

**Informe anual "la Caixa" 2010**  
Liderazgo, confianza y compromiso social



## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO "LA CAIXA"

### Información Financiera

Importes en millones de euros	2010	2009	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Balance</b>				
Activo total	285.724	271.873	13.851	5,1
Volumen total de Negocio Bancario	437.443	415.825	21.618	5,2
Créditos sobre clientes bruto	189.546	178.026	11.520	6,5
Recursos totales de clientes	247.897	237.799	10.098	4,2
Cartera de valores de renta variable				
Valor de mercado de las sociedades cotizadas	18.685	20.118	(1.433)	(7,1)
Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas	2.709	3.945	(1.236)	(31,3)
<b>Cuenta de Resultados</b>				
Margen de intereses	3.152	3.932	(780)	(19,8)
Margen bruto recurrente	6.745	7.187	(442)	(6,1)
Margen de explotación recurrente	3.323	3.622	(299)	(8,3)
Resultado recurrente neto antes de minoritarios	1.822	2.004	(182)	(9,0)
Resultado recurrente atribuido al Grupo "la Caixa"	1.507	1.710	(203)	(11,9)
Resultados extraordinarios netos	(200)	(200)	0	–
Resultado atribuido al Grupo "la Caixa"	1.307	1.510	(203)	(13,4)
<b>Eficiencia y Rentabilidad</b>				
Ratio de eficiencia recurrente (Gastos de administración / Margen bruto)	43,6%	42,9%	0,7	
ROE (Resultado atribuido recurrente / Fondos propios medios)	9,3%	11,3%	(2,0)	
ROA (Resultado neto recurrente / Activos totales medios)	0,7%	0,8%	(0,1)	
RORWA (Resultado neto recurrente / Activos ponderados por riesgo)	1,4%	1,6%	(0,2)	
<b>Gestión del Riesgo</b>				
Ratio de morosidad	3,71%	3,42%	0,29	
Provisiones para insolvencias	5.025	3.914	1.111	
Cobertura de la morosidad	70%	62%	8	
Cobertura de la morosidad con garantía real	140%	127%	13	
<b>Liquidez de "la Caixa"</b>	19.638	21.208	(1.570)	
<b>Solvencia - BIS II</b>				
Core capital	8,6%	8,7%	(0,1)	
Tier 1	9,9%	10,4%	(0,5)	
Coeficiente de solvencia (Ratio BIS II)	11,8%	11,0%	0,8	
Fondos propios	17.421	16.696	725	4,3
Recursos propios computables	19.198	17.251	1.947	11,3
Excedente de recursos propios	6.130	4.667	1.463	31,3
Activos ponderados por riesgo (RWA)	163.348	157.300	6.048	3,8
<b>Actividad comercial y medios (número)</b>				
Empleados – "la Caixa"	25.288	24.944	344	1,4
– Grupo "la Caixa"	28.651	27.505	1.146	4,2
Oficinas	5.409	5.326	83	1,6
Terminales de autoservicio	8.181	7.951	230	2,9
Parque de tarjetas – "la Caixa"	10.344.092	10.293.683	50.409	0,5
TPV's	169.966	167.993	1.973	1,2
Línea Abierta – Canal de Internet "la Caixa"				
– Clientes totales	6.620.148	6.020.192	599.956	10,0
– Clientes operativos	3.301.264	2.964.355	336.909	11,4

### Responsabilidad Corporativa

Contribución directa de la actividad de "la Caixa" al PIB español	0,49%	0,49%		
Diversidad: % hombres/mujeres de la plantilla	52/48	53/47		
Número de proyectos financiados de acuerdo con los Principios de Ecuador	55	65		
Número de participantes del programa de Voluntariado Corporativo	3.286	3.061	225	7,4
Número de microcréditos concedidos	36.845	32.008	4.837	15,1

### Obra Social

Presupuesto 2011	Millones de euros	%
Programas sociales	335	67,0
Programas medio ambiente y ciencia	68	13,6
Programas culturales	64	12,8
Programas educativos e investigación	33	6,6
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100</b>

# 2010

**Informe anual "la Caixa"**

Liderazgo, confianza y compromiso social

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA, "la Caixa", se constituyó el 27 de julio de 1990 por la fusión de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en 1844, y Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, fundada en 1904.

Figura inscrita con el número 1 en el Registro de Cajas de Ahorros de Cataluña de la Dirección General de Política Financiera del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

El 16 de noviembre de 1990 fue inscrita, con el número 3003, en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 20.397, folio 1, hoja n.B-5614, inscripción 1ª. En cuanto al Registro Especial de Cajas Generales de Ahorro Popular del Banco de España, le corresponde el número de codificación 2100.

Los Estatutos de "la Caixa" han sido aprobados por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña. Se pueden consultar en el mismo Departamento, en el Banco de España y en el Registro Mercantil.

El Consejo de Administración convoca la Asamblea General Ordinaria para su celebración dentro del primer semestre natural del año. El anuncio de la convocatoria se publica en el «Boletín Oficial del Estado», en el «Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña» y, como mínimo, en un periódico de amplia difusión en el ámbito de actuación de la Entidad, en el plazo y condiciones establecidos en los Estatutos de "la Caixa". Asimismo, puede convocar la Asamblea General Extraordinaria siempre que lo estime conveniente, de acuerdo con lo que disponen los Estatutos, y dentro de los mismos plazos y condiciones establecidos para la Asamblea General Ordinaria.

"la Caixa" es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos de Cajas de Ahorro.

### **CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA - "LA CAIXA"**

Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, España

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Télex: 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

Internet

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



## ÍNDICE

<b>El Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2010</b>	<b>5</b>
<b>Informe anual "la Caixa"</b>	<b>15</b>
<b>Gobierno Corporativo de "la Caixa"</b>	<b>17</b>
<b>El Grupo "la Caixa"</b>	<b>33</b>
Claves Estratégicas	34
Nueva Estructura del Grupo "la Caixa"	37
<b>Informe Financiero 2010 del Grupo "la Caixa"</b>	<b>39</b>
1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2010	42
1.1. Crecimiento de la actividad con buenos resultados y saneamientos conservadores	42
1.2. Gestión activa de los márgenes, eficiencia y rentabilidad	44
1.3. Obra Social	50
1.4. Segregación por negocios	51
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario	53
2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria	53
2.2. Base de clientes: el centro del negocio	56
2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales	64
2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente	66
2.5. Sistemas de pago: una oferta diferenciada	70
2.6. Innovación en los servicios a los clientes	71
2.7. Calidad y atención al cliente: base de futuro	77
2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa"	78
3. Cartera de participadas	80
3.1. Criterios CaixaCorp: internacionalización y diversificación de los ingresos	80
3.2. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"	86
3.3. MicroBank	88
3.4. Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores	92
4. Gestión activa de los riesgos	93
4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia	93
4.2. Riesgo de crédito	97
4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance	108
4.4. Gestión del riesgo de liquidez	113
4.5. Gestión del riesgo operacional	115
4.6. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo	117
5. Elevada fortaleza financiera	118
5.1. Excelentes niveles de Liquidez	118
5.2. Excelentes niveles de Solvencia	119
5.3. Muy buenos ratings del Grupo "la Caixa"	121
<b>Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"</b>	<b>123</b>
Con las personas y sus proyectos	124
Sostenibilidad	127
Excelencia en el servicio	129
Compromiso con la sociedad	131
<b>Informe anual Obra Social "la Caixa"</b>	<b>137</b>
<b>Programas sociales</b>	<b>139</b>
<b>Programas educativos</b>	<b>157</b>
<b>Programas de ciencia, investigación y medio ambiente</b>	<b>161</b>
<b>Programas culturales</b>	<b>169</b>
<b>Datos de la Obra Social "la Caixa" 2010</b>	<b>181</b>





### **Preservar lo que es esencial**

*A pesar del complejo entorno económico y financiero, el Grupo “la Caixa” ha completado con éxito su Plan Estratégico 2007-2010. Nuestro objetivo de liderar el mercado financiero español con un modelo de gestión diferencial, que ofrece una propuesta de valor especializada para particulares, empresas e instituciones, nos ha permitido seguir ganando cuota de mercado, consolidar nuestras fortalezas financieras y potenciar nuestra internacionalización. Al mismo tiempo, hemos reafirmado el compromiso social: nuestra Obra Social ha estado, más que nunca, cerca de las personas, ofreciendo oportunidades a los colectivos más desfavorecidos.*

*Esta posición privilegiada en el sector es consecuencia de la aplicación, día a día, de una cultura de la innovación y del esfuerzo común; de una voluntad de superación y excelencia, que se fundamenta en nuestros valores fundacionales de liderazgo, confianza y compromiso social.*

*Con el objetivo de reforzar estos valores, en 2011 hemos iniciado la reorganización del Grupo “la Caixa”, con una nueva estructura que permitirá adaptarnos a las nuevas exigencias regulatorias y desarrollar el nuevo Plan Estratégico 2011-2014, el cual –bajo el lema «Marcar la diferencia»– reafirma la vocación de crecimiento, liderazgo y compromiso social de la Entidad. Cambiamos para preservar lo que es esencial.*

**Isidro Fainé Casas**  
Presidente

**Juan María Nin Génova**  
Director General

## EL GRUPO “LA CAIXA” EN EL EJERCICIO 2010

### Balance económico: un año de consolidación de los resultados y de las fortalezas financieras fruto de la intensa actividad comercial y de la gestión prudente de los riesgos

La actividad del Grupo “la Caixa” en 2010 ha estado marcada por un entorno macroeconómico global con claros indicios de recuperación económica, que se ha manifestado a diferentes velocidades entre economías y que, a nivel europeo, a principios de año estuvo influenciada por la preocupación sobre la situación fiscal en Grecia, que se extendió a otros países de la zona del euro. En este contexto, la economía española ha presentado una trayectoria de recuperación más lenta que las principales economías europeas, y ha estado marcada por la aprobación por parte del gobierno de un conjunto de reformas estructurales, de austeridad fiscal y de reforma del sistema financiero con el objetivo de mejorar la confianza de los inversores internacionales. Por otro lado, si bien se han mantenido bajos los tipos de interés, se ha puesto de manifiesto una fuerte volatilidad y tensiones de liquidez en los mercados de deuda, que han incrementado el coste de financiación de las entidades financieras. “la Caixa”, en este entorno, ha llevado a cabo con éxito un año más una intensa actividad comercial con sus 10,5 millones de clientes, reforzando su posición de liderazgo con un aumento de cuotas de mercado. El volumen de negocio bancario gestionado aumenta hasta los 437.443 millones de euros gracias a la gran fortaleza comercial del Grupo, que cuenta con 28.651 empleados, 5.409 oficinas, 8.181 cajeros y el liderazgo en banca *online*, en banca móvil y en sistemas de pago.

La sostenida capacidad de generación de ingresos recurrentes y la importante reducción de gastos sitúan el margen de explotación del ejercicio 2010 en 3.323 millones de euros, que después de realizar fuertes dotaciones permiten alcanzar un beneficio recurrente atribuido al Grupo de 1.507 millones de euros. Siguiendo con la estrategia de gran prudencia, “la Caixa” ha destinado íntegramente las plusvalías extraordinarias netas, materializadas por 634 millones de euros, a dotaciones extraordinarias para riesgos. Adicionalmente, y con una visión anticipatoria, se ha registrado una dotación adicional neta de impuestos que asciende a 200 millones de euros, para la gestión futura del negocio. El resultado total atribuido al Grupo se sitúa en los 1.307 millones de euros.

La contenida ratio de morosidad del 3,71%, muy inferior al 5,81% del sistema financiero español, y el aumento de la elevada ratio de cobertura hasta el 70%, 140% con garantías hipotecarias, continúan demostrando la calidad de la cartera crediticia. Además, el fondo genérico para insolvencias se ha mantenido en los 1.835 millones de euros de 2009, lo que demuestra la calidad de los resultados generados y proporciona una gran solidez financiera frente a entornos futuros adversos. Así, el crecimiento equilibrado y la gran calidad de los resultados, junto con la gestión conservadora de los riesgos, han permitido consolidar la elevada liquidez y solvencia, principales fortalezas financieras de “la Caixa”. En cuanto a solvencia se refiere, el *core capital* se sitúa en una muy buena ratio del 8,6%, y se mantiene la excelente posición de liquidez total de 19.638 millones de euros, el 6,9% del activo del Grupo.

“la Caixa” ha completado con éxito el desarrollo de su Plan Estratégico 2007-2010, en un entorno muy complicado. Así, ha reforzado en este período su tradicional liderazgo en banca de particulares y ha culminado la

implementación de un modelo especializado para los negocios de Banca Personal, Banca Privada, Banca de Pymes, Banca de Empresas y Banca Corporativa, lo cual le ha permitido seguir ganando cuota de mercado y potenciar su posicionamiento en estos segmentos de mercado. En el marco de su plan de expansión internacional, "la Caixa" cuenta con 3 sucursales operativas en el extranjero y 10 oficinas de representación, ofreciendo una completa gama de productos y servicios para acompañar a sus clientes en sus necesidades internacionales. Además, durante 2010 se han reforzado los acuerdos de colaboración que se han ido estableciendo en años anteriores con los socios estratégicos de GF Inbursa, Erste Group Bank, The Bank of East Asia y Banco BPI.

Durante 2010, también debe destacarse que, en el marco de la reestructuración del sector, las Asambleas Generales Extraordinarias de "la Caixa" y de Caixa d'Estalvis de Girona (Caixa Girona) aprobaron la fusión de "la Caixa", como entidad absorbente, con Caixa Girona, como entidad absorbida, fusión que una vez recibidas las autorizaciones pertinentes fue efectiva el 3 de noviembre de 2010. El proceso finalizó el 1 de enero de 2011 con la rápida y satisfactoria integración de Caixa Girona desde un punto de vista tecnológico y operativo en los sistemas de información y en los procesos de "la Caixa".

El 27 de enero de 2011, los Consejos de Administración de "la Caixa" y de Critería CaixaCorp acordaron la suscripción de un Acuerdo Marco para la reorganización del Grupo "la Caixa", en virtud de la cual "la Caixa", tal como prevé la nueva ley de Cajas de Ahorros (LORCA), ejercerá la actividad bancaria de forma indirecta a través de un banco cotizado (actual Critería CaixaCorp). El proceso, que previsiblemente finalizará en julio de 2011, pretende definir una nueva estructura que, manteniendo el cumplimiento de los fines sociales propios de "la Caixa" y el desarrollo de los actuales negocios del Grupo, permita adaptarse a las nuevas exigencias regulatorias nacionales e internacionales, y, en particular, a los nuevos requerimientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Basilea III).

Con esta reorganización, "la Caixa" traspasará su negocio bancario a Critería CaixaCorp (que pasará a ser un grupo bancario y se denominará CaixaBank) a cambio de que Critería CaixaCorp le traspase parte de sus participaciones industriales (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aigües de Barcelona, Port Aventura y Mediterránea), así como acciones de nueva emisión por un importe total de 2.044 millones de euros.

CaixaBank, participado mayoritariamente por "la Caixa", nacerá con un posicionamiento de liderazgo en el mercado español en el sector financiero y asegurador, y adicionalmente, estará diversificado con otras actividades complementarias, como las participaciones en bancos internacionales y las participaciones en Telefónica y Repsol. Dispondrá del mejor nivel de calidad de activo entre los principales grupos comparables del sector, dada la menor ratio de morosidad, la mejor cobertura y el hecho de no tener exposición directa a activos inmobiliarios. A nivel de solvencia, considerando una emisión de bonos necesariamente convertibles por importe de 1.500 millones de euros, alcanzará un *core capital* pro forma del 10,9% (Basilea II) en 2010, el nivel más elevado dentro de los grandes grupos bancarios españoles, y contará con una excelente liquidez de 19.638 millones de euros.

La nueva estructura también permitirá el completo desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2011-2014 de "la Caixa", el cual –bajo el lema «Marcar la diferencia»– reafirma la vocación de crecimiento, liderazgo y compromiso social de la Entidad. Así, se establecen como objetivos estratégicos consolidar el liderazgo de "la Caixa" en banca minorista en España, diversificar el negocio, profundizar en la internacionalización, mantener el compromiso con el tejido empresarial –a través también de una distintiva cartera de participadas– y reafirmar el compromiso social. Además, "la Caixa" seguirá realizando una gestión activa y anticipada del capital y la liquidez para mejorar su fortaleza financiera.

### Gran calidad del resultado y refuerzo de la solidez del balance con elevadas dotaciones conservadoras

A pesar de la presión sobre el margen de intereses, básicamente debida al impacto de la reapreciación de la cartera crediticia en el marco de la evolución a la baja de los tipos de interés, la gran capacidad comercial del

Grupo "la Caixa", con una adecuada gestión de los márgenes y de los servicios ofrecidos a los clientes de la actividad bancaria más tradicional, así como la positiva evolución de los ingresos de las participadas, han permitido en el año 2010 la generación de un alto nivel de ingresos recurrentes totales (margen bruto), hasta los 6.745 millones de euros, un 6,1% menos que en el año anterior.

La estricta política de contención y racionalización de los costes con el objetivo de una mejora continua de la eficiencia de la Entidad, explica la reducción de un 4% de los gastos de explotación, que junto con la gran capacidad comercial de la red han permitido situar la ratio de eficiencia en el 43,6%, y el margen de explotación en los 3.323 millones de euros, un 8,3% menos.

La importante generación de resultados de las actividades recurrentes del Grupo ha permitido hacer frente a las mayores dotaciones totales de 2.651 millones de euros (1.454 de resultado recurrente y 1.197 de resultado extraordinario), y ha hecho posible alcanzar un beneficio neto recurrente de 1.507 millones de euros, un 11,9% menos, con una buena rentabilidad (ROE recurrente del 9,3%).

Las plusvalías extraordinarias, básicamente obtenidas por la gestión activa de la cartera de participadas y el acuerdo estratégico con Global Payments para ampliar los servicios de pagos a los comercios, ascienden a 634 millones netos atribuidos y se han destinado en su totalidad a provisiones para incrementar la fortaleza del balance. Además, se ha realizado, con una visión anticipatoria, una dotación adicional neta de impuestos de 200 millones para la gestión futura del negocio. El beneficio neto atribuido asciende a 1.307 millones de euros, un 13,4% menos.

### Gran capacidad comercial con aumento de negocio y de cuotas de mercado

El Grupo "la Caixa" tiene vocación de prestar un servicio personalizado de calidad, innovador y adaptado a las necesidades de los clientes mediante una eficiente distribución multicanal, en la que la oficina es el núcleo de la relación con el cliente y que se complementa con un soporte tecnológico puntero. Este modelo de negocio permite a "la Caixa" ser líder en banca de particulares en España con una penetración del 21%, un 16,5% como primera entidad.

El objetivo estratégico es, a partir del liderazgo en la banca de particulares, alcanzar posiciones destacadas en otros segmentos, como la Banca de Empresas, la Banca Personal, la Banca Privada o la Banca de Pymes. Así, a través de una adecuada segmentación de los clientes, se focaliza la actividad comercial para dar un servicio personalizado, de proximidad y a medida a la gran base de 10,5 millones de clientes.

El ejercicio 2010 destaca por el fuerte esfuerzo de la actividad comercial del Grupo, con un aumento del volumen de negocio bancario gestionado –recursos de clientes más inversión crediticia– que ha llegado a los 437.443 millones de euros, un 5,2% más, con una cartera de créditos sobre clientes que aumenta en 11.520 millones, hasta los 189.546 millones de euros, un 6,5% más, con 939.463 nuevas operaciones y 99.491 millones de euros de riesgo concedido. Los recursos de clientes se sitúan en los 247.897 millones de euros, un 4,2% más, con una gestión prudente de los precios y con fuertes crecimientos de los planes de pensiones, los seguros y los fondos de inversión.

El Grupo cuenta en España con 5.409 oficinas, la red más extensa del sistema financiero español, y, gracias a la gran capilaridad del modelo, es una fuente de creación de empleo y riqueza en todo el territorio. Así, la plantilla del Grupo llega a los 28.651 empleados, de manera que "la Caixa" es uno de los generadores de puestos de trabajo más importantes de España.

En el marco del plan de expansión internacional, "la Caixa" dispone de 13 oficinas internacionales, de las cuales 3 son sucursales operativas y 10 oficinas de representación. En el año 2010, "la Caixa" ha inaugurado su primera oficina de representación en Delhi (India) y en Dubái (EAU). Las otras oficinas de representación se encuentran en Londres (Reino Unido), París (Francia), Milán (Italia), Stuttgart y Fráncfort (Alemania), Estambul



(Turquía), Pequín y Shanghái (China), y las sucursales operativas en Varsovia (Polonia), Bucarest (Rumanía) y Casablanca (Marruecos), país en el que fue la primera entidad española en abrir una sucursal. "la Caixa" tiene previsto inaugurar nuevas oficinas en 2011 en Argel (Argelia), El Cairo (Egipto) y Singapur (Singapur). También se ha ampliado el negocio de comercio exterior, con un aumento de cuota en créditos documentarios de exportación y de importación hasta el 14,2% y el 13,0%, respectivamente.

El Grupo "la Caixa" se diferencia por su liderazgo en gestión multicanal, que hace patente con sus 8.181 terminales de autoservicio y con la utilización masiva del canal de Internet Línea Abierta ([www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)), con 6,6 millones de clientes con contrato, de los cuales más de 3,3 millones son usuarios operativos. Durante 2010 se mantiene el liderazgo en servicios de banca *online* en España, donde la cuota de mercado se sitúa en el 31,4%, con una fuerte innovación en contenidos y en accesibilidad del canal Internet. También se han superado los 1,8 millones de clientes del servicio Caixa Móvil, con el que "la Caixa" se posiciona como líder en servicios financieros a través del móvil, con una cuota de mercado del 46,0%. El gran soporte multicanal es, pues, la base de la eficiencia comercial de las oficinas, que priorizan la atención personalizada a nuestros clientes.

La oferta diferenciada de sistemas de pago sitúa a "la Caixa" como el principal emisor de tarjetas del mercado español, con 10,3 millones en circulación y una cuota de mercado del 17,7%. En cuanto a la facturación con tarjeta de los comercios clientes de "la Caixa", donde también es líder, la cuota de mercado es del 21,2%, gracias a la red de 169.966 TPV's (Terminales Punto de Venta). Para consolidar esta posición diferencial en el mercado, durante el ejercicio 2010 se ha proseguido con el lanzamiento de nuevas propuestas innovadoras de servicios en los ámbitos de las empresas y de los comercios y se ha llegado a un acuerdo con la compañía norteamericana Global Payments, líder internacional en el procesamiento de pagos, para desarrollar la prestación de servicios de pago por TPV a nuestros clientes.

"la Caixa" ha conseguido mantener e incluso incrementar sus cuotas de mercado en una difícil coyuntura, marcada por un crecimiento prácticamente nulo del mercado tanto de créditos como de depósitos. El Grupo "la Caixa" ha alcanzado en 2010 unas cuotas de mercado en España del 10,6% en créditos y del 10,0% en depósitos, además de importantes incrementos de cuota en fondos de inversión (10,6%), planes de pensiones (16,2%) y seguros de ahorro (14,8%). También cabe destacar el aumento de la cuota de nóminas al 15,7%, superando los dos millones de nóminas gestionadas. Por lo que se refiere a los pensionistas, se ha logrado superar la cifra de 1 millón, con una cuota de mercado del 13,6%. Todo ello ha sido posible gracias a la intensa actividad comercial a través de la extensa red de oficinas, la eficiente gestión multicanal y la adecuada segmentación de clientes, y ha permitido reforzar la posición de liderazgo del Grupo "la Caixa" en el mercado bancario español.

La excelencia en el servicio, que es el pilar para mantener la confianza de nuestros clientes, se pone de manifiesto en el hecho de que "la Caixa" es una de las entidades que menos reclamaciones recibe en relación con su actividad financiera según el Banco de España, y otros estudios externos también sitúan a "la Caixa", un año más, como una de las mejores del sector en calidad.

### Criteria CaixaCorp: vehículo de expansión internacional y de inversión en sectores de especial interés y futuro CaixaBank

Criteria CaixaCorp es la sociedad filial que concentra la práctica totalidad de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" y es la encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo, con una cartera formada por participaciones en empresas líderes del sector servicios, banca internacional y aseguradoras y servicios financieros especializados que complementan los productos y servicios de "la Caixa". Durante el año 2010, se ha proseguido con la estrategia de reequilibrio de la cartera de participadas. En este sentido, el peso de las participaciones en el sector financiero alcanza a finales del ejercicio 2010 el 37% del total del valor de la cartera de Criteria CaixaCorp, muy próximo al objetivo mínimo establecido en el momento de su salida a bolsa en 2007, habiendo más que duplicado su peso desde esa fecha, proceso que culminará con la incorporación del negocio bancario de "la Caixa" a Criteria CaixaCorp (futuro CaixaBank) en el marco de la reorganización en curso del Grupo.

En relación con las participaciones en entidades financieras internacionales, se mantiene un 20% del capital de GF Inbursa, un 10,1% de Erste Group Bank, un 15,2% de The Bank of East Asia –básicamente después del aumento de participación mediante la suscripción de 331 millones de euros de una ampliación de capital materializada en enero de 2010–, un 30,1% del Banco BPI y un 20,8% de Boursorama. Asimismo, en el marco del proceso de internacionalización, "la Caixa" y Critería CaixaCorp han reforzado en 2010 los acuerdos estratégicos de inversión y colaboración con sus participadas The Bank of East Asia, Erste Group Bank, GF Inbursa y Banco BPI.

Además, en junio de 2010 Critería CaixaCorp formalizó la operación de adquisición del 99,8% del capital social de Adeslas, por un importe total de 1.193 millones de euros. Esta participación se integró en VidaCaixa Grupo (antes SegurCaixa Holding), dando lugar a VidaCaixa Adeslas, sociedad de seguros de no vida fruto de la fusión entre SegurCaixa y Adeslas, compañía líder del mercado de salud en España. Cabe destacar que, en enero de 2011, "la Caixa" y Mutua Madrileña alcanzaron un acuerdo estratégico por el cual Mutua Madrileña adquirirá un 50% del negocio de seguros de no vida, por un importe de 1.075 millones de euros.

Por otra parte, en el marco de la operación de adquisición de Adeslas se vendió a Suez Environnement el 24,5% de Agbar, manteniendo una participación del 24,0% del capital. Asimismo, en diciembre de 2010 se formalizó la venta de la actividad de renting de vehículos a Arval (Grupo BNP Paribas).

El valor de mercado, a 31 de diciembre de 2010, de la cartera de participaciones cotizadas del Grupo "la Caixa" ascendía a 18.685 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 2.709 millones de euros. Cabe destacar que, en 2010, la cotización de Critería CaixaCorp se ha revalorizado un 20,85%, mientras que el IBEX 35 ha presentado una evolución negativa del -17,43%.

### Intensificación de la estricta gestión de los riesgos

"la Caixa" ha seguido con su política conservadora y anticipada de gestión global de los riesgos inherentes al negocio. En especial, durante el año 2010 se han reforzado las estructuras de gestión y control de los riesgos, con la aplicación de nuevas políticas de concesión basadas en la calidad crediticia del acreditado.

Por lo que respecta al riesgo de crédito, el Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas, y, por lo tanto, su inversión crediticia se caracteriza por su diversificación y atomización, que se pone de manifiesto con un 51% de la cartera de préstamos concedidos a particulares. También se cuenta con fuertes garantías, ya que el 66% de la cartera crediticia tiene una garantía hipotecaria y el 89% de la misma cuenta con un valor medio de las deudas pendientes sobre los valores de las garantías, *loan to value*, inferior al 80%. Después de la aplicación, en el cierre de 2010, de criterios de elevada prudencia, la ratio de morosidad se mantiene en el 3,71% y el nivel de cobertura aumenta hasta el 70%, el 140% con garantías hipotecarias. Así pues, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene contenido y entre los más bajos del sistema financiero español, gracias a la diversificación, al valor de las garantías y a una prudente política de cobertura del riesgo. En este sentido, destaca que no se ha dispuesto del fondo genérico de insolvencias, que se mantiene en los 1.835 millones de euros (al mismo nivel que en diciembre de 2009), lo que proporciona, junto con el resto de aspectos y fortalezas financieras de "la Caixa", una gran solidez a la Entidad para afrontar nuevos retos.

### Consolidación de las fortalezas financieras: liquidez y solvencia

El crecimiento equilibrado, la capacidad de generación de resultados de calidad durante 2010, la gestión estricta de los riesgos y la prudencia en dotaciones han consolidado las fortalezas financieras del Grupo, con elevados niveles de liquidez y solvencia, a pesar del contexto económico de crisis.

La gestión conservadora y anticipada de la liquidez y la diversificación de las fuentes de financiación siempre son un rasgo diferenciador de "la Caixa" y permiten afrontar el crecimiento del negocio y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes. En este sentido, la excelente posición de liquidez se sitúa, a 31 de diciembre de 2010, en los 19.638 millones de euros, un 6,9% sobre el total de activos del Grupo, la práctica totalidad con disponibilidad inmediata. Además, la dependencia de los mercados mayoristas es muy reducida, y con una muy buena estructura de vencimientos, lo cual proporciona una fuerte estabilidad en un entorno de tensiones de liquidez, y pone de manifiesto el gran sentido de anticipación del Grupo. Así, cabe destacar que los inversores han confiado en la solvencia de "la Caixa", que, a pesar de la compleja situación de los mercados, ha logrado emitir en el mercado institucional por un importe total de más de 5.600 millones de euros, frente a unos vencimientos del ejercicio 2010 de 2.810 millones de euros.

El Grupo "la Caixa" mantiene un elevado nivel de *core capital* (recursos propios de máxima calidad) del 8,6%, hecho que continúa haciendo patente el excelente nivel de solvencia del Grupo. Adicionalmente, el *Tier 1* se ha situado en el 9,9% y el Coeficiente de solvencia BIS II en el 11,8%. Los recursos propios computables del Grupo ascienden a 19.198 millones de euros, con un excedente en recursos propios sobre el requerimiento mínimo regulatorio de 6.130 millones de euros, 1.463 millones más que al cierre del ejercicio 2009.

### Balance sostenible: nuestra contribución al progreso de la sociedad

Liderazgo, confianza y compromiso social son los valores en los que se fundamenta la actuación de "la Caixa" y que impulsan nuestro compromiso con las personas y sus proyectos, y con el progreso de la sociedad.

Compromiso con la inclusión financiera y la cohesión social a través de MicroBank, el banco social de "la Caixa", líder en la concesión de microcréditos a pequeños empresarios, emprendedores y a personas o colectivos con dificultades para acceder al sistema financiero tradicional.

Compromiso con la inversión y la financiación sostenibles, participando en proyectos de inversión viables económica, social y medioambientalmente, y comprometiéndonos, de forma pública, a no financiar la producción o exportación de armas.

Compromiso con los emprendedores y sus proyectos a través de la iniciativa EmprendedorXXI y con las personas y familias con préstamos hipotecarios que, de manera transitoria, deben hacer frente a una reducción de ingresos.

Compromiso con la innovación, siendo pioneros en el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para crear nuevos productos y servicios, y mejorar su accesibilidad.

Y, por último, compromiso con la sociedad mediante la contribución a la mejora de las condiciones de vida de las personas, facilitando su integración y su desarrollo, a través de la Obra Social "la Caixa".

### Balance social: pensando en las personas, más que nunca

Desde hace más de 100 años, uno de los rasgos diferenciales que mejor definen a "la Caixa" es su compromiso con las personas. A través de su Obra Social, la Entidad devuelve a la sociedad una parte importante de los beneficios que genera la actividad financiera.

"la Caixa" guía su acción social conforme a dos principios: el de anticipación, dirigido a solventar necesidades no cubiertas por otras instituciones, y el de flexibilidad, orientado a dar respuesta a las nuevas demandas que surgen de la rápida transformación de la sociedad.

En la actual situación económica, la importancia de la promoción de programas sociales, educativos, culturales y medioambientales, que ayuden a paliar los problemas de las personas, adquiere si cabe más importancia que nunca. En este sentido, “la Caixa” aprobó para su Obra Social un presupuesto de 500 millones de euros para el ejercicio 2010. Esta cantidad posiciona a “la Caixa” como la primera fundación privada de España por volumen de presupuesto y como una de las más importantes del mundo.

El desarrollo de programas de carácter social constituye en estos momentos, para “la Caixa”, la prioridad fundamental. La superación de la pobreza infantil, el fomento del empleo entre colectivos con dificultades, la atención a personas con enfermedades avanzadas, la promoción del envejecimiento activo y saludable de los mayores y la lucha contra la exclusión centran nuestras líneas de trabajo más destacadas. Junto a ellas, la Entidad impulsa programas educativos y de investigación, proyectos dirigidos a la conservación del medio ambiente y la divulgación de la ciencia e iniciativas para el acercamiento de la cultura a públicos de todas las edades y niveles de formación.

Los 463 millones de euros invertidos durante el año 2010 se han distribuido por áreas de actuación de la manera siguiente: 326 millones de euros se destinaron al desarrollo de programas sociales; 59 millones, a la promoción de iniciativas medioambientales y científicas; 50, a impulsar propuestas culturales, y 28, al soporte de proyectos educativos y de investigación.

### Respuesta a las necesidades sociales

El desarrollo de programas de carácter social, adecuados a las necesidades emergentes en la actual coyuntura, está acaparando la mayor parte de los esfuerzos de la Entidad. Más que nunca, “la Caixa” quiere ayudar a paliar problemáticas, crear oportunidades en un momento difícil.

La superación de la pobreza infantil, el fomento del empleo entre colectivos con dificultades y la lucha contra la exclusión adquieren más importancia que nunca. A través del programa CaixaProinfancia, contribuimos a romper la espiral de pobreza en la que se ven atrapados muchos menores de nuestro país como consecuencia de situaciones familiares marcadas por una precariedad que, a menudo, deriva en falta de oportunidades de formación, carencias alimenticias o condiciones de salubridad frágiles. En 2010, más de 62.000 niños y niñas que viven en situación de exclusión social han recibido ayuda por parte de un programa que persigue que todos tengan abierta la puerta a un futuro mejor, en el que disfruten de las mismas oportunidades que el resto. La Entidad ha invertido ya 137 millones de euros en este proyecto desde su puesta en marcha en el año 2007.

