresas e instituciones
El Bosque Madrid Sierra, S.L.	40,000%	Ocio y Cultura	La promoción de servicios de bienestar, asistenciales y de crecimiento personal, la promoción de servicios de esparcimiento y desarrollo ecológico, cultural y deportivo y la realización de actividades para la integración social y laboral de personas
Fundación Vitalia	33,330%	I+D+I	La Fundación se circscribe a las personas mayores, discapacitadas y/o con necesidad de asistencia
El Bosque Integra, S.L.	30,000%	Ocio y Cultura	Promoción de servicios de bienestar, asistenciales y de crecimiento personal, promoción de servicios de esparcimiento y desarrollo ecológico, cultural y deportivo y realización de actividades para la integración social y laboral de personas
Centro de Tecnología de las Comunicaciones, S.A.	24,525%	I+D+I	Prestar de forma neutral y económicamente independiente del mercado de comunicaciones
Agua Y Gestión de Servicios Ambientales, S.A.	24,258%	Infraestructura	La gestión de recursos hídricos y de cualquiera de los servicios relacionados con dichos recursos y su ciclo integral en cualquiera de sus fases
Parque Científico-Tecnológico de Córdoba (Rabanales 21), S.L.	20,000%	Infraestructura	Construcción, promoción, explotación y gestión del nuevo Parque Científico-Tecnológico en el Campus Universitario de Rabanales, en Córdoba
Sadiel	20,000%	Servicios	Tecnología de la Información
Cartuja 93, S.A.	17,300%	Institucional	Promoción y realización de actividades en cumplimiento del proyecto Cartuja 93
Sevisur Logística, S.A.	15,000%	Infraestructuras	Urbanización, construcción y explotación de edificaciones destinadas a actividades logísticas en el Puerto de Sevilla
Fresas Nuevos Materiales, S.A.	14,544%	I+D+I	Investigación biotecnológica
Iniciativas Leader Sierra Aracena y Picos De Aroche, S.A.	12,200%	Institucional	Fomento desarrollo local
Inversión Social Docente del Ahorro Benéfico Español (ISDABE) S.A.	5,797%	Institucional	Explotación de residencia de descanso para empleados y clientes de Cajas de Ahorros Confederadas
Suraval, SGR, S.A.	4,257%	Financiera	Otorgamiento de Avales

# 2007

ENCIERRO  
LIVO  
MPRA T  
EFFECTIV  
RECIT  
-08 CR  
-07-08

# Anexos

- I. Índice de contenidos GRI
- II. Causas de no Aplicación, no Disponibilidad o no Significación y Compromisos de Mejora para la Memoria de RSC 2008
- III. Correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI
- IV. Correspondencia entre las Disposiciones del Código de Conducta y la Información Contenida en la Memoria
- V. Organigrama vigente entre mayo de 2007 y Abril de 2008
- VI. Política Integrada de Gestión
- VII. Informe Anual del departamento de Calidad en Cumplimiento del Código de Conducta
- VIII. Informe Anual del Departamento de Atención al Cliente en Cumplimiento del Código de Conducta
- IX. Cuestionario de Opinión del Lector

## Anexo 1.

### Índice de contenidos GRI [ 3.12 ]

LISTA DE INDICADORES GRI		
Estrategia y análisis	Apartados de la memoria	Pág.
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del Presidente	5
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del Presidente	5
<b>Perfil de la Organización</b>	<b>Apartados de la memoria</b>	<b>Pág.</b>
2.1. Nombre de la Organización	2.1. Quiénes Somos	20
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	6.6. Cartera de Productos y Servicios	138, 139, 140
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2.5. Estructura Operativa de Cajasol	31
2.4. Localización de la sede principal de la organización	2.1. Quiénes Somos	20
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	2.6. Distribución Territorial de la Red de Oficinas	33, 35
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2.1. Quiénes Somos	20
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2.6. Distribución Territorial de la Red de Oficinas	33, 35
2.8. Dimensiones de la organización informante	2.1. Quiénes Somos	21
	2.7. Desempeño Económ. de Cajasol en 2007	37
	6.8. Seguros de Vida y Seguros Generales	143
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	2.1. Quiénes Somos	20
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	3.8. Prevención de Prácticas Deshonestas	65
	4.6. Actividades Culturales Destacadas de la Obra Social Directa	77
	4.7. Otras Actividades de Obra Social Directa	83
	4.10. Áreas de Actuación de la Fundación	93

## LISTA DE INDICADORES GRI

Parámetros de la Memoria	Apartado de la Memoria	Pág.
<b>Perfil de la Memoria</b>		
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	1.1. Presentación de esta Memoria	14
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	1.1. Presentación de esta Memoria	14
3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	1.1. Presentación de esta Memoria	14
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	1.1. Presentación de Esta Memoria	14
<b>Alcance y Cobertura de la Memoria</b>	<b>Apartado de la Memoria</b>	<b>Pág.</b>
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	1.2. Principios de Elaboración	14
3.6. Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	1.2. Principios de Elaboración	14
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1.2. Principios de Elaboración	14
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparación entre períodos y/o entre organizaciones.	1.2. Principios de Elaboración	14
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	1.1. Presentación de esta Memoria	14
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	1.1. Presentación de esta Memoria	14
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	1.1. Presentación de esta Memoria	14
<b>Índice del contenido GRI</b>	<b>Apartado de la Memoria</b>	<b>Pág.</b>
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Anexos	176
<b>Verificación</b>	<b>Apartado de la Memoria</b>	<b>Pág.</b>
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	1.1. Presentación de esta Memoria	14

LISTA DE INDICADORES GRI			
Gobierno, Compromisos y Participación de los grupos de interés	Apartado de la Memoria	Pág.	
4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	23	
4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	27	
4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	27	
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	24	
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		n.a	
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	24	
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	24, 27	
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2.2. Cultura Corporativa, Misión, Visión y Valores 3.3. Código de Conducta y Responsabilidad Social	22 48	
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol 3.5. Organización de la RSC en Cajasol	23 55	
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	2.3. Estructura de Gobierno de Cajasol	25, 29	

LISTA DE INDICADORES GRI		
Compromisos con Iniciativas Externas	Apartados de la Memoria	Pág.
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		n.a.
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	3.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC 4.10. Áreas de Actuación de la Fundación	58 87
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC 4.10. Áreas de Actuación de la Fundación	58 87
Participación de los Grupos de Interés		
4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	3.6. Diálogo con los Grupos de Interés	56, 57, 58
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3.6. Diálogo con los Grupos de Interés	56, 57
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	3.6. Diálogo con los Grupos de Interés 5.5. La Voz del Empleado. Canales de Diálogo.	56, 57, 58 116
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	1.2. Principios de Elaboración	17