En este mismo círculo de la exclusión se ven encerradas las personas con dificultad de acceder a un puesto de trabajo. Conscientes de que el desempleo, además de afectar a quien lo padece, repercute en el conjunto de la sociedad, desde la Obra Social se impulsa el programa Incorpora. Más de 13.600 empresas colaboran ya con la iniciativa dirigida a ofrecer un trabajo digno que haga posible la integración social de los colectivos más vulnerables. El trabajo conjunto de la Obra Social, las entidades sociales, los 369 técnicos de inserción laboral que forman parte del programa, la red de oficinas de “la Caixa” desde las que se detectan oportunidades de contratación para estas personas y las empresas solidarias adscritas al proyecto han permitido ya que 32.740 ciudadanos hayan accedido ya a un puesto laboral gracias al programa. De ellos, 11.596 durante el año 2010.

En el apartado de nuevos programas, recientemente hemos impulsado un proyecto dirigido a sentar un modelo de convivencia cívica en 17 territorios de toda España caracterizados por su elevado grado de diversidad. A través del programa de Intervención Comunitaria Intercultural, la Fundación “la Caixa” favorece la cohesión social, la integración, y capacita al conjunto de la sociedad para afrontar las problemáticas propias de las comunidades con alta incidencia de diversidad.

## Con las personas mayores desde los orígenes de la Entidad

Otro de los grandes retos que debemos afrontar es el del envejecimiento. Las personas mayores son uno de nuestros activos más importantes. Asegurar tanto su bienestar como su participación e integración plena en la sociedad forma parte del compromiso social de "la Caixa" desde hace más de 100 años. El programa para las personas mayores es, en este sentido, nuestro proyecto más veterano. Con él queremos contribuir al envejecimiento saludable, a que, al mismo tiempo que nuestros mayores suman años a sus vidas, sumen vida a cada uno de sus años. Y repercutan esa vida en el conjunto de una sociedad que los necesita.

La innovación siempre ha jugado un papel relevante en el seno de la Obra Social. Enlazando con el envejecimiento, "la Caixa" fue la primera entidad privada que apostó por el acercamiento de las nuevas tecnologías a las personas mayores, pero también por la concesión de becas a los universitarios españoles, por la formación profesional de los internos de los centros penitenciarios o por el fomento de viviendas de alquiler asequible para personas jóvenes y mayores.

Fieles a este espíritu, hemos consolidado ya un programa de atención integral a las personas con enfermedades avanzadas y a sus familiares. A través del mismo, ayudamos a las personas que se encuentran en el tramo final de su vida. Queremos atenuar el sufrimiento de quienes padecen una enfermedad terminal, contribuir a que éstos se encuentren bien atendidos durante sus últimos días y garantizar, tanto a estas personas como a sus familiares, una adecuada atención emocional, espiritual y social. En 2010, cerca de 8.400 personas enfermas y 13.900 familiares se han beneficiado de este programa.

Además de estas líneas de actuación, impulsamos otros proyectos dirigidos a cubrir diferentes carencias sociales. La sensibilización y la prevención en torno al consumo de drogas o el fomento del voluntariado son algunas de ellas.

A todos estos programas hay que añadir los más de 1.000 proyectos promovidos por asociaciones de toda España a los que la Obra Social ha prestado apoyo en 2010 mediante sus Convocatorias de Ayudas a Iniciativas Sociales. Proyectos, todos ellos, dirigidos a atender las necesidades de las personas socialmente más desfavorecidas y adaptados a las particularidades y carencias específicas de cada territorio.

Nuestro compromiso se extiende más allá de nuestras fronteras. A través de nuestra Área Internacional, la Entidad contribuye a la erradicación de la pobreza extrema en los países más desfavorecidos mediante el apoyo a 52 iniciativas dirigidas a mejorar las condiciones de vida y a promover el desarrollo sostenible de los países más necesitados. En estos países, la falta de recursos y las enfermedades se encuentran estrechamente relacionadas y el mantenimiento de la salud resulta un aspecto fundamental en la lucha contra la pobreza. Consciente de ello, la Obra Social lidera un programa de vacunación infantil dirigido a niños y niñas menores de 5 años que ha inmunizado ya a más de un millón de ellos.

## Un compromiso con la ciencia y el avance del conocimiento

El avance del conocimiento es, posiblemente, una de las mejores vías para propiciar mejoras en el bienestar social. Fieles a esta idea, impulsamos la formación de todo tipo de colectivos. 217 alumnos universitarios han ampliado en 2010 sus estudios en las universidades más prestigiosas de España y del extranjero gracias a una beca de "la Caixa". A ellos se suman, entre otros, los 40 beneficiarios del programa de Ayudas a la Investigación Biomédica en centros científicos españoles de excelencia (Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas, Centro Nacional de Biomedicina, Instituto de Investigación Biomédica y Centro de Regulación Genómica).

El apoyo a la investigación ha recibido un considerable impulso por parte de la Obra Social en 2010. La puesta en marcha de la Unidad de Terapia Molecular del Cáncer "la Caixa", dirigida por el Dr. Josep Baselga, y el



nacimiento del Instituto de Salud Global de Barcelona ratifican el compromiso de "la Caixa" en esta dirección. Estos programas se suman al apoyo al Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares, al Centro WIDER de Cirugía Endoscópica, al laboratorio de investigación del SIDA, IrsiCaixa, o a la convocatoria RecerCaixa, de apoyo a la investigación universitaria.

También el medio ambiente ha adquirido recientemente un papel protagonista dentro de los ámbitos de actuación de nuestra Obra Social. Con el programa Conservación de los Espacios Naturales y Reinserción Social contribuimos al mantenimiento de los ecosistemas más valiosos de nuestro país mediante diversas actuaciones de preservación del entorno. Este proyecto, que se desarrolla en colaboración con las consejerías de medio ambiente de las diferentes comunidades autónomas y administraciones locales, prioriza además la contratación de personas con dificultades para la realización de los trabajos. En este sentido, los 2.351 proyectos medioambientales impulsados desde el comienzo de la andadura del proyecto han permitido, además, la reinserción laboral de 6.081 personas en riesgo de exclusión social.

El compromiso científico de la Obra Social se completa con el programa "la Caixa" a favor del mar, la intensa labor divulgativa y de sensibilización desarrollada tanto en nuestros museos de la ciencia CosmoCaixa, en Madrid y en Barcelona, como a través de las exposiciones itinerantes de temática medioambiental que, impulsadas por la Entidad, recorren cada año pueblos y ciudades españoles. Entre las temáticas que hemos abordado en 2010 destacan el origen del lenguaje, la evolución humana o el aprovechamiento de la energía.

### La cultura como motor social

La cultura es una poderosa herramienta para el crecimiento de las personas. Partiendo de esta premisa, apostamos por la divulgación de la misma en sus más diversas manifestaciones y entre público de todas las edades y niveles de formación.

Los centros sociales y culturales CaixaForum irradian conocimiento en torno a las grandes civilizaciones del pasado, la creación contemporánea, la música, la literatura o las humanidades. El modelo CaixaForum se ha consolidado como referente propio del siglo XXI. Son puntos de encuentro, espacios abiertos, plataformas de conocimiento, en cuyas propuestas programáticas se dan la mano tradición y modernidad. A los ya existentes en Barcelona, Madrid, Tarragona, Lleida y Palma se unirá próximamente el de Girona. Además, los CaixaForum de Zaragoza y Sevilla han dado en 2010 los primeros pasos de cara a su inauguración, prevista para 2011 y 2015 respectivamente.

En la misma línea de lo que ocurre con los programas de Ciencia y Medio Ambiente, las propuestas de los centros propios se complementan con la oferta de exposiciones culturales que recorren España de la mano de la Obra Social. La trayectoria de Miquel Barceló, la relación entre Federico García Lorca y Salvador Dalí, el legado de Toulouse-Lautrec o la pintura de Matisse han protagonizado algunas de ellas.

Y siguiendo con nuestra filosofía de unir esfuerzos, una de las novedades promovidas recientemente por la Obra Social en el ámbito cultural ha sido el establecimiento de convenios de colaboración con grandes instituciones culturales. En 2010 ha cristalizado la unión de las colecciones de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa" y el MACBA en uno de los fondos más valiosos en la materia. Esta actuación se une a los acuerdos con el Museo del Prado de Madrid y con el Museo del Louvre de París.

Las conferencias de actualidad, la poesía, el cine y la música, a través de propuestas tan emblemáticas como los conciertos participativos de El Mesías o el proyecto Diversons. Música para la integración, han completado una programación cultural, ampliamente respaldada por los ciudadanos.





## Informe anual "la Caixa"

### Gobierno Corporativo de "la Caixa"

#### El Grupo "la Caixa"

Claves Estratégicas

Nueva Estructura del Grupo "la Caixa"

#### Informe Financiero 2010 del Grupo "la Caixa"

1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2010
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario
3. Cartera de participadas
4. Gestión activa de los riesgos
5. Elevada fortaleza financiera





## Gobierno Corporativo de "la Caixa"

### Órganos de Gobierno

Asamblea General  
Consejo de Administración  
Comisión de Control

### Dirección



## ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorros de Cataluña, e inscrita en el registro especial de cajas de ahorros de la Generalitat de Cataluña. Como Caja de Ahorros, es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, a la administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

De acuerdo con la ley, los órganos de gobierno de "la Caixa" son la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control. Adicionalmente, tendrán la consideración de órganos de "la Caixa" el Director General, la Comisión de Inversiones, la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y la Comisión de Obras Sociales.

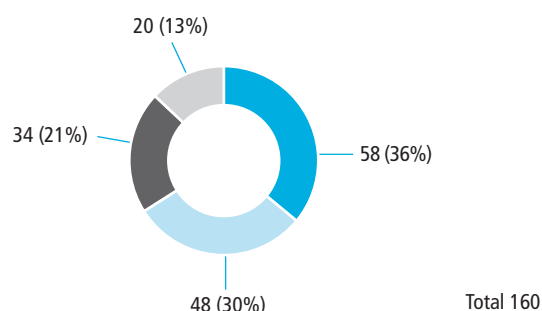
### Asamblea General

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, le competen de forma especial y exclusiva las siguientes funciones:

- Nombrar a los vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control.
- Apreciar las causas de separación y revocación de los miembros de los órganos de gobierno antes del cumplimiento de su mandato.
- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento regulador del sistema de elecciones de los miembros de los órganos de gobierno.
- Acordar el cambio de domicilio social.
- Acordar la transformación de la Entidad en una fundación especial, la forma de ejercicio del objeto propio como entidad de crédito, el cambio de organización institucional, la fusión con otras o cualquier decisión que afecte a su naturaleza, así como la disolución y la liquidación.
- Definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración, la memoria, el balance anual y la cuenta de resultados, y la aplicación de éstos a las finalidades propias de "la Caixa".
- Aprobar la gestión de la Obra Social, sus presupuestos anuales y la liquidación de éstos.
- Confirmar el nombramiento del Director General de la Institución.
- Designar, a propuesta del Consejo de Administración, las Entidades de Interés Social que puedan nombrar consejeros generales.
- Cualquier otro asunto que sea sometido a su consideración por los órganos facultados para hacerlo.

### «LA ASAMBLEA GENERAL ES EL ÓRGANO SUPREMO DE GOBIERNO Y DECISIÓN DE "LA CAIXA"»

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL <sup>(1)</sup>



■ Impositores ■ Entidades fundadoras y de interés social  
■ Corporaciones locales ■ Empleados

Los miembros de la Asamblea, que tienen la denominación de Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y clientes, por la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad en su ámbito de actuación y por la integridad de su patrimonio, a la vez que fijan las normas directrices de la actuación de la Entidad.

En la Asamblea están representados los grupos de interés que confluyen en ella, que la ley catalana de cajas de ahorros agrupa alrededor de 4 sectores:

- los impositores;
- las entidades fundadoras y otras de interés social;
- las corporaciones locales;
- el personal de la Entidad.

Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las Asambleas Ordinarias se llevarán a cabo una vez al año dentro del primer semestre natural para proceder a la aprobación, si corresponde, de la memoria, el balance, la cuenta de resultados, el proyecto de aplicación de los excedentes,

(1) A fin de adaptarse a las modificaciones introducidas en el Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de marzo, por parte del Decreto Ley 5/2010, de 3 de agosto, la Asamblea General Extraordinaria de la Entidad, en su sesión de 29 de noviembre de 2010, acordó modificar los Estatutos variando la composición de la Asamblea y fijando en sesenta y cuatro el número de consejeros generales del sector de impositores, cuarenta y cinco del sector de entidades fundadoras y de interés social y treinta y uno del sector de corporaciones locales. Esta modificación entrará en vigor cuando se inicie el proceso de renovación de los órganos de gobierno –y a estos efectos–, que debe llevarse a cabo en la Asamblea General Ordinaria del año 2012, de manera que el proceso de renovación se realizará de acuerdo con la composición de la asamblea que resultó de la modificación acordada en la Asamblea General Extraordinaria de 29 de noviembre de 2010, manteniéndose la composición anterior de la asamblea hasta la celebración de la citada Asamblea General Ordinaria de 2012.

el proyecto de dotación a la Obra Social y la renovación, si procede hacerlo, de cargos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como la discusión y resolución de otros asuntos y propuestas que figuren en el orden del día. Las Asambleas Extraordinarias se celebrarán tantas veces como sean convocadas y sólo podrán tratar del objeto para el cual hayan sido reunidas.

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración es, de acuerdo con la ley, el órgano delegado de la Asamblea General que tiene encomendado el gobierno, la gestión, la administración y la representación de la caja de ahorros; puede estar formado por un mínimo de 10 y un máximo de 21 miembros, y su composición debe reflejar la composición de la Asamblea.

El Consejo de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está formado por 21 miembros. Es procedente constatar que, por ser la caja de ahorros de mayor dimensión de todo el Estado español, resulta razonable que se haya optado por el número máximo de miembros del Consejo –de la misma manera que también se ha hecho con la Asamblea General– para conseguir una mayor representatividad en los órganos de gobierno, tanto desde el punto de vista de los cuatro sectores de interés representados como desde el punto de vista geográfico, por los territorios en que la Entidad desarrolla su actividad, dada la íntima relación de las cajas con el territorio de su actividad, que se pone de manifiesto, de manera especial, en la distribución de su Obra Social.

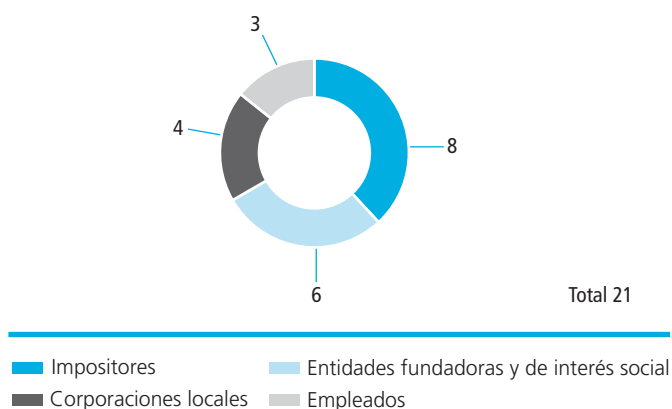
Forman parte del Consejo de Administración:

- 8 vocales representantes de los impositores, de los cuales 6 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 6 vocales representantes de las entidades fundadoras o instituciones de interés social, elegidos entre los consejeros generales de este sector.
- 4 vocales representantes de las corporaciones locales, de los cuales 2 deben ser elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 pueden serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 3 vocales representantes de los empleados, elegidos entre los consejeros generales de este sector.

Además de los miembros, asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa", quien, según la ley, tiene voz y voto.

## «EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA LAS ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS FINALIDADES Y OBJETIVOS DE "LA CAIXA"»

### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Las comisiones del Consejo de Administración son la Comisión de Obras Sociales, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

### Comisión de Obras Sociales

La Comisión de Obras Sociales tiene como función proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las obras nuevas de esta naturaleza para las cuales se haya pedido soporte a "la Caixa" y los presupuestos de las ya existentes, así como su gestión y administración de acuerdo con criterios de racionalidad económica y máximo servicio a los intereses generales del territorio donde se desarrollan.

La Comisión de Obras Sociales está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por ocho personas elegidas por el Consejo de Administración de entre sus miembros, en proporción a los sectores que lo integran. Asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" y el Director Ejecutivo responsable de la Obra Social.

### Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración. Sus facultades son todas aquellas que hayan sido delegadas por el Consejo de Administración y aquellas atribuidas directamente por los Estatutos, principalmente en materia de actas de administración, disposición, gravamen

y dominio, y en materia relativa al ejercicio de acciones administrativas, judiciales y extrajudiciales que competan a "la Caixa".

La Comisión Ejecutiva está integrada por los siguientes miembros del Consejo de Administración: el Presidente, los Vicepresidentes y 4 vocales, pertenecientes a cada uno de los sectores representados en la Asamblea. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

### Comisión de Inversiones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre las inversiones o desinversiones que, de conformidad con la normativa vigente, tengan un carácter estratégico y estable. También informa sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y sobre su adecuación a los presupuestos y a los planes estratégicos de la Entidad. La normativa vigente establece que se entiende como estratégica la adquisición o la venta de cualquier participación significativa de una sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno cuando impliquen una participación total de "la Caixa" que supere el 3% de los recursos propios computables.

La Comisión de Inversiones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros, los cuales han de ser elegidos atendiendo a su capacidad técnica y experiencia profesional. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

### Comisión de Retribuciones y Nombramientos

Tiene la función de: (i) informar de la política general de retribuciones y de incentivos para los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y del personal directivo, así como velar por la observancia de dicha política; (ii) garantizar el cumplimiento de los requisitos legales para ejercer el cargo de vocal del Consejo de Administración y miembro de la Comisión de Control, así como de los exigibles en el caso del Director General, y (iii) recibir las comunicaciones sobre conflictos de interés que los miembros de los órganos de gobierno deben efectuar, de acuerdo con los Estatutos.

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

### Comisión de Control

La Comisión de Control se establece como un órgano de supervisión del Consejo de Administración independiente de éste y

que no está subordinado a él. Esta función de supervisión no sólo se concreta en los aspectos de tipo económico, sino que tiene un papel preponderante, además, en los procesos electorales y puede llegar a proponer al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña la suspensión de los acuerdos del Consejo en el caso de que considere que vulneran las disposiciones vigentes.

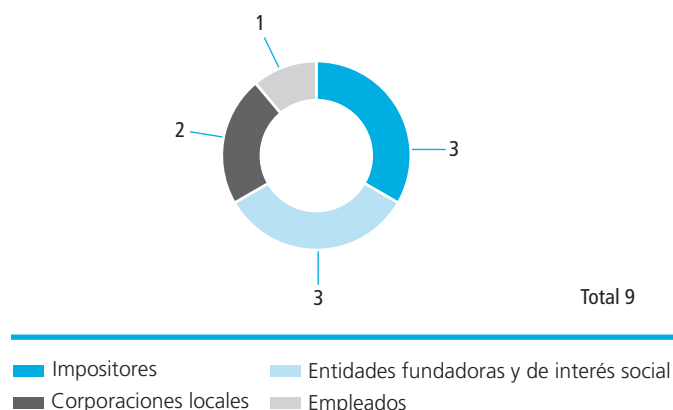
Su composición debe reflejar, con criterios proporcionales, la representación de los diferentes grupos de interés en la Asamblea. Además, no puede haber duplicidad de condición, es decir, ninguna entidad puede tener representantes en el Consejo y en la Comisión de Control al mismo tiempo.

Para el cumplimiento de estas funciones, la Comisión de Control tiene las siguientes facultades:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades propias de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
- Conocer los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que considere adecuadas.
- Elevar a la Asamblea General la información relativa a su actuación, como mínimo, una vez al año.
- Requerir del Presidente la convocatoria de la Asamblea General, con carácter extraordinario, cuando lo considere conveniente.
- Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración, junto con el Departamento de Economía y Finanzas. Asimismo, la Comisión de Control saliente controla el proceso para la composición de la Comisión de Control renovada.
- Conocer los informes de la comisión delegada de obras sociales y emitir su opinión.
- Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en el supuesto de que vulneren las disposiciones vigentes.
- Todas aquellas funciones atribuidas al Comité de Auditoría por la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en aquello en que no resulten ya atribuidas por las funciones anteriores, como son:
  - a) Informar a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.
  - b) Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento de auditores de cuentas externos.
  - c) Supervisar la eficacia del control interno de la entidad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgo, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades

### «LA COMISIÓN DE CONTROL VELA POR LA ADECUADA GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN»

#### COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL <sup>(2)</sup>



significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

- d) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.
  - e) Relaciones con los auditores externos para recibir información sobre las cuestiones que puedan poner en peligro su independencia, las relacionadas con el proceso de auditoría, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la normativa vigente. En todo caso, deberá recibir anualmente de los auditores confirmación escrita de su independencia, así como la información de los servicios adicionales de cualquier naturaleza prestados a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona o a entidades vinculadas directa o indirectamente a la misma.
  - f) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia de los auditores.
- Cualquier otra que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

La Comisión de Control está integrada por 9 personas elegidas por la Asamblea General entre sus miembros que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración, con la siguiente distribución:

(2) A fin de adaptar la composición de la Comisión de Control a los porcentajes de composición de la Asamblea previstos para la renovación del año 2012, la Asamblea General Extraordinaria celebrada el 29 de noviembre de 2010 acordó modificar los Estatutos, de manera que la Comisión de Control constará de cuatro miembros del sector de los impositores, dos miembros del sector de entidades fundadoras y de interés social, dos miembros del sector de corporaciones locales y uno del sector de los empleados.

- 3 miembros del sector de impositores.
- 3 miembros del sector de entidades fundadoras y de interés social.
- 2 miembros del sector de corporaciones locales.
- 1 miembro del sector de empleados.

### El Director General

Además de los órganos citados anteriormente, también hay que destacar la figura del Director General de "la Caixa", como figura ejecutiva y a quien la ley atribuye la ejecución de los acuerdos del Consejo, así como el ejercicio de aquellas otras funciones que los Estatutos o los Reglamentos de la Entidad le encomienden. La figura del Director General tiene una relevancia especial, ya que, además de ser designado por el Consejo, debe ser confirmado por la Asamblea General, al igual que su cese. Adicionalmente, en el caso de la legislación catalana, el Director General tiene voz y voto en el Consejo de Administración.

Por lo tanto, existe una diferenciación de órganos con diferentes funciones que lleva a un control de éstos y al equilibrio, lo que se adecua a las recomendaciones de los códigos de buen gobierno. Dentro de cada uno de los órganos de gobierno, existe una ponderación adecuada entre los diferentes sectores y se mantiene la misma proporcionalidad.

### Régimen aplicable a los miembros de los Órganos de Gobierno

Por lo que respecta a las características de los miembros del Consejo de Administración, hay que señalar que no se debe aplicar a las cajas de ahorros las calificaciones al uso en los códigos de gobierno, ya que, por el hecho de ser de carácter fundacional, no pueden existir consejeros dominicales. Todos los consejeros están adscritos o representan a un sector de interés determinado, pero, dentro de los sectores de los impositores y de las corporaciones locales, se da la posibilidad de que sean designados como miembros del Consejo de Administración hasta dos miembros, para cada uno de estos sectores, entre personas que no tengan la condición de miembros de la Asamblea General y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad, y sin que esto pueda suponer anular la presencia en el Consejo de representantes de los grupos citados que ostenten la condición de miembros de la Asamblea.

Por lo que respecta a la situación en que se encuentran tanto los miembros de la Asamblea como los miembros del Consejo y de la Comisión de Control, la normativa aplicable establece diferentes incompatibilidades, de manera que no pueden ostentar estos cargos:

- a) Los fallidos o concursados no rehabilitados, así como los condenados a penas que conlleven la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- b) Las personas que, antes de la designación o durante el ejercicio del cargo, incurran en incumplimiento de sus obligaciones con "la Caixa".
- c) Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles, los consejeros delegados, los miembros del Consejo, los directores, los asesores y los empleados de otras instituciones de crédito o de empresas que dependan de ellas, o de la misma caja, salvo que ocupen estos cargos en interés de la propia Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, y de corporaciones o entidades que promocionen, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito. A tal efecto, se computarán los cargos que se ocupen en cualquier sociedad con actividad mercantil, a excepción de los siguientes supuestos:
  - Los que se ocupen, sea o no en nombre propio, por designación o a propuesta directa o indirecta de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y se ejerzan en interés de ésta.
  - Los que se ocupen como medio de realización exclusiva de la propia actividad comercial o profesional del sujeto.
  - Los que se ocupen en sociedades que no ejerzan habitualmente una actividad mercantil independiente y pertenezcan a un grupo familiar integrado por el interesado, el cónyuge, los ascendientes y los descendientes.
  - Los que se ocupen en sociedades dependientes de otras sociedades incluidas en el cómputo, de acuerdo con las reglas anteriores.A pesar de las reglas de cómputo anteriores, los miembros del Consejo de Administración no podrán participar en la administración de más de ocho sociedades mercantiles o cooperativas, computen o no en el límite máximo establecido anteriormente.
- d) Los funcionarios al servicio de la Administración con funciones que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas.
- e) El Presidente de la entidad o corporación fundadora.
- f) Las personas que hayan ejercido durante más de 20 años en la misma caja o en otra, absorbida o fusionada, los cargos de miembro del Consejo o de Director General.
- g) Quienes ocupen un cargo político electo.
- h) Las personas que sean un alto cargo de la Administración General del Estado, de la Administración de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local, así como de las entidades del sector público, de derecho público o privado, vinculadas o dependientes de aquéllas.

Esta incompatibilidad se extenderá durante los dos años siguientes a la fecha de cese de los altos cargos cuando se dé cualquiera de los dos siguientes supuestos:

- Que los altos cargos, sus superiores a propuesta de ellos o los titulares de los órganos dependientes, por delegación o sustitución, hayan dictado resoluciones en relación con las cajas de ahorro.
- Que hubieran intervenido en sesiones de órganos colegiados en las que se haya adoptado algún acuerdo o resolución en relación con las cajas de ahorros.

Por lo que respecta a la duración del cargo de los miembros de la Asamblea, del Consejo y de la Comisión de Control, es de 6 años y pueden ser reelegidos para un segundo mandato si se cumplen los requisitos establecidos para el nombramiento, hasta llegar de manera continuada o interrumpida hasta la duración máxima de 12 años de mandato. En el cómputo de este límite no se incluye el tiempo en que el cargo se haya ejercido por razones de sustitución, ya que se computará todo el mandato al titular designado originariamente. Transcurridos 8 años desde el cumplimiento del último mandato, se empezará a computar de nuevo el límite hasta los 12 años.

Por otro lado, los consejeros generales y los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no pueden estar vinculados a "la Caixa" o a sociedades en las que esta participe en más de un 25% por contratos de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos durante el período en el que tengan esta condición y en los dos años siguientes a su cese, a excepción de la relación laboral cuando la condición de consejero la tengan por representación del personal.

Hay que destacar, además, que la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control, al Director General o a sus cónyuges, ascendientes, descendientes y colaterales hasta el segundo grado, y también a las sociedades en las cuales estas personas tengan una participación que, de manera aislada o conjunta, sea mayoritaria o en las cuales ejerzan cargos directivos, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración o, de acuerdo con la delegación realizada a su favor y dando cuenta al Consejo, por la Comisión Ejecutiva y autorizada expresamente por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

Este régimen también es aplicable a las operaciones de estas mismas personas que tengan por objeto alienar a la Entidad bienes, derechos o valores de propiedad de estas personas físicas o jurídicas, o emitidos por estas últimas. Están genéricamente autorizadas las operaciones relativas a personas físicas que no superen la suma de 140.791 euros y las que no superen la suma de 351.990 euros cuando sean personas jurídicas. No obstante, no están sujetas a ninguna autorización las operaciones con personas jurídicas cuyo cargo directivo se desarrolle en representación de la Entidad y no tengan interés económico personal o familiar directo o a través de personas interpuestas.



Desde otro punto de vista, en tanto que Entidad emisora de valores, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está sujeta al Reglamento Tipo Interno de Conducta en el Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, al cual se adhirió mediante acuerdo del Consejo de Administración del 19 de julio de 2007, modificado posteriormente por acuerdo del Consejo del 18 de septiembre de 2008, de acuerdo con la modificación del Reglamento Tipo. En este Reglamento se regulan diversas materias, como las normas generales, las operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, la prevención del abuso de mercado, la política de gestión de los conflictos de interés, la depositaria de instituciones de inversión colectiva y de fondos de pensiones y la aplicación del Reglamento. Se mantiene, de esta manera, un Reglamento adaptado a las últimas modificaciones en la materia introducidas en la Ley del Mercado de Valores y en su normativa de desarrollo, que, a su vez, ha sido desarrollado y completado por una Circular aprobada por el Consejo de Administración del 23 de octubre de 2008 y que hace referencia a una serie de materias concretas, como la estructura de control y cumplimiento, el ámbito de aplicación y operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, áreas separadas y barreras de información, abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas y política de conflictos de interés.

## Otras medidas de Gobierno Corporativo

Una vez expuesto el régimen legal aplicable a los órganos de gobierno de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se detallan, seguidamente, algunas de las medidas adoptadas por la Entidad que afectan al Gobierno Corporativo:

- 1) Para afrontar uno de los reproches que tradicionalmente se ha dirigido a las cajas, que es el de estar sujetas a una influencia política excesiva, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona optó porque el sistema de elección de los miembros de la Asamblea General en representación de los impositores fuese el de compromisarios designados por sorteo y elección de los consejeros generales entre los compromisarios de cada circunscripción, ya que el sistema de elección directa podría distorsionar la representación de estos intereses, pues existen pocas organizaciones de la dimensión de "la Caixa", al margen de los partidos políticos, que puedan organizar candidaturas y una campaña electoral auténtica en todo el territorio donde realizan su actividad. Con el sistema de compromisarios y su elección en cada circunscripción, se intenta evitar que la elección de los representantes de los impositores se vea afectada por la política y que esta pueda tener una influencia excesiva en "la Caixa".
- 2) Por lo que respecta a las funciones que, en el ámbito de las sociedades anónimas, la ley atribuye al Comité de Auditoría (que es un órgano delegado del Consejo de Administración),

de acuerdo con los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se ha optado por que sean asumidas por la Comisión de Control, ya que esta es un órgano independiente del Consejo de Administración y permite cumplir con más rigor las recomendaciones de buen gobierno.

- 3) Se ha optado por fijar la edad máxima para el ejercicio del cargo de vocal del Consejo de Administración –así como de miembro de la Comisión de Control– en 78 años, pero, si se cumpliera esta edad durante el mandato, se continuaría el ejercicio del cargo hasta la Asamblea General Ordinaria que se celebrara después de haber cumplido la citada edad. Asimismo, para evitar nombramientos de corta duración, se ha establecido que, en el momento de la elección, se deberá tener menos de 75 años.
- 4) Los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona establecen también una incompatibilidad: no pueden formar parte del Consejo de Administración ni las personas que pertenezcan al Consejo de Administración o a la Comisión de Control de otra caja de ahorros o entidad de crédito, ni las que formen parte del Consejo de Administración de una entidad de seguro salvo que ocupen el cargo en interés de "la Caixa".

Las entidades públicas o privadas y las corporaciones locales que estén representadas en el Consejo de Administración o en la Comisión de Control de otra caja de ahorros no podrán tener los mismos representantes en la Comisión de Control de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.

Finalmente, en línea con las recomendaciones de gobierno corporativo, ante la salida a bolsa de su filial Critería CaixaCorp, S.A., el 19 de septiembre de 2007, "la Caixa" suscribió con esta un Protocolo Interno de Relaciones. El objetivo del Protocolo es regular las relaciones entre "la Caixa" y Critería CaixaCorp, S.A. y sus respectivos grupos, con la intención de definir los mecanismos necesarios para garantizar el nivel de coordinación adecuado y que redunde en beneficio e interés común del Grupo "la Caixa" (del cual Critería CaixaCorp, S.A. forma parte) y de la propia sociedad cotizada, a la vez que se asegure el debido respeto y protección del resto de accionistas de Critería CaixaCorp, S.A. en un marco de transparencia de relaciones. Asimismo, constituye un objetivo del Protocolo conseguir un equilibrio en las relaciones operativas que permita reducir la aparición y regular los conflictos de interés y responder a los requerimientos de los mercados y de los diferentes reguladores.

De acuerdo con estos objetivos, las materias que regulan el Protocolo son los principios y objetivos, las principales áreas de actividad del grupo Critería CaixaCorp, las operaciones y servicios intragrupo, los flujos de información y el seguimiento del Protocolo. El Protocolo se encuentra disponible en la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) y en la de Critería CaixaCorp, S.A. ([www.criteriacaxacorp.es](http://www.criteriacaxacorp.es)).

## Asamblea General a 31 de diciembre de 2010

### Presidentes de Honor

José Vilarasau Salat  
Ricardo Fornesa Ribó

---

### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

---

### Vicepresidente 2.º

Jordi Mercader Miró

---

### Vicepresidente 3.º

Javier Godó Muntañola

---

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

---

### Consejeros Generales

Alejandro Aguilar Vila  
Luis Enrique Alameda Belmonte  
Núria Aloy López  
Mercè Àlvarez Urgellés (\*)  
Estrella Amoedo Taboas  
Joan Albert Argenter Giralt  
Maria Artigas Ruhí  
Eva Aurín Pardo  
Enrique Azpeleta García  
Enric Bach Vallmajor  
Ramon Josep Badia Sala  
Joan Badia Valls  
Francisco Javier Báez Contreras  
Albert Balcells González  
Victòria Barber Willems  
Antoni Baron Pladevall  
María Teresa Bartolomé Gil  
Maria Teresa Bassons Boncompte  
Albert Batalla Siscart  
Ferran Bel Accensi  
Robert Benaiges Cervera  
Josefa Benavent Torrijos  
Antoni Joan Bertomeu Vallés  
Macià Bibiloni Oliver  
Ruth Bolaños Banderas  
Fernando Bonet Bonet  
Carles Bonet Revés  
Guillem Boscanà Socías  
M.ª del Carmen G. Bruach Galian  
Francesc Cabana Vancells  
Montserrat Cabra Martorell  
José Luis Calvo Arriola  
José Ramón Calvo Gómez  
Joaquín Calvo Jaques  
Aina Calvo Sastre  
Francesc d'Assís Carbonell Sebarroja  
Jordi William Carnes Ayats  
Antonio José Carrique Báez  
Marc Casadellà Amer  
Xavier Casoliva Pla  
Jaume Castán Pinós  
Josefina Castellví Piulachs  
Ramon Clotet Vilalta

Miguel Coca Ramírez  
Josep Colomer Maronas  
Susana Company Beltrán  
Maria Crespo Ferrer  
Josep Antoni Díaz Salanova  
José Luis Echavarría Horica  
Óscar Luis Egea Carretero  
Irene Erra Andreu  
M. Àngels Esteller Ruedas  
Josep Fabra Llahí  
José Antonio Fayas Janer  
José Manuel Fernández Cano  
Albert Fernández Saltiveri  
Carlos Fernández-Lerga Garralda  
M. Teresa Ferrés Àvila  
Joana Font Piqué  
Llorenç Fontan Carrera  
Joaquim Forn Chiariello  
Josep Antoni Frias Molina  
Josep Fullana Massanet  
Rafael Gabriel Costa  
Maria Cristina Galindo Garza  
Bárbara García-Andrade Díaz  
Rosa Garicano Rojas  
Joan Gaspart Solves  
Joaquim Gay de Montellà Ferrer-Vidal  
Pere Gifré Ribas  
Jaume Gil Aluja  
Maria Mercè Giné Villuendas  
Albert Gras Pahissa  
Josep-Delfí Guàrdia Canela  
Carlos Güell de Sentmenat  
José Guirao Tirado  
Monika Habsburg Lothringen  
Anna Hernández Bonancia  
Rafael Hinojosa Molina  
Alicia Huerta Martín  
Lluís Jerez Fontao  
Inmaculada Juan Franch  
Enric Lacalle Coll  
Juan-José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Mario López Martínez  
Catalina Llibre Alegre

(\*) Con fecha 18 de enero de 2011 causó alta en la Asamblea General de la Entidad como consejera general en representación del Ateneu Barcelonès, y en sustitución del señor Ferran Mascarell i Canalda, que había causado baja por renuncia el 29 de diciembre de 2010.

Dolors Llobet Maria  
 Manuel Llorca Ibáñez  
 Miguel Martín Mateo  
 Gustavo Martínez Maestro  
 Ramon Masià Martí  
 Josep Maria Mauri Prior  
 Josep Mayoral Antigas  
 Vicente Miguel Blanco  
 Francesc Josep Miró Melich  
 José María Momblant Díaz  
 Rosa Maria Mora Valls  
 Ángel Morales López  
 Joan Andreu Morant Herrero  
 Antoni Maria Muntañola Castelló  
 María Antonia Muñoz Martínez  
 Pere Navarro Morera  
 Carlos Nieto Fernández  
 Miquel Noguer Planas  
 Justo Bienvenido Novella Martínez  
 Lluís Obiols Capdevila  
 Joan Oliveras Bagués  
 Albert Ollé Bartolomé  
 Nuria Ortega Poveda  
 Antonio Padilla Reche

Anna Pagans Gruartmoner  
 Jordi Pàmies Lefrère  
 Anton Pàmies Martorell  
 Jordi Panal Aparicio  
 Xavier Parés Dalmau  
 Víctor Ignacio Pascual Blasco  
 Francisco Javier Pérez Valdenebro  
 Celia Pino Justo  
 Maria Carme Piqué Farré  
 Joan Pons Font  
 Jordi Portabella Calvete  
 Ramon Pou Sallés  
 Josep Manel Puente Pubill  
 Maria Rosa Pujol Esteve  
 Enrique Quijano Roy  
 Francisco Ramírez Soler  
 Francisco Ramos Herrera  
 Xose Mario Rey Chao  
 Lluís Riera Oliveras  
 Óscar Rionegro Sotillo  
 Miguel Ángel Roa Peña  
 Josep Roca Pagès  
 Leopoldo Rodés Castañé  
 Jordi Roglà de Leuw

Àngel Ros Domingo  
 Josep Manel Ruiz Ramos  
 Gaspar Sabater Vives  
 María del Carmen Sanclemente Alastuey  
 Carlos Santana Fuster  
 Pablo Saravia Garrido  
 José Antonio Segarra Torres  
 Mariano Serra Planells  
 Alfredo Santiago Serrano Horrillo  
 Joan Sierra Fatjó  
 Juan Antonio Socías Bruguera  
 Roser Soldevila Pastor  
 Benet Triquell Alberich  
 María Ángeles Trouillhet Manso  
 Sandra Maria Van Dellen Ramón  
 Josep M. Vila Medià  
 Alfonso Vilá Recolons  
 Josep Vilaró Capella  
 Jaume Vilella Motlló  
 Nuria Esther Villalba Fernández  
 Francisco Villoslada Correa  
 Jeroni Vinyet Benito  
 Josep Francesc Zaragoza Alba

## Dirección General

### Director General

Juan María Nin Génova

### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla  
 Tomás Muniesa Arantegui  
 Marcelino Armenter Vidal  
 Juan Antonio Alcaraz García

## Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2010

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jordi Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Javier Godó Muntañola

### Vocales

Victòria Barber Willems  
María Teresa Bartolomé Gil  
Maria Teresa Bassons Boncompte  
Montserrat Cabra Martorell  
Aina Calvo Sastre  
Josep-Delfí Guàrdia Canela  
Monika Habsburg Lothringen  
Inmaculada Juan Franch  
Juan-José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Dolors Llobet Maria  
Rosa Maria Mora Valls  
Miquel Noguer Planas  
Justo Bienvenido Novella Martínez  
Leopoldo Rodés Castañé  
Nuria Esther Villalba Fernández  
Josep Francesc Zaragoza Alba

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

#### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui  
Marcelino Armenter Vidal  
Juan Antonio Alcaraz García

## Comisión Ejecutiva

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jordi Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Javier Godó Muntañola

### Vocales

Inmaculada Juan Franch  
Dolors Llobet Maria  
Miquel Noguer Planas  
Leopoldo Rodés Castañé

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Obras Sociales

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jordi Mercader Miró  
Javier Godó Muntañola  
Montserrat Cabra Martorell  
Aina Calvo Sastre  
Juan-José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Justo Bienvenido Novella Martínez

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

#### Director Ejecutivo

Jaime Lanaspá Gatnau

## Comisión de Inversiones

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Javier Godó Muntañola  
Dolors Llobet Maria

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Retribuciones y Nombramientos

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jordi Mercader Miró

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## **Comisión de Control** **a 31 de diciembre de 2010**

### **Presidente**

Jaume Gil Aluja

---

### **Secretario**

Àngel Ros Domingo

---

### **Vocales**

Josefina Castellví Piulachs

Josep Antoni Frias Molina

Josep Fullana Massanet

Albert Gras Pahissa

Maria Rosa Pujol Esteve

Carlos Santana Fuster

Joan Sierra Fatjó

---

## **DIRECCIÓN** **Comité de Dirección**



**Isidro Fainé Casas**  
Presidente



**Juan María Nin Génova**  
Director General



**Antonio Massanell Lavilla**  
Director General Adjunto Ejecutivo



**Juan Antonio Alcaraz García**  
Director General Adjunto Ejecutivo



**Jaume Giró Ribas**  
Director Ejecutivo Comunicación,  
RR.II. y RSC



**Tomás Muniesa Arantegui**  
Director General Adjunto Ejecutivo



**Francisco Javier Coll Escursell**  
Director Ejecutivo Recursos Humanos



**Jaime Lanaspá Gatnau**  
Director Ejecutivo Obra Social



**Marcelino Armenter Vidal**  
Director General Adjunto Ejecutivo



**Alejandro García-Bragado Dalmau**  
Secretario General



**Joaquim Vilar Barrabeig**  
Director Ejecutivo Financiero



## Equipo Directivo

### Dirección General

Juan María Nin Génova

### Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas

Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui  
Marcelino Armenter Vidal  
Juan Antonio Alcaraz García

### Direcciones Ejecutivas

#### SERVICIOS CENTRALES

Ignacio Alegre de Miquel  
Ignacio Álvarez-Rendueles Villar  
Francisco Javier Coll Escursell  
Luis Deulofeu Fuguet  
Elisa Duran Montolio  
Jesús Escolano Cebolla  
Joan Fàbrega Cardelus  
Alejandro García-Bragado Dalmau  
Jaume Giró Ribas  
Jaime Lanaspá Gatnau  
Robert Leporace Roig  
Sebastià Sastre Papiol  
Joaquim Vilar Barrabeig

*Gestión Global del Riesgo*  
*Banca Internacional*  
*Recursos Humanos*  
*Presidente ejecutivo de SILK*  
*Adjunta a la Presidencia de "la Caixa"*  
*Riesgo - Análisis y Concesión*  
*Negocio Red - Banca Internacional*  
*Secretaría General*  
*Comunicación, RR.II. y RSC*  
*Obra Social*  
*Recuperaciones*  
*Asesoría Legal de Negocio*  
*Financiera*

#### TERRITORIAL

Juan Carlos Gallego González  
Joan Ramón Fuertes Blasco  
Victorino Lluch Martín  
Bibiano Manuel Martínez Perales  
Juan José Muguruza Angulo  
Andrés Orozco Muñoz  
Juan Reguera Díaz  
Manuel Romera Gómez

*Territorial Madrid*  
*Territorial Baleares*  
*Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha*  
*Territorial Levante y Murcia*  
*Territorial Norte*  
*Territorial Canarias*  
*Territorial Sur*  
*Territorial Cataluña*

### Subdirecciones Generales / Delegaciones Generales

#### SUBDIRECCIONES GENERALES

Manuel Barrachina Picó  
Luis Cabanas Godino  
Julián Cabanillas Moreno  
Fernando Cánovas Atienza  
Pablo Arturo Forero Calderón  
Juan Miguel Gandarias Zúñiga  
Juan Antonio García Gálvez  
Jordi Gual Solé  
Juan Llopis Caldero  
M. Victòria Matia Agell  
Manuel Fdo. Menéndez López  
Josep Ramón Montserrat Miró  
Oriol Ordax Badenes  
Javier José Paso Luna  
Àngel Pes Guixà

*Organización y Calidad*  
*Banca de Empresas*  
*Gestión de Servicios Generales*  
*Mercados*  
*Gestión de Activos*  
*Banca Privada y Banca Personal*  
*Servicios Bancarios*  
*Estudios y Análisis Económico*  
*Auditoría*  
*Banca Electrónica*  
*Banca de Inversión*  
*Riesgo Inmobiliario, Pymes y Particulares*  
*Secretaría Técnica y Validación*  
*Asesoría Fiscal*  
*Responsabilidad Corporativa y Marca*

#### DELEGACIONES GENERALES

Jesús Lorenzo Alonso Felipe  
Marc Arthur Benhamou Gallego  
José Manuel Bilbao Kamio  
Joaquín Antonio Chaparro Tejada  
Francisco Cornejo Castillo  
José Ramón Cuesta Fernández  
Rafael Fernández Díaz  
Feliu Formosa Prat  
Víctor Guardiola Flores  
José Alberto Gutiérrez Simón  
Raúl José Marqueta Bueno  
Amparo Martínez Fabián  
Jordi Nicolau Aymar  
Miguel Ángel Palanco Olmedo  
Miquel Àngel Pla Moyano  
Enrique Pujol Biosca  
Felipe Pulido de Dios  
Carlos Javier Serrano Guerra  
Jaume Torrents Pagan  
Ana Belén Vuelta Santiago  
Juan Ignacio Zafra Becerra

*Madrid Noroeste*  
*Galicia*  
*País Vasco*  
*Extremadura y Huelva*  
*Córdoba y Málaga*  
*Castilla y León*  
*Madrid Este*  
*Barcelona Provincia*  
*Murcia y Alicante*  
*Madrid Suroeste*  
*Aragón, Navarra y La Rioja*  
*Tarragona*  
*Girona*  
*Granada, Jaén y Almería*  
*Barcelona Ciudad*  
*Lleida*  
*Sevilla y Cádiz*  
*Asturias y Cantabria*  
*Área Metropolitana de Barcelona*  
*Castilla-La Mancha*  
*Valencia y Castellón*

#### DELEGACIONES GENERALES DE EMPRESAS

Juan Pedro Badiola Uriarte  
María Jesús Català Buera  
Francisco Costa Ferrer  
Juan Antonio Pérez Goñi  
María de las Cruces Rivera Villegas  
Rafael Herrador Martínez

*Territorial Norte*  
*Territorial Cataluña*  
*Territorial Levante-Murcia*  
*Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha*  
*Territorial Madrid*  
*Territorial Sur*

#### DELEGACIONES GENERALES DE BANCA PRIVADA

Lluís Caballé Benejam  
Ana Guzmán Gangóiti  
Juan Andrés Llamas Escobar

*Territorial Cataluña*  
*Territorial Norte*  
*Territorial Madrid*

---

#### Direcciones Corporativas

Óscar Calderón de Oya  
Natividad Capella Pifarré  
Óscar Valentín Carpio Garijo  
Jordi Fontanals Curiel  
Javier Ceferino García-Lluís Valencia  
Carles Gramunt Suárez  
Jordi Ibern Molina  
Jordi Mondéjar López  
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal  
Javier Pano Riera  
Luis Enrique Pérez García  
Ignacio Redondo Andreu  
Alfons Salvó Salcedo  
Albert Soler Rubio

*Vicesecretaría General*  
*Control de Riesgos y Gestión Operativa Mercados*  
*Riesgo Empresas y Sector Público*  
*Sistemas de Información*  
*Banca Transaccional y Pymes*  
*Banca Corporativa*  
*Gestión Global del Riesgo*  
*Control de Gestión y del Gasto*  
*Información Comercial*  
*Tesorería*  
*Comercial y Banca de Particulares*  
*Asesoría Jurídica y Fiscal*  
*Recursos Humanos*  
*Financiaciones Estructuradas*

---

## Direcciones de Área

Ricardo Agramunt Lamúa  
 Teresa Algans Mas  
 Víctor Manuel Allende Fernández  
 Joan Alfons Álvarez García  
 Fernando Arce Saez  
 Ignacio Badiola Gómez  
 José Ballbé Bellera  
 Juan Manuel Bermejo Barrera  
 Tomàs Bravo Montesinos  
 Alfredo Bustillo Martínez  
 Vicenç Buxarrais Estrada  
 Pere Capella Alsina  
 Pere Lluís Carrera Bonadona  
 Carles Casanovas Dosrius  
 Juan Cebrián Torallas  
 Carlos de Parias Halcón  
 Ángel José Díez Elosúa  
 Ana María Díez Fontana  
 Fco. Javier Estrada Fndez. Hontoria  
 Carles Feliu Ferrer  
 Miguel Ángel Fernández Rancaño  
 Marta Fina Casanova  
 Ernesto Gil Sánchez  
 Adolfo Gómez Cardona  
 Francesc Xavier Gómez Naches  
 Pere Huguet Vicens  
 María Beatriz Kissler Fernández  
 Jesús Antonio Losa Fernández  
 Javier Marín Martínez Cañavate  
 María Luisa Martínez Gistau  
 Juan Masjoan Soler  
 Juan Morlà Tomàs  
 María Isabel Munuera Rodríguez  
 José Javier Nicolás Espin  
 Edward Michel O'Loughlen Velicia  
 Felipe Augusto Oriol Miranda  
 Josep Parareda Climent  
 Juan José Pelayo Revuelta  
 Javier Ignacio Peyra Sala  
 M<sup>a</sup> Luisa Retamosa Fernández  
 José María Rifé Climent  
 Joan Rosás Xicota  
 Francisco Emilio Ruiz Armengol  
 Sergio Sala Puig  
 Daniel Torras Corominas  
 Àlex Valencia Baeza  
 Francisco Javier Zuloaga López

*Posicionamiento Comercial*  
*Calidad*  
*Desarrollo de Negocio de Banca Privada y Personal*  
*Cumplimiento Normativo*  
*Financiaciones Estructuradas-Empresas*  
*Banca Institucional*  
*Auditoría Territorial*  
*Sucursales y Negocio Internacional*  
*Tesorería Clientes*  
*Servicios de Comunicación y Patrocinios*  
*Riesgo de Contrapartida*  
*Relaciones Institucionales*  
*Relaciones Jurídico-laborales*  
*Servicios de Marketing y Publicidad*  
*Gestión y Planificación del Capital*  
*Corporativos y Adquisiciones*  
*Corporate Finance*  
*Comercio Exterior*  
*Altium y Estrategia de Inversión*  
*Marca e Imagen Corporativa*  
*Seguridad*  
*Organización y eficiencia*  
*Intervención y Contabilidad*  
*Auditoría Financiera y Gestión del Riesgo*  
*Consolidación y Control Interno*  
*Secretaría Técnica de Dirección General*  
*Servicios Operativos Bancarios*  
*Financiación de Energías*  
*Distribución y Originación*  
*Comunicación y Relaciones Externas*  
*Auditoría de Cumplimiento y Participadas*  
*Tarjetas*  
*Servicios Operativos a Mercados*  
*Banca Personal*  
*Relaciones con Inversores*  
*Alianzas Estratégicas Bancarias*  
*Banca de Pymes*  
*Sindicaciones*  
*Políticas y Procedimientos de Admisión*  
*Auditoría de Medios*  
*Morosidad*  
*Instituciones Financieras Internacionales y Oficinas de Representación*  
*Administración de Cartera Propia y Participadas*  
*Financiación especializada*  
*Centro de Desarrollo Directivo*  
*Análisis del Riesgo de Balance*  
*Comunicación Interna*





## El Grupo "la Caixa"

### Claves Estratégicas

Misión, Visión y Valores

Nuevo Plan Estratégico 2011-2014

### Nueva Estructura del Grupo "la Caixa"

Reorganización del Grupo "la Caixa"

Esta sección del Informe Anual 2010 proporciona la perspectiva y el análisis de la Dirección sobre las claves estratégicas del Grupo "la Caixa": Misión, Visión y Valores y la descripción del Nuevo Plan Estratégico 2011-2014. Asimismo, da a conocer las líneas generales de la Nueva Estructura del Grupo "la Caixa".

## EL GRUPO "LA CAIXA": CLAVES ESTRATÉGICAS

### Misión, Visión y Valores

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", fue constituida en el año 1990 a partir de la fusión de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, fundada en el año 1904, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en el año 1844, y, por lo tanto, es sucesora legítima y continuadora, a título universal, de la personalidad de aquéllas en cuanto a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

Por sus **orígenes** fundacionales, es una entidad de carácter financiero, de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, de patronato privado, independiente de cualquier empresa o entidad.

El **objeto social** de "la Caixa" es el fomento del ahorro en las modalidades autorizadas, la realización de obras beneficosociales y la inversión de los fondos correspondientes en activos seguros y rentables de interés general, así como el fomento del desarrollo económico y social en su ámbito de actuación.

Las **finalidades básicas** que se indican en los Estatutos son:

- El fomento del ahorro como manifestación económica individual de interés colectivo.
- El fomento de la previsión, en general, como manifestación de un interés a la vez individual y colectivo.
- La prestación de servicios financieros y de interés social.
- La financiación y el sostenimiento de actividades de interés benéfico y/o social.
- El desarrollo propio de la Entidad con la voluntad de dar el cumplimiento más adecuado a sus finalidades.

Los orígenes, el objeto social, las finalidades básicas y la referencia futura de la Entidad se ven plasmadas en la Misión y la Visión. Este año, en el contexto del nuevo Plan Estratégico 2011-2014, se ha reafirmado la Misión del Grupo "la Caixa", como clara muestra de que la Entidad quiere seguir siendo quien es. La Visión del Grupo se actualiza en el nuevo Plan Estratégico para incorporar la vertiente internacional de la Entidad, en su voluntad de acompañar a sus clientes. Y los Valores, que representan el sustrato sobre el que se asienta la estrategia, se ponen al día para dar mayor énfasis al Liderazgo de todas las personas que integran el Grupo "la Caixa".

### Misión

La Misión de una Entidad es el concepto que define su razón de ser, la finalidad y el propósito fundamental por alcanzar ante los diferentes grupos de interés.

#### La Misión del Grupo "la Caixa":

*Fomentar el ahorro y la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes y realizar una decidida aportación a la sociedad para la cobertura, flexible y adaptada, de las necesidades financieras y sociales básicas.*

### Visión

La Visión consiste en una proyección, una imagen del futuro de la Entidad a largo plazo.

#### La Visión del Grupo "la Caixa":

*Grupo financiero líder en el mercado español, con vocación internacional, orientado a la generación de valor para la sociedad, los clientes y los empleados.*

### Valores

La actuación estratégica de "la Caixa" se sustenta en sus Valores identificativos, guías de actuación y convicciones características. Los Valores de la Entidad son:

- **Liderazgo:** compromiso, integridad, profesionalidad y trabajo en equipo.
- **Confianza:** de los clientes y de la sociedad en base a un servicio y una atención de máxima calidad.
- **Compromiso social:** objetivo último de nuestra actividad.

«LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE "LA CAIXA"  
COMO ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL  
DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL GRUPO»

«LOS VALORES IDENTIFICATIVOS DE  
"LA CAIXA" SUSTENTAN LA ESTRATEGIA  
DE LA ENTIDAD»



## 2011-2014, un nuevo Plan Estratégico para, una vez más, marcar la diferencia

En el año 2010, el Grupo "la Caixa" ha finalizado con éxito el despliegue del **Plan Estratégico 2007-2010**. A pesar de un entorno económico mucho más complejo de lo previsto se han alcanzado los retos organizativos y de estructura de negocio, con incrementos de cuotas de mercado.

En **España** se ha consolidado la banca de particulares como pilar fundamental de la actividad del Grupo, junto con el despliegue de un modelo especializado por segmentos: banca personal, banca privada, banca de pymes, banca de empresas y banca corporativa. Todo ello ha permitido reforzar el posicionamiento comercial de la Entidad, con ganancias generalizadas de cuotas de mercado.

A nivel **internacional**, se ha establecido una plataforma para la expansión basada en tres pilares: oficinas de representación, sucursales operativas y socios bancarios. Además, en este período se ha conseguido la salida a bolsa de **Criteria CaixaCorp**, que ha actuado como vehículo para la internacionalización y ha mantenido una distintiva cartera de participadas. Por último, en 2007-2010 en el Grupo "la Caixa" se ha consolidado el giro social, a través de la Obra Social y la creación de MicroBank.

De esta forma, el Grupo "la Caixa" presenta un buen punto de partida para encarar un **nuevo Plan Estratégico**: una situación financiera envidiable, con gran fuerza comercial, un modelo de atención diferencial (servicio de calidad, expansión territorial) y excelentes profesionales, entre otros, que seguro que permitirán superar con éxito los retos de la Entidad.

Bajo el lema **«Marcar la diferencia»**, el **Plan Estratégico 2011-2014** tiene la ambición de reafirmar la vocación de liderazgo y crecimiento, tanto nacional como internacional, así como de mantener el compromiso con el tejido empresarial. De esta forma, se reafirma también la responsabilidad social del Grupo "la Caixa", ahora más que nunca, en un entorno complejo.

Es decir, crecer para garantizar el modelo del Grupo "la Caixa" y marcar la diferencia. El Grupo "la Caixa" ha tenido y quiere seguir teniendo un modelo de gestión diferencial marcado por:

- Compromiso social
- Prudencia y la visión a largo plazo
- Proximidad a los clientes
- Excelencia en el servicio
- Plantilla preparada y motivada
- Innovación tecnológica
- Modelo de gobierno corporativo

---

### «GENERACIÓN DE VALOR A LARGO PLAZO PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS»

---



Para conseguirlo, el Plan Estratégico se plantea **11 Grandes Retos**. Entre ellos, consolidar el liderazgo de "la Caixa" en banca minorista en España, diversificar el negocio, profundizar en la internacionalización, mantener el compromiso con el tejido empresarial –a través también de una distintiva cartera de participadas– y reafirmar el compromiso social. Concretamente, los 11 Grandes Retos del Grupo "la Caixa" para 2011-2014 son:

1. Reforzar el liderazgo en banca minorista.
2. Diversificar el negocio hacia empresas.
3. Equilibrar la presencia territorial.
4. Crecer en la internacionalización.
5. Mantener una distintiva cartera de participadas.
6. Mantener la fortaleza financiera.
7. Mejorar la rentabilidad.
8. Avanzar en eficiencia y flexibilidad organizativa.
9. Desarrollar y motivar el talento.
10. Reafirmar el compromiso social.
11. Comunicar los objetivos de la institución, interna y externamente.

---

**«EL PLAN ESTRATÉGICO REAFIRMA LA  
VOCACIÓN DE LIDERAZGO Y CRECIMIENTO  
DEL GRUPO»**

---



## NUEVA ESTRUCTURA DEL GRUPO "LA CAIXA"

### Reorganización del Grupo "la Caixa"

El Informe Anual de "la Caixa" incluye en el Informe Financiero (de la página 39 a la 121) los aspectos fundamentales que ayudan a la interpretación del negocio y de la evolución económica y financiera del Grupo durante el ejercicio 2010.

**«CON LA NUEVA ESTRUCTURA "LA CAIXA" OPTA POR EL EJERCICIO INDIRECTO DE LA ACTIVIDAD BANCARIA MEDIANTE UN BANCO COTIZADO»**

Adicionalmente, hay que considerar que el 27 de enero de 2011 los Consejos de Administración de "la Caixa" y de Critería CaixaCorp acordaron la suscripción de un Acuerdo Marco para la reorganización del Grupo "la Caixa", en virtud de la cual "la Caixa", tal como prevé la nueva ley de Cajas de Ahorros (LORCA), ejercerá la actividad bancaria de forma indirecta a través de un banco cotizado (actual Critería CaixaCorp). El 24 de febrero de 2011, los Consejos de Administración aprobaron los términos definitivos de la reorganización, estando ésta sujeta a la autorización por parte de la Asamblea General de "la Caixa" y la Junta General de Accionistas de Critería CaixaCorp.

El proceso, que previsiblemente finalizará en julio de 2011, pretende definir una nueva estructura que, manteniendo el cumplimiento de los fines sociales propios de "la Caixa" y el desarrollo de los actuales negocios del Grupo, permita adaptarse a las nuevas exigencias regulatorias nacionales e internacionales, y, en particular, a los nuevos requerimientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Basilea III).

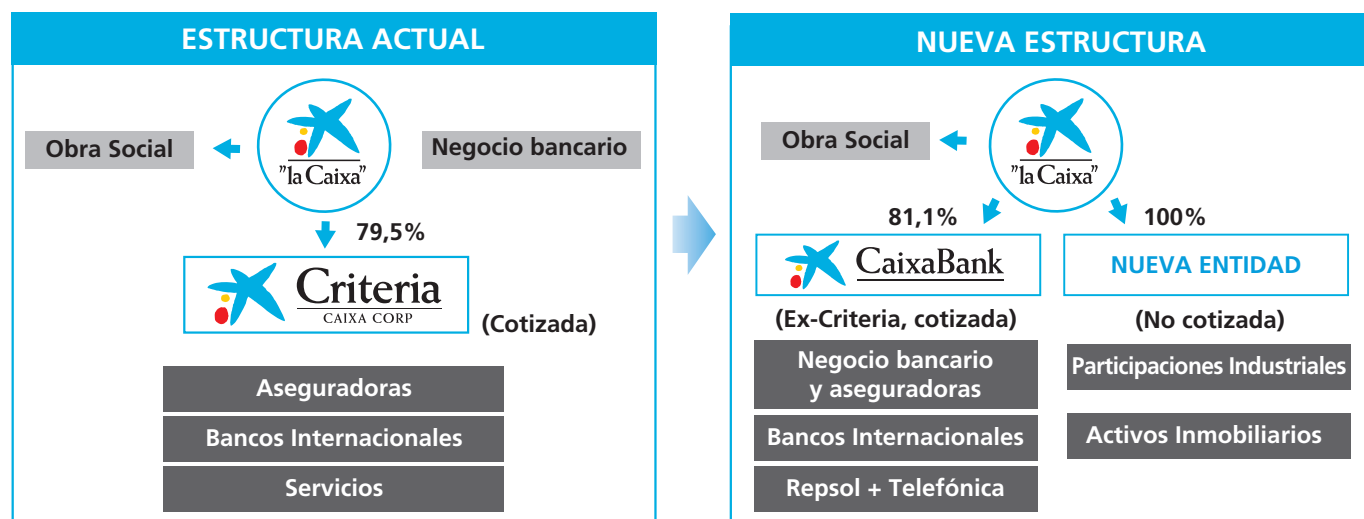
Con esta reorganización, "la Caixa" traspasará su negocio bancario (con la excepción de determinados activos, básicamente inmobiliarios, y ciertos pasivos) a Critería CaixaCorp (que pasará a ser un grupo bancario y se denominará CaixaBank) a cambio de que Critería CaixaCorp le traspase parte de sus participaciones industriales (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aigües de Barcelona, Port Aventura y Mediterránea), así como acciones de nueva emisión por un importe total de 2.044 millones de euros.

CaixaBank, participado mayoritariamente por "la Caixa", nacerá con un posicionamiento de liderazgo en el mercado español en el sector financiero y asegurador, y adicionalmente estará diversificado con otras actividades complementarias, como las participaciones en bancos internacionales y las participaciones en Telefónica y Repsol.

Dispondrá del mejor nivel de calidad de activo entre los principales grupos comparables del sector, dada la menor ratio de morosidad (3,66%), la mejor cobertura (70%) y el hecho de no tener exposición directa a activos inmobiliarios. A nivel de solvencia, considerando una emisión de bonos necesariamente convertibles por importe de 1.500 millones de euros, alcanzará un *core capital* pro forma del 10,9% (Basilea II) en 2010, el nivel más elevado dentro de los grandes grupos bancarios españoles, y contará con una excelente liquidez de 19.638 millones de euros. Se estima que CaixaBank se sitúe en la posición número 10 de la zona del euro y entre los 20 primeros de Europa por capitalización bursátil.

Por otro lado, "la Caixa" agrupará otra serie de participadas y negocios, entre ellos el inmobiliario, dentro de una nueva compañía, de la que tendrá el 100%.

La nueva configuración del Grupo permitirá a "la Caixa" mantener su liderazgo en el sistema financiero español y el completo desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2011-2014, así como aprovechar las oportunidades de crecimiento que puedan presentarse en los próximos años. "la Caixa", que continuará siendo una caja de ahorros, mantendrá el nivel de recursos destinados a la Obra Social, sale reforzada con la nueva reorganización, con una estructura financiera más sólida, que garantiza su sostenibilidad y crecimiento futuro.







## Informe Financiero 2010 del Grupo "la Caixa"

1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2010
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario
3. Cartera de participadas
4. Gestión activa de los riesgos
5. Elevada fortaleza financiera

Esta sección del Informe Anual describe los aspectos fundamentales que ayudan a la interpretación de la evolución económica y financiera global del Grupo en 2010, en el seno de la configuración de sus negocios y de la gestión de los riesgos. Lo más significativo de estos rasgos fundamentales se presenta en las páginas 40 y 41.

Para el análisis de la evolución de la actividad del Grupo y de los resultados, se presentan datos de los tres últimos ejercicios. La información toma como base las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa". Las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados del ejercicio 2010 pueden consultarse, junto con el informe de auditoría fechado el 27 de enero de 2011, en el que se expresa una opinión favorable, en la página Web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

En el marco de la reestructuración del sector, con fecha 16 de septiembre de 2010, las Asambleas Generales Extraordinarias de "la Caixa" y de Caixa d'Estalvis de Girona (Caixa Girona) aprobaron la fusión de "la Caixa", como entidad absorbente, con Caixa Girona, como entidad absorbida, fusión que, una vez recibidas las autorizaciones pertinentes, fue efectiva el 3 de noviembre de 2010. En esta fecha, "la Caixa" registró en sus estados financieros los activos, pasivos y pasivos contingentes de Caixa Girona, valorados en valor razonable. El Balance de Fusión de Caixa Girona, cerrado a 31 de diciembre de 2009, totalizaba activos por 7.802 millones de euros. Para la adecuada interpretación del Informe Financiero 2010 hay que tener en cuenta la fusión, proceso que finalizó el 1 de enero de 2011 con la rápida y satisfactoria integración de Caixa Girona desde un punto de vista tecnológico y operativo en los sistemas de información y en los procesos de "la Caixa".

# INFORME FINANCIERO 2010 DEL GRUPO "LA CAIXA"

## 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2010

### 1.1 Crecimiento de la actividad con buenos resultados y saneamientos conservadores PÁGINA 42

**Resultado recurrente: 1.507 M€, -11,9%.** El elevado y sostenido resultado recurrente permite el registro de dotaciones conservadoras.

**Resultado del Grupo: 1.307 M€, -13,4%.** Resultados extraordinarios totales netos de -200 M€.

**Activos totales: +5,1%.** Activos totales se sitúan en 285.724 M€.

### 1.2 Gestión activa de los márgenes, eficiencia y rentabilidad PÁGINA 44

**Fuerte nivel de los ingresos del Grupo.** Presión sobre el margen de intereses compensado por el aumento sostenido de las comisiones y de otras fuentes de ingresos.

**Gran reducción de los gastos de explotación (-4,0%).** Ratio de Eficiencia del 43,6%.

**Margen de explotación de 3.323 M€.** El sólido margen de explotación permite absorber mayores dotaciones y saneamientos. Sin disponer del fondo genérico.

**Buenos niveles de rentabilidad.** ROE recurrente 9,3%, ROA 0,7%, RORWA 1,4%.

### 1.3 Obra Social PÁGINA 50

**Presupuesto 2011 de 500 M€.** Se mantiene el presupuesto, reflejando el compromiso con la sociedad.

### 1.4 Segregación por negocios PÁGINA 51

**Buena evolución de los resultados de los negocios.** Banca en España y Cartera de Participadas.

## 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario

### 2.1 Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria PÁGINA 53

**Aumento de 21.618 del volumen de negocio bancario +5,2% hasta los 437.443 M€.** Recursos de clientes de 247.897 M€ +10.098 (4,2%) y Créditos de 189.546 M€ +11.520 (6,5%).

Elevadas cuotas: Depósitos 10,0% y Créditos 10,6%.

### 2.2 Base de clientes: el centro del negocio PÁGINA 56

**Modelo de banca minorista con segmentación y focalización especializada de la actividad comercial.** 10,5 M de clientes, con una penetración del 21% en particulares, 15,7% de cuota de domiciliación de nóminas y 13,6% de pensiones. Impulso en la especialización del negocio.

### 2.3 Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales PÁGINA 64

**Red extensa y plantilla cualificada.** 5.409 oficinas (cuota del 12,6%) y 28.651 empleados.

### 2.4 Gestión multicanal: relación permanente con el cliente PÁGINA 66

**Gestión multicanal: relación permanente con el cliente, facilitando una oferta completa de productos y servicios.** Cajeros automáticos: red de 8.181. Línea Abierta (canal Internet): 6,6 M de clientes. Banca móvil: 1,8 M de clientes.

### 2.5 Sistemas de pago: una oferta diferenciada PÁGINA 70

**Sistemas de pago: gama diferenciada y servicio integral.** 10,3 M de tarjetas emitidas por "la Caixa", líder por facturación con una cuota del 17,7%. 169.966 Terminales Punto de Venta (TPV's).