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL		
INDICADORES ECONÓMICOS		Pág.
Enfoque de gestión e indicadores de desempeño	6.1. Estrategia de Negocio	122
Política e Información adicional	9.1. Política de Participadas	166
Desempeño Económico		
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	2.1. Quiénes Somos 2.7. Desempeño Económico de Cajasol en 2007 8.1 Relación con los Proveedores y Política de Compras	22 36, 37 158
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7.1. Antecedentes. Políticas y Compromisos Adquiridos 7.6. Antecedentes. Políticas y Compromisos Adquiridos	146 155
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol	103
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	2.1. Quiénes Somos	22

<b>Presencia en el Mercado</b>			<b>Pág.</b>
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol	103
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	8.1. Relación con los Proveedores y Política de Compras	158
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol	102
<b>Impacto Económico Indirecto</b>			<b>Pág.</b>
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	2.6. Distribución territorial de la red de oficinas 6.6. Cartera de productos y servicios 7.6. Financiación de Proyectos de Energías Renovables 9.1. Política de participadas	34 138 155 166
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	2.9. Valor Económico Añadido 9.3. La RSC en el Grupo Empresarial	41 170
<b>INDICADORES AMBIENTALES</b>			
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño			
Política			
Responsabilidad de la organización			
Formación y Sensibilización			
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional.			
<b>Materiales</b>			<b>Pág.</b>
EN1	Materiales utilizados por peso o por volumen	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	151
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	151
<b>Energía</b>			<b>Pág.</b>
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores 9.3. La RSC en el Grupo Empresarial	152, 155 170

EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
<b>Aqua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	152
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN16	Emissions totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	7.3. Principales Aspectos Ambientales. Enfoque de Gestión e Indicadores	153

EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7.3. Principales Aspectos Ambientales, Enfoque de Gestión e Indicadores	153, 154
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	7.3. Principales Aspectos Ambientales, Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	7.3. Principales Aspectos Ambientales, Enfoque de Gestión e Indicadores	153
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	7.3. Principales Aspectos Ambientales, Enfoque de Gestión e Indicadores	153
<b>Productos y servicios</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7.6. Financiación de Proyectos de Energías Renovables	155
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		n.a.
<b>Cumplimiento Normativo</b>			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	7.2. Sistemas de Gestión Medio Ambiental	150
<b>Transporte</b>			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	7.3. Principales Aspectos Ambientales, Enfoque de Gestión e Indicadores	153
<b>General</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7.5. Costes e Inversiones en Materia de Medio Ambiente	155
<b>INDICADORES SOCIALES: PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO</b>			
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño			
Política, responsabilidad de la organización			
Formación y sensibilización			
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional			
<b>Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol	100, 101
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol	102

LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 103
	<b>Relaciones Empresa/Trabajador</b>	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	5.5. La Voz del Empleado. . Canales de Diálogo. 117
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol 100
	<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 107
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 111
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 112
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en a cuerdo formales con sindicatos	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 110
	<b>Formación y Educación</b>	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	5.4. Formación y Desarrollo del Equipo Humano 116
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	5.4. Formación y Desarrollo del Equipo Humano 114, 115
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	n.d.
	<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol 101
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 103

INDICADORES SOCIALES: DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño			
Política, responsabilidad de la organización	3.1. Contexto de Partida	44	
Formación y sensibilización	8.1. Relación con los Proveedores		
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	y Política de Compras	158	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	8.1. Relación con los Proveedores y Política de Compras	158	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	9.1. Política de Participadas	167	
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	8.1. Relación con los Proveedores y Política de Compras	158	
<b>No Discriminación</b>	3.8. Prevención de Prácticas Deshonestas	64	<b>Pág.</b>
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		n.s.	
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	5.5. La Voz del Empleado. Canales de Diálogo.	117	
<b>Trabajo Infantil</b>			<b>Pág.</b>
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		n.a.	
<b>Trabajo Forzoso y Obligatorio</b>			<b>Pág.</b>
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		n.a.	
<b>Prácticas de Seguridad</b>			<b>Pág.</b>
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		n.a.	
<b>Derechos de los Indígenas</b>			<b>Pág.</b>
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		n.a.	
INDICADORES SOCIALES: SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño			
Política, responsabilidad de la organización			
Formación y sensibilización	4.1. La Respuesta de Cajasol a las Necesidades Sociales		
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional		68	

<b>INDICADORES SOCIALES: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 107
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	n.a.

<b>INDICADORES DE RENDIMIENTO SOCIAL DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS</b>		
		<b>Pág.</b>
CSR1	Política de Responsabilidad Social (Indicador cualitativo)	3.1. Contexto de Partida 44 3.2. Ejes de la RSC en Cajasol 46
CSR2	Organización de la Responsabilidad Social Corporativa	3.5. Organización de la RSC en Cajasol 53
CSR3	Auditorias de RSC	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol 110
CSR4	Gestión cuestiones sensibles. Prevención del blanqueo de capitales	3.8. Prevención de Prácticas Deshonestas 63
CSR5	No conformidades	n.s
CSR6	General: Diálogo con stakeholders	3.6. Diálogo con los Grupos de Interés 56, 57, 58

<b>Desempeño Social Interno</b>		<b>Pág.</b>	
INT1	Política interna de RSC	5.1. Enfoque de Gestión de los Recursos Humanos 5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol	98 102
INT2	Rotación y creación de empleo	5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol	102
INT3	Satisfacción del empleado	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol	113
INT4	Retribución de altos directivos	2.4. Política Retributiva	31
INT5	Retribución vinculada a la sostenibilidad		n.a.
INT6	Ratio salarial hombre/mujer	5.3. El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos en Cajasol	103
INT7	Perfil de los empleados	5.2. Perfil del Equipo Humano de Cajasol	101
<b>Sociedad</b>		<b>Pág.</b>	
SOC1	Contribuciones a causas sociales, inversiones en la comunidad	4.4. Obra Social Directa 4.9. Dotación Económica de la Fundación 6.6. Cartera de Productos y Servicios	71 85 141
SOC2	Valor económico añadido (EVA)	2.9. Valor Económico Añadido	41
<b>Proveedores</b>		<b>Pág.</b>	
SUP1	Principales proveedores	8.2. Selección y Seguimiento de Proveedores	160
SUP2	Satisfacción de los proveedores	8.2. Selección y Seguimiento de Proveedores	160
<b>Banca al Pormenor</b>		<b>Pág.</b>	
RB1	Política de banca doméstica	4.10. Áreas de Actuación de la Fundación 6.6. Cartera de Productos y Servicios	88 138
RB2	Perfil de préstamos	6.2. Perfil y Distribución de los Clientes	128
RB3	Financiación y beneficios sociales	6.6. Cartera de Productos y Servicios	140
<b>Banca de Inversión</b>		<b>Pág.</b>	
IB1	Política de inversiones	6.6. Cartera de Productos y Servicios 9.1. Política de Participadas	137 166
IB2	Perfil del cliente	6.2. Perfil y Distribución de los Clientes	126, 127
IB3	Transacciones y altos beneficios sociales	6.7. Financiación al Sector Agrícola y Ganadero 7.6. Financiación de Proyectos de Energías Renovables	142, 143 155
<b>Gestión de Activos</b>		<b>Pág.</b>	
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos	6.6. Cartera de Productos y Servicios 9.1. Política de Participadas	140 167
AM2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	6.6. Cartera de Productos y Servicios 9.3. La RSC en el Grupo Empresarial	140 170
AM3	Actividad del accionista orientada a la inversión socialmente responsable (ISR)	9.3. La RSC en el Grupo Empresarial	170
<b>Seguros</b>		<b>Pág.</b>	
INS1	Aspectos sociales de la política de seguros	6.8. Seguros de Vida y Seguros Generales	143
INS2	Perfil del cliente	6.2. Perfil y Distribución de los Clientes	126, 127
INS3	Reclamaciones de los clientes	6.3. La Voz del Cliente	133
INS4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	6.6. Cartera de Productos y Servicios 6.8. Seguros de Vida y Seguros Generales	142 143