### 2.6 Innovación en los servicios a los clientes PÁGINA 71

#### 2.6.1 La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y servicio al cliente PÁGINA 71

#### 2.6.2 Innovación y liderazgo en sistemas de información PÁGINA 74

#### 2.6.3 Oficinas y servicios diseñados para la atención personalizada PÁGINA 76

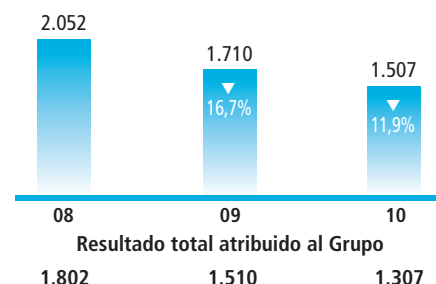
### 2.7 Calidad y atención al cliente: base de futuro PÁGINA 77

**Calidad para satisfacer a los clientes y para garantizar el crecimiento futuro.** Mejores resultados de la calidad percibida por los clientes que la competencia.

### 2.8 Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa" PÁGINA 78

**Filiales que prestan servicios de apoyo.** Gestión multicanal, servicios inmobiliarios y otros.

## RESULTADO RECURRENTE ATRIBUIDO AL GRUPO (Millones de euros)



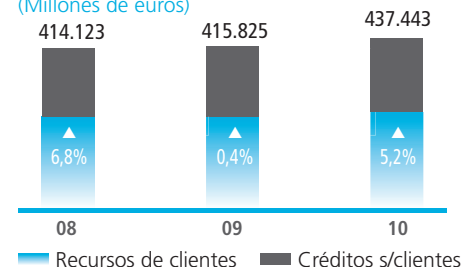
## RESULTADOS RECURRENTES 2010 Var. año

Margen bruto	6.745	-6,1%
Margen de explotación	3.323	-8,3%
Eficiencia	43,6%	+0,7
ROE	9,3%	-2,0

## OBRA SOCIAL

Presupuesto de 500 millones de euros  
67% a programas sociales

## VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO (Millones de euros)



## "la Caixa" LÍDER

10,5 millones de clientes  
21% penetración en particulares

Oficinas	5.409
Empleados del Grupo "la Caixa"	28.651
Cajeros	8.181
Clientes Línea Abierta (millones)	6,6
Clientes banca móvil (millones)	1,8
Tarjetas emitidas (millones)	10,3
Terminales Punto de Venta (TPV's)	169.966

## Cuotas de mercado y posición en el ranking

RANKING	Últimos datos disponibles 2010	CUOTA
1º	Domiciliación de nóminas	15,7%
	Domiciliación de pensiones	13,6%
	Hipotecas	11,0%
	Facturación tarjetas	17,7%
	Negocio merchant (TPV's)	21,2%
	Seguros de vida-ahorro	14,8%
	Créditos (sect. priv. resid.)	10,6%
	Depósitos a la vista	11,8%
2º	SNCE	12,7%
	Depósitos (sect. priv. resid.)	10,0%
	Planes de pensiones	16,2%
3º	Crédito comercial	9,5%
	Fondos de inversión	10,6%
	Factoring y confirming	13,3%





### 3. Cartera de participadas

#### 3.1 Critería CaixaCorp: internacionalización y diversificación PÁGINA 80

##### 3.1.1 Critería: filial que concentra la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" PÁGINA 80

**Estrategia inversora: diversificación de los ingresos y expansión internacional.** Generación de valor con riesgo controlado. El Grupo "la Caixa" mantiene un 79,5% de participación a 31-12-10.

##### 3.1.2 Negocio servicios PÁGINA 81

**Participaciones estratégicas en sectores de servicios básicos para la sociedad.** Inversiones en compañías líderes, con capacidad de crecimiento y generación de valor.

##### 3.1.3 Negocio financiero PÁGINA 83

**Aseguradoras y servicios financieros especializados.** Líder en el sector asegurador de España. Complemento de los productos y servicios de "la Caixa".  
**Banca internacional.** Participaciones en países en los que se puede aportar valor y aprovechar el potencial de crecimiento.

#### 3.2 Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" PÁGINA 86

**Objetivos estratégicos: incrementar el peso del negocio financiero con gestión activa.** Incremento de la participación en The Bank of East Asia hasta el 15,2%.  
Adquisición del 99,8% de Adeslas y reducción de la participación en Agbar hasta el 24,0%.  
Acuerdo, en enero de 2011, para la venta del 50% de VidaCaixa Adeslas a Mutua Madrileña.  
Venta del negocio de *renting* de vehículos a Arval.

#### 3.3 MicroBank PÁGINA 88

#### 3.4 Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores PÁGINA 92

### 4. Gestión activa de los riesgos

**Gestión global del riesgo.**

**De crédito: asegurar la calidad de la cartera crediticia.**

**Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas.**

**De mercado: reducir la exposición del riesgo de las posiciones de balance.**

**De liquidez: diversificar los mercados y los productos de las fuentes de financiación.**

**Operacional: minimizar el riesgo inherente en las actividades de negocio.**

**Cumplimiento normativo.**

Factor clave en la estrategia del Grupo.

Procedimientos adecuados de concesión. Apoyo de herramientas y de procedimientos de medición y seguimiento.  
Ratio de morosidad contenida, 3,71%, inferior a la media del sector con elevadas coberturas del 70%, y 140% con garantías hipotecarias.

Elevadas coberturas naturales y operaciones en mercados financieros.

Gestión activa del balance y de las fuentes de financiación para disponer de niveles excelentes de liquidez.

La cualificación del personal, los procedimientos establecidos y los controles implantados permiten mitigar el riesgo.

Promover la cultura del cumplimiento.

### 5. Elevada fortaleza financiera

#### 5.1 Excelentes niveles de Liquidez PÁGINA 118

**Gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez.** Excelente posición de liquidez que permite al Grupo el futuro crecimiento del negocio: 6,9% del Activo.

#### 5.2 Excelentes niveles de Solvencia PÁGINA 119

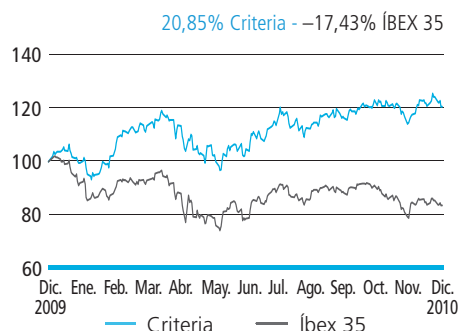
**Core Capital del 8,6%.** Coeficiente de solvencia (ratio BIS) 11,8%. *Tier 1*: 9,9%.  
Excedente de recursos propios: 6.130 M€.

#### 5.3 Muy buenos ratings del Grupo "la Caixa" PÁGINA 121

**Muy buenas calificaciones.** Denotan el fuerte posicionamiento de mercado y la solidez financiera de la Entidad.



#### COTIZACIÓN DE CRITERIA Y DEL IBEX 35 (Millones de euros)



#### CALIDAD DEL ACTIVO 2010

Ratio de morosidad Grupo "la Caixa"	3,71%
Sector financiero	5,81%
Elevadas coberturas	
Ratio de cobertura	70%
Ratio de cobertura con garantías hipotecarias	140%
Fondo genérico para insolvencias a 31-12-10 (millones de euros)	1.835

#### FORTALEZA FINANCIERA 2010

Liquidez (millones de euros)	19.638
------------------------------	--------

#### Solvencia Basilea II (%)

Core Capital	8,6%
Tier 1	9,9%
Ratio Bis	11,8%
Excedente de recursos propios (millones de euros)	6.130

	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
Moody's	P-1	Aa2
Standard & Poor's	A-1	A+
Fitch	F1	A+

Situación a marzo de 2011



## 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2010

### 1.1. Crecimiento de la actividad con buenos resultados y saneamientos conservadores

**El Grupo "la Caixa" obtiene un beneficio recurrente en 2010 de 1.507 millones de euros (-11,9%), sin disponer del fondo genérico para insolvencias, y con una intensa actividad comercial:**

- Los ingresos totales (margen bruto) se sitúan en 6.745 millones de euros y, junto con una estricta política de reducción y racionalización de los costes (los gastos se reducen un 4,0%) y la gran capacidad comercial de la red, han permitido situar la ratio de eficiencia en el 43,6%, y el margen de explotación en los 3.323 millones de euros, -8,3%.
- Estrategia de gran prudencia, registrando 2.651 millones de euros de dotaciones totales y reforzando la sanidad del balance, sin haber dispuesto del fondo genérico.
- Beneficios extraordinarios de 634 millones de euros netos destinados en su totalidad a provisiones y una dotación neta de impuestos de -200 millones de euros para la gestión futura del negocio.
- El resultado atribuido del Grupo se sitúa en los 1.307 millones de euros (-13,4%), en un entorno complejo. La entidad consolida su fortaleza financiera y su liquidez, mantiene contenida su ratio de morosidad e incrementa su cobertura, sin disponer del fondo genérico para insolvencias, que se mantiene en los 1.835 millones de euros del cierre del ejercicio 2009, gracias a la capacidad de generación de ingresos. Consolidación de las fortalezas financieras ante entornos futuros adversos.

Los negocios del Grupo "la Caixa" presentan un crecimiento equilibrado y de calidad durante el ejercicio 2010, en

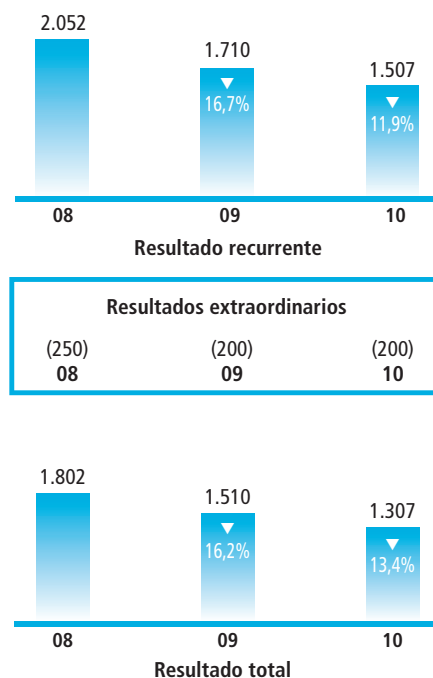
un complejo entorno económico y financiero, con volatilidad en los mercados financieros y estancamiento de los tipos de interés, aumento de la morosidad y gran competencia bancaria.

La gran capacidad comercial del Grupo, la adecuada gestión de los márgenes, la gestión de los servicios a los clientes y la positiva evolución de las participadas han posibilitado situar los ingresos hasta los 6.745 millones de euros. Este fuerte nivel de los ingresos, junto con la importante reducción de los gastos, ha permitido situar la ratio de eficiencia en el 43,6% y los niveles de rentabilidad recurrente en el 9,3% de ROE.

Así, el margen de explotación se sitúa en los 3.323 millones de euros y ha permitido registrar unas fuertes dotaciones, en su mayor parte para insolvencias crediticias, para reforzar la fortaleza del balance, hasta situar el resultado neto recurrente en 1.507 millones de euros, un 11,9% menos. El beneficio total atribuido de 2010 se sitúa en 1.307 millones de euros e incorpora plusvalías extraordinarias netas de 634 millones de euros destinadas íntegramente a provisiones para mejorar la fortaleza del balance, y, adicionalmente, 200 millones de euros (286 antes de impuestos) de dotaciones para la gestión futura del negocio.

Todo ello, junto con una gestión activa y exigente del riesgo, de la liquidez y de la solvencia, ha permitido consolidar las elevadas fortalezas financieras del Grupo. Así, el Grupo "la Caixa" se sitúa en una posición óptima para gestionar con éxito un entorno complejo y exigente como el actual, afrontar con garantías el crecimiento de sus negocios y dar respuesta a las necesidades de crédito de todos sus clientes.

#### RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO "LA CAIXA" (Millones de euros)



## Incremento del 5,1% de los activos totales.

Los activos totales del Grupo "la Caixa" han llegado a los 285.724 millones de euros y se han incrementado durante el 2010 en 13.851 millones de euros, un 5,1%.

En un entorno impactado por la ralentización de la actividad económica, "la Caixa" consigue que el volumen de negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos gestionados) crezca 21.618 millones de euros respecto a 2009, hasta los 437.443 millones de euros. Los créditos sobre clientes brutos aumentan en 11.520 millones de euros, un 6,5% más, y los créditos netos aumentan 8.887 millones de euros. Los recursos totales de clientes crecen en 10.098 millones de euros, un 4,2%, con gestión activa de los márgenes y de la estructura habiendo aumentado a su vez los de fuera de balance en 4.421 millones de euros.

En Otros Pasivos y Periodificaciones, aumento de 11.027 millones, de los que 9.282 millones de euros para Cesiones Temporales de Activos a Entidades de contrapartida y 1.391 millones para Cesiones Temporales de Activos al Tesoro.

Los fondos propios (reservas más resultados) aumentan en 725 millones de euros, un 4,3% más, tras considerar el Resultado atribuido al Grupo de 1.307 millones de euros y la distribución a la Obra Social. Por su parte, los ajustes por valoración a valor razonable de los activos financieros disponibles para la venta disminuyen en 2010 en 208 millones de euros por el impacto de la evolución de los mercados de valores durante el año 2010.

Véanse explicaciones más detalladas de las principales magnitudes de balance en los capítulos «2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario», «3. Cartera de participadas» y «5. Elevada fortaleza financiera».

## «CRECIMIENTO DEL NEGOCIO BANCARIO»

## Balances de gestión consolidados del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	2010	2009	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Activo</b>				
Caja, bancos centrales, entidades de crédito y renta fija	33.240	33.678	(438)	(1,3)
Créditos sobre clientes netos	182.528	173.641	8.887	5,1
Activos por contratos de seguros	21.389	21.261	128	0,6
Renta variable	20.367	19.997	370	1,9
Activo material e intangible	10.241	8.845	1.396	15,8
Otros activos y periodificaciones	17.959	14.451	3.508	24,3
<b>Total Activo</b>	<b>285.724</b>	<b>271.873</b>	<b>13.851</b>	<b>5,1</b>
<b>Pasivo</b>	<b>263.744</b>	<b>250.470</b>	<b>13.274</b>	<b>5,3</b>
Entidades de crédito	19.041	22.521	(3.480)	(15,5)
Recursos de clientes en balance	211.308	205.631	5.677	2,8
Provisiones	2.975	2.925	50	1,7
Otros pasivos y periodificaciones	30.420	19.393	11.027	56,9
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>21.980</b>	<b>21.403</b>	<b>577</b>	<b>2,7</b>
Fondos propios	17.421	16.696	725	4,3
<i>De los cuales: Resultado atribuido al Grupo</i>	<i>1.307</i>	<i>1.510</i>	<i>(203)</i>	<i>(13,4)</i>
Ajustes por valoración	1.404	1.612	(208)	(12,9)
Intereses minoritarios	3.155	3.095	60	1,9
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>285.724</b>	<b>271.873</b>	<b>13.851</b>	<b>5,1</b>

## 1.2. Gestión activa de los márgenes, eficiencia y rentabilidad

### Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	2010	2009	VARIACIÓN EN %
Ingresos financieros	6.916	9.097	(24,0)
Gastos financieros	(3.764)	(5.165)	(27,1)
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.152</b>	<b>3.932</b>	<b>(19,8)</b>
Dividendos	460	400	15,0
Resultados por puesta en equivalencia	934	840	11,2
Comisiones netas	1.407	1.303	8,0
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	252	130	91,6
Otros productos y cargas de explotación	540	582	(7,1)
<b>Margen bruto</b>	<b>6.745</b>	<b>7.187</b>	<b>(6,1)</b>
Total gastos de explotación	(3.422)	(3.565)	(4,0)
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.323</b>	<b>3.622</b>	<b>(8,3)</b>
Dotaciones para insolvencias y otros	(1.454)	(1.401)	3,9
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(113)	(90)	24,3
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.756</b>	<b>2.131</b>	<b>(17,6)</b>
Impuestos sobre beneficios	66	(127)	(153,0)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>1.822</b>	<b>2.004</b>	<b>(9,0)</b>
Resultado de minoritarios	315	294	7,6
<b>Resultado recurrente (*)</b>	<b>1.507</b>	<b>1.710</b>	<b>(11,9)</b>
Beneficios extraordinarios	634	249	
Saneamientos extraordinarios	(634)	(249)	
Dotación para la gestión futura del negocio	(200)	(200)	
<b>Resultado extraordinario</b>	<b>(200)</b>	<b>(200)</b>	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.307</b>	<b>1.510</b>	<b>(13,4)</b>

(\*) Resultados recurrentes sin resultados extraordinarios.

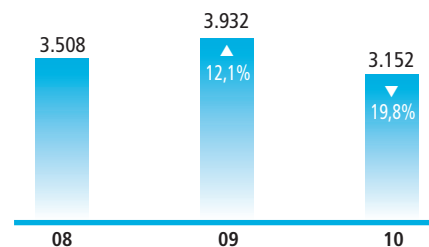
Dada la especial relevancia de los resultados extraordinarios no recurrentes registrados en 2010 y 2009, y para facilitar la comprensión y el análisis de la evolución del negocio, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada adjunta presenta los resultados de la actividad ordinaria y recurrente del Grupo "la Caixa". Adicionalmente, los resultados recurrentes se ajustan por el impacto de los resultados extraordinarios netos de impuestos y minoritarios, hasta establecer los resultados atribuidos al Grupo.

#### Los ingresos totales (margen bruto) se sitúan en los 6.745 millones de euros.

El margen de intereses se ha situado en los 3.152 millones de euros, un 19,8% menos, tras la gestión de los volúmenes, los márgenes de operaciones y la curva de tipos de interés. Este margen refleja, en gran medida, el traspaso de la caída de tipos realizado por la entidad a las cuotas hipotecarias de sus clientes.

#### «FUERTE NIVEL DE LOS INGRESOS DEL GRUPO»

#### MARGEN DE INTERESES (Millones de euros)



Los ingresos totales de la cartera de participadas (por dividendos y por puesta en equivalencia) ascienden a 1.394 millones de euros, un 12,5% más, por la evolución de sus negocios y su capacidad de distribución de dividendos recurrentes. Así, los dividendos devengados de las participaciones clasificadas como activos financieros disponibles para la venta llegan a los 460 millones de euros, +15,0%, y los resultados netos de impuestos de las sociedades consolidadas por el método de la participación (puesta en equivalencia), básicamente Gas Natural, Abertis Infraestructuras, Banco BPI, Aguas de Barcelona, GF Inbursa, Erste Group Bank, The Bank of East Asia y Boursorama, se sitúan en 934 millones de euros, con un fuerte crecimiento del 11,2%.

Las comisiones netas han crecido un 8,0%, hasta los 1.407 millones de euros, gracias al aumento de la actividad, sobre todo del negocio de empresas y de la banca de inversión, así como de los fondos de inversión y de seguros, con una gestión adecuada de los servicios ofrecidos a los clientes. Las relacionadas con los servicios bancarios aumentan un 9,3%, basándose

en la prestación de servicios de calidad y de asesoramiento personalizados, siendo las tarifas de mantenimiento y administración de los depósitos a la vista las más bajas del mercado, en especial las de las libretas. Por otra parte, las comisiones relacionadas con la operativa de fondos de inversión aumentan un 25,7%.

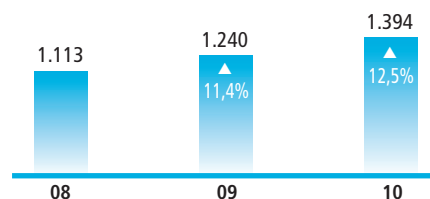
Los resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio se sitúan en 252 millones de euros.

Los otros productos y cargas de explotación llegan a los 540 millones de euros e incorporan las primas netas de seguros y las dotaciones de provisiones matemáticas del negocio no vida de las filiales aseguradoras, así como los ingresos de las filiales no bancarias y la periodificación de las comisiones financieras compensadoras de gastos.

A pesar de la fuerte caída del Margen de intereses, compensada por la buena evolución del resto de partidas, el Margen bruto demuestra la capacidad de generación de ingresos recurrentes y se sitúa en 6.745 millones de euros, un 6,1% menos.

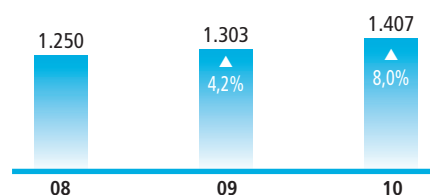
#### INGRESOS DE PARTICIPADAS

Dividendos más puesta en equivalencia  
(Millones de euros)



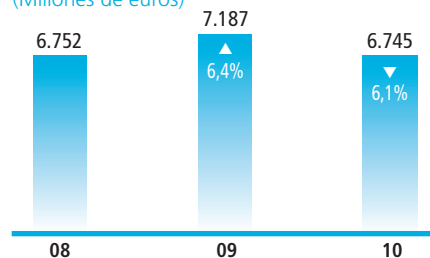
#### COMISIONES

(Millones de euros)



#### MARGEN BRUTO

(Millones de euros)



## 1.2. Gestión activa de los márgenes, eficiencia y rentabilidad (cont.)

### Eficiencia y productividad

La estricta política de contención, racionalización y control de los gastos, junto con la mejora de la productividad, ha permitido reducir un 4% los gastos de explotación, que se sitúan en 3.422 millones de euros.

La gran fortaleza comercial del Grupo, con 28.651 empleados, la red más extensa del sistema financiero español, con 5.409 oficinas y 8.181 cajeros, y el liderazgo en banca *online* a través de la línea abierta (con más de 6,6 millones de clientes), en banca móvil y en banca electrónica, han permitido a la entidad presentar un crecimiento del negocio y de la actividad comercial equilibrado y de calidad.

El objetivo de crecimiento bancario del Grupo "la Caixa" se está llevando a cabo mediante la gestión del binomio ingresos/gastos, con el objetivo de garantizar la competitividad y los resultados futuros. Durante el año 2010, "la Caixa" ha demostrado tener flexibilidad y una gran capacidad de adaptarse al entorno, a pesar de haber aumentado en 83 el número de oficinas, básicamente por la integración de Caixa Girona.

En los últimos años se han efectuado fuertes inversiones relacionadas básicamente con el desarrollo de negocios, el desarrollo de la tecnología y de los nuevos canales de distribución, la mejora de los sistemas de información y la optimización de procesos para potenciar la actividad comercial de las oficinas, los sistemas internos de

gestión y control de riesgos y la formación del capital humano.

Los avanzados medios tecnológicos han permitido reducir las tareas administrativas en las oficinas y liberar recursos para focalizarlos en actividades comerciales y de atención personalizada a los clientes.

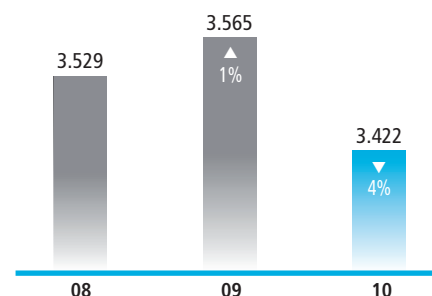
Estas mejoras, junto con el esfuerzo de racionalización y control de los gastos de explotación, que incorporan los gastos de administración y las amortizaciones, han permitido una fuerte reducción de los mismos en un 4%.

La combinación de estos factores explica el aumento continuado de las ratios de volumen de negocio (recursos totales de clientes y créditos) por empleado y por oficina, al mismo tiempo que el número de empleados por oficina se mantiene en un nivel reducido de 4,7, uno de los más bajos del sector financiero español.

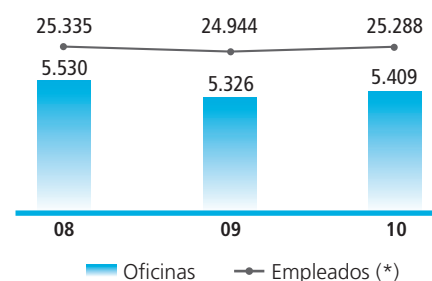
En conjunto, la racionalización de costes del Grupo y la positiva evolución de las ratios de volumen de negocio muestran el elevado potencial de crecimiento en términos de eficiencia y de resultados.

En el ejercicio 2010, los ingresos totales (margen bruto) se sitúan en 6.745, un -6,1% menos. En este sentido, la estricta política de contención, racionalización y reducción de los costes, junto con la gran capacidad comercial de la red, han permitido situar la ratio de eficiencia en el 43,6%, y el margen de explotación en los 3.323 millones de euros, un -8,3% menos.

### REDUCCIÓN DE LOS GASTOS (Millones de euros)

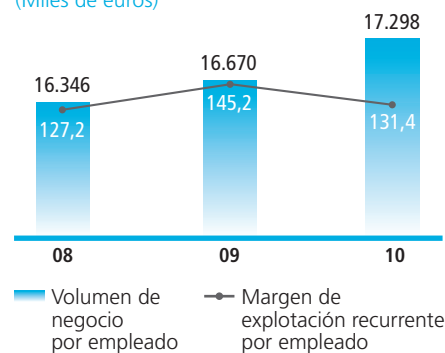


### PRINCIPALES COMPONENTES DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN DE "LA CAIXA"

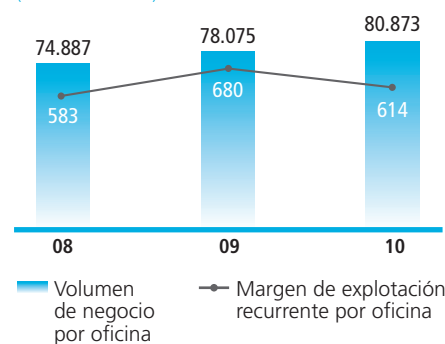


(\*) Total empleados del Grupo: 28.651

### RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (Miles de euros)



### RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR OFICINA (Miles de euros)





## Plan de Mejora de la Eficiencia

El objetivo del Plan de Mejora de la Eficiencia es conseguir un alto nivel de eficiencia del Grupo "la Caixa" con una mejora permanente y sostenible en el tiempo, y se articula mediante la fijación e implementación de objetivos definidos en torno a tres grandes ejes:

- Aseguramiento de ingresos: con el objetivo de que los diferentes negocios y segmentos del Grupo contribuyan de forma positiva y creciente a los resultados de la Entidad. La oferta diferencial de productos, el excelente nivel de calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, tanto a través de la red de oficinas como por los canales no presenciales, el esfuerzo comercial y la gestión activa de los márgenes han sido las claves que han permitido, en un entorno altamente competitivo, asegurar la generación de ingresos.
- Contención del gasto y de las necesidades de inversión: en el marco del entorno económico actual y producto de la implantación del nuevo modelo especializado de la red, la Entidad ha continuado con el importante esfuerzo de contención y racionalización de gastos y de inversiones, analizando y evaluando cada partida en función de su necesidad y del retorno de ahorro esperado. Este año se ha proseguido con el Plan de Optimización de Oficinas de banca minorista, que ha permitido la in-

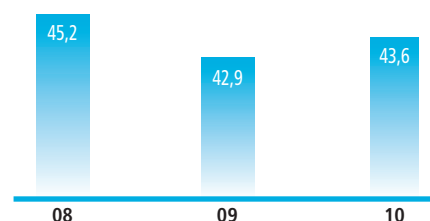
tegración de ciertas oficinas, en muchos casos debido a la proximidad entre ellas. Además, "la Caixa" ha implementado mejoras que han facilitado la reducción del transporte de documentación entre oficinas, un mayor ahorro energético en todos los centros de trabajo y la reducción del consumo de papel y envíos de correspondencia física a clientes, entre otros aspectos, que además del positivo impacto en eficiencia contribuyen a reforzar el compromiso de la Institución con la sostenibilidad.

- Potenciación de los canales de auto-servicio y la innovación operativa: éstos son elementos clave para, al mismo tiempo que se ofrece un servicio diferencial al cliente, lograr una eficiente gestión de los procesos operativos y, por lo tanto, del coste asociado a los mismos, con el objetivo de centrar los esfuerzos de "la Caixa" y de sus recursos humanos en atender de manera eficiente las necesidades financieras de las familias y de las empresas.

En este contexto, durante 2010 se ha llevado a cabo la fusión por absorción de Caixa Girona, que permitirá obtener relevantes sinergias operativas y comerciales que ya se ven reflejadas en los presupuestos del año próximo, donde se contempla la integración de una parte significativa de las oficinas aportadas por la entidad absorbida y la reubicación de todo su personal para cubrir las vacantes previstas.

**«APROVECHAR AL MÁXIMO  
LAS VENTAJAS TECNOLÓGICAS PARA  
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y  
MAXIMIZAR LA DEDICACIÓN COMERCIAL»**

### RATIO DE EFICIENCIA (%) (\*)



(\*) Gastos de personal + generales / margen bruto

## 1.2. Gestión activa de los márgenes, eficiencia y rentabilidad (cont.)

### Margen de explotación recurrente: 3.323 millones de euros, -8,3%.

Como consecuencia de los ingresos totales (margen bruto), que se sitúan en los 6.745 millones de euros, un 6,1% menos, de la estricta política de contención y racionalización de los costes (los gastos de explotación se reducen un 4,0%), y de la gran capacidad comercial de la red, la ratio de eficiencia se sitúa en el 43,6%, el Margen de explotación, que recoge los resultados de los negocios del Grupo, llega a los 3.323 millones de euros.

El Margen de explotación demuestra la gran capacidad del Grupo "la Caixa" de generar elevados resultados recurrentes y confirma la estrategia del Grupo de maximizar el elevado potencial de crecimiento eficiente y rentable.

La importante generación de resultados de las actividades recurrentes ha permitido hacer frente a dotaciones totales de 2.651 millones de euros, de las que 1.454 millones de euros son dotaciones de insolvencias recurrentes y 1.197 millones de euros de saneamientos extraordinarios, y todo ello sin disponer del fondo genérico para insolvencias, el cual se mantiene en los 1.835 millones de euros del cierre de 2009. Con todo, la ratio de morosidad, del 3,71%, es significativamente inferior

a la media del sector del 5,81%, y la cobertura de activos llega al 70%, un 140% con garantía hipotecaria.

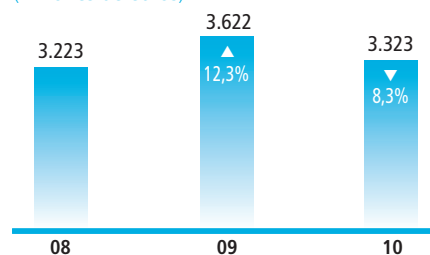
### El resultado recurrente atribuido al Grupo se sitúa en los 1.507 millones de euros (-11,9%) y permite mantener unos buenos niveles de rentabilidad (ROE del 9,3%).

El Resultado recurrente después de impuestos alcanza los 1.822 millones de euros, un 9,0% menos. Para la adecuada interpretación del apartado de impuestos sobre beneficios, debe considerarse, en primer lugar, que la práctica totalidad de los dividendos de participadas no tienen tributación para evitar la doble imposición; que, de acuerdo con la normativa contable, los resultados por puesta en equivalencia se presentan netos de impuestos, y, finalmente, la deducción por la aportación a la Obra Social.

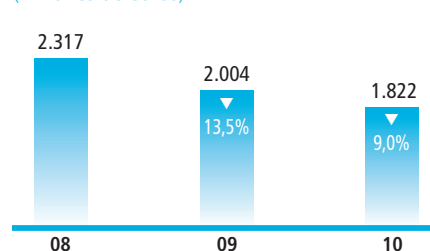
El Resultado de minoritarios de 315 millones de euros corresponde, básicamente, al resultado de 2010 del Grupo Critería CaixaCorp atribuido a los minoritarios. Así, el Resultado recurrente atribuido al Grupo, después de impuestos y minoritarios, llega a los 1.507 millones de euros, -11,9%, con una rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios del 9,3%.

### «EL MARGEN DE EXPLOTACIÓN LLEGA A 3.323 MILLONES DE EUROS»

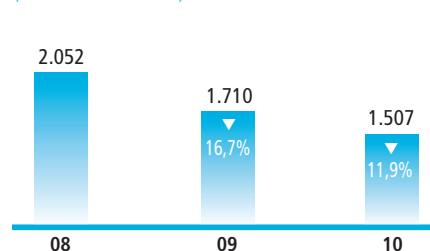
#### MARGEN DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE (Millones de euros)



#### RESULTADO NETO RECURRENTE (Millones de euros)



#### RESULTADO ATRIBUIDO RECURRENTE (Millones de euros)



**Resultados extraordinarios: los ingresos extraordinarios se han compensado íntegramente con dotaciones para fortalecer el balance y adicionalmente se ha dotado una provisión de 286 millones de euros brutos de impuestos, 200 millones de euros netos, para la gestión futura del negocio.**

En el ejercicio 2010, se han registrado un total de 634 millones de euros netos de impuestos y de minoritarios de beneficios extraordinarios procedentes de: plusvalías por venta de participadas, el acuerdo con Global Payments para ampliar los servicios a los comercios, la liberación de provisiones constituidas en ejercicios pasados como consecuencia del test de suficiencia de pasivos por operaciones de seguros y la venta de CaixaRenting. Estos ingresos se han destinado íntegramente a dotaciones para fortalecer el balance, básicamente para cubrir riesgo de crédito.

Adicionalmente, siguiendo criterios conservadores, se ha realizado en 2010 una dotación antes de impuestos de 286 millones de euros (200 millones de euros netos) para la gestión futura del negocio.

Por otra parte, las plusvalías extraordinarias de 2009 ascendieron a los 249 millones de euros (por la venta del 1% de Telefónica) y se compensaron íntegramente con dotaciones para insolvencias adicionales a la aplicación de calendarios y otros. Adicionalmente, se registró una

dotación de 200 millones de euros netos para la gestión futura del negocio.

### El Resultado atribuido al Grupo alcanza los 1.307 millones de euros.

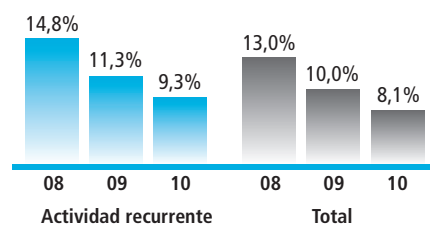
Después de considerar la buena evolución de los negocios y de los resultados recurrentes de calidad del Grupo "la Caixa", a pesar de la complejidad del entorno, y el impacto de los resultados extraordinarios, el Resultado atribuido al Grupo de 2010 llega a los 1.307 millones de euros, un 13,4% menos.

La rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios (sin considerar los resultados extraordinarios) (ROE) se sitúa en 2010 en un 9,3%. El ROE, considerando el Resultado Total, se sitúa en el 8,1%.

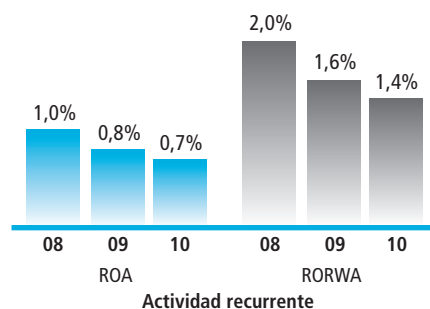
La rentabilidad recurrente sobre activos totales medios (ROA), netos de la intermediación de tesorería, se sitúa en el 0,7% en 2010.

Asimismo, la baja exposición al riesgo de los activos del balance del Grupo "la Caixa" determina que la rentabilidad recurrente obtenida en relación con el riesgo asumido (RORWA), que se calcula sobre los activos del balance ponderados por su grado de riesgo, sea muy superior al ROA y se sitúe en un 1,4% en 2010. El ROA y el RORWA, considerando el Resultado Total del Grupo, se sitúan en el 0,6% y el 1,3%, respectivamente.

#### ROE (Resultado atribuido/Fondos propios medios)



#### ROA (Resultado neto/Activos totales medios) RORWA (Resultado neto/Activos ponderados por riesgo)



## 1.3. Obra Social

### Presupuesto de la Obra Social en 2011: 500 millones de euros

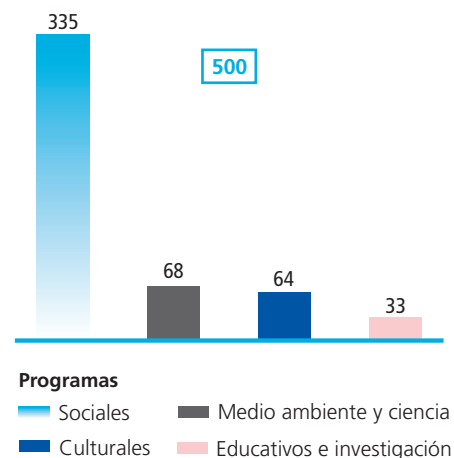
#### Pensando en las personas, más que nunca.

En 2010, "la Caixa" ha consolidado su compromiso con las necesidades de la sociedad. Con este objetivo, la Obra Social ha potenciado sus programas sociales dirigidos a dar oportunidades a las personas, apoyando la educación y la formación de todo tipo de colectivos, promoviendo el acercamiento de la cultura a todo el mundo y fomentando el avance científico y la preservación del medio ambiente.

El presupuesto para 2011 de la Obra Social asciende a 500 millones de euros, y de esta manera –a pesar de la coyuntura económica desfavorable– muestra su compromiso con la sociedad. De este presupuesto, el 67% se dedicará a acciones sociales.

La superación de la pobreza infantil, el fomento del empleo entre colectivos con dificultades, el envejecimiento activo y saludable de las personas mayores, la promoción de la cohesión ciudadana en territorios con elevado grado de diversidad cultural y la atención a las personas con enfermedades avanzadas son, en estos momentos, las líneas de trabajo prioritarias.

#### PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL 2011 (Millones de euros)



## 1.4. Segregación por negocios

### Segregación de la actividad y los resultados por negocios: instrumento básico para la gestión del Grupo

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar un control, un seguimiento y una gestión interna de la actividad y de los resultados del Grupo "la Caixa", y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y la organización del Grupo. Para definir los segmentos de negocio, se tienen en cuenta los riesgos inherentes y las particularidades de cada uno de ellos.

Para facilitar la interpretación de la actividad y de los resultados de los segmentos de negocio del Grupo "la Caixa" y debido, básicamente, al impacto de la evolución de los tipos de interés de mercado sobre las revisiones de las carteras de créditos y depósitos del negocio bancario, en el año 2010 se presentan los resultados de los segmentos de negocio incorporando los efectos derivados de la gestión, por parte del COAP (Comité de Activos y Pasivos), de los riesgos asociados a cada negocio (riesgo de tipo de interés de balance, de liquidez y otros). Así pues, en el segmento de Actividades Corporativas sólo se han incluido los resultados extraordinarios del Grupo "la Caixa". Por otro lado, el segmento de negocio Cartera de Participadas se presenta dividido en dos subsegmentos: Cartera de Participadas Bancarias y Cartera de Participadas no Financieras.

Asimismo, en 2010 se han reestimado los datos de los segmentos de negocio del Grupo "la Caixa" con la mejor información e hipótesis disponibles y se han homogeneizado los datos de los ejercicios anteriores, a fin de que las comparaciones interanuales sean homogéneas.

**Banca en España:** es la principal actividad del Grupo "la Caixa". Incluye la totalidad del negocio bancario (inversión crediticia y depósitos de clientes, presta-

ción de servicios financieros a los clientes del Grupo, comercialización de fondos de inversión, seguros y planes de pensiones, actividad de tesorería...) desarrollado, básicamente, en el territorio español a través de la red de oficinas y del resto de canales complementarios. Recoge tanto la actividad como los resultados recurrentes generados por los 10,5 millones de clientes, sean particulares, empresas o instituciones. También incorpora los resultados de la gestión del COAP de los riesgos de tipo de interés y de liquidez del balance, realizada a través de la gestión de las emisiones en el mercado institucional, de los recursos propios y de la inversión/financiación en el resto de negocios.

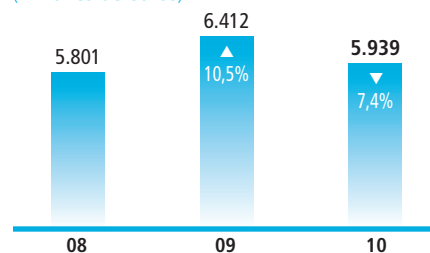
El volumen total de negocio gestionado se sitúa a 31 de diciembre de 2010 en los 437.443 millones de euros, con un crecimiento del 5,2% sobre el ejercicio anterior, fruto de la gran capacidad comercial de la red en un complejo entorno de ralentización de la actividad y gran competencia bancaria. El saldo bruto de créditos a la clientela alcanza los 189.546 millones de euros y los recursos de clientes los 247.897 millones de euros.

El Margen de intereses del ejercicio 2010, que en su evolución refleja una intensa gestión de los márgenes para compensar el traspaso de la caída de tipos a las cuotas hipotecarias, es de 3.738 millones de euros para este negocio, y el Margen bruto alcanza los 5.939 millones de euros. El Margen de explotación es de 2.583 millones de euros, lo que ha permitido hacer frente a unas dotaciones recurrentes de 1.437 millones de euros, un 3,1% más que en el año anterior, sin disponer del fondo genérico para insolvencias. El beneficio neto atribuido se sitúa en los 790 millones de euros.

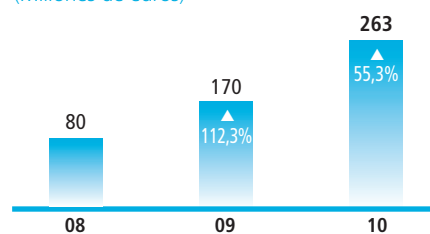
**Cartera de Participadas Bancarias:** recoge, básicamente, los resultados recurrentes de las inversiones de la cartera de banca internacional, mantenidas a través de Criteria CaixaCorp. El Margen bruto de este

segmento de negocio llega a los 159 millones de euros, con un crecimiento del 177% sobre el año anterior. Este crecimiento se debe, fundamentalmente, a la evolución de los ingresos por puesta en equivalencia, que se sitúan en 263 millones de euros, un 71% más que en el año anterior, derivados de la propia evolución de los negocios de estas participadas y del aumento de la inversión en Erste Group Bank, AG y The Bank of East Asia, LTD a finales de 2009 y principios de 2010, lo que permite disponer de influencia significativa y, en consecuencia, integrarlas por el método de la participación en el ejer-

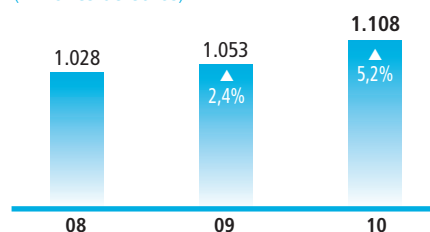
**MARGEN BRUTO DE BANCA EN ESPAÑA**  
(Millones de euros)



**INGRESOS DE CARTERA DE PARTICIPADAS BANCARIAS (DIVIDENDOS Y PUESTA EN EQUIVALENCIA)**  
(Millones de euros)



**INGRESOS DE CARTERA DE PARTICIPADAS NO FINANCIERAS (DIVIDENDOS Y PUESTA EN EQUIVALENCIA)**  
(Millones de euros)





## 1.4. Segregación por negocios (cont.)

cio 2010. Su resultado neto atribuido es de 124 millones de euros.

**Cartera de Participadas no Financieras:** recoge, básicamente, los resultados recurrentes de las inversiones de la cartera de participadas de servicios, mantenidas a través de Criterio CaixaCorp. Los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia ascienden a 1.108 millones de euros (de los que 665 corresponden a la participación en los resultados de sociedades multigrupo o asociadas contabilizados según el método de la participación), un 5,2% más que en el año anterior, producto de la capacidad de estas participadas de generar elevados resultados y repartir dividendos recurrentes. El Margen bruto es de 647 millones de euros, un 9,8% menos que en el año anterior, debido al cambio de perímetro (véase el capítulo 3. Cartera de participadas). El resultado neto atribuido es de 593 millones de euros.

**Actividades Corporativas:** recoge los ingresos, saneamientos y dotaciones extraordinarias que, por su naturaleza, no se imputan a los negocios para no distorsio-

nar el análisis de su evolución recurrente en el ejercicio 2010.

### Descripción de los criterios de segmentación y valoración aplicados

Para la segregación por negocios de la actividad y resultados del Grupo, se toman como base las líneas de negocio básicas, sobre las que se dispone de cifras contables y de gestión. Se aplican los mismos principios generales que los utilizados en la información de gestión del Grupo y los criterios de medición y valoración empleados son básicamente iguales a los que se usan en la elaboración de estados financieros, no existiendo asignaciones asimétricas.

El Margen bruto de Banca en España considera los ingresos y gastos financieros tanto de la actividad con los 10,5 millones de clientes del Grupo "la Caixa", sean particulares, empresas o instituciones, como los derivados de la gestión de los riesgos de tipo de interés y liquidez del balance.

El Margen bruto de la Cartera de Participadas (Bancarias y no Financieras) incluye los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia de las respectivas participaciones, netos del correspondiente coste de financiación, equivalente al coste de oportunidad de mantener la inversión a largo plazo.

Los gastos de explotación de cada segmento de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados según criterios internos de imputación.

La asignación de capital se determina basándose en los requerimientos del Acuerdo de Capital Basilea II, en función de los riesgos asumidos por cada segmento de negocio. Estos riesgos engloban los de crédito, de mercado, operacional, de participaciones, de activos fijos y los riesgos asociados a la actividad aseguradora.

A continuación se presentan las cuentas de resultados del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2010 y las variaciones sobre 2009 por segmentos de negocio y las magnitudes de activo de cada uno.

## Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas del Grupo "la Caixa" - Segmentos de negocio

	BANCA EN ESPAÑA		CARTERA DE PARTICIPADAS				ACTIVIDADES CORPORATIVAS	TOTAL GRUPO "LA CAIXA"	
			BANCARIAS		NO FINANCIERAS				
(Importes en millones de euros)	2010	VARIACIÓN EN %	2010	VARIACIÓN EN %	2010	VARIACIÓN EN %	2010	2010	VARIACIÓN EN %
Margen bruto	5.939	(7,4)	159	177,0	647	(9,8)	214	6.959	(3,2)
Gastos de administración	(2.881)	(1,8)	(25)	(7,0)	(32)	(73,4)		(2.938)	(4,7)
Amortizaciones	(475)	3,5	(2)		(7)	(67,1)		(484)	0,6
Margen de explotación	2.583	(14,4)	132		608	5,9	214	3.537	(2,3)
Pérdidas deterioro de activos financieros y otros	(1.437)	3,1	(17)	139,3			(932)	(2.386)	32,2
Resultados en bajas de activos y otros	(126)	36,2	13				402	289	
Resultados antes de impuestos	1.020	(33,5)	128		608	5,7	(316)	1.440	(22,9)
Impuestos	(131)	(59,7)	33	(16,4)	164	6,4	180	246	
Resultados después de impuestos	889	(26,5)	161	159,3	772	5,9	(136)	1.686	(8,0)
Resultado de minoritarios	99	(7,3)	37	131,3	179	5,7	64	379	17,3
Resultado atribuido al Grupo	790	(28,4)	124	168,8	593	5,9	(200)	1.307	(13,4)
Total activo	264.352	5,5	5.722	19,2	15.650	(4,8)		285.724	5,1



## 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario

### 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria

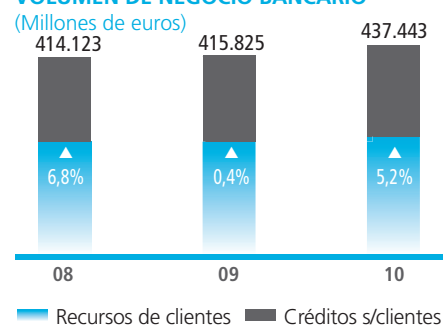
Durante el año 2010, el crecimiento del volumen del negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos de clientes) ha sido de 21.618 millones de euros, un 5,2% más, y ha llegado a los 437.443 millones de euros.

#### Recursos de clientes

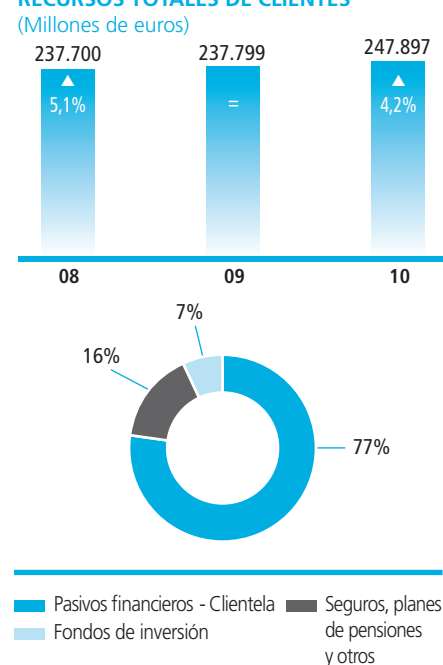
Los recursos totales de clientes del Grupo "la Caixa" –pasivos financieros con la clientela, pasivos por contratos de seguros (provisiones técnicas) y recursos fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, gestión de carteras y otros)– han alcanzado al final del ejercicio 2010 la cifra de 247.897 millones de euros. Respecto a 2009, la variación ha estado condicionada por el complejo entorno económico y financiero y por la fuerte competencia bancaria. Los recursos de clientes en balance llegan a los 211.308 millones de euros, con un crecimiento de 10 millones de euros en ahorro a la vista, una disminución de 5.698 millones de

euros del ahorro a plazo y un aumento de 5.548 millones de euros de los empréstitos y pasivos subordinados marcados por la emisión de deuda subordinada de 3.000 millones de euros realizada el primer trimestre de 2010. Las evoluciones de los recursos han estado marcadas este año por la gestión activa del precio y el esfuerzo para proteger los márgenes, lo que ha tenido impacto sobre la estructura de los productos. Por otra parte, aumentan en 2.980 millones de euros las emisiones institucionales y en 2.033 millones de euros los pasivos por contratos de seguros. Por lo que se refiere a los planes de pensiones, gestionados básicamente por VidaCaixa, crecen un 9,0%, y a su vez el patrimonio gestionado de los fondos de inversión aumenta un 10,1%, gracias a las fuertes entradas de fondos, mientras que el mercado se contrae, destacando el lanzamiento del FonCaixa Bienvenida, que ha conseguido captar más de 1.600 millones de euros.

#### VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO



#### RECURSOS TOTALES DE CLIENTES



#### Recursos totales de clientes

(Importes en millones de euros)	2010	2009	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Pasivos financieros - Clientela</b>	<b>190.334</b>	<b>186.690</b>	<b>3.644</b>	<b>2,0</b>
<b>Productos propios</b>	<b>142.638</b>	<b>142.778</b>	<b>(140)</b>	<b>(0,1)</b>
Ahorro a la vista	55.680	55.670	10	0,0
Ahorro a plazo	68.463	74.161	(5.698)	(7,7)
Empréstitos y pasivos subordinados	18.495	12.947	5.548	42,9
<b>Cesión temporal de activos y otras cuentas</b>	<b>4.925</b>	<b>4.121</b>	<b>804</b>	<b>19,5</b>
<b>Emisiones institucionales</b>	<b>42.771</b>	<b>39.791</b>	<b>2.980</b>	<b>7,5</b>
<b>Pasivos por contratos de seguros</b>	<b>20.974</b>	<b>18.941</b>	<b>2.033</b>	<b>10,7</b>
<b>Total recursos de clientes en balance</b>	<b>211.308</b>	<b>205.631</b>	<b>5.677</b>	<b>2,8</b>
Fondos de inversión	17.017	15.457	1.560	10,1
Planes de pensiones	13.060	11.982	1.078	9,0
Otros recursos gestionados	6.512	4.729	1.783	37,7
<b>Total recursos de clientes fuera de balance</b>	<b>36.589</b>	<b>32.168</b>	<b>4.421</b>	<b>13,7</b>
<b>Recursos totales de clientes</b>	<b>247.897</b>	<b>237.799</b>	<b>10.098</b>	<b>4,2</b>

## 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria (cont.)

### Créditos sobre clientes

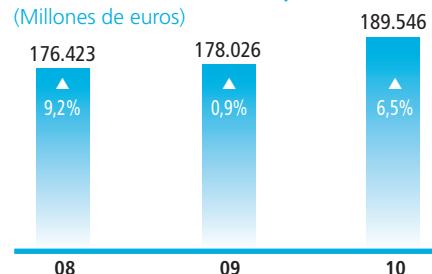
El importe de los créditos sobre clientes brutos ha alcanzado los 189.546 millones de euros al final del ejercicio 2010 y ha aumentado en 11.520 millones de euros, un 6,5% más. Hasta diciembre de 2010 se han aprobado y concedido 939.463 operaciones de crédito por un importe de 99.491 millones de euros. Los crecimientos tanto en el crédito a particulares como a empresas constituyen el reflejo de la contribución del Grupo al desarrollo económico del territorio.

Sobre el total de créditos, destacan las operaciones de financiación al segmento de empresas y la inversión en el desarrollo productivo de otros sectores, así como del sector público. En cuanto a la inversión

crediticia con garantía hipotecaria, destinada básicamente a la adquisición de la primera vivienda de particulares, en el año 2010 muestra un ligero incremento.

Por otro lado, el resto de créditos al sector privado aumenta un 8,7%. Así, la inversión en empresas lidera el crecimiento, con un incremento de los créditos del 12% en 2010, a través de los 83 centros de empresas y de toda la red de oficinas. Destaca el elevado crecimiento en los productos de *factoring* y *confirming*, con cuotas de mercado del 13,3%. En este ejercicio, "la Caixa" ha realizado un elevado esfuerzo para completar la oferta de productos y servicios destinados a atender las necesidades de carácter internacional de las empresas.

### CRÉDITOS SOBRE CLIENTES, BRUTO (Millones de euros)



### Créditos sobre clientes brutos por segmento

(Importes en millones de euros)	2010	2009	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Créditos al sector público	9.269	6.298	2.971	47,2
Créditos al sector privado	180.277	171.728	8.549	5,0
Con garantía real	123.622	119.607	4.015	3,4
Con garantía personal y otros	56.655	52.121	4.534	8,7
<b>Total créditos sobre clientes, bruto</b>	<b>189.546</b>	<b>178.026</b>	<b>11.520</b>	<b>6,5</b>

## La fuerte actividad comercial del Grupo permite mantener elevadas cuotas de mercado.

"la Caixa" ha conseguido mantener e incluso incrementar sus cuotas de mercado en una difícil coyuntura, marcada por un crecimiento prácticamente nulo del mercado tanto de créditos como de depósitos. De acuerdo con la última información pública disponible de entidades de crédito, que engloba los establecimientos financieros de crédito, el Grupo "la Caixa" ha conseguido en 2010 unas cuotas de mercado en España del 10,6% en créditos y del 10,0% en depósitos (sin seguros ni fondos). En conjunto, la cuota de volumen de negocio es del 10,4%, por encima de la cuota de empleados.

En la actividad crediticia, "la Caixa" ha continuado centrándose en la financiación a particulares y pequeñas y medianas empresas. En este sentido, se ha ganado cuota de mercado en el crédito hipotecario –que ha alcanzado el 11%–, a pesar de la menor actividad en la promoción inmobiliaria, que ha ido acompañada por un buen incremento de cuota en los créditos con otras garantías, que han llegado al 10,3%, un 1,0% más que en 2009. La estrategia de penetración en el segmento

de empresas también sigue dando importantes resultados.

Por lo que respecta a la captación de recursos de clientes, si bien el mercado no ha experimentado prácticamente crecimiento, las importantes ofertas de tipos de interés para los depósitos a plazo por parte de algunas entidades financieras de la competencia han provocado un cambio en la estructura de captación del sector, potenciando éstos frente a los fondos de inversión o los planes de pensiones, que además se han visto afectados por la evolución de los mercados bursátiles. En este contexto, "la Caixa", gracias a su muy activa gestión comercial, prácticamente no ha perdido cuota de mercado en depósitos (10,0%), y además ha conseguido importantes incrementos de cuota en fondos de inversión (10,6%), planes de pensiones (16,2%) y seguros de ahorro (14,8%).

Asimismo, siguiendo con la política de vinculación de clientes, "la Caixa" ha continuado potenciando el programa MultiEstrella Nómina y MultiEstrella Pensión incorporando el segmento de autónomos, y ha ampliado las ventajas del programa de fidelización «Puntos Estrella» a los clientes que domicilian sus ingresos. El

éxito de estos programas ha permitido aumentar la cuota de nóminas al 15,7%, a pesar del leve retroceso durante 2010 del número de trabajadores por cuenta ajena afiliados a la Seguridad Social. Por lo que se refiere a los pensionistas, se ha conseguido superar la cifra de 1 millón, con una cuota de mercado del 13,6%.

### «ELEVADAS Y CRECIENTES CUOTAS DE MERCADO»

### «ENTRE LOS TRES PRIMEROS EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS FINANCIEROS»

## Cuotas de mercado y posición en el ranking

RANKING	Últimos datos disponibles de 2010	CUOTA
1.º	Domiciliación de nóminas	15,7%
	Domiciliación de pensiones	13,6%
	Hipotecas	11,0%
	Facturación tarjetas	17,7%
	Negocio merchant (TPV's)	21,2%
	Seguros de vida-ahorro	14,8%
	Créditos (sect. priv. resid.)	10,6%
	Depósitos a la vista	11,8%
	SNCE (*)	12,7%
2.º	Depósitos (sect. priv. resid.)	10,0%
	Planes de pensiones	16,2%
	Crédito comercial	9,5%
3.º	Fondos de inversión	10,6%
	Factoring y Confirming	13,3%

(\*) Sistema Nacional de Compensación Electrónica



## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio

### Una amplia base de clientes que garantiza el crecimiento

El crecimiento del negocio del Grupo "la Caixa" se sustenta en una amplia base de 10,5 millones de clientes al cierre de diciembre de 2010. Esta base constituye el principal activo del Grupo, ya que da estabilidad y facilita el crecimiento del volumen de negocio, recursos gestionados e inversión crediticia, con elevadas cuotas de mercado, teniendo en cuenta el alto grado de competencia existente en el sector financiero.

### Liderazgo en Banca de Particulares

"la Caixa" tiene como objetivo estratégico la consolidación de su liderazgo en Banca de Particulares. Esta estrategia se apoya en un servicio profesionalizado, innovador y de calidad, que se lleva a cabo mediante una eficiente distribución multicanal en la que la oficina, con el apoyo de una tecnología puntera, es el núcleo de la relación con el cliente. La orientación al cliente se complementa con la permanente innovación en productos y servicios –hipotecas, créditos personales, seguros, servicios bancarios, medios de pago, canales complementarios...– que permiten mantener el liderazgo de "la Caixa" en banca minorista y alcanzar importantes y crecientes cuotas de mercado (véase el apartado 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria – Elevadas cuotas de mercado).

En este sentido, "la Caixa", con una penetración del 21,0% en clientes particulares, según el estudio de FRS Inmark, se sitúa como líder de Banca de Particulares en España e incrementa año tras año la distancia con la segunda entidad, lo que demuestra la capacidad de la Entidad de conseguir la fidelización, vinculación y confianza de los clientes. Posición de liderazgo que también se mantiene en los otros dos segmentos que forman parte de la Banca de Particulares: los microempresarios y los autónomos. Así, en el segmento de microempresarios, según el último dato disponible de FRS Inmark, "la Caixa" es la entidad líder del

mercado con una cuota de penetración del 24,2% y, en cuanto a los autónomos, la cuota de penetración en base a los datos publicados por la Seguridad Social es de un 22,0%, lo que representa 98 puntos básicos más que el año anterior.

El objetivo que se persigue es convertirse en el proveedor financiero principal de todos los clientes y gestionar su ciclo de vida financiero de forma plena, por lo cual la actividad comercial de 2010 se ha caracterizado por el enfoque a la captación, vinculación y retención de los casi diez millones de clientes que se gestionan desde el negocio de la Banca de Particulares. Este esfuerzo se ha visto recompensado por un incremento de 90 puntos básicos en la cuota de penetración como primera entidad de los clientes particulares, según el estudio de FRS Inmark.

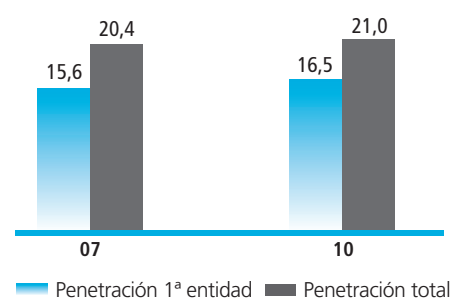
Para facilitar la consecución de este objetivo de vinculación de clientes, se dispone de una sistemática de acciones comerciales. Durante el 2010 se han lanzado cinco campañas principales: hipotecas, ingresos recurrentes, fondos de inversión, seguros y planes de pensiones que pretenden fomentar el flujo de clientes en las oficinas.

Cabe mencionar especialmente dentro de los resultados comerciales del ejercicio la elevada captación de ingresos recurrentes que se ha producido y que ha permitido alcanzar un fuerte crecimiento de 65 puntos básicos de cuota de mercado de nóminas domiciliadas y de 76 puntos básicos de cuota de mercado de pensionistas. También en cuanto a la evolución de los recursos gestionados se refiere, cabe mencionar el esfuerzo de captación de fondos de inversión, que ha permitido alcanzar un crecimiento interanual de la cuota de mercado de 214 puntos básicos, hasta alcanzar el 10,6%, y de planes de pensiones individuales, que con un incremento de 58 puntos básicos ha permitido alcanzar una cuota de mercado del 15,78%.

**«CONSOLIDACIÓN, MEDIANTE UN  
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO, DE  
UNA AMPLIA BASE DE 10,5 MILLONES  
DE CLIENTES»**

**«LÍDER EN EL SEGMENTO DE  
PARTICULARES EN ESPAÑA  
CON EL 21% DE PENETRACIÓN»**

Penetración en %



Fuente: FRS Inmark

El año 2010 ha sido también el año de la consolidación del programa MultiEstrella (programa de fidelización y vinculación para los clientes con ingresos recurrentes que les permite obtener ventajas progresivas), con la introducción de nuevas ventajas y la incorporación del colectivo de profesionales.

### Aproximación especializada en los segmentos de clientes objetivo

Por otra parte, en el Plan Estratégico 2007-2010, con el objetivo de complementar el tradicional liderazgo de "la Caixa" en Banca de Particulares, se plasmó la voluntad de implantar propuestas de valor especializadas para empresas y particulares que permitieran potenciar el posicionamiento en estos segmentos de mercado. Dado que al cierre de 2009 esta implantación ya había concluido, el año 2010 ha sido pues el primer año en que la Entidad ha contado de manera plena con propuestas de valor diferenciadas para estos segmentos y un año de consolidación de la actividad para cada uno de los negocios de nueva creación.

#### Banca Personal

El negocio, orientado a clientes particulares con más de 100.000 euros de patrimonio bajo gestión, durante el 2010 ha reforzado la organización del negocio de la Banca Personal en las oficinas de la red comercial universal de "la Caixa", con la consolidación del modelo de gestión, de los protocolos de actuación y el incremento del número de gestores especializados en este segmento, que a cierre de ejercicio se situó en 1.015 profesionales. En las oficinas donde la masa crítica de clientes no justifica la presencia de un gestor plenamente dedicado al negocio, el director de la oficina asume la atención a estos clientes.

Esta propuesta de valor, que ya cuenta con algo más de un año de antigüedad, ha reforzado su contribución a los resultados del Grupo; el volumen de recursos más valores asciende, a cierre de año, a 56.100 millones de euros, lo que la consolida entre las dos primeras entidades españolas. También, a

cierre de año, la base de clientes del negocio se situó en los 540.000, lo que representa un 15% más que en el año anterior.

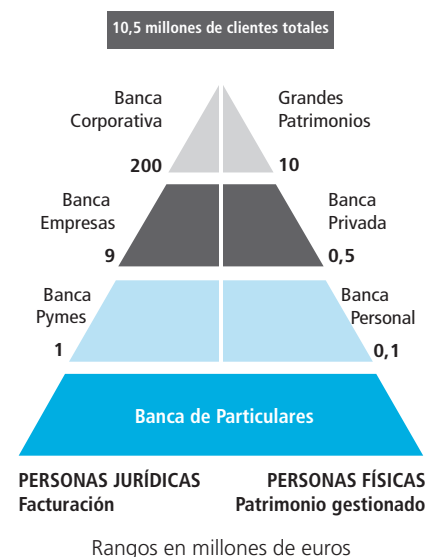
El servicio de Banca Personal ayuda a planificar adecuadamente los objetivos y necesidades con productos y servicios adecuados a cada etapa del ciclo de vida de los clientes y se caracteriza por tres atributos fundamentales: personalización, proximidad y a medida según FRS Inmark.

La actividad durante el ejercicio se ha focalizado en el lanzamiento de productos de pasivo especialmente diseñados para este segmento y de diferentes campañas tanto de activo como de servicios que han permitido consolidar el posicionamiento y la imagen del negocio. En este sentido, cabe mencionar que durante el 2010 el volumen de depósitos estructurados creció un 21% respecto a 2009, un 13% los seguros de ahorro y un 11% el saldo de fondos de inversión, fruto fundamentalmente de la emisión de nuevos fondos garantizados, la gama de fondos elección y los excelentes resultados de la campaña de fondos realizada durante los meses de verano. Por lo que respecta a la previsión social, se ha hecho especialmente hincapié en las rentas vitalicias, aprovechando el *know-how* y el favorable régimen fiscal que presenta para una amplia base de clientes.

A finales de año, aprovechando la campaña de planes de pensiones y buscando combinar la seguridad y la rentabilidad futura en esta categoría de productos, se sacó al mercado el PlanCaixa Tándem, un producto exclusivo dirigido especialmente a los clientes de este segmento.

Hay que mencionar también que, a lo largo de 2010, se desarrollaron herramientas específicas e innovadoras de asesoramiento, que permitirán ofrecer a los clientes un servicio acorde con los requerimientos de sus inversiones y su patrimonio, con el rigor que demanda la normativa MIFID. El último trimestre del año se llevó a cabo un especial esfuerzo en formación presencial

### «LA SEGMENTACIÓN FOCALIZA LA ACTIVIDAD COMERCIAL»



### «1.015 PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN BANCA PERSONAL»



## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio (cont.)

de los gestores de Banca Personal, con el objetivo de consolidar la homogeneidad en el método y calidad de actuación en la prestación del servicio de asesoramiento a los clientes. El desarrollo de este servicio será prioritario para la evolución del segmento en los próximos años.

También, durante el 2010, los clientes se han beneficiado de nuevos canales de comunicación, como la línea abierta móvil, que han facilitado su operativa bancaria. Todo ello fruto de la apuesta de la Entidad por la innovación tecnológica, que ha permitido hacer llegar a los clientes toda la información de actualidad financiera y de productos mediante la revista electrónica *A Medida*, que nació el pasado mes de abril.

### Banca Privada

La consolidación de "la Caixa" Banca Privada, orientada a clientes con más de 500.000 euros de patrimonio bajo ges-

tión, ha permitido incrementar los recursos y valores gestionados hasta los 35.000 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 5% respecto al año anterior y que ha permitido consolidar el posicionamiento de "la Caixa" Banca Privada como la segunda entidad financiera española por patrimonio total.

Durante el año, se ha trabajado intensamente en el desarrollo de herramientas innovadoras orientadas a fortalecer la relación con los clientes del negocio, sobre la base de una metodología rigurosa para guiar el proceso de asesoramiento al cliente. La prioridad de la Banca Privada es acompañar a los clientes en la identificación de su posicionamiento frente al riesgo de forma objetiva y estructurar su cartera en base a una división de sus ahorros que responda a los objetivos de seguridad, crecimiento y previsión. Éste será el marco de

---

**«32 CENTROS Y 357 PROFESIONALES  
ESPECIALIZADOS DE BANCA PRIVADA»**

---

referencia del modelo de asesoramiento de "la Caixa" Banca Privada a partir de 2011.

Hay que mencionar también que, a pesar del protagonismo que se ha dado en el sector a los depósitos de altas rentabilidades en la búsqueda de liquidez y clientes, "la Caixa" ha conseguido hacer crecer los fondos de inversión con el lanzamiento de la campaña de fondos de inversión de los meses de verano y la fuerte actividad comercial de los 333 gestores de Banca Privada que, apoyados por los 32 centros





especializados e integrados en la red de oficinas, desarrollan una gestión estratégica y de alta cualificación. En el primer semestre, el FI «FonCaixa Bienvenida» fue el fondo que más patrimonio captó de Europa, según Lipper FMI. Igualmente, los esfuerzos del año se focalizaron también en ofrecer las elevadas rentabilidades mediante alternativas atractivas y personalizadas de productos de gestión y se dinamizó la oferta de productos de previsión social innovadores, como el PlanCaixa Tándem, logrando un crecimiento del 7% durante el 2010.