n.a.: No Aplica

n.d.: No Disponible

n.s.: No Significativo

## Anexo 2

### Causas de no aplicación, no disponibilidad o no significación y compromisos de mejora para la memoria de RSC 2008

#### CAUSAS DE NO APLICACIÓN, NO DISPONIBILIDAD O NO SIGNIFICACIÓN

- 4.5. No existe retribución variable ni para el Presidente Ejecutivo ni para los directores generales
- 4.11. No se realizan actividades que pudieran ser susceptibles de la aplicación del principio de precaución establecido en los Principios de Río
- EN26 Se considera que el indicador no aplica a la Entidad dada la naturaleza intangible, no física –y, por tanto, sin impacto medioambiental– de los productos y servicios (financieros) que ésta presta a la sociedad.
- EN27 Cajasol no vende productos físicos, por lo que no se considera necesario el desarrollo de programas de recuperación de materiales o embalajes. Respecto a los productos promocionales que la Caja ofrece a sus clientes, dado su carácter extremadamente minoritario, tampoco se considera oportuno y factible el establecimiento de dichas medidas.
- LA12 Durante el 2007 no se ha llevado a cabo ninguna evaluación del desempeño en la Caja pero se tiene previsto la reanudación de estas en el 2008
- HR4 No se han producido incidentes de discriminación en el 2007 de los que la Entidad tenga conocimiento
- HR6 y Las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo respecto al trabajo infantil están recogidas en
- HR7 la normativa laboral española donde Cajasol desarrolla todas sus actividades
- HR8 El personal de seguridad pertenece a una empresa externa debidamente autorizada para la prestación de este tipo de servicios
- HR9 No se han producido incidentes de este tipo, dada la naturaleza y localización de las actividades de Cajasol, donde no existen comunidades asimilables a comunidades indígenas
- S05 Cajasol no desarrolla prácticas de lobbying
- S08 No se han producido sanciones monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones
- PR2 Cajasol no produce o vende productos físicos y, en relación con los productos promocionales y publicitarios de la Entidad, no se conocen incidentes derivados del incumplimiento de la legislación vigente
- PR9 No se ha producido ningún tipo de sanción o multa relacionada con la prestación de servicios bancarios o de intermediación financiera de seguros
- CSR5 No se tiene conocimiento de No Conformidades significativas en las auditorías de los sistemas de gestión de la Entidad
- INT5 No existe retribución variable vinculada a la sostenibilidad de operaciones

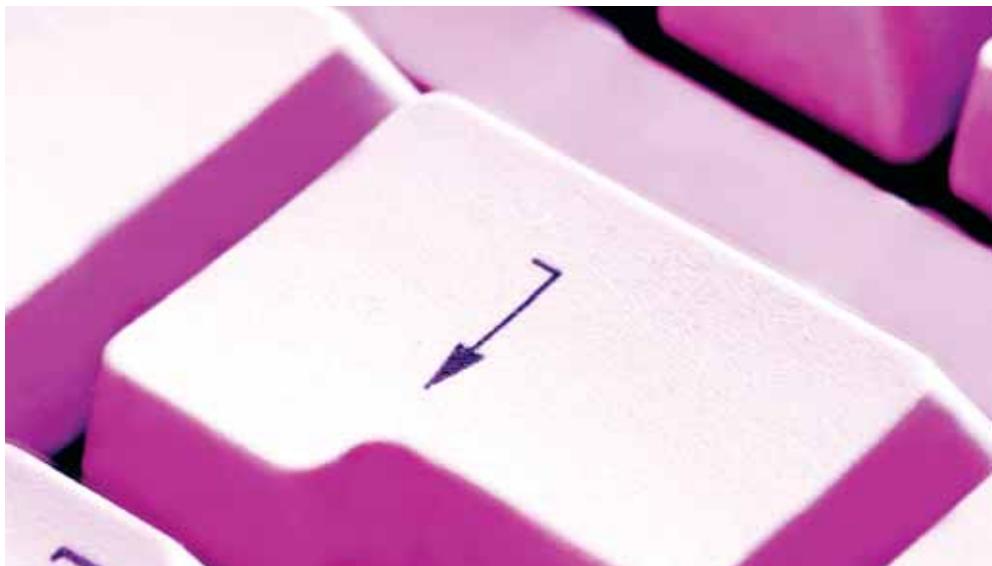
#### COMPROMISOS DE MEJORA PARA LA MEMORIA RSC 2008

- 1.2 Incluir una tabla que aglutine todos los objetivos por enfoques de gestión y el grado de cumplimiento
- 2.8 Establecer con mayor claridad la cantidad de los principales productos y servicios prestados
- 4.17 Especificar, de manera más clara y concisa, las principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés
- ECS Incluir información más amplia respecto al rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local
- LA13 Especificar la composición por edades de los miembros de los órganos de Gobierno
- HR8 Incluir la subcontrata de vigilancia y seguridad en los requerimientos de información relativos a la formación del personal de la entidad en materia de Derechos Humanos

## Anexo 3

### Correspondencia entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES GRI	
<b>Derechos Humanos</b>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales	HR1, HR9
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR8
<b>Derechos Laborales</b>	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LAS
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR4, LA2, LA13, LA14
<b>Medio Ambiente</b>	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	4.11
8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27
<b>Anticorrupción</b>	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	S02, S03, S04



## Anexo 4

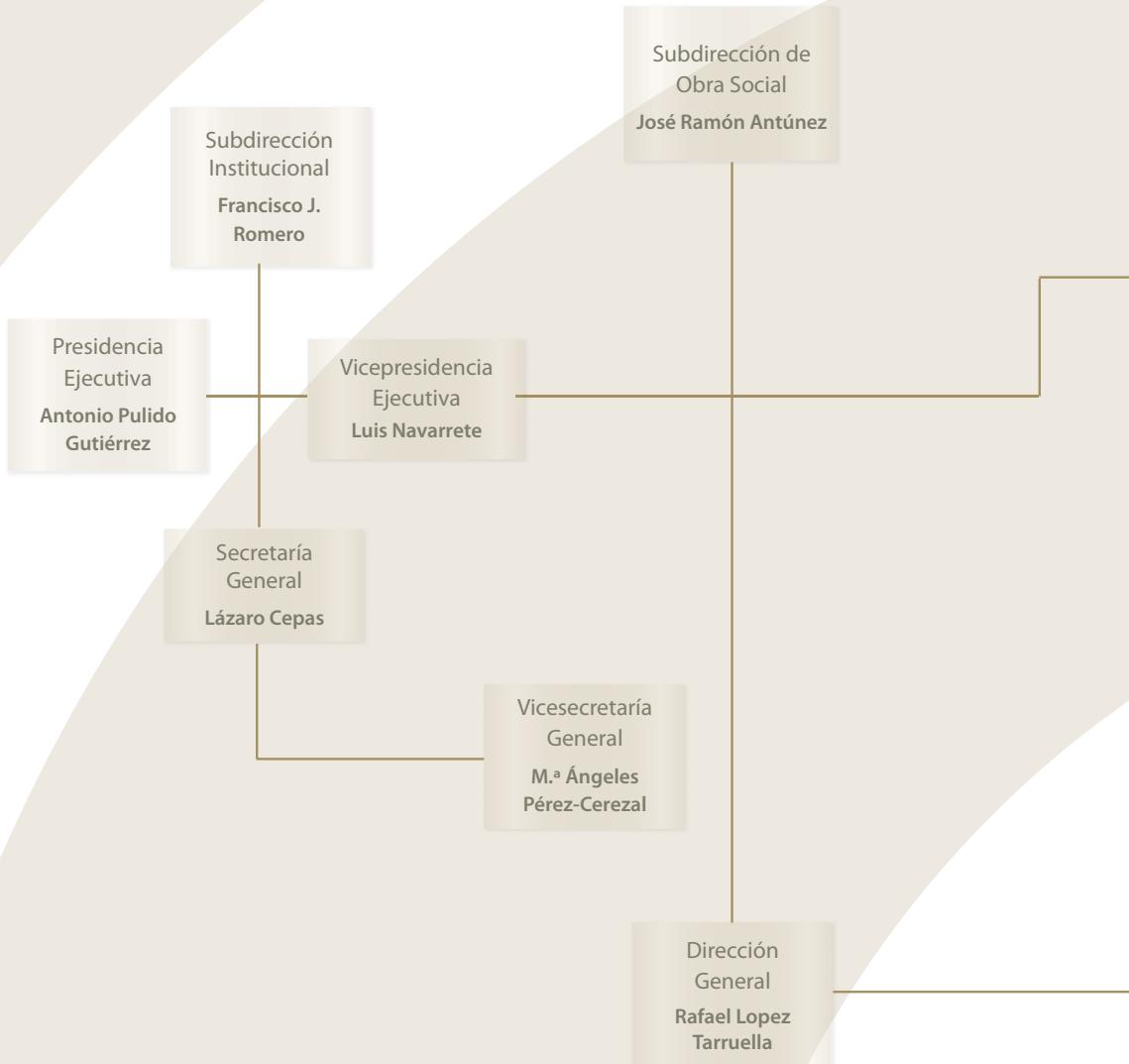
### Correspondencia entre las disposiciones del código de conducta y la información contenida en la memoria

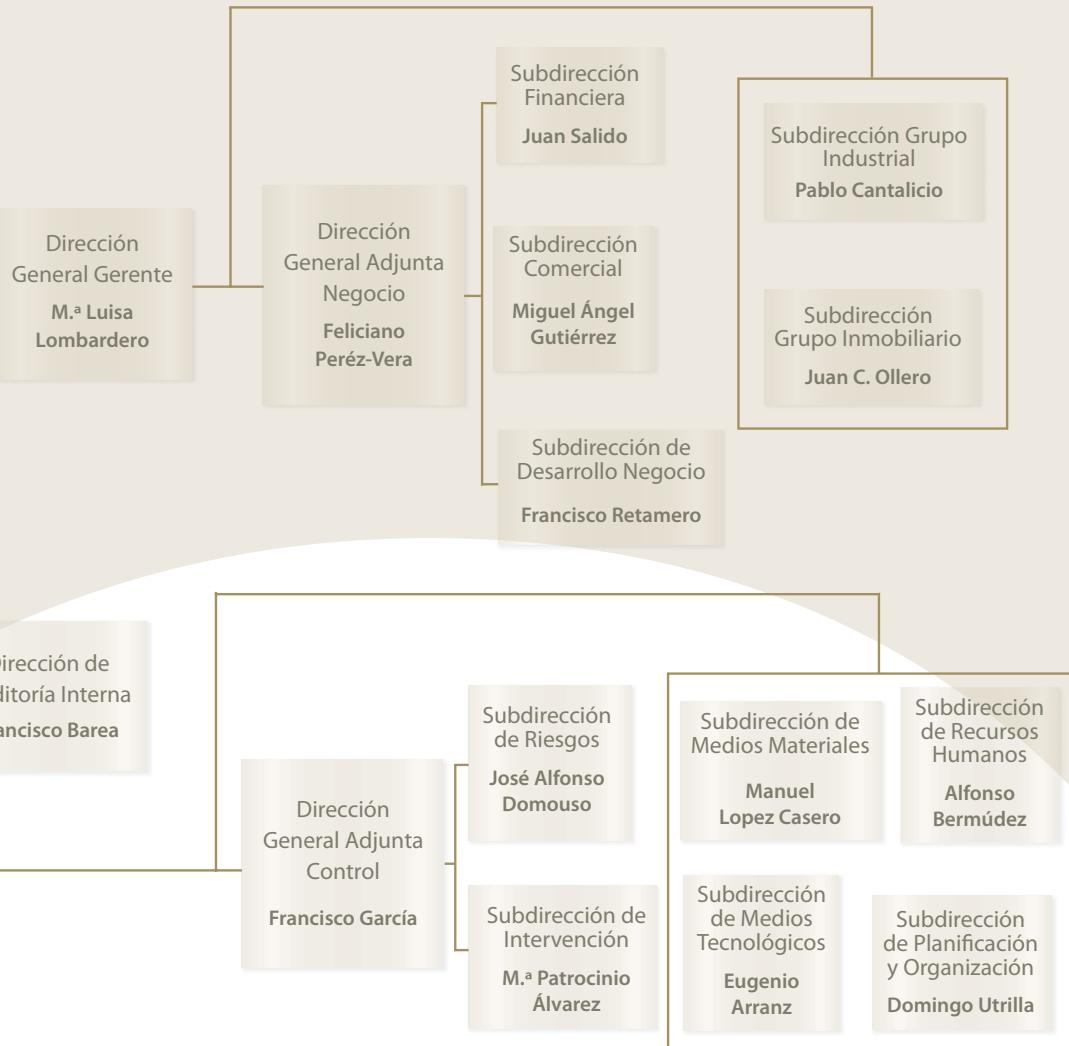
CORRESPONDENCIA ENTRE LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA		
Información sobre el Cumplimiento	Capítulo de la Memoria	Observaciones
Órganos de Gobierno	Capítulo 2: Amanece una Gran Caja	
Operaciones Vinculadas		A fecha de fin de redacción de la memoria no se disponía de esta información, pero se hace referencia en el capítulo 2 a la fuente donde se puede obtener
Obra Social	Capítulo 4: Dividendo Social: Obra Social Directa y Fundación Cajasol	
Nombramientos y Retribuciones del Personal de Alta Dirección	Capítulo 2: Amanece una Gran Caja	
Relaciones con la Clientela	Capítulo 6: Vocación de Servicio Responsable. Los Clientes	
Relaciones con Agentes Proveedores y Contratistas	Capítulo 8. Relación con los Proveedores	
Relaciones con el Personal, Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales	Capítulo 5: Nuestro Equipo Humano	El capítulo recoge todas las áreas especificadas en el código de conducta salvo el uso de subcontrataciones que se incluirán, sin falta, en la siguiente memoria.
Política de Empresas Participadas	Capítulo 9: Participadas	
Política Comercial	Capítulo 6: Vocación de Servicio Responsable. Los Clientes	
Política Medioambiental	Capítulo 7: La Contribución a la Protección del Medio Ambiente	
Política de Comunicación y Publicidad	Capítulo 6: Vocación de Servicio Responsable. Los Clientes	