En "la Caixa" Banca Privada la innovación es una obligación y un compromiso, y se impulsa mediante las iniciativas que proveen soluciones únicas a los clientes. Éste es el propósito del posicionamiento que se busca con la imagen «el arte de crear valor», que se ha materializado en este último año con la firma del primer encuentro en España entre el sector financiero y el mundo de la moda. En abril, "la Caixa" Banca Privada firmó con la Asociación de Creadores de Moda de España (ACME) un acuerdo que contempla un ambicioso plan de actividades que engloba la celebración de eventos exclusivos con clientes, una tarjeta de fidelización y el desarrollo de acciones de Responsabilidad Social Corporativa facilitadoras de la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social.

Dentro de la Banca Privada, los clientes que cuentan con un patrimonio bajo gestión superior a los 10 millones de euros se gestionan desde el segmento Altium, con una propuesta de valor específica y acceso a equipos interdisciplinarios con especialistas que dan respuesta a las necesidades de calidad, sofisticación y compromiso que solicita el cliente de este nivel patrimonial. En este segmento se gestiona un volumen que asciende a los 5.273 millones de euros, un 14% más que en 2009, lo que sitúa a la Entidad como una de las principales firmas de referencia en la gestión de grandes patrimonios en España.

La oferta comercial para este segmento se basa en un asesoramiento íntegro que gira hacia una sólida propuesta financiera y un modelo de atención claramente diferenciado y competitivo, apalancado en las capacidades y los recursos del grupo "la Caixa" y en la oferta de un producto específico que da respuesta a los intereses de inversión de los clientes tanto en activos financieros tradicionales como en activos alternativos.

### Banca de Pymes

La Banca de Pymes es el negocio que "la Caixa" ha creado para dar servicio a los clientes empresa que tienen una facturación superior a 1 millón de euros e inferior a 9 millones de euros. Para dar el apoyo necesario a este modelo, "la Caixa" cuenta con un gestor especializado de pymes en aquellas oficinas de la red con masa crítica de clientes del segmento. En las oficinas con menor volumen de empresas, el director asume la atención a estos clientes; de esta manera, "la Caixa" cubre todas las necesidades del tejido empresarial.

El gestor de pymes tiene como función exclusiva gestionar y asesorar a los clientes pymes y, además, está apoyado por una red multidisciplinar de especialistas expertos en productos, que tienen como objetivo dar soluciones a medida a clientes que lo requieren. Así pues, "la Caixa" sigue avanzando en su objetivo de estar más cerca de las empresas en su día a día, en ámbitos como la gestión del circulante, el comercio exterior y la tesorería.

El 2010 ha sido el primer año de plena actividad del negocio, después de que en 2009 se diseñase la nueva propuesta de valor para las pymes. A cierre de diciembre de 2010, el equipo estaba formado por 820 gestores especializados y, además, estaba apoyado por la potencia comercial que ofrece la extensa red de oficinas de "la Caixa".

Esta especialización en el servicio de las pymes ha permitido seguir creciendo orgánicamente a pesar de la actual coyun-

---

**«820 PROFESIONALES ESPECIALIZADOS  
EN BANCA DE PYMES»**

---

## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio (cont.)

tura de mercado. Así, a 31 diciembre de 2010, este negocio gestionaba 197.000 clientes, lo que ha permitido mantener una cuota de penetración del 38,6% en el segmento de pequeñas empresas según FRS Inmark.

Los esfuerzos comerciales del ejercicio se han focalizado en la vinculación de la base de clientes, logrando incrementos de venta en todos los indicadores prioritarios del negocio de pymes como son los seguros, la gestión de cobros y pagos, la utilización de la línea abierta y el pago de nóminas y de recaudaciones. Así, los ingresos alcanzados en productos de comercio exterior han experimentado un crecimiento del 16% y las coberturas de tesorería del 18%, respecto a 2009.

El volumen de negocio gestionado por la banca de pymes totalizó a cierre de 2010 más de 36.500 millones de euros, de los que el 74% corresponde a productos de activo. Dentro de la partida de financiación especializada, destaca especialmente la evolución de las cesiones de *factoring*, con un crecimiento del 35% respecto a 2009.

### Banca de Empresas

Para poder atender de la forma más adecuada a las medianas y grandes empresas (empresas que facturan entre 9 y 200 millones de euros), en 2008 se puso en marcha un modelo de gestión diferenciado en el servicio a este colectivo que, a cierre de 2010, tras la apertura de 3 nuevos centros especializados durante el ejercicio, permite a "la Caixa" contar con una red propia de 83 centros de empresas, donde trabajan 804 profesionales altamente especializados y con una gestión descentralizada y flexible que se integra dentro de la estructura territorial, lo que favorece al máximo las sinergias con el resto de segmentos.

Como resultado de la consolidación de este modelo, destaca que la Banca de Empresas de "la Caixa" haya conseguido un notable crecimiento de la actividad comercial durante el 2010, a pesar del escaso di-

namismo del mercado. Así, en cuanto a la evolución de los volúmenes, en los últimos doce meses «CaixaEmpresas» ha tenido un crecimiento de la inversión crediticia gestionada del 12%, alcanzando casi los 17.233 millones de euros, y los recursos gestionados han superado los 9.007 millones de euros, con un crecimiento interanual del 14,5%. Por lo que se refiere al número de empresas gestionadas, a lo largo del 2010 se han captado 3.500 nuevos clientes para la Entidad, hasta llegar a una cifra cercana a los 29.000.

Entre los productos que han tenido un mayor dinamismo, destacan el *factoring* con un incremento del 27%, y el *confirming* con un incremento del 44%. Estos crecimientos han contribuido a que la Entidad haya consolidado la tercera posición del ranking de la Asociación Española de Factoring y Confirming, con una cuota global del 13,3%.

Este hecho responde al objetivo de convertirse en un referente transaccional para las empresas, dando servicio en su operativa diaria, y bajo el objetivo de que las empresas tengan presente a "la Caixa" como una alternativa de solución en sus decisiones de negocio.

También se ha realizado un importante esfuerzo para completar la oferta de productos y servicios para atender las necesidades de carácter internacional de las empresas, que ha tenido una excelente acogida, como se refleja en el incremento de los créditos documentarios y de la financiación del comercio exterior.

En relación con las novedades de productos y servicios lanzados en 2010, destaca la adaptación de los servicios de medios de pago nacionales e internacionales a los requerimientos de la nueva ley de pagos y la creación de servicios avanzados de B2B para los emisores de recibos domiciliados. Asimismo, la nueva ley de morosidad ha requerido la adaptación de las soluciones de gestión de pago de los clientes de *confirming*.

---

**«83 CENTROS DE BANCA DE EMPRESAS  
Y 804 PROFESIONALES ESPECIALIZADOS»**

---

Durante el ejercicio se ha lanzado un nuevo servicio avanzado de atención telefónica personalizada para resolver las dudas operativas sobre *factoring* de los clientes empresa. En cuanto a la oferta de tesorería, se ha continuado ampliando la gama de productos con nuevas propuestas para coberturas de materias primas, como son la solución para operar con productos de electricidad. También se han lanzado nuevos productos especiales de cobertura de divisas vinculados a la cotización del dólar y nuevas estructuras para la cobertura de tipos de interés.

Cabe destacar también que en el año 2010 se ha puesto en marcha la unidad de atención COMEX, que tiene por objetivo ofrecer un soporte técnico y comercial a los clientes de la Entidad, especialmente a las empresas, sobre productos de comercio exterior.

Por otra parte, las necesidades operativas están siempre resueltas a través de «Línea Abierta Empresas», que permite acceder a un amplio abanico de productos y servicios con más de 1.000 funciones que hacen posible gestionar de forma integral todo tipo de operaciones. En el último estudio de AQMetrix, "la Caixa" ha vuelto a ser elegida como la entidad líder en servicios de Internet en España para empresas.

En este segmento, "la Caixa" ha realizado una fuerte apuesta por la tecnología, no sólo en la oferta de productos y servicios, y en la operativa de las empresas a través de Internet, sino también en la comunicación con los clientes. Este año se ha creado una revista digital dirigida a las empresas, *In-foCaixaEmpresa* Digital, donde se pueden encontrar noticias comerciales y financieras relevantes, así como novedades fiscales y legales y otras informaciones de utilidad.

### Banca Corporativa

Banca Corporativa, la división especializada para la cobertura de aquellos grupos de empresas con más de 200 millones de euros anuales de facturación, cuenta con dos oficinas operativas en Madrid y Barcelona, y también gestiona a través del Centro de Empresas Mercado Internacional las filiales de compañías portuguesas (véase el acuerdo con Banco BPI en el apartado de Negocio Internacional). El equipo está formado por 117 profesionales que gestionan las relaciones con unos 570 grupos formados por casi 4.000 empresas.

La amplia oferta de productos y la excelencia en el servicio han posibilitado que durante el 2010 se alcanzaran los objetivos fijados para el negocio, con un 55% de incremento de los ingresos obtenidos en el año 2007 en este colectivo de empresas.

Los volúmenes gestionados de activo son casi 29.000 millones (con un 16% de crecimiento), de los cuales unos 19.600 millones corresponden a inversión (14%). Por otra parte, los recursos gestionados totalizan 10.600 millones de euros, un +6% de incremento respecto al año anterior.

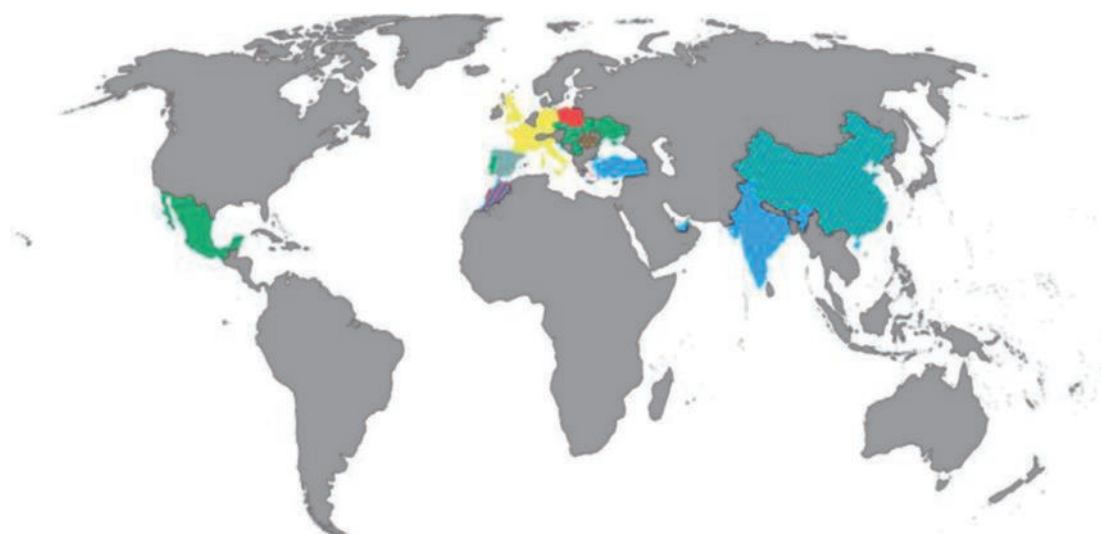
### Negocio internacional

"la Caixa" acompaña a sus clientes con intereses y relaciones comerciales internacionales mediante diferentes tipos de implantación en el extranjero donde, según el país, se dispone de Alianzas Estratégicas, Sucursales Operativas, Oficinas de Representación, Spanish Desk y bancos correspondientes.

En el marco de Alianzas Estratégicas Bancarias, a través de Critería CaixaCorp, "la Caixa" mantiene una participación en bancos líderes en sus respectivos mercados: Banco BPI, en Portugal; GF Inbursa,

en México; Grupo Erste Bank, en Austria y Europa del Este, y The Bank of East Asia, en Hong Kong y China (véase el capítulo 3.1. Critería CaixaCorp: internacionalización y diversificación de los ingresos). El objetivo es asegurar una atención especializada a los clientes de "la Caixa" en los países de origen de estos socios a través de instituciones líderes y con una extensa red de oficinas. Asimismo, se establecen acuerdos preferentes de corresponsalia y se han iniciado diversas iniciativas de colaboración entre entidades tanto del ámbito de negocio como de apoyo. En el año 2010 se ha profundizado en el desarrollo de los acuerdos estratégicos de colaboración alcanzados anteriormente con los grupos bancarios participantes y se ha lanzado en octubre, con Erste Bank, el producto «Soluciones Internacionales para Empresas», que amplía el modelo ya desarrollado anteriormente con el Banco BPI.

## Presencia Internacional



#### ■ Sucursales Internacionales

- Marruecos
- Polonia
- Rumanía

#### ■ Spanish Desks

- Alemania
- Francia
- Italia
- Reino Unido

#### ■ Participaciones Bancarias

- Europa Central y del Este
- Hong Kong / China
- México
- Portugal

#### ■ Oficinas de Representación

- China
- Emiratos Árabes
- India
- Turquía

## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio (cont.)

"la Caixa" cuenta, asimismo, con Sucursales Operativas fuera del territorio español: en Varsovia (Polonia), Bucarest (Rumanía) y Casablanca (Marruecos). Están dirigidas a empresas españolas con intereses y actividad en estos países. Por su naturaleza jurídica pueden realizar todo tipo de operativa bancaria, y ofrecen principalmente financiación y servicios bancarios básicos. Estas oficinas también están orientadas a la captación de la operativa de empresas locales que mantengan relaciones comerciales significativas con España. En 2010 se han fortalecido la operativa y los equipos en las sucursales de Bucarest y Varsovia y se ha consolidado la apertura de Casablanca, realizada el año anterior, habiéndose implantado una nueva plataforma de sistemas de información desarrollada internamente. Cabe destacar que "la Caixa" es la primera entidad española con presencia operativa en Marruecos.

Por otra parte, las Oficinas de Representación dan soporte a las empresas españolas con proyectos en el extranjero y les facilitan información sobre licitaciones y gestiones relacionadas con las mismas. Actúan como enlace con las entidades financieras locales, orientan a nuestros clientes en sus actividades en el país y son un instrumento comercial y un punto de apoyo para las

acciones comerciales que la red de oficinas de "la Caixa" realiza con empresas con actividad en estos países. Las Oficinas de Representación ya abiertas se encuentran en China (Beijing y Shanghái), Turquía (Estambul), Emiratos Árabes (Dubái) e India (Delhi). Por otro lado, están en proceso de constitución legal la de Argelia, la de Singapur y la de Egipto. Así, a pesar del entorno económico mundial, se ha conseguido un aumento significativo en los ingresos y el volumen de la operativa en estos países.

Dentro de las Oficinas de Representación los Spanish Desk se dirigen, además de las empresas corporativas españolas, a las matrices multinacionales con filial en España y, asimismo, a las pymes locales de estos países que operan en España.

"la Caixa" cuenta con oficinas de esta naturaleza en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania (Stuttgart y Fráncfort).

"la Caixa" dispone de una red de bancos corresponsales a través de los cuales canaliza el negocio de comercio exterior de sus clientes en el resto de países donde no tiene una presencia directa. Es el medio más universal para acceder a otros países y dar cobertura a cualquier tipo de cliente de "la Caixa". Al respecto, se han establecido

### Directores de Sucursales Internacionales

Ali Kadiiri	<i>Marruecos (Casablanca)</i>
Raúl Carmona	<i>Polonia (Varsovia)</i>
Juan Luis Martín	<i>Rumanía (Bucarest)</i>

### Directores de Oficinas de Representación

Maya Khelladi	<i>Emiratos Árabes (Dubái)</i>
Peter Hansen	<i>India (Nueva Delhi)</i>
Carlos Morales	<i>Turquía (Estambul)</i>
Xavier Serrado	<i>China (Pekín y Country Manager)</i>
Danni Cheng Zhou	<i>China (Shanghái)</i>

### Spanish Desk

Berta Rodó	<i>Alemania (Stuttgart)</i>
Joan Francesc Riutort	<i>Alemania (Fráncfort)</i>
Jordi Fuster	<i>Francia (París)</i>
Claudina Farré	<i>Italia (Milán)</i>
Álvaro Valera	<i>Reino Unido (Londres)</i>

acuerdos bilaterales con más de 2.900 bancos internacionales para facilitar la operativa internacional y el comercio exterior, tanto de los particulares como de las empresas, en cualquier país del mundo. La extensa gama de productos y servicios bancarios internacionales ofrecidos incluyen transferencias, cheques, remesas, avales, garantías y cartas de crédito, entre otros. Finalmente, cabe destacar el servicio de *cash management* internacional que "la Caixa" ofrece a sus empresas clientes a través de más de 40 acuerdos con bancos de todo el mundo.

### Organismos y Multilaterales

Durante 2010, se han potenciado los acuerdos con los Organismos Multilaterales de Desarrollo y los Organismos Oficiales Españoles, con el objetivo de incrementar el negocio y la base de clientes. Con la colaboración de todo el grupo de "la Caixa", se sigue consolidando un modelo en el mercado, basado en el conocimiento y la proactividad, además de cerrar operaciones pioneras y singulares, y apoyar la expansión internacional de empresas y clientes.

Se han formalizado varias operaciones con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), entre las que destaca la firma de un crédito de 300 millones de euros para financiar proyectos y fomentar el desarrollo empresarial y social de las pymes desde una perspectiva sostenible; se han firmado avales corporativos para financiar diversos proyectos y también se ha participado en emisiones realizadas por el propio BEI.

Por otro lado, "la Caixa" financiará los nuevos edificios y equipos del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, con un préstamo que le ha concedido el Banco del Consejo de Europa (CEB). Se trata de una operación pionera ya que, gracias al asesoramiento, estructuración y participación de "la Caixa", es la primera vez que los dos multilaterales europeos más antiguos, CEB y BEI, financian conjuntamente un proyecto. No obstante, "la Caixa" forma parte del grupo de trabajo para desarrollar los instrumentos que financian el Plan Solar Mediterráneo, dentro del ámbito de la Unión para el Mediterráneo (UPM), con sede en Barcelona.





## 2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales

### "la Caixa" es la entidad líder por número de oficinas.

La estrategia de desarrollo bancario del Grupo "la Caixa" se basa en un sistema de distribución extensivo por medio de una amplia red de oficinas, instrumento básico de relación y de proximidad con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios (véase el capítulo 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente).

A finales de 2010, "la Caixa" dispone de 5.409 oficinas, de las cuales 5.396 están situadas dentro del territorio español. Cabe resaltar que "la Caixa" mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con 2.097 oficinas y, al mismo tiempo, también es una de las entidades

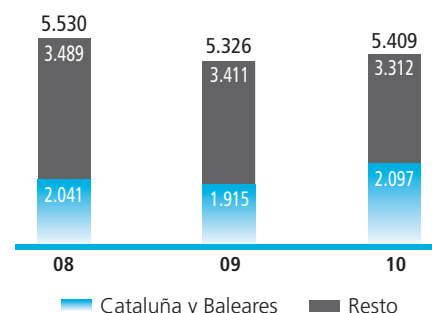
con mayor arraigo en otras comunidades autónomas como son Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana. "la Caixa", con su red extensiva, continúa siendo la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas, con una cuota de mercado del 12,6%.

Por otra parte, la red de oficinas de "la Caixa" cuenta con centros especializados para dar respuesta a los clientes de los negocios de banca corporativa, banca de empresa y banca privada (véase capítulo 2.2. Base de clientes: el centro del negocio).

A nivel internacional, cuenta con 3 sucursales operativas (Varsovia, Bucarest y Casablanca) y 10 oficinas de representación y Spanish Desk (véase el capítulo 2.2. Base de clientes: el centro del negocio).

### «GRAN CAPILARIDAD DE LA RED QUE PERMITE UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO PERSONALIZADO DE CALIDAD»

#### NÚMERO DE OFICINAS DE "LA CAIXA"

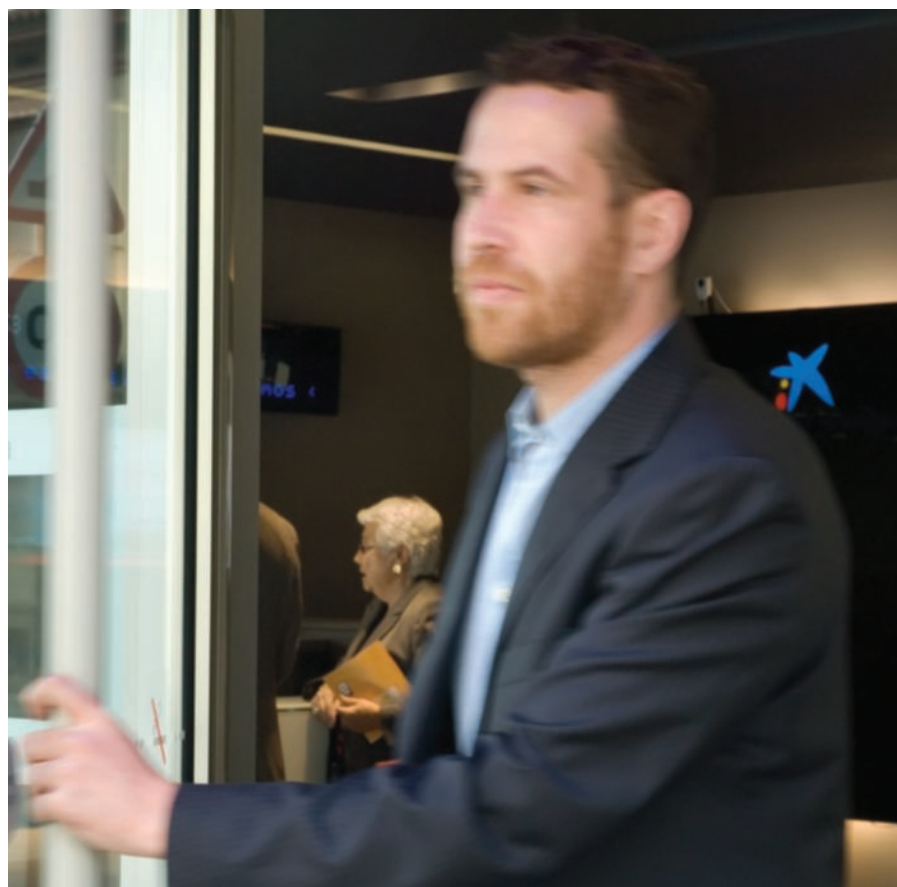


#### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED DE OFICINAS DE ESPAÑA



#### DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE LA RED DE OFICINAS

Red universal	5.279
Banca Corporativa	2
Banca Empresa	83
Banca Privada	32
Oficinas en España	5.396
Oficinas internacionales	13
<b>Total oficinas</b>	<b>5.409</b>





## En 2010 los recursos humanos del Grupo "la Caixa" se sitúan en 28.651 empleados.

Al finalizar el 2010 se han alcanzado con éxito los retos derivados del Plan Estratégico 2007-2010 en cuanto a la gestión de recursos humanos, y entre los cuales destacan la identificación y gestión del talento interno, el desarrollo de itinerarios profesionales y la implantación de políticas de conciliación e igualdad. Al respecto, en reconocimiento a la aplicación de estas últimas políticas, la Fundación Másfamilia otorgó a la Entidad la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), que representa un paso más hacia el futuro Plan de Igualdad de la Entidad.

Por otra parte, con respecto al 2010, destaca la integración de los recursos humanos provenientes de Caixa Girona, llevada a cabo con criterios de eficiencia y de preservación del talento incorporado, que se ha realizado de forma satisfactoria y rápida.

Por lo que se refiere a la evolución de las carreras profesionales, se ha compaginado con las necesidades de rotación y movilidad internas, garantizando en todo caso la transparencia, la objetividad y la igualdad de oportunidades. Durante el 2010 se han realizado más de 2.800 convocatorias internas de cobertura de vacantes. No obstante, las vacantes que no se han podido cubrir internamente se han vehiculado a través de la oferta de trabajo de la web de "la Caixa".

A nivel de expansión territorial, "la Caixa" ha seguido incrementando su presencia en el exterior, aplicando los mismos principios en la selección de los empleados incorporados en las oficinas internacionales durante 2010.

Respecto a la gestión de la compensación, las iniciativas más relevantes que se han llevado a cabo son la consolidación del modelo de retribución variable en la red comercial y la definición de funciones de servicios centrales con el establecimiento de estructuras retributivas de referencia, habiéndose también trabajado en el análisis de adaptación a la directiva europea en materia retributiva por el sector financiero aprobada en octubre de 2010.

Las promociones a posiciones de mayor responsabilidad, así como los planes individuales de desarrollo, han tenido en cuenta las consideraciones que aporta el programa de gestión del talento directivo, que se ha aplicado tanto en la red comercial como en los servicios centrales y al que se han incorporado más de 800 personas.

En el ámbito del desarrollo profesional también se ha generalizado la evaluación por competencias, con una identificación de áreas de mejora competencial que facilita la organización de un plan de desarrollo para cada persona evaluada.

En cuanto a los programas formativos se refiere, destaca el de liderazgo comercial, por el que han pasado la mayoría de cargos de oficina, con el fin de facilitar la gestión del cambio y de alinear la proactividad comercial de las oficinas con las directrices estratégicas de la Entidad. En este sentido, la plataforma de *e-learning* Virtaula está pasando a ser una comunidad de aprendizaje interactiva con la colaboración de los empleados, compartiendo el conocimiento y la experiencia, y con el objetivo de aprovechar la eficiencia de las nuevas tecnologías para potenciar el talento de la organización.

### «PLANTILLA CUALIFICADA Y COMPROMETIDA CON EL SERVICIO»

EMPLEADOS	2010	2009	Var. año
"la Caixa"	25.288	24.944	344
Grupo "la Caixa"	28.651	27.505	1.146

### «MEJOR EMPRESA FINANCIERA PARA TRABAJAR EN ESPAÑA» (Fuente: MercoPersonas 2010)

## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente

### La Gestión multicanal de "la Caixa": H@blamos

"la Caixa" basa su estrategia en la satisfacción del cliente, ofreciéndole todos los servicios, avances tecnológicos y toda la información necesarios para que pueda hacer una buena gestión de sus finanzas. La Gestión multicanal de "la Caixa" aprovecha las nuevas tecnologías para acercar y hacer accesible la banca de calidad a todos los usuarios, mediante servicios innovadores con disponibilidad en cualquier lugar y a cualquier hora. Todo esto permite una relación continuada y de calidad con los clientes y ayuda a su fidelización a través de la diferenciación de nuevos contenidos, diseños e imágenes que hacen crecer la vinculación emocional entre el cliente y la Entidad.

### La primera red de terminales de autoservicio

"la Caixa" dispone de 8.181 terminales de autoservicio, con operativa disponible en 15 idiomas. Este hecho la convierte en la entidad con la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español, con una cuota del 13,0%, y la segunda de Europa, lo que muestra el fuerte compromiso y vocación de servicio a los clientes.

Las operaciones más solicitadas son reintegros de efectivo y actualizaciones de libreta de ahorro, que representan un 71% de la operativa principal por cajero. La siguiente operativa más utilizada, que representa un 15,4% del total, es la visualización del extracto de cuenta y posteriormente, con un 5,6%, el ingreso de efectivo, tanto en billete como en sobre. Actualmente 7.622 cajeros disponen de unidad para realizar ingresos, un 95% del total de la red.

En 2010, la red de cajeros de "la Caixa" ha realizado más de 527 millones de operaciones. Más de 4 millones de clientes los utilizan de forma habitual y por eso se han hecho importantes esfuerzos para optimizar aún más la facilidad de uso, la seguridad y la accesibilidad para todos los

clientes, independientemente de sus capacidades físicas. Los cajeros de "la Caixa" están adaptados al sistema braille y disponen de un sistema de voz para invidentes, con 3.312 terminales que tienen esta tecnología. También ponen a disposición del cliente diversas operativas que hacen más fácil su funcionamiento, como son el «CaixaFácil», con un menú más simple y botones más grandes, y «Operaciones Habituales», con un menú de pantalla que el cliente se puede personalizar. El *Buscador* es una herramienta de ayuda al cliente, tanto de la operativa como de oficinas y cajeros más cercanos, y que, de forma muy visual, permite a los clientes localizarlos con *Google Maps*. Asimismo, para las personas con discapacidades auditivas, los cajeros incorporan vídeos de ayuda donde pueden consultar el funcionamiento de las operativas más solicitadas por los clientes de los cajeros: los reintegros de efectivo y la consulta de saldo y de movimientos.

En línea con la estrategia multicanal de "la Caixa", los cajeros aprovechan la tecnología a su disposición para convertirse en un canal de venta más y, así, a través de los terminales, los clientes pueden contratar otros servicios de la Entidad como son Línea Abierta, CaixaMóvil, la contratación de préstamos o la Cyber tarjeta. Adicionalmente, 6.985 terminales realizan funciones de venta de localidades, con la posibilidad de acceder a la mayor oferta de espectáculos del mercado nacional (cine, teatro, música, deportes y otros).

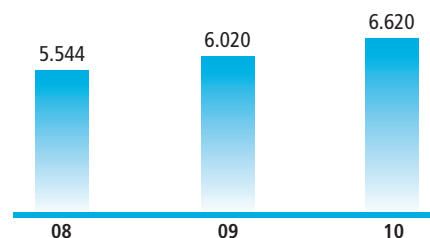
### www.laCaixa.es líder en banca por Internet

La web de "la Caixa" consolida su liderazgo en servicios de banca *online* en España, con una cuota de mercado de usuarios activos de Internet (diciembre 2010) del 31,4%, medida por Nielsen Net Ratings.

"la Caixa" es, un año más, la entidad líder en calidad en todos los servicios de Internet (Banca Particulares, Banca Personal,

**«8.181 TERMINALES DE AUTOSERVICIO, DE LOS CUALES 6.985 REALIZAN FUNCIONES DE VENTA DE LOCALIDADES»**

### CLIENTES DE LÍNEA ABIERTA (Miles)



**«31,4% DE CUOTA DE MERCADO EN BANCA ONLINE»**  
Fuente: Nielsen Net Ratings (Diciembre 2010)

Banca de Empresas, Banca de Profesionales y Negocios, Broker online y Comercio Exterior), según el último estudio realizado por AQMetrix.

El portal de Internet permite el acceso a Línea Abierta, herramienta de gestión *online* de los productos financieros, disponible en 19 idiomas y con más de 850 operativas diferentes. Este servicio dispone actualmente de más de 6,6 millones de clientes con contrato, de los cuales 3,3 millones han operado a través de Línea Abierta en 2010 y han realizado 1.730 millones de operaciones.

La web facilita información corporativa del Grupo y es el escaparate de las principales promociones de nuevos productos de "la Caixa", así como una herramienta divulgativa de conocimientos financieros. Asimismo, es el punto de acceso a la Obra Social de "la Caixa", a su grupo inversor Critería CaixaCorp y a servicios de naturaleza no financiera, como servicios de ocio (ServiCaixa.com).

Como novedades de 2010 destacan la web de Critería CaixaCorp, así como el portal de otras empresas del Grupo, o también la

nueva web de Responsabilidad Corporativa, donde "la Caixa" difunde y promueve la adopción de programas de responsabilidad corporativa en las empresas. En 2010 se ha proseguido con la universalización de la segunda generación web basada en comunidades específicas y el fomento de la interacción de los usuarios. Así, ha nacido *Online Community*, la primera red privada para autónomos y pymes, un trampolín empresarial que facilita la colaboración e interacción de los clientes de "la Caixa", los cuales disponen de un espacio y un punto de encuentro donde poder generar nuevas oportunidades de negocio.

"la Caixa" se incorpora activamente al Social Media, ocupando espacio en las plataformas sociales para difundir su identidad y publicando contenidos en las plataformas globales de más audiencia.

El canal de Internet optimiza su potencial como canal de venta de los productos y servicios de la Entidad e incorpora nuevas funcionalidades como son los buscadores, catálogos *online* de Depósitos, Fondos de Inversión, Planes de Pensiones y Seguros, o el comparador de Fondos de Inversión. Se potencia la contratación *online* de

cuentas y se extiende el espacio MultiEstrella a los autónomos.

"la Caixa" ha continuado ofreciendo nuevas iniciativas multimedia que suponen un paso más de la Entidad hacia la web 2.0. En 2010 se han concretado nuevos ejemplos como el nuevo servicio de «Mis Operaciones Habituales» que permite a los clientes una mayor personalización de su Línea Abierta, diseñándola según sus particulares necesidades e intereses.

En el ámbito de los servicios a las empresas, el Espacio Soluciones País facilita las relaciones comerciales de las empresas en Portugal y se ha extendido, a raíz del acuerdo entre "la Caixa" y el Erste Group Bank, a 8 países de Europa Central y del Este (Austria, República Checa, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia, Rumanía y Ucrania). La amplia aceptación del servicio queda reflejada en el aumento de la cuota de absorción de las principales operativas, donde destaca una absorción del 96% en el caso de envío de ficheros de recibos, del 73% en el caso de los ficheros de pagos, del 75% de las transferencias y del 95% de las operaciones de gestión de cobro de efectos.



## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente (cont.)

### Servicios a través del móvil: CaixaMóvil

CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios que la Entidad ofrece a través del teléfono móvil desde hace más de nueve años. "la Caixa" es la entidad financiera líder en servicios financieros a través del móvil, tanto por el abanico de servicios disponibles como por los 1,8 millones de clientes que utilizan estos servicios. Es también la entidad considerada líder en calidad de servicios de Banca Móvil según AQMetrix.

En 2010 Línea Abierta Móvil ha continuado la mejora en cuanto a diseño y navegación del amplio abanico de operativas y servicios que CaixaMóvil pone a disposición de sus clientes. Se han incorporado el pago de recibos, la confirmación del borrador de la renta, las aportaciones a planes de pensiones y nuevas opciones de la operativa de tarjetas, como son su activación y bloqueo a través del móvil. CaixaMóvil ya dispone de portales móviles de

Critería CaixaCorp, MicroBank, ServiHabitat XXI, LKXA, la Obra Social con el iCaixa-Forum y también aplicaciones como la Banca Privada o el portal MultiEstrella. Se ha extendido también a nuevos sistemas móviles como el nuevo iPad de Apple y también ha sido la primera entidad financiera con presencia de sus aplicaciones en el lanzamiento mundial del nuevo sistema operativo Windows Phone. «CaixaMóvil Store» ha sido la primera tienda de servicios y aplicaciones para móviles de una entidad bancaria, desde donde los clientes pueden descargarlos de manera sencilla y que actúa como unificador en el acceso a los servicios móviles de "la Caixa", habiéndose realizado más de 1 millón de descargas de aplicaciones en el móvil.