## Anexo 5

Organigrama vigente entre mayo de 2007 y abril de 2008





## Anexo 6

### Política integrada de gestión

LA DIRECCIÓN DE CAJASOL, consciente de que la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales son valores cada vez más sólidos y demandados por la sociedad, nuestros clientes y el mercado del cual formamos parte, suscribe su compromiso en estos ámbitos, a través de los siguientes principios:

1. Conseguir la satisfacción de nuestros clientes, anticipándonos a sus necesidades, garantizando el cumplimiento de sus requisitos en todos los productos y servicios financieros ofrecidos por nuestra Entidad, en cualquiera de sus áreas de negocio, y teniendo en cuenta criterios ambientales en su diseño y desarrollo.
2. Considerar en todo momento la protección y la salud laboral de nuestros empleados en el diseño y organización de los puestos de trabajo, vigilando igualmente las condiciones de trabajo del personal externo que realiza sus actividades en nuestros centros, así como la seguridad de los clientes en nuestras instalaciones.
3. Realizar nuestras actividades con procesos respetuosos con el medio ambiente, especialmente aquellos relacionados con la gestión de residuos y los consumos de recursos naturales, en todos nuestros centros de trabajo.
4. Cumplir con la legislación aplicable a las actividades desarrolladas por nuestra Entidad, así como con la reglamentación y las disposiciones que la desarrollan y con aquellos requisitos voluntarios que suscribamos.
5. Mantener un sistema de gestión integrado, útil, eficaz y participativo, marco para el desarrollo de nuestras actividades, que garantice que la calidad, la prevención de la contaminación y la prevención de riesgos laborales se integran en todo momento en nuestros procesos de trabajo.
6. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión, ofreciendo al cliente una mejor calidad de productos y servicios, así como una mejor gestión ambiental y de prevención de riesgos laborales, dotando para ello de los medios necesarios para la consecución de los objetivos y metas establecidos.
7. Apostar por la formación, entendiéndola como una herramienta que mejora la competencia y capacitación de nuestro personal, para conseguir la satisfacción de nuestros clientes, con criterios de respeto al medio ambiente y un mejor desempeño en relación con su propia seguridad y salud.
8. Colaborar con las administraciones públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a nuestras actuaciones de protección del medio ambiente y de prevención de riesgos laborales, desarrolladas internamente o por nuestra Obra Social.
9. Potenciar la accesibilidad y difusión de la Política a todas las partes interesadas, así como asegurar su adecuada implantación y su vigencia mediante el proceso de revisión.

La Dirección General



## Anexo 7

### Informe anual del departamento de calidad en cumplimiento del código de conducta

En CAJASOL, entendemos por "Calidad" el conjunto de atributos de nuestros productos y servicios que consiguen Clientes satisfechos que compran, que vuelven a comprar y nos recomiendan.

Para conseguirlo es necesario gestionar la Calidad:

- Conocer las expectativas de los clientes
- Conocer el grado de satisfacción de los clientes con los productos y servicios que les ofrecemos
- Evaluar la eficacia de los procesos que producen los servicios
- Potenciar las sugerencias de empleados y clientes y otros Grupos de Interés
- Diseñar y ejecutar planes de mejora

La función de la Gestión de la Calidad está encomendada al Departamento de Calidad que tiene como **MISIÓN:** "Promover el desarrollo de los Sistemas más efectivos para garantizar que **CAJASOL** obtenga un elevado nivel de satisfacción de sus Clientes, en las relaciones que mantengan con la Entidad, favoreciendo el incremento de su fidelidad y vinculación".

Cajasol nace durante el año 2007, producto de la fusión de las Cajas El Monte y San Fernando, y el primer trabajo realizado no podía ser otro que un profundo estudio de "Expectativas de Clientes ante un servicio Financiero y la Obra Social".

Para ello, se organizaron reuniones con clientes y no clientes para conocer y comprender las necesidades y vivencias de cada segmento de la población, para los que se definieron los siguientes segmentos: Jóvenes Universitarios y no Universitarios, Clientes de Economía Familiar en tres tramos de edad, de 30 a 45 años, de 45 a 55 años, de 55 a 65 años, Tercera edad, + de 65 años, Agricultores y Ganaderos, Comerciantes, Profesionales liberales y Pymes.