El año 2010 se ha caracterizado también por el desarrollo de nuevos proyectos de innovación tecnológica que buscan la universalización del móvil como canal de venta y de pago. Así, por lo que respecta a la venta de entradas, se ha creado la aplicación *M-ticketing*, que permite al

---

**«2010: 1,8 MILLONES DE CLIENTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS PARA MÓVILES»**

---

cliente disponer, sin necesidad de papel, de la entrada comprada.

Junto con Movistar y Visa, se ha realizado la primera experiencia en España de pago por móvil con tecnología NFC (véase el capítulo 2.6.1. Innovación tecnológica).

Otras novedades han sido la incorporación en el iPhone de la operativa de pago de recibos con escáner de código de barras, que hace posible la transferencia de fondos de móvil a móvil. CaixaMóvil también utiliza la tecnología de realidad virtual, y un ejemplo se encuentra en el portal de la Obra Social donde los usuarios pueden visitar las exposiciones del CosmoCaixa desde su móvil. Asimismo, se incorpora la realidad aumentada en los terminales Android y iPad, que permite la localización de cajeros y oficinas. Por otra parte, gracias al servicio de Alertas Caixa-



Móvil, el cliente puede recibir información por SMS o correo electrónico sobre sus cuentas, movimientos realizados, liquidación de la tarjeta o disposiciones hechas a través de terminales de autoservicio. El Servicio de Alertas también dispone de alertas exclusivas para empresas, para recibir información de tesorería, tarjetas y ficheros vía SMS a diferentes destinatarios en función del tipo de alerta. Al respecto, durante el año 2010 se han enviado más de 35 millones de mensajes a los móviles de los clientes de "la Caixa".

### Venta de entradas: ServiCaixa.com

"la Caixa", a través de ServiCaixa.com, lidera el mercado español de venta de entradas, tanto por volumen como por diversidad de su oferta. Durante 2010 se han realizado 9,7 millones de ventas anticipadas a través de los canales electrónicos y el Club ServiCaixa ha llegado a 1,8 millones de socios y se ha consolidado como uno de los principales clubs culturales del país.

En 2010 ServiCaixa.com estrena el *M-ticketing*, la nueva aplicación de «móvil entrada» que permite al usuario utilizar su propio móvil como entrada, mostrándolo al acceder al recinto. También se posibilita la impresión de las entradas en casa, lo cual hace innecesaria la recogida física de la entrada en el recinto. También, en la web ServiCaixa, los clientes pueden encontrar una amplia gama de productos de consumo y el acceso a ofertas comerciales atractivas de las diversas empresas del Grupo "la Caixa". En línea con la estrategia *online*, ServiCaixa se añade a las redes sociales y ya tiene presencia en plataformas como Facebook, Twitter y Tuenti.

### Gestión multicanal accesible

El fuerte compromiso social y la vocación de servicio y trabajo a favor del interés general de "la Caixa" se manifiestan en su voluntad de facilitar el acceso a sus servicios a todos los colectivos, a través de una política activa de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

"la Caixa" quiere facilitar una banca de calidad a todo el mundo y por este motivo adopta las normas internacionales de accesibilidad (WAI) de nivel «A» para Línea Abierta, el servicio de banca *online* de "la Caixa".

"la Caixa" apuesta por que su portal y el servicio Línea Abierta sean accesibles, con independencia del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios y, en este sentido, se han aplicado las directrices de contenido web (WCAG 1.0) de nivel AA de accesibilidad a diferentes canales del portal.

Por otra parte, una de las iniciativas de accesibilidad en que participa "la Caixa" es el proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el entorno y las personas con DIScapacidad), encabezado por Technosite, la empresa tecnológica de la ONCE. El objetivo del proyecto ha sido el desarrollo, durante el período 2007-2010, de tecnologías base que permitan crear canales de comunicación e interacción con personas con algún tipo de discapacidad y su entorno y que ayuden a mejorar notablemente su calidad de vida.

---

**«2010: 9,7 MILLONES DE VENTAS  
ANTICIPADAS»**

---



---

**«BANCA *ONLINE* DE CALIDAD  
PARA TODO EL MUNDO»**

---



## 2.5. Sistemas de pago: una oferta diferenciada

El Grupo "la Caixa" es el principal emisor del mercado español con 10,61 millones de tarjetas en circulación, de las cuales 10,34 millones han sido emitidas por "la Caixa" y 0,27 millones por Finconsum. Las tarjetas del Grupo "la Caixa" han generado durante el año 2010 un total de 593 millones de operaciones y una facturación en comercios y disposición de efectivo en cajeros automáticos de 34.958 millones de euros, de los cuales 34.734 millones corresponden a las de "la Caixa", un 4% más que en el año anterior. Si se añade el volumen de negocio generado como adquirente de comercios y cajeros, el Grupo "la Caixa" gestiona 1.643 euros cada segundo.

"la Caixa" ocupa el primer lugar en el *ranking* de entidades financieras en cuota de mercado por facturación de tarjetas del 17,7% y si tenemos en cuenta el Grupo, un 17,8%. En cuanto a la facturación con tarjeta de los comercios clientes de "la Caixa", en los cuales también es líder, la cuota de mercado es del 21,2%. Así, los clientes de "la Caixa" tienen a su alcance la más amplia gama de medios de pago del país, ya que disponen de todos los tipos de tarjetas y marcas internacionales.

De los 10,61 millones de tarjetas en circulación a finales de 2010, el 36,9% son de crédito (un 4,2% corresponden a la modalidad de *revolving*), el 53,7% son de débito y el 9,4% restante son privadas y de monedero. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Punto de Venta), en la que "la Caixa" también es líder del mercado, su número a finales de 2010 es de 169.966 unidades, todos adaptados a la operativa con chip.

Durante este año, se han sustituido las tarjetas actuales de los clientes por tarjetas con chip, con el objetivo de minimizar

el riesgo de fraude por tarjetas perdidas o robadas, ya que la firma se sustituye por la introducción del PIN.

Los titulares de tarjetas pueden, ahora, contratar un seguro que cubre el saldo pendiente del contrato de tarjeta en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y permanente, o la cuota mensual en caso de desempleo o incapacidad temporal.

En cuanto a las campañas de incentiva-ción de uso y gracias al programa de fidelización Premi@, este año se han enviado casi 3 millones de ofertas personalizadas a clientes de tarjetas de "la Caixa", mediante los tickets de compra, carta, Línea Abierta y mensajes al móvil, con premios de compras en supermercados, Puntos Estrella extras, etc.

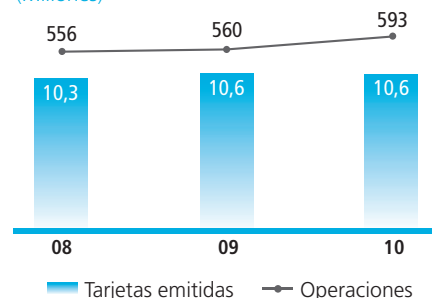
Con el objetivo de adecuarnos a las necesidades de cada cliente, durante el año 2010 se ha incrementado el límite de crédito de las tarjetas a 280.950 clientes y atendiendo a los análisis de riesgo apropiado.

En el ámbito de la Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" y como compromiso con el medio ambiente y la protección del entorno, este año se han reducido en más de 16 millones los extractos en papel enviados a los clientes.

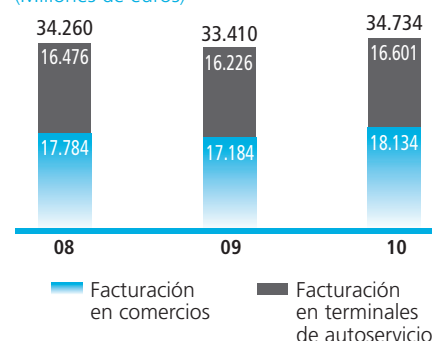
En cuanto al negocio de comercios, "la Caixa" ha llegado a un acuerdo con la compañía norteamericana Global Payments, líder internacional en el proceso de pagos, para crear Comercia, que prestará los servicios de gestión de pagos a los comercios potenciando la innovación y la calidad de servicio y dando mayor servicio a nuestros clientes con negocios fuera de Europa.

### «LA CAIXA», LÍDER POR FACTURACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS, CON UNA CUOTA DE 17,7%»

#### TARJETAS GRUPO "LA CAIXA" (Millones)

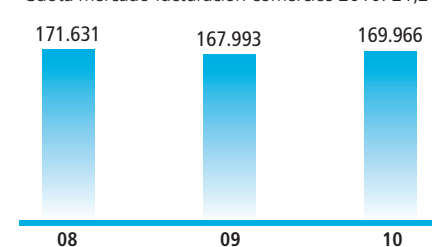


#### VOLUMEN DE FACTURACIÓN "LA CAIXA" (Millones de euros)



#### TERMINALES PUNTO DE VENTA (TPV's) (Unidades)

Cuota mercado facturación comercios 2010: 21,2%





## 2.6. Innovación en los servicios a los clientes

### 2.6.1. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente

#### Línea Abierta

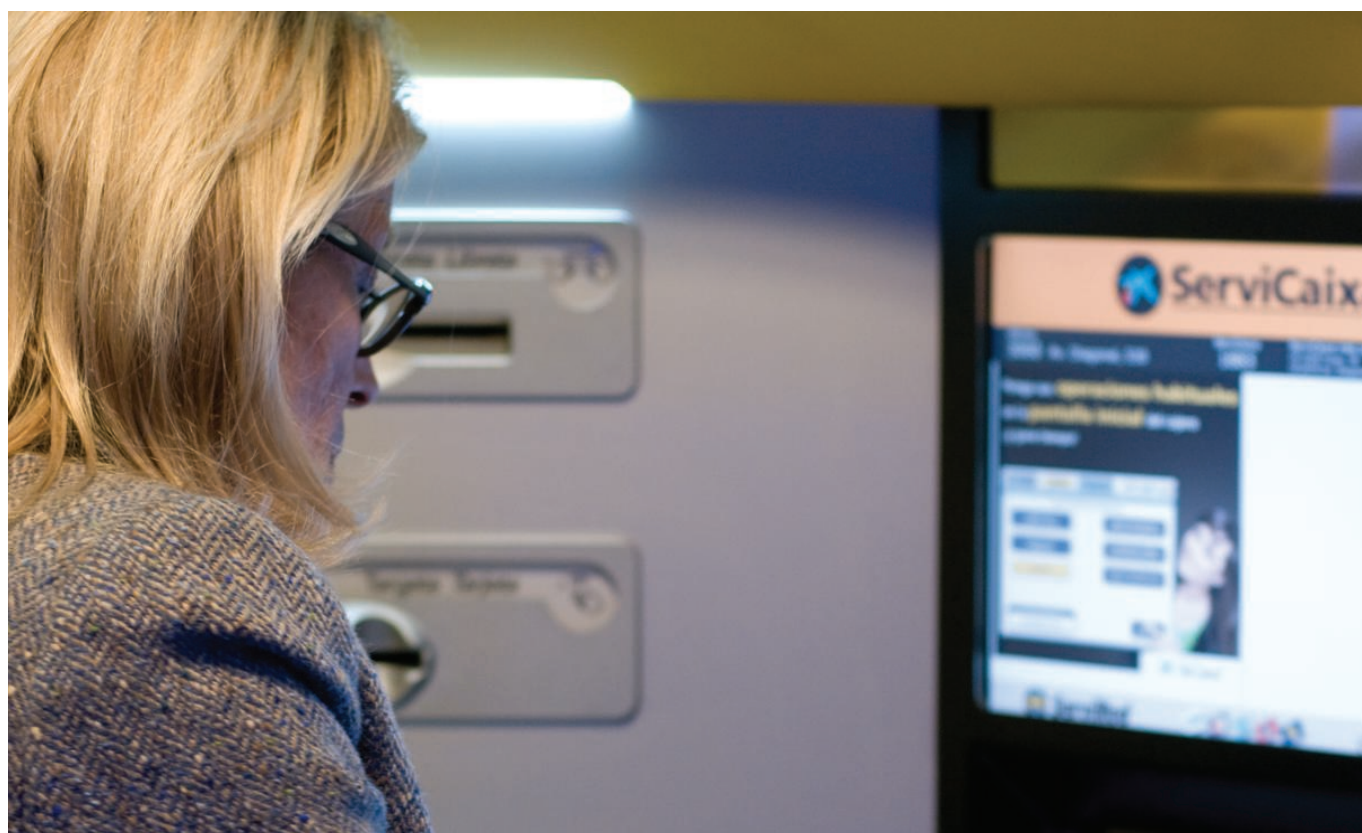
La innovación está siempre presente en todos los ámbitos de actuación de "la Caixa" y es una herramienta esencial en la relación multicanal con sus clientes. Así, podemos ofrecer mejoras en el servicio y productos novedosos que son el resultado del uso intensivo de la tecnología a nuestro alcance. Los clientes de "la Caixa" tienen a su disposición, a través de la Línea Abierta, herramientas como «Mis Finanzas», que gestionan la contabilidad doméstica; en 2010 hemos introducido «Mis Operaciones Habituales», que facilitan nuevas formas, más fáciles y personalizadas, de ver la posición del cliente, así como las operaciones de su interés. Otro ejemplo es la visualización en Línea Abierta de los cheques ingresados a través de los cajeros, tanto en la consulta de los movimientos, asociado al asiento contable, como en la operativa específica de ingreso.

"la Caixa" ha proseguido con la línea de trabajo iniciada el año pasado de involucrar a los clientes en la creación y mejora de servicios y productos de Línea Abierta. Los usuarios prueban nuevas funcionalidades en versión «beta» y nos dan su opinión. También valoran operativas ya existentes a través de las encuestas de «Valoración Permanente» y participan de forma activa con sus propuestas en la mejora de nuestros servicios.

Esta línea de interacción con los usuarios ha llevado a "la Caixa" a crear en 2010 la *Online Community*, la primera red privada para autónomos y pymes. Al nacer como trampolín empresarial que facilite la colaboración e interacción, los clientes de "la Caixa" disponen de un espacio único donde generar nuevas iniciativas de negocio y donde encontrar interlocutores con intereses y necesidades afines. También "la Caixa" se

incorpora de forma activa a las plataformas sociales para difundir su entidad.

El Portal de "la Caixa" [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es) incorpora diferentes catálogos con funcionalidades web, que simulan un paso de página real y enlaces a las fichas de producto correspondientes. Como ejemplos tenemos el catálogo de Puntos Estrella o el Informe de Responsabilidad Corporativa. También se han incorporado buscadores y catálogos *online* de productos de Depósitos, Fondos de inversión y Planes y comparadores de fondos que facilitan al cliente encontrar la información que necesita para tomar su decisión de inversión o ahorro. Se han incorporado nuevas funcionalidades para Banca Privada y Banca Personal, como el acceso a revistas exclusivas de estos colectivos en Flash y las opciones de personalización para estos segmentos en Línea Abierta.



### 2.6.1. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente (cont.)

En 2010 «CaixaMóvil Store», el escaparate de aplicaciones para teléfonos móviles y el canal móvil de la Entidad, ha seguido incorporando los diferentes portales de las empresas del grupo (Bolsa, Portal de LKXA, Banca Privada, etc.). En el ámbito de la responsabilidad medioambiental, y bajo la iniciativa «ecoCaixa», Línea Abierta ofrece a sus clientes todo el despliegue de su tecnología y permite consultar los comunicados de forma totalmente *online* sin necesidad de recibirlos en papel, con el «Servicio de Correspondencia Personalizada», que ya cuenta con más de 3 millones de clientes. Además, «ecoCaixa» pone al alcance de los clientes diversas posibilidades de actuación relacionadas con la optimización de los recursos y el cuidado del medio ambiente, a través de la Obra Social "la Caixa".

#### Cajeros automáticos

En 2010 el área de cajeros ha focalizado sus esfuerzos en la incorporación de la tecnología EMV en las tarjetas de pago, posibilitando el cambio de perfil de operativa en comercios para este tipo de plásticos. Para personas con deficiencia visual, los cajeros de "la Caixa" permiten, simplemente introduciendo la tarjeta o libreta, presentar una pantalla específica que posibilita una mejor lectura. En 2010, 3.312 cajeros ya disponen también de vídeos de ayuda mediante el lenguaje de signos, que explican las operativas más utilizadas: «reintegro de efectivo» y «consulta de saldo y movimientos».

#### Móviles

"la Caixa" ha sido pionera entre las entidades bancarias en disponer de una tienda de servicios y aplicaciones para móviles, «CaixaMóvil Store», donde los clientes pueden descargárselas de manera sencilla. Las aplicaciones de "la Caixa" están disponibles en las «stores» de aplicaciones de los principales fabricantes y operadores.

Se crean aplicaciones para cada uno de los dispositivos iPhone, iPad, BlackBerry,

Android y Windows Phone y se incorporan funcionalidades como el localizador de oficinas, que permite buscar las más cercanas mediante el GPS del dispositivo y mostrarlas a través de Google Maps. En el caso de Android, iPhone y iPad, incorporan además la funcionalidad de «realidad aumentada», que permite ver información (dirección, teléfono, cajeros, etc.) de la oficina a través de la cámara del dispositivo. Otras experiencias han sido el uso de la realidad virtual en el móvil, que permite presentar y ser el guía del usuario en la visita a las exposiciones de la Obra Social.

En 2010 se ha llevado a cabo la primera experiencia en España de pago por móvil con tecnología NFC. Este proyecto piloto ha involucrado a 500 comercios y más de 1.500 clientes y ha tenido una gran aceptación por parte del público. El 70% de los comercios implicados recibieron compras con los móviles y el 80% de los clientes utilizaron su móvil para pagar. El 70% de los participantes han valorado la experiencia positivamente, con una puntuación superior a 8 puntos sobre 10. Se ha considerado especialmente la agilidad, la rapidez y la seguridad del sistema. Esta buena acogida hace que las empresas impulsoras del proyecto decidan mantener de forma indefinida la infraestructura en los comercios.

También se ha incorporado en el iPhone el pago de recibos con escáner de código de barras y la transferencia de fondos de móvil a móvil. Finalmente, en cuanto a la venta de entradas, se ha creado la aplicación del *M-ticketing*, que permite al cliente disponer de la entrada comprada sin necesidad de papel, ya que el mismo terminal del cliente se convierte en entrada.

#### CaixaProtect

Con el fin de consolidar su liderazgo en canales electrónicos, "la Caixa" apuesta por la continua innovación, y ofrece CaixaProtect, el servicio que proporciona de forma automática total seguridad en caso de operaciones irregulares con tarje-

tas, Línea Abierta o cajeros, y que garantiza a sus clientes protección total, dándoles así la máxima tranquilidad y confianza. Además, el servicio CaixaProtect activa un sistema de alertas en el teléfono móvil ante operaciones de importes elevados, ya sean compras, disposiciones en efectivo, uso de tarjetas y transferencias desde Línea Abierta o cajeros automáticos. En este sentido, cabe decir que durante 2010 se enviaron casi 9 millones de avisos.

### Tarjetas

Se ha desarrollado una nueva forma de pagar con la tarjeta, más rápida y cómoda para clientes y comercios. Se trata de una tarjeta con chip y tecnología *contactless* con la que, al acercarla al TPV y teclear el PIN (para operaciones de más de 20 euros), se realiza la compra. "la Caixa" tiene activadas ya más de 3.000 de estas

tarjetas, que ya se pueden usar en la localidad de Sitges (Barcelona).

### Comercios

Dentro del ámbito de los comercios, también se ha desarrollado un nuevo servicio, dirigido principalmente a autónomos que realizan ventas a domicilio, y que consiste en que éstos puedan aceptar los pagos mediante sus móviles, lo cual es un sistema eficaz, fácil y seguro. Se trata de que los clientes paguen con la tarjeta de débito o de crédito mediante el móvil del vendedor, transfiriéndose directamente a la cuenta del comercio el importe de la venta. Actualmente existen, en funcionamiento, unos 200 terminales de este tipo y por este innovador sistema, "la Caixa" ha recibido el premio a las 100 mejores ideas que otorga la revista *Actualidad Económica* cada año.



## 2.6.2. Innovación y liderazgo en sistemas de información

El Grupo "la Caixa", por lo que se refiere al desarrollo tecnológico, ha seguido trabajando en la mejora de sus sistemas de información durante el año 2010 y ha sentado las bases para consolidar el futuro modelo de gestión de las tecnologías de la información del Grupo. Asimismo, se ha avanzado en la alineación de costes y de consumo de recursos técnicos según estándares de mercado, la evolución de las aplicaciones para dar respuesta a las crecientes necesidades de negocio y la simplificación de las infraestructuras tecnológicas. En la actualidad, se está trabajando para extender a la totalidad de compañías del Grupo "la Caixa" el modelo de optimización de Tecnologías de Información de Servicios Informáticos, destinado principalmente a ganar en eficiencia y eficacia.

Otro aspecto a destacar ha sido el impulso decisivo que se ha dado durante este año a la construcción del nuevo Centro de Proceso de Datos de última generación. Este proyecto, que albergará los servidores y datos informáticos de la entidad, potenciará el liderazgo tecnológico de "la Caixa" al aportar unas instalaciones innovadoras y pioneras en cuanto a infraestructuras

informáticas, energéticas y de telecomunicaciones. La construcción del primer centro avanza según la planificación y está previsto que entre en funcionamiento en 2011.

A nivel de sistemas de información también se ha trabajado activamente en la fusión de la Entidad con Caixa Girona, dotando de los recursos técnicos necesarios a cada una de las oficinas provenientes de Caixa Girona e integrando su operativa y sus particularidades de negocio dentro de los sistemas de "la Caixa" de forma muy rápida y eficiente.

En el ámbito de las oficinas, durante el año 2010 se ha continuado evolucionando el Terminal Financiero, incorporándose nuevas prestaciones y mejorando algunas de las ya existentes, y se está en proceso de migración hacia una plataforma con una versión tecnológica más avanzada. Dentro del marco de definición de la oficina del futuro, también se ha trabajado en la integración de las nuevas tecnologías aplicadas al día a día de la oficina, como las comunicaciones integradas y las facilidades para compartir documentos *online*.





Siguiendo con el objetivo de mejorar la eficiencia, y unida a una creciente concienciación del respeto medioambiental, se han aplicado medidas de eficiencia energética de los equipamientos informáticos, tanto en oficinas como en servicios centrales. También se han extendido otras medidas a los centros de proceso de datos que han permitido un ahorro aproximadamente del 14% de consumo eléctrico gracias al alumbrado con sensores de presencia y a la optimización de la refrigeración de las salas.

Por otra parte, en el ámbito de los Servicios Informáticos de "la Caixa", se ha contribuido de manera clave a hacer de la innovación tecnológica un eje central en la política de aproximación multicanal a los clientes con un conjunto de propuestas de valor innovadoras (véase el anterior capítulo 2.6.1. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente).

Continuando con iniciativas innovadoras, durante 2010 "la Caixa", contando con la colaboración de BDigital, ha iniciado un proyecto de innovación para el desarrollo de sistemas de información bancarios

avanzados que permiten acceder a la información de negocio mediante preguntas en lenguaje natural. Esta propuesta se enmarca dentro del creciente interés de la Entidad por participar en proyectos de investigación con centros tecnológicos que la sitúen en una posición líder en el marco de las nuevas tecnologías.

Otro aspecto fundamental que evoluciona con el liderazgo tecnológico y que resulta de vital importancia para la entidad está relacionado con el modelo de gobierno de la seguridad de la información. En este sentido, "la Caixa" ha seguido trabajando para minimizar los riesgos de fuga de información, estableciendo nuevas salvaguardas para proteger los datos de los clientes y del negocio, revisando de forma continuada el correcto funcionamiento de las medidas de control y difundiendo las buenas prácticas de seguridad a todos los empleados. Además, cumpliendo con el requerimiento de ajustarse de manera flexible a un entorno en constante evolución, se han adoptado programas de certificación basados en estándares internacionales para garantizar el cumplimiento normativo y asegurar la calidad en la gestión de la seguridad.



### 2.6.3. Oficinas y servicios diseñados para la atención personalizada

Actualmente más de 850 oficinas están adaptadas al «nuevo modelo» donde nuestros clientes pueden disfrutar de todas las ventajas que ello supone.

Para conseguir un ambiente agradable y luminoso, que invita a nuestros clientes a sentirse confortables en nuestra casa, se utiliza el cristal como elemento principal en la separación de espacios. La zona de atención operativa y caja rápida también está adecuadamente diferenciada e identificada para facilitar su utilización.

En 2010, la actividad en la modernización de nuestras instalaciones se ha focalizado principalmente en la adaptación de 40 oficinas, según los conceptos y criterios de distribución de espacios aplicados en las oficinas de «nuevo modelo» iniciadas en los últimos años y que han supuesto una auténtica revolución en el diseño de la oficina bancaria, al proporcionar la confortabilidad y privacidad que favorecen los encuentros comerciales con los clientes. Al igual que en las oficinas de nuevo diseño,

en estas oficinas adaptadas se potencian los espacios de atención individualizada y se favorece una relación comercial personalizada y un asesoramiento a medida de cada cliente. El resultado de este proceso de adaptación ha sido acogido y valorado muy favorablemente por los clientes.

Además, en 2010 se han inaugurado oficinas de empresa y de banca privada que, al igual que las de los años anteriores, siguen un patrón de diseño similar al de las oficinas de banca universal en cuanto a los materiales utilizados y la confortabilidad para nuestros clientes, pero adaptados a las características particularizadas de estos colectivos.

Complementando la innovación de distribución de espacios y la utilización de tecnologías de última generación, en 2010 se ha avanzado notablemente en la mejora de la eficiencia energética en las oficinas, lo cual, sin detrimento del confort, permite avanzar en la aplicación de nuestra política de sostenibilidad ambiental.

---

«TRES EJES: ESPACIOS  
INDIVIDUALIZADOS, ZONA DE CAJA  
RÁPIDA Y ZONA DE AUTOSERVICIO»

---

---

«ESPACIOS DISEÑADOS PARA  
FAVORECER LA ENTREVISTA PERSONAL»

---





## 2.7. Calidad y atención al cliente: base de futuro

### Excelencia en el servicio

La excelencia en el servicio forma parte desde siempre de la identidad de "la Caixa". Superar las expectativas de los clientes es el único camino para seguir mereciendo su confianza. En este sentido, estudios de mercado independientes mantienen recurrentemente a "la Caixa" como una de las entidades con mejor calidad de servicio. Según el estudio de comportamiento financiero de FRS Inmark, "la Caixa" es la entidad con índices de recomendación más altos, lo que indica lo fuertemente asociado que está el valor de calidad a la Entidad. Asimismo, por lo que respecta al servicio multicanal, los datos aportados por AQmetrix sitúan el servicio Línea Abierta de "la Caixa" como líder en calidad en todas las categorías medidas.

### Encuestas de satisfacción a clientes

En el año 2010 se ha continuado realizando un seguimiento permanente de la valoración que hacen los clientes del servicio que reciben. Con este programa de encuestas se obtiene un indicador de calidad de servicio de clientes particulares y empresas. A lo largo del año se han realizado 275.557 encuestas a clientes, que han permitido obtener un indicador de satisfacción para cada oficina de "la Caixa". Este sistema de encuestas permite a cada oficina conocer la evolución de la satisfacción de sus clientes y aplicar medidas concretas para mejorar de forma continuada.

### Oficina de Atención al Cliente

"la Caixa" pone a disposición de todos sus clientes varios canales de comunicación: las Cartas al Director, el teléfono gratuito de atención al cliente y el portal de Internet, todos ellos presentes en las

oficinas. Todas las reclamaciones recibidas han sido atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. Durante el año 2010, se han recibido un total de 20.632 quejas. Por lo que respecta al Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente, este año se han tramitado 2.201 reclamaciones, de las cuales 436 se han resuelto a favor del reclamante, 785 a favor de la Entidad, 665 han sido clasificadas como improcedentes, se han producido 10 renuncias de clientes y 305 están pendientes de resolución.

"la Caixa" considera cada reclamación como una oportunidad que le permite mejorar los procedimientos internos y el servicio ofrecido. Esta diligente gestión de las reclamaciones hace que "la Caixa" sea, de forma recurrente, una de las entidades con menor número de reclamaciones en relación a su actividad, tal como destaca el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

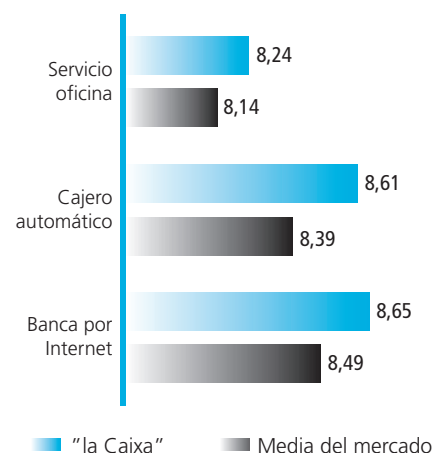
### La satisfacción de las oficinas con los servicios internos

Para conseguir mantener y mejorar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes, es necesario alcanzar previamente la máxima satisfacción de los empleados con el servicio que reciben de los proveedores internos. En este sentido, las encuestas de satisfacción a las oficinas permiten saber periódicamente el nivel de satisfacción sobre los servicios internos que reciben. Además, el seguimiento de la calidad también se realiza a partir de datos objetivos, con indicadores que se obtienen con medidas de diversos parámetros de actividad. Como ejemplos de este tipo de indicadores podemos citar el tiempo de resolución de averías o de indisponibilidad de determinados servicios.

### «TRABAJAR CON CALIDAD PARA GARANTIZAR LOS RESULTADOS Y EL CRECIMIENTO FUTURO»

#### ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO FINANCIERO 2010

Puntuación de la calidad percibida (Escala de 0 a 10)



Fuente: FRS Inmark

## 2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa"

**Forman parte del Grupo "la Caixa" un conjunto de filiales cuyo objeto básico es la prestación de servicios de apoyo al Grupo.**

**e-la Caixa** es la responsable de llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal desarrollada por "la Caixa" (véase el capítulo 2.4 sobre gestión multicanal), responsabilizándose de coordinar, gestionar y desarrollar los canales electrónicos que "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, que incluyen tanto los servicios financieros como los no financieros. Las principales tareas que tiene encomendadas incluyen tanto la investigación como la implantación de nuevas funcionalidades y soluciones, así como la gestión comercial de todos los canales no presenciales. Esta operativa se realiza en contacto con la red de oficinas a fin de garantizar una total integración de todos los canales en la relación con los clientes, en línea con la estrategia multicanal adoptada por la Entidad.

Por otro lado, mediante un contacto directo con el cliente, facilita toda la ayuda que éste pueda requerir para una correcta utilización de los diferentes canales: teléfono, *e-mail* o herramientas *online*. Además, ofrece sus servicios a otras compañías del Grupo. Asimismo, e-laCaixa gestiona participaciones en iniciativas en canales electrónicos que proporcionan valor y servicio diferencial a la actividad bancaria tradicional.

Serviticket, compañía líder en el mercado español de *ticketing*, es la empresa del Grupo "la Caixa" que gestiona la venta de entradas anticipadas a través de los diferentes canales existentes (terminales de autoservicio, Internet, móvil, etc.) y mantiene una amplia y permanente cartelería de espectáculos. Serviticket es el operador de *ticketing* con una oferta más

amplia, con una propuesta que abarca cine, teatro, música, deportes, parques temáticos y monumentos históricos.

**Servicios Informáticos "la Caixa"** es la sociedad encargada de gestionar y prestar apoyo tecnológico a "la Caixa" y a su Grupo, gestionando las infraestructuras técnicas de la Entidad, así como proveyendo de forma integral los servicios informáticos de las Filiales del Grupo. Asimismo, es la sociedad que gestiona los recursos tecnológicos del ámbito de Internet, auto-servicio, banca móvil y televisión digital, y vela por la seguridad y la integridad de la información de los clientes para ofrecerles un servicio de máxima calidad.

Además, a través de su compañía filial Silc Inmobles, se gestiona la construcción de los nuevos centros de proceso de datos, donde se alojará próximamente la infraestructura y capacidad de proceso tecnológico del Grupo.

**CaixaRenting** es la sociedad especializada en la concesión de operaciones de renting. La política comercial desarrollada en los últimos años ha potenciado su presencia en el sector de las pymes, por medio de la distribución a través de la red de oficinas, habiéndose realizado 337 millones de nuevas operaciones de alquiler de vehículos, bienes de equipo e inmuebles en 2010. En virtud del acuerdo formalizado en diciembre de 2010 con Arval (Grupo BNP Paribas) (véase el capítulo 3.2. Gestión activa de la cartera de participadas), "la Caixa" continuará comercializando renting de vehículos con la marca CaixaRenting a través de su red de oficinas, mientras que Arval proporcionará el servicio al cliente. Por otra parte, CaixaRenting seguirá desarrollando las actividades de renting de bienes de equipo.

SOCIEDADES DE APOYO		
100%	E-LA CAIXA	ACTIVIDAD Gestión multicanal
100%	SERVITICKET	Venta de entradas
100%	SERVICIOS INFORMÁTICOS "LA CAIXA"	Soporte tecnológico
100%	CAIXARENTING	Arrendamiento
100%	GDS-CUSA	Gestión morosidad
100%	CAIXAVIDA	Seguros (ramo vida)
100%	SERVIHABITAT XXI	Gestión y comercialización de inmuebles
100%	SUMASA	Obras y mantenimiento
100%	PROMOCAIXA	Marketing
100%	TRADECAIXA	Servicios administración
100%	FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Promoción de viviendas de protección oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Arrendamiento de viviendas de protección oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II	Arrendamiento de viviendas

**GDS-Cusa** presta servicios relacionados con la gestión de la morosidad y el tratamiento centralizado de determinadas tareas operativas de las oficinas de "la Caixa".

**Caixa de Barcelona Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros** es una de las sociedades del Grupo dedicada a los seguros del ramo de vida, a la que "la Caixa" traspasó en 1994 el negocio asegurador, a raíz de la imposibilidad de registrar las operaciones de seguros en los estados financieros de las entidades de crédito. La actividad de la sociedad se limita al mantenimiento de las operaciones existentes hasta su extinción, ya que desde la constitución de VidaCaixa Grupo, en 1992, la producción de nuevos contratos de seguros se ha realizado a través de sus sociedades dependientes (véase el capítulo 3.1. Criteria CaixaCorp: internacionalización y diversificación de los ingresos).

**Servihabitat XXI** es la sociedad de servicios inmobiliarios del Grupo "la Caixa". Sus actividades consisten en la inversión inmobiliaria y la prestación de servicios inmobiliarios al Grupo y a terceros. Desarrolla, gestiona, administra y comercializa inmuebles vinculados a la actividad del

Grupo, de terceros, así como inmuebles propios.