Este estudio nos ha aportado una gran cantidad de información, específica de cada uno de los segmentos, que nos sirve de base, en productos y servicios, para adaptar los actuales y diseñar los nuevos de modo que ofrezcan soluciones a las necesidades de todo tipo de clientes.

Conocidas las expectativas y los aspectos importantes para los clientes, realizamos a lo largo del año una serie de estudios para conocer las valoraciones que los clientes otorgan al servicio recibido por diferentes canales.





	VALORACIÓN POR LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO EN OFICINAS			
	Actual	Evolución	Posición Competitiva	Evolución Competitiva
<b>Satisfacción</b>				
Satisfacción global con la oficina	8,58	-0,01	+0,23 ↑	+0,03
Satisfacción global con la Caja	8,42	+0,02	+0,28 ↑	+0,04
<b>Vinculación</b>				
% Exclusivos + Vinculados	76,0%	+3,6%	+2,6% ↑	+6,1%
<b>Fidelidad y prescripción</b>				
% Clientes fieles	92,0%	+0,6%	+0,6% ↑	+1,1%
% Prescripciones	88,4%	+4,0%	+4,3% ↑	+4,0%
% Socios + Comprometidos	84,9%	+3,0%	+3,8% ↑	+3,3%

### Conclusiones

El nivel de satisfacción mostrado por los clientes de Cajasol con el servicio recibido en la red de oficinas sitúa a la Caja, con una media de 8.58, en la posición 5 entre las 30 participantes en el estudio, aventajando en 0.23 puntos al global de Cajas participantes.

Respecto a 2006, hay que indicar que la Caja prácticamente mantiene el nivel de satisfacción global de sus clientes con el servicio en las oficinas (-0.01), mientras el global de Cajas ha experimentado un descenso de -0.04 puntos, lo que supone aumentar ligeramente su posición competitiva en 0.03 puntos.

Esta posición positiva es imputable a diversos aspectos del servicio, ya que Cajasol obtiene medias superiores al global en 14 de las 17 dimensiones del servicio evaluadas.

Las diferencias más destacables sobre el global, donde la Caja se sitúan en las 5 primeras posiciones del ranking, corresponden a *Profesionalidad al Realizar las Gestiones, Compromiso Social, Adecuación de la Gama de Productos, Claridad de la Información a Domicilio y Privacidad y Discreción*.

Los tres aspectos donde la Caja presenta diferencias negativas son el *Funcionamiento de Cajeros*, la *Solución de Errores* y el *Tiempo de Espera*. Especialmente destacable es el posicionamiento de este último, por ser de estos tres aspectos el de mayor importancia para los clientes.

#### **Acciones para Mejorar el Servicio Prestado en Oficinas:**

De hecho, vinculando los resultados, evoluciones y posicionamiento de la Caja en cada atributo, con su importancia relativa en la configuración de la Satisfacción Global de los clientes, podemos establecer como elementos de mejora prioritaria el *Tiempo de Espera para atender al cliente*, junto con el *Interés de los Empleados por Reducirlos*, así como el *Funcionamiento de Cajeros* y la *Rapidez en la Solución de Errores*.

VALORACIÓN POR LOS CLIENTES DEL SERVICIO RECIBIDO POR INTERNET				
	Actual	Evolución	Posición Competitiva	Evolución Competitiva
<b>Satisfacción</b>				
Satisfacción global con el canal	8,01	-0,11	+0,14 ↑	-0,1
Satisfacción global con la Caja	7,93	+0,04	+0,43 ↑	+0,23
<b>Vinculación</b>				
% Vinculados netos	65,8%	+8,3%	10,7% →	+9,3%
<b>Fidelidad y prescripción</b>				
% Fieles netos	95,5%	-2,0%	0,0% →	-1,5%
% Prescriptores netos	86,2%	-2,8%	+4,4% ↑	-0,8%
% Comprometidos netos	89,3%	-1,2%	+3,0% ↑	-0,2%

#### **Conclusiones**

El nivel de satisfacción mostrado por los clientes de la Caja con el servicio recibido por Internet, Cajasol Direc-to, sitúa a Cajasol, con una media de 8,01, en la quinta posición entre las 16 Cajas participantes en el estudio, presentando una posición ventajosa de 0,14 puntos respecto al global de Cajas analizadas.

Los clientes de la Caja presentan un descenso de satisfacción de 0,11 puntos respecto a 2006. Sin embargo, debido al descenso de 0,10 puntos experimentado por el conjunto de Cajas, Cajasol mantiene su posición competitiva.

Cajasol supera a la media de Cajas en todos los segmentos formados según variables sociodemográficas o de relación con el canal, si bien la ventaja se va reduciendo a medida que aumenta la intensidad de la relación entre el cliente y el canal.

Cajasol obtiene medias superiores al global en 12 de las 16 dimensiones del servicio evaluadas, e inferiores en 4. Además, en 6 de los parámetros las diferencias positivas son estadísticamente significativas, concretamente en: *Información Facilitada en Operaciones y Facilidad con que se Realizan Traspasos y Transferencias*, liderando el ranking en estos dos aspectos, *las Ventajas Económicas por el Uso del Canal*, *las Garantías del Sistema de Identificación* y la *Información Facilitada en Consultas de Saldo y Movimientos*.

#### **Acciones para Mejorar el Servicio Prestado por Canal Internet:**

Si vinculamos los resultados, evoluciones y posicionamiento de la Caja en cada atributo con su importancia relativa en la configuración de la Satisfacción Global de los clientes, aparece la *Rapidez de Carga* como el principal elemento prioritario de mejora, siendo éste además el único aspecto donde la Caja obtiene una

diferencia negativa significativa respecto al global de Cajasol.

Conocida la valoración de los Clientes, realizamos verificaciones in situ del servicio prestado, mediante la técnica del *Falso Cliente* realizada por auditores expertos, que nos permite conocer y medir objetivamente la Calidad real del servicio prestado:

VALORACIÓN DE LOS AUDITORES DEL SERVICIO EN OFICINAS			
2007	Cajasol	Sector	Posicionamiento
Trato	8,59	8,53	+0,06
Aspectos físicos	8,40	8,27	+0,13
Explicación de productos	7,91	7,67	+0,24
IQUOS (Índice Calidad Objetiva)	6,93	7,01	-0,08
Rapidez	6,41	7,60	-1,19
Técnicas comerciales	4,70	4,52	+0,18

Buena evolución de los tiempos dedicados a cada cliente, especialmente cuando estos han planteado consultas sobre préstamos hipotecarios.

Puntos fuertes frente a la media de mercado: *Tiempo dedicado al cliente, Entrega de soporte escrito a la información, Venta cruzada, Indagación de necesidades del cliente, Equipamiento de las oficinas*.

Mejores evoluciones competitivas (evoluciones más positivas que la media de mercado): *Aspectos físicos de las oficinas y la Actuación comercial del personal*.

Aspectos bien resueltos con independencia del mercado: *Trato, Presentación del Personal y Privacidad, Aspectos físicos de las oficinas*, a excepción de la señalización interna.



### Planes y Acciones de Mejora

Puntos débiles respecto a la media de mercado:

- Tiempos de espera para realizar operaciones de caja y para recibir atención personal (aspecto que coincide con la valoración de los clientes).
- Entrega de soporte a la información.
- Venta cruzada.

VALORACIÓN DE LOS AUDITORES DEL SERVICIO PRESTADO EN BANCA TELEFÓNICA			
2007	Sector	Cajasol	Dif. Enti vs Mcdo
Facilidad de acceso	8,72	8,31	-0,41
Calidad técnica	9,18	9,10	-0,08
Fluidez de la comunicación	9,50	9,56	+0,06
Amabilidad y cortesía	8,84	8,59	-0,25
Interés	8,80	9,07	+0,27
Dominio de pautas	8,30	8,28	-0,02
Claridad explicaciones	8,51	8,82	+0,31
Venta institucional	0,18	0,06	-0,12
Cierre de venta	2,32	1,48	-0,84
Indagación para clasificar cliente	2,12	0,84	-1,28
Argumentario de venta	5,34	6,21	+0,87

**Los clientes demandan soluciones a sus necesidades acompañadas de un servicio, eficaz, rápido y amistoso, lógicamente a un precio competitivo y con condiciones transparentes.**

**Eso es lo que nos permitirá crecer en Clientes, y en ese sentido Cajasol orienta sus acciones de mejora.**



Fdo. **Agustín Garrido**  
Jefe de Calidad de Cajasol



## Anexo 8

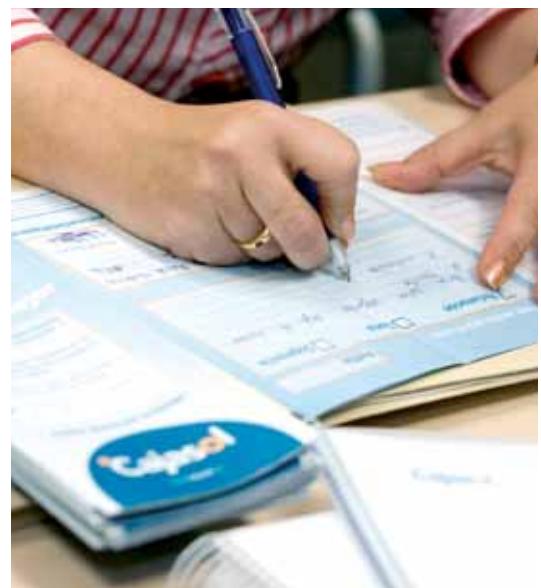
### Informe anual del Departamento de Atención al Cliente en Cumplimiento del Código de Conducta

Cajasol tiene entre sus objetivos y fines *“Satisfacer las necesidades financieras de sus clientes con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios, que estará condicionada por los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores”*, según establece el Artículo 5, 2. a) de sus Estatutos. Por ello, la aprobación del Reglamento de Defensa del Cliente, en base a lo establecido en el Artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de la Caja, no sólo responde al exacto cumplimiento de lo regulado a estos efectos sino a la coherencia con los objetivos, principios y valores que son marco de referencia para Cajasol. Con este Reglamento se potencia la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios, en su relación con la Caja.

Establece también el Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol en su Título VI que *“La clientela es el motor de nuestra actividad, la razón de ser de la Caja, junto con la comunidad en la que desarrolla su actividad. La actuación de Cajasol debe estar siempre orientada hacia la clientela, de la que debemos obtener su confianza con el fin de establecer vínculos a largo plazo. Esta confianza debe basarse en el diálogo y la transparencia, valores que presidirán las actuaciones de cada uno de los miembros del personal y de los Órganos de Gobierno”*. En el Reglamento para la Defensa del Cliente de Cajasol se definen con claridad funciones para conocer, estudiar y resolver con agilidad las reclamaciones que los clientes y usuarios planteen, en orden a la obtención de acuerdos amistosos o dictando las resoluciones adecuadas que procedan, siempre conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca y salvaguardando los derechos e intereses de los clientes. Junto con esto, de vital importancia es conocer y estudiar aquellas recomendaciones y sugerencias que propongan los clientes y usuarios en aras de fortalecer las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes. Este Reglamento asegura la autonomía funcional, libertad de criterios y capacidad de emitir resoluciones vinculantes para la Entidad hasta un importe de 60.000 euros.

Atendiendo a lo regulado en la citada Orden, el Consejo de Administración de Cajasol acordó la creación del Departamento de Atención al Cliente con el fin, entre otros, de conocer cuantas muestras de insatisfacción manifiesten los clientes y usuarios de la Caja, así como sus consultas y sugerencias.

Para gestionar la tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones generados por la clientela, en virtud de la aplicación de la Orden ECO, Cajasol ha creado un Servicio de Quejas y Reclamaciones, dependiente del Departamento de Atención al Cliente, siendo estas uni-





dades las que de forma conjunta resolverán aquellos expedientes tramitados conforme al Reglamento y derivados de la referida Orden. Con ello, se pretende mantener el espíritu de mejora constante en las relaciones de Cajasol con sus clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

El establecimiento de canales de comunicación para recibir también aquellas consultas y sugerencias que manifiesten los clientes y usuarios de Cajasol es tarea prioritaria en aras de una mejora continua, con un tratamiento diferenciador y adecuado a cada persona prestándole una atención personalizada e integral para dar respuesta a sus necesidades.

Soporte de estos canales son las herramientas informáticas que gestionan los procesos de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias de clientes, las cuales permiten ofrecer un servicio rápido y eficaz a los clientes. Esta gestión del trabajo posibilita conocer en todo momento la incidencia que en los clientes y usuarios tienen las materias tratadas, unidades, productos y sistemas.

En un mundo globalizado donde la información fluye por múltiples canales, Cajasol, a través del Departamento de Atención al Cliente, ha puesto a disposición de sus usuarios múltiples vías de comunicación, en la que sin descartar los soportes tradicionales tales como el papel, teléfono, fax, es destacable el uso de internet como medio ágil de trasladar los clientes y usuarios requerimientos a la Caja. Este medio, en constante desarrollo e innovación, está posibilitando una rapidez en el servicio acorde con las necesidades de la sociedad.

Las ventajas de las herramientas informáticas y de los sistemas de comunicación, tendrían un valor relativo si tras ellos no existiera un equipo de personal altamente especializado capaz de dar la respuesta adecuada, ajustada y personalizada a cada caso en concreto. El equipo humano de Atención al Cliente de Cajasol, de alta cualificación, conocedor de sus funciones, mantiene una orientación al cliente, como se constata al minimizar los tiempos de respuestas a las demandas de los clientes, con una formación acorde a las tareas realizadas, que se mantiene y actualiza con el conocimiento de los nuevos productos y normativa que se publica, así como con la asistencia a acciones formativas sobre legislación, herramientas, procesos y sistemas que afectan a clientes.



Durante el ejercicio 2006, el medio habitual por el que se recibieron las reclamaciones de nuestros clientes y usuarios fue a través de los documentos que al efecto tiene Cajasol en las oficinas a disposición de la persona que lo solicite. Se ha denotado un incremento por este medio, disminuyendo por el contrario las presentadas por otros cauces, tales como los impresos oficiales o los Comisionados. Con el uso generalizado de las nuevas tecnologías, son cada vez más los clientes y usuarios que las utilizan también para el envío de reclamaciones, ofreciendo para ello la página web de Cajasol un servicio que permite iniciar los trámites necesarios.

Durante el año 2007, se tramitaron 3.228 expedientes, cantidad que supone un 4,36 % más que en el año 2006, en el que se trataron 3.093 expedientes. Por el contrario, preventivos de Comisionados, se han recibido, en el pasado ejercicio, 47 reclamaciones, con una disminución en relación con al periodo anual 2006 del 62 %.

De los expedientes tramitados, 1.191 corresponden a quejas, las cuales no tienen contenido económico directo evaluable. Del número de quejas registradas, 755 se han resuelto a favor del cliente (25%), mientras que 436 fueron denegadas (14%). Con respecto a las reclamaciones, que sí tienen contenido económico, fueron 1.846, de las que 1.275 fueron resueltas a favor de la persona o entidad reclamante (42%) y 571 se denegaron (19%). Los importes abonados por reclamaciones favorables a clientes han supuesto 348.615,42 euros en este año. Regulado también por la mencionada Orden ECO/734 de 11 de marzo de 2004, está el establecimiento del plazo máximo para la contestación de quejas y reclamaciones en dos meses. Durante el ejercicio 2007, aun cuando han estado vigentes los antiguos Reglamentos internos, los cuales no eran homogéneos en el periodo de resolución de expedientes, el equipo humano del Departamento de Atención al Cliente y el Servicio de Quejas y Reclamaciones de Cajasol se orientó a conseguir que el periodo de resolución de expedientes no superase el plazo de quince días, en aras a propiciar una atención más rápida, ágil y eficaz. Por ello, los plazos



medios en los que se ha dado respuesta a los interesados desde que se recibió la queja o reclamación han sido inferiores a doce días.

Queremos resaltar que, además de lo antes indicado, estas unidades están inmersas, de cara a optimizar la atención a clientes y usuarios, entre otras, en la puesta en producción de una herramienta para gestionar incidencias, la informatización de los procesos relativos a la L.O.P.D, la sistematización de consultas y sugerencias de clientes, la automatización de la recepción de los servicios anteriores a través de internet, la verificación de la identidad de la persona que realiza la operación mediante la utilización de los controles de acceso a la página web de Cajasol Directo, acciones formativas para el personal de la Entidad a través de curso mediante acceso al Aula Virtual, la formación y el desarrollo permanente del personal de las unidades en todas la funciones de su ámbito de desempeño, la modificación, mejora y unificación de los impresos de atención al cliente de las antiguas entidades, entre otros.

En relación con los Comisionados (Banco de España, Comisionado para Servicios Bancarios, Comisionado para el Inversor y Comisionado para el Asegurado y P. Pensiones), hay que destacar el descenso de entradas durante el ejercicio 2007 en un 38%, en concreto, se han recibido 29 menos. De los expedientes tramitados, en 2 de ellos se produjo el archivo del mismo, al no ser materia de la competencia del Comisionado y, en estos casos concretos, del Banco de España; 21 expedientes finalizaron con la especial indicación de que la actuación de la Caja fue conforme a los buenos usos y prácticas bancarias; en 15 de ellos se produjo allanamiento por parte de la Entidad, en 7 de ellos estamos a la espera de la resolución definitiva por parte del organismo afectado y en 2 de ellos el Comisionado consideró que la actuación de la Entidad se había apartado de los buenos usos y prácticas bancarias.

## Anexo 9

### Nos Interesa su opinión. Cuestionario sobre la Memoria RSC de Cajasol 2007

El fin último de esta Memoria es establecer un nuevo canal de comunicación con nuestros grupos de interés mediante el cual presentar, de una manera clara, ordenada y transparente, el desempeño de Cajasol desde una triple perspectiva: económica, social y ambiental. De esta forma, esperamos responder a las demandas de información que sobre la Entidad se puedan plantear; sin embargo, somos conscientes de que debemos seguir mejorando y, para esto, su colaboración es inestimable.

Con este espíritu de presentar cada año una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa mejor, más completa y más próxima a las expectativas reales de todas las personas interesadas, hemos elaborado el siguiente cuestionario. Desde Cajasol, le animamos a colaborar con nosotros mediante su cumplimentación y envío a alguna de las siguientes direcciones:

**Cajasol; Departamento de RSC**  
**Plaza de San Francisco, 1**  
**41004, Sevilla**  
**rsc@cajasol.es**

Le agradecemos de antemano su colaboración, y confiamos en que ésta se refleje en su propio beneficio.

#### ¿Cuál es su relación con Cajasol?

- |                                     |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Cliente .....                       | <input type="checkbox"/> |
| Empleado/a .....                    | <input type="checkbox"/> |
| Proveedor/a .....                   | <input type="checkbox"/> |
| Ciudadano/a .....                   | <input type="checkbox"/> |
| Administración Pública .....        | <input type="checkbox"/> |
| Otra relación (Especifíquela) ..... | <br><br><br>             |

**1. Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, marcando con una X la opción elegida:**

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
La Memoria y el conjunto de datos e información que presenta, me han resultado interesantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Memoria y el conjunto de datos e información que presenta, me han resultado útiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Memoria proporciona información suficiente para entender la actividad de Cajasol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La estructura de la Memoria es clara y permite localizar fácilmente la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Por favor, valore los siguientes aspectos, marcando con una X la opción elegida:**

	Excelente	Alta	Buena	Regular	Baja
Calidad de la información presentada	<input type="checkbox"/>				
Implicación de Cajasol en materia de Responsabilidad Social Corporativa	<input type="checkbox"/>				
Presentación y diseño de la Memoria	<input type="checkbox"/>				

**3. ¿Qué aspectos considera mejorables en la Memoria?**

---



---



---

**4. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia relacionada con la Memoria de RSC y su contenido?**

---



---