**Sumasa** gestiona los proyectos de obras de oficinas nuevas, las reformas y el mantenimiento de las ya existentes, así como las compras y los suministros de "la Caixa" y del Grupo "la Caixa".

**PromoCaixa** es la sociedad encargada de la gestión de los programas de fidelización y promociones, y de la realización de otras actividades de marketing para "la Caixa" y otras sociedades del Grupo.

**TradeCaixa** presta servicios de administración y contabilidad a algunas compañías de apoyo del Grupo "la Caixa" y da soporte en la gestión del *reporting* y el seguimiento de la cartera de renta variable de la Entidad.

**Foment Immobiliari Assequible, Arrendament Immobiliari Assequible y Arrendament Immobiliari Assequible II** son las sociedades a través de las cuales se lleva a cabo el programa de Vivienda Asequible de la Obra Social "la Caixa" de promoción y explotación en alquiler de viviendas de calidad a precios asequibles.

### 3. Cartera de participadas

#### 3.1. Critería CaixaCorp: internacionalización y diversificación de los ingresos

##### 3.1.1. Critería CaixaCorp: filial que concentra la parte más significativa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"

Critería CaixaCorp es la sociedad encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo "la Caixa". La participación de "la Caixa" en el capital de Critería CaixaCorp, a 31 de diciembre de 2010, es del 79,5%. "la Caixa" ha manifestado su intención de mantener en todo momento una participación de control.

Critería CaixaCorp mantiene participaciones en los sectores bancario, financiero y de servicios, con una firme apuesta por la internacionalización que pretende aportar valor a largo plazo mediante la gestión activa de su cartera.

El desarrollo de esta gestión activa en las inversiones se refleja en la toma de posiciones de influencia en el seno de las empresas participadas, en la intervención en los órganos de gobierno y en la implicación activa a la hora de definir las estrategias y las políticas empresariales más adecuadas, para contribuir así al desarrollo continuo de generar valor para el accionista. Su gestión tiene como objetivo aumentar el valor de las inversiones y se traduce en identificar y analizar nuevas oportunidades de inversión y de desinversión en el mercado, con un nivel de riesgo controlado. Para ello se cuenta con un importante conocimiento y con una dilatada experiencia en los sectores donde está presente.

La cartera de inversiones incluye compañías de primer nivel y con una sólida posición de liderazgo en sus diferentes sectores de actividad y en los países donde operan, y además cuentan con una probada capacidad para generar valor y rentabilidad. Además de su presencia en los sectores bancario y financiero, Critería CaixaCorp está también presente, a través de sus participadas, en sectores estratégicos como el energético, las telecomunicaciones, las infraestructuras y los servicios.

Por otra parte, la cartera de participadas aporta una diversificación geográfica al Grupo "la Caixa" por dos vías: invirtiendo en participaciones bancarias situadas en zonas con alto potencial de crecimiento (Europa del Este, México y Asia) y en participaciones industriales que son en sí mismas entidades multinacionales.

El peso de las participaciones en el sector financiero alcanza, a finales del ejercicio 2010, el 37% del total del valor de la cartera de Critería CaixaCorp, muy próximo al objetivo mínimo establecido en el momento de su salida a bolsa, habiendo más que duplicado su peso desde esa fecha, y en este sentido, el proceso de reorganización del Grupo (explicado en el apartado Nueva Estructura del Grupo "la Caixa", página 37), que transformará Critería CaixaCorp en el futuro CaixaBank, avanza en esta dirección.

**«SER REFERENCIA INVERSORA EN  
COMPAÑÍAS DE PRIMER NIVEL Y  
PRIORIZAR LA PRESENCIA EN SECTORES  
EN LOS CUALES SE TIENE EXPERIENCIA»**



### 3.1.2. Negocio servicios

#### Cotizadas: empresas líderes en sector de energía, infraestructuras y servicios

Este grupo está formado por empresas líderes con capacidad de crecimiento y generación de valor, centradas básicamente en España, pero con un alto nivel de internacionalización, en los sectores de energía, infraestructuras y servicios, sectores en los cuales el Grupo "la Caixa" acumula conocimiento y experiencia. Se ha constituido una cartera rentable, con capacidad de generar un dividendo atractivo, con una trayectoria excelente y con un nivel de riesgo controlado. Asimismo, se pretende generar un diferencial de valor en estas empresas asumiendo posiciones de referencia en el accionariado que permitan una presencia activa en los órganos de gobierno, en la toma de decisiones clave y en el desarrollo de las estrategias de negocio.

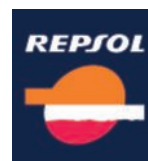
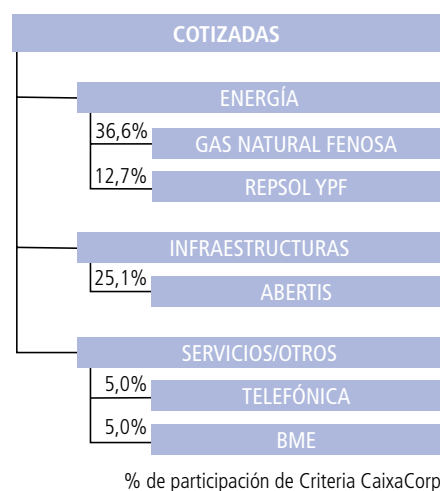
**Gas Natural Fenosa** es una de las diez primeras compañías energéticas europeas y la primera compañía integrada de gas y electricidad en España y América Latina. Es uno de los mayores operadores mundiales de gas natural licuado y referente en la cuenca atlántica y mediterránea, y uno de los principales operadores de ciclos combinados en todo el mundo. Cuenta con más de 20 millones de clientes (9 millones en España) y más de 16 GW de potencia eléctrica instalada en todo el mundo. Los activos totales de Gas Natural superan los 45.300 millones de euros.

**Repsol YPF** es una compañía internacional integrada de petróleo y gas, con actividades en más de 30 países y líder

en España y Argentina. Es una de las diez mayores petroleras privadas del mundo y la compañía privada más grande del sector energético latinoamericano en volumen de activos. Los activos totales de Repsol YPF superan los 67.600 millones de euros.

**Abertis** es una de las corporaciones europeas líderes en el desarrollo y gestión de infraestructuras, con más de 3.700 km de peajes gestionados y unos activos totales superiores a los 25.000 millones de euros. En los últimos años, ha incrementado su diversificación geográfica y de negocios con inversiones en el ámbito de las autopistas, las telecomunicaciones, los aeropuertos, los aparcamientos y los parques logísticos. En la actualidad, un 50% de sus ingresos se generan fuera del territorio español.

**Telefónica** es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial, con presencia en Europa y Latinoamérica, y es un referente en los mercados de habla hispanoportuguesa, con un volumen de activos totales superior a los 129.000 millones de euros. Con cerca de 288 millones de accesos, Telefónica cuenta con un destacado perfil internacional y generando más del 60% del negocio fuera de su mercado doméstico: (i) en España, con más de 47 millones de accesos, es líder en todos los segmentos de negocio, (ii) en Europa (Reino Unido, Alemania, Irlanda, República Checa y Eslovaquia) cuenta con más de 56 millones de accesos, y (iii) en Latinoamérica, con más de 183 millones de accesos, se posiciona como líder en los principales países (Brasil, Argentina, Chile y Perú), desarrollando asimismo operaciones relevantes en otros



### 3.1.2. Negocio servicios (cont.)

como México, Colombia, Venezuela y Centroamérica.

**Bolsas y Mercados Españoles (BME)** es la sociedad que integra todos los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y mercados secundarios españoles.

#### No cotizadas

**Aigües de Barcelona (AGBAR)** es uno de los líderes mundiales en la gestión del ciclo integral del agua, incluyendo la captación, el transporte, la potabilización y la distribución de agua potable, así como la recogida, la depuración de agua residual, su reutilización y finalmente su devolución al medio natural con el mínimo impacto ambiental.

Con un volumen de activos totales de más de 6.500 millones de euros, Agbar es el primer operador privado de gestión de agua urbana en España, donde abastece a cerca de 13 millones de habitantes y da servicio de saneamiento a más de 9,3 millones de habitantes. En el ámbito internacional, el Grupo Agbar abastece de agua potable y saneamiento a más de 12 millo-

nes de habitantes en Chile, Reino Unido, China, Colombia, Argelia, Cuba y México.

En el marco de la operación de adquisición de Adeslas, durante 2010 Critería CaixaCorp ha reducido su participación en Agbar hasta un 24,03% (véase el apartado 3.2. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa").

**Port Aventura Entertainment**, sociedad en la que Critería participa en un 50%, es el complejo de ocio líder en España y uno de los principales del sur de Europa.

La oferta actual del parque incluye un parque temático, un parque acuático y la explotación de un Centro de Convenciones y de cuatro hoteles, dos de los cuales son de su propiedad.

**Mediterránea Beach & Golf Community** es propietaria de activos anexos a Port Aventura: tres campos de golf, terrenos de uso residencial y comercial ya urbanizados, un *beach club*, así como de dos hoteles y de un Centro de Convenciones que están cedidos en alquiler a la sociedad Port Aventura Entertainment.



NO COTIZADAS	
24%	AGBAR
50%	PORT AVENTURA ENTERTAINMENT
100%	MEDITERRÁNEA BEACH & GOLF COMMUNITY, S.A.

% de participación de Critería CaixaCorp





### 3.1.3. Negocio financiero

#### Banca internacional

En el ámbito de participaciones del sector financiero, el Grupo "la Caixa" desarrolla la expansión internacional a través de adquisiciones de entidades financieras. Esta línea de actividad está configurada por participaciones en el sector bancario en aquellos países donde se puede aportar valor añadido y aprovechar el potencial de crecimiento.

**Grupo Financiero Inbursa (GFI)**, con unos activos totales próximos a los 16.000 millones de euros, más de 270 oficinas, más de 6.300 empleados y 14.500 asesores financieros, es el sexto Grupo Financiero de México por total de activos y uno de los más grandes por capitalización bursátil en América Latina.

Fundado en México en el año 1965, GFI ofrece servicios de banca comercial, donde es un referente, banca minorista, gestión de activos, seguros de vida y no vida y pensiones, así como de intermediación bursátil y custodia de valores, siendo en la actualidad el primer grupo financiero del país por administración y custodia de activos y uno de los mejores posicionados en seguros y fondos de pensiones.

**Erste Group Bank** se fundó en 1819 como la primera caja de ahorros de Austria. En 1997 salió a bolsa con el objetivo de desarrollar el negocio de banca minorista en Europa Central y del Este. Actualmente, es el segundo grupo bancario en Austria y uno de los principales de la zona de Europa Central y del Este, con activos totales próximos a 206.000 millones de euros. Además de Austria, Erste Group Bank controla bancos en siete países (República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia y Ucrania) y es

líder del mercado en la República Checa, Rumanía y Eslovaquia. Presta servicios a 17,7 millones de clientes y opera con más de 3.200 oficinas.

**The Bank of East Asia (BEA)**, fundado en el año 1918, con más de 50.000 millones de euros en activos, más de 200 oficinas y más de 11.000 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionados en China, donde, a través de la filial BEA China, cuenta con una red de 90 oficinas que está en fase de expansión.

**Banco BPI** es un grupo financiero universal, multispecializado, focalizado en el área de banca comercial dirigida a clientes empresariales, institucionales y particulares, y se sitúa como el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio. Consta de unos activos totales superiores a los 45.000 millones de euros y de una red comercial de más de 800 oficinas en Portugal y más de 140 en Angola.

**Boursorama**, fundado en 1995, es uno de los principales brokers y distribuidores de productos de ahorro *online* en Europa y forma parte del Grupo Société Générale con unos activos totales de 3.600 millones de euros.

Boursorama está presente en 4 países y, en Francia, es líder de mercado en información financiera *online*, un referente en banca por Internet. Es uno de los principales brokers *online* en el Reino Unido y España. Adicionalmente, desde 2009 Boursorama desarrolla banca *online* en España (SelfBank, en *joint venture* con "la Caixa") y en Alemania (On Vista Bank).

BANCA MINORISTA INTERNACIONAL	
20,0%	GRUPO FINANCIERO INBURSA
10,1%	ERSTE GROUP BANK
15,2%	THE BANK OF EAST ASIA
30,1%	BANCO BPI
20,8%	BOURSORAMA

% de participación de Critería CaixaCorp



### 3.1.3. Negocio financiero (cont.)

#### Aseguradoras y servicios financieros especializados: complemento de los productos y servicios de "la Caixa"

Para satisfacer en todo momento el conjunto de necesidades financieras y de servicio a las familias, a las empresas, en especial las pequeñas y medianas, y a las instituciones, el Grupo complementa la oferta de productos y servicios bancarios de "la Caixa" con una oferta especializada a través de compañías de seguros, establecimientos de crédito de consumo y gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva y de titulización.

#### Aseguradoras

##### Un Grupo asegurador que da servicio a cerca de 6 millones de clientes individuales y gestiona un patrimonio superior a los 33.000 millones de euros

El Grupo asegurador desarrolla su actividad mediante las filiales participadas por el *holding* **VidaCaixa Grupo (antes SegurCaixa Holding)**, que integra un amplio abanico de marcas para los diferentes ámbitos en los que opera. Dispone de una extensa gama de productos de seguros tanto de vida como de no vida, que ofrece a los clientes de una forma personalizada. Cerca de 6 millones de clientes individuales y más de 50.000 empresas y colectivos tienen suscritos planes de pensiones y seguros (planes de jubilación, pensiones vitalicias y otros productos).

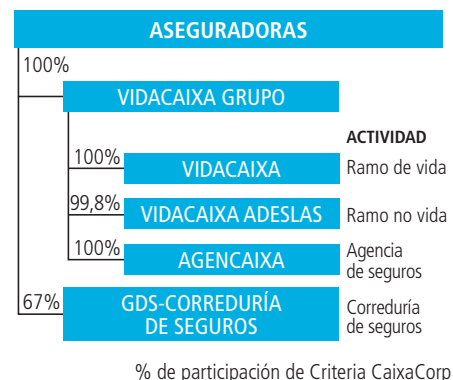
**VidaCaixa** centra su actividad en el ramo de vida. Adicionalmente administra un patrimonio superior a los 14.000 millones de euros en planes de pensiones, que le otorga la segunda posición dentro del *ranking* sectorial.

El crecimiento orgánico del negocio refuerza a VidaCaixa como la primera compañía de seguros de vida, con un volumen de provisiones técnicas de más de 19.000 millones de euros. Por otro lado, VidaCaixa se consolida como líder en el segmento de previsión social de empresas y particulares, con un patrimonio gestionado (provisiones técnicas y planes de pensiones) superior a los 33.000 millones de euros.

**VidaCaixa Adeslas** es la compañía de seguros no vida del Grupo "la Caixa" resultante de la fusión entre SegurCaixa, centrada en el ramo de no vida, y Adeslas, líder del mercado de seguros de salud en España, cuya adquisición se formalizó en junio de 2010 (véase el capítulo 3.2. Gestión activa de la cartera de participadas). Adicionalmente, cabe destacar su buena posición en seguros del hogar, el proceso de consolidación en el negocio autos y la nueva oferta de productos para pymes y autónomos.

El 13 de enero de 2011, Mutua Madrileña y "la Caixa" han alcanzado un acuerdo por el cual la entidad madrileña comprará un 50% de VidaCaixa Adeslas (véase el capítulo 3.2. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa").

#### «VIDACAIXA GRUPO REFUERZA SU LIDERAZGO EN SEGUROS DE VIDA, INDIVIDUAL Y DE COLECTIVOS»



## Servicios financieros especializados

### Gama complementaria de gestión de fondos

**InverCaixa Gestión** es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva del Grupo "la Caixa" y gestiona una variada gama de productos: fondos de inversión, SICAV's y carteras. Adicionalmente, asesora a "la Caixa" en la actividad de comercialización de fondos de inversión gestionados por terceras gestoras.

En 2010 la sociedad ha alcanzado un volumen gestionado de 17.017 millones de euros, pasando de una cuota del 8,5% (en diciembre de 2009) al 10,6% en fondos de inversión, lo que la sitúa en el tercer lugar del *ranking* de gestoras de fondos.

## Productos de financiación especializados

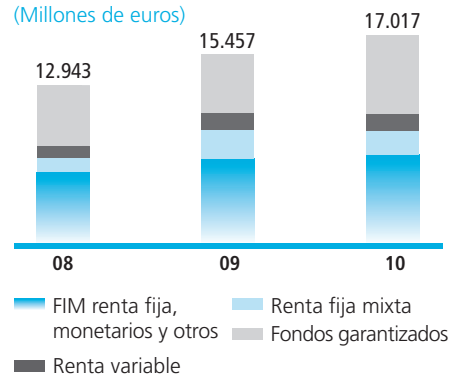
**Finconsum** ofrece productos de financiación al consumo, principalmente a través del canal punto de venta (distribuidores de bienes y servicios y concesionarios de automóvil). Durante el año 2010, ha aportado 521 millones de euros de nuevo negocio, con una inversión crediticia que se sitúa a 31 de diciembre en 774 millones de euros.

**GestiCaixa** ha seguido desarrollando su actividad en los mercados financieros como sociedad gestora de titulización de activos. A diciembre de 2010, GestiCaixa gestiona 38 fondos de titulización, con un volumen de bonos en circulación próximo a los 29.000 millones de euros.

SERVICIOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS		
100%	INVERCAIXA GESTIÓN	ACTIVIDAD Gestora de fondos y carteras
100%	FINCONSUM	Financiación al consumo
100%	GESTICAIXA	Titulización de activos

% de participación de Critería CaixaCorp

### PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN GESTIONADOS POR EL GRUPO "LA CAIXA" (Millones de euros)



## 3.2. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"

La gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" durante el año 2010 ha derivado en la realización de **inversiones netas por un importe aproximado de 703 millones de euros**. En este sentido, durante el ejercicio, se ha continuado con la estrategia de re-equilibrio de la cartera de participadas y se ha dado más peso a las participaciones financieras, sin excluir inversiones en servicios. De esta manera, el **peso de las participaciones del sector financiero ha pasado del 17%, en el momento de la salida a bolsa de Critería CaixaCorp, al 37% actual**.

**En el ámbito de las participaciones en el negocio financiero**, en enero de 2010 y en el marco de los acuerdos firmados en junio de 2009 por **The Bank of East Asia (BEA)**, "la Caixa" y Critería CaixaCorp, se materializó la **suscripción de gran parte de una ampliación de capital** de BEA con un desembolso de 331 millones de euros. La operación ha permitido a BEA reforzar su estrategia de crecimiento, en especial en el mercado chino, y potenciar sus ratios de capital, así como aumentar la posición del Grupo "la Caixa" en el banco, llegando a finales de año a superar ligeramente el 15% de participación.

El 7 de junio se formalizó la operación de **adquisición del 99,8%** del capital social de **Adeslas** por un importe total de 1.193 millones de euros, en virtud de los acuerdos definitivos suscritos el 14 de enero de 2010 con Suez Environnement y Malakoff Médéric. Esta participación se integró en VidaCaixa Grupo (antes SegurCaixa Holding) y dio lugar a **VidaCaixa Adeslas**, sociedad de seguros de no vida fruto de la fusión entre SegurCaixa y Adeslas, compañía líder del mercado de salud en España. Cabe destacar que, el 13 de enero de 2011, "la Caixa" y Mutua Madrileña alcanzaron un acuerdo por el que Mutua Madrileña adquirirá un 50% de VidaCaixa Adeslas, por un importe de 1.075 millones de euros. La operación incluye un acuerdo

comercial para la distribución en exclusiva y de forma indefinida de los productos de Salud, Hogar, Autos y de los restantes ramos de no vida, a través de la red de oficinas de "la Caixa" y de los otros canales de VidaCaixa Adeslas.

En el marco de la operación de adquisición de Adeslas mencionada anteriormente, **se vendió a Suez Environnement el 24,5% de Agbar** por un importe de 666 millones de euros, manteniendo una participación del 24,03% del capital y posibilitando la toma de control de Agbar por parte de Suez Environnement, con el 75,01% del capital.

Por otra parte, el 29 de diciembre, el Grupo "la Caixa" y Arval (Grupo BNP Paribas) formalizaron el acuerdo para la **integración del negocio de renting de vehículos de CaixaRenting en la empresa Arval**. De acuerdo con esta transacción, "la Caixa" seguirá comercializando el *renting* de vehículos bajo la marca CaixaRenting y será Arval quien proporcione al cliente el producto final. Por otro lado, CaixaRenting, participada de forma directa por "la Caixa", continuará desarrollando la actividad de renting de bienes de equipo.

**Además, en el ámbito de las participaciones en servicios, el Grupo "la Caixa", con una gestión activa de la cartera, aprovechó la situación de los mercados para llevar a cabo desinversiones** por un efectivo total de 588 millones de euros, generando beneficios extraordinarios (véase el apartado 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2010).

De la misma manera, durante el ejercicio 2010 y aprovechando las oportunidades del mercado, Critería ha adquirido un 0,87% de Repsol por 208 millones de euros, un 0,95% de Gas Natural por 93 millones de euros y un 0,14% de Telefónica por 107 millones de euros.

### GESTIÓN ACTIVA - PRINCIPALES OPERACIONES:

#### Negocio financiero

- Suscripción de gran parte de una ampliación de capital en The Bank of East Asia. Posteriormente, incremento de la participación hasta superar el 15%.
- Adquisición del 99,8% de Adeslas y reducción de la participación en Agbar hasta el 24,03%.
- Acuerdo, en enero de 2011, para la venta del 50% de VidaCaixa Adeslas a Mutua Madrileña.
- Acuerdo para la integración del negocio de *renting* de vehículos de CaixaRenting en la empresa Arval.

#### Negocio servicios

- Desinversiones aprovechando la situación de los mercados por un total de 588 millones de euros.
- Adquisición de un 0,95% de Gas Natural, un 0,87% de Repsol y un 0,14% de Telefónica.
- Cancelación de contratos financieros de cobertura que afectaban parte de la cartera de Telefónica.



Por otra parte, durante el primer semestre **se cancelaron los contratos financieros de cobertura** sobre una parte de la cartera de **Telefónica**, de modo que, a 31 de diciembre de 2010, la participación en la sociedad es del 5,03%, no sujeta a contratos financieros.

### Evolución del valor de mercado y plusvalías latentes de las sociedades cotizadas del Grupo "la Caixa"

El valor de mercado de las participaciones en sociedades cotizadas del Grupo

"la Caixa", a 31 de diciembre de 2010, es de 18.685 millones de euros, con unas plusvalías latentes brutas de 2.709 millones de euros.

Por otra parte, hay que destacar que la cotización de Critería CaixaCorp, sociedad que incluye la mayor parte de las participaciones del Grupo "la Caixa", ha alcanzado una revalorización del 20,85% durante el año 2010, mientras que los índices de referencia, Ibex 35 y Eurostoxx, han presentado una evolución negativa del -17,43% y el -5,81%, respectivamente.

### EVOLUCIÓN COTIZACIÓN DE CRITERIA Y EL IBEX EN 2010



### 3.3. MicroBank

MicroBank, el banco social de "la Caixa", se constituye en 2007 para canalizar la actividad de microcréditos que hasta ese momento venía realizando "la Caixa" a través de la Obra Social, con el objetivo de potenciar esta labor socioeconómica bajo parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria. "la Caixa" es el único accionista de MicroBank.

#### Microcréditos para emprendedores y familias

MicroBank ofrece productos y servicios financieros especialmente adaptados a las necesidades de emprendedores, microempresas y familias para contribuir a:

- La promoción de la actividad productiva y la creación de ocupación a través del apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas.
- El autoempleo, mediante la puesta en marcha de pequeños negocios a través de la concesión de microcréditos a nuevos emprendedores.

- El desarrollo personal y familiar, dando respuesta a necesidades y facilitando la superación de dificultades temporales.
- La inclusión financiera, favoreciendo la bancarización de nuevos clientes a través de la amplia red comercial con que cuenta la Entidad.

#### Oferta de productos y servicios financieros

La oferta de préstamos de MicroBank se estructura en dos tipos de microcrédito: el microcrédito para emprendedores y el microcrédito familiar.

#### Microcréditos para emprendedores

Éstos a su vez se dividen en dos tipos:

- *Microcrédito financiero*: es un préstamo personal dirigido a profesionales autónomos y microempresas que necesitan financiación para iniciar, ampliar o consolidar su negocio, o para atender necesidades de capital circulante. Su importe máximo es de 25.000 euros. No es necesaria la



aportación de garantía real y su período máximo de devolución es de 5 años, con una carencia de 6 meses. Como requisito básico, es necesaria la presentación de un plan de empresa para el estudio de la viabilidad del proyecto que se propone financiar.

- *Microcrédito social*: es un préstamo personal de iguales características que el microcrédito financiero, dirigido a financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento previo a la concesión del microcrédito de alguna de las entidades colaboradoras de MicroBank.





### Microcréditos para familias

El *microcrédito para familias* es un préstamo personal dirigido a personas con ingresos inferiores a 18.000 euros anuales, para financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones puntuales o imprevistas. Entre los destinos más frecuentes se encuentran: los gastos vinculados a la vivienda, salud, educación, necesidades derivadas de situaciones de dependencia o discapacidad, reagrupación familiar, o la adquisición de transporte necesario. Su importe máximo es de 25.000 euros, no requieren que se aporte garantía real y el plazo máximo de devolución es de 6 años, con un período de carencia opcional de 12 meses.

### Microcréditos prendarios

Desde mediados de 2010, MicroBank ha asumido la gerencia del Monte de Piedad de "la Caixa" y ha incorporado a su oferta los *microcréditos prendarios*. Se trata de préstamos a partir de 300 euros en los que el aval que aporta la persona que lo solicita es una joya de su propiedad. Los préstamos prendarios van dirigidos a las personas que, por su situación laboral, financiera o familiar, pueden tener dificultades para acceder a las vías tradicionales de financiación.

### Productos de pasivo

MicroBank también presenta una serie de productos de pasivo que, ofreciendo los servicios habituales de una entidad financiera, están especialmente adaptados al perfil de los clientes del banco. Entre éstos figuran: la Libreta Básica y la Cuenta Corriente Básica MicroBank, la Libreta y la Cuenta Corriente MicroBank y la Servicuenta MicroBank y Servicuenta MicroGiros. Los depósitos de MicroBank pueden operar a través de la amplia red de cajeros automáticos de "la Caixa".

### Servicios

Asimismo, para completar su oferta, MicroBank pone a disposición de sus clientes los siguientes servicios: Visa Electrón MicroBank, avales y preavales y Línea Abierta.

### Fondo Ético MicroBank

Durante el ejercicio 2010, MicroBank ha iniciado la comercialización de un fondo ético dirigido a aquellas personas y colectivos interesados en inversiones con rentabilidad social. *MicroBank Fondo Ético FI* es un fondo que invierte en renta variable, renta fija corporativa y pública a nivel global.

Con una inversión mínima de 600 euros, cuenta con una comisión ética externa integrada por expertos del mundo académico, empresarios y representantes de Organizaciones No Gubernamentales que asesora al gestor para determinar los criterios más importantes a considerar y supervisa el correcto cumplimiento ético de la cartera. *MicroBank Fondo Ético FI* cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas. Adicionalmente, la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional seleccionado por la Comisión de Apoyo al Fondo.

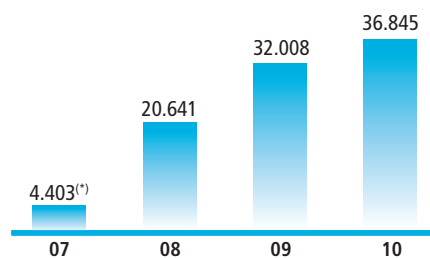
### 2010, un año de consolidación

Durante el ejercicio 2010 se ha consolidado plenamente la actividad del banco y su oferta ha tomado especial relevancia en un contexto de crisis económica.

Desde su creación ha concedido 93.897 préstamos por los que ha desembolsado 588,9 millones de euros, destinados a la financiación de diferentes tipos de proyectos. A pesar de la actual coyuntura económica, la evolución del negocio ha sido positiva en términos generales.

Durante el ejercicio 2010, MicroBank ha formalizado 36.845 microcréditos por un importe total de 212,08 millones de euros. El importe medio de las operaciones concedidas ha sido de 5.755 euros, cifra que alcanza los 10.026 euros para las operaciones dirigidas a proyectos de emprendedores. Respecto a 2009, el número de contratos se ha incrementado un 13,2% y el importe concedido ha aumentado un 16,7%.

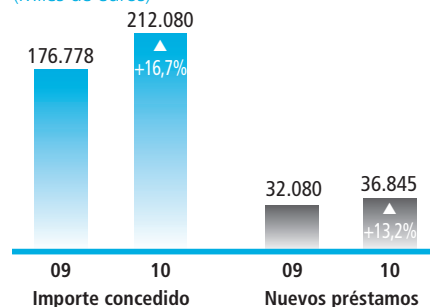
### NÚMERO DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



(\*) Incluye los préstamos concedidos con anterioridad a través de la Obra Social

«EL IMPORTE MEDIO DE LAS OPERACIONES CONCEDIDAS PARA PROYECTOS DE NEGOCIO HA SIDO SUPERIOR A LOS 10.000 EUROS»

### EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE MICROBANK (Miles de euros)



### 3.3. MicroBank (cont.)

A cierre del ejercicio 2010, el banco sumaba unos activos totales de 322,2 millones de euros, lo que representa un incremento del 24% respecto al año anterior. La morosidad se mantuvo estable a lo largo de todo el año, finalizando con una ratio de 1,53%, sensiblemente inferior a la media del sector en España. La calidad de su cartera crediticia se confirma como uno de los elementos esenciales para la sostenibilidad del proyecto.

El elevado nivel de capitalización y liquidez del banco, una amplia red de distribución, el apoyo de su único accionista "la Caixa" y el respaldo de instituciones financieras europeas son algunas de las fortalezas competitivas de la Entidad. Todos estos elementos configuran una plataforma única para continuar expandiendo una actividad que se irá complementando con la incorporación de nuevos productos y servicios, especialmente adaptados a los clientes de MicroBank.

#### Modelo de financiación

El modelo de financiación de MicroBank se sustenta en:

- Los fondos propios de la Entidad, que ascienden a finales de 2010 a 90,73 millones de euros.
- Los recursos captados a clientes a través de los productos de ahorro de la Entidad.
- La financiación recibida de entidades de crédito entre la que se puede distinguir la otorgada por su único accionista, "la Caixa", y los préstamos formalizados con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB).

"la Caixa" ha dotado al banco de unos recursos propios de muy alto nivel, a lo cual se suma el compromiso de facilitar los recursos financieros necesarios para afrontar el crecimiento de su actividad. La financiación aportada por el CEB y los depósitos de clientes contribuyen de manera importante a la diversificación de las fuentes de fondeo y a la sostenibilidad del banco.

#### Más de 400 entidades colaboradoras

MicroBank ofrece sus productos y servicios a través de las oficinas de "la Caixa", que cuenta con la mayor red de distribución del Estado, con más de 5.400 oficinas.

Además, MicroBank ha firmado acuerdos de colaboración con 417 entidades con el objetivo de promover el autoempleo y facilitar el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión financiera o riesgo de padecerla. Entre las ventajas que aportan las entidades colaboradoras de MicroBank cabe destacar:

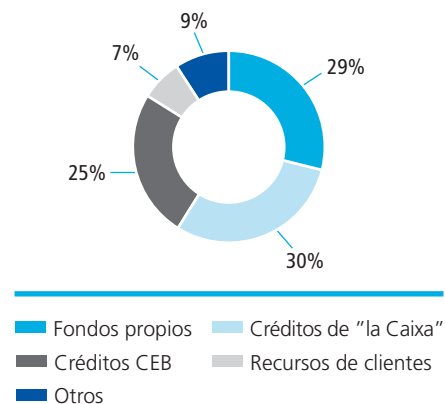
- Facilitar conocimiento de los clientes que solicitan el microcrédito, lo que contribuye a la mejor valoración de la operación.
- Ofrecer los servicios de asesoramiento necesarios para la realización del proyecto empresarial y la evaluación previa de su viabilidad y coherencia.
- Ampliación del ámbito de cobertura de la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank por todo el territorio nacional.

#### Apoyo de instituciones europeas

La actividad de MicroBank se enmarca dentro de la tendencia suscrita por la Comisión Europea de fomentar la iniciativa privada en el ámbito del autoempleo y ofrecer apoyo a la creación, consolidación o ampliación de microempresas como motor de crecimiento económico y generación de ocupación, con la favorable repercusión que ello conlleva para la mejora de la cohesión social.

La positiva valoración de MicroBank en el ámbito europeo se demuestra en el hecho de haber accedido a acuerdos de colaboración con dos de las principales entidades a través de las cuales se están articulando

#### DISTRIBUCIÓN DE LA FINANCIACIÓN DE MICROBANK



**«LAS ENTIDADES COLABORADORAS ACTÚAN DE ENLACE ENTRE MICROBANK Y LOS POTENCIALES CLIENTES OFRECIENDO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS MISMOS»**

**«MICROBANK TIENE ACUERDOS CON LAS PRINCIPALES ENTIDADES EUROPEAS QUE ARTICULAN LAS POLÍTICAS DE APOYO A PROYECTOS MICROFINANCIEROS»**

las políticas de apoyo a proyectos microfinancieros:

- FEI: Fondo Europeo de Inversiones con el que MicroBank tiene un acuerdo de colaboración enmarcado en el *Competitiveness&Innovation Framework Programme (CIP)* de la Unión Europea.
- CEB: Banco de Desarrollo del Consejo de Europa, es el organismo encargado de desarrollar la política solidaria del Consejo de Europa.

### Un referente en microfinanzas

Un factor indicativo de la atención que ha despertado la actividad y el modelo promovido por MicroBank es la participación requerida en el marco de las principales instituciones europeas con intereses en este ámbito, habiendo tomado parte en numerosos congresos y jornadas de trabajo, entre los que cabe destacar:



- Presentación del modelo de banca social al Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), en Bruselas.
- Participación en las sesiones de trabajo *Developing a code of a good conduct for microfinance institutions*, en Bruselas.
- Participación en la conferencia *Microfinance in Europe*, en Bruselas.

En el mes de mayo, MicroBank organizó la conferencia *El impulso de las microfinanzas en Europa* con el objetivo de contribuir a promover el desarrollo de los microcréditos en Europa por parte de cajas y bancos. Durante un día, el banco social de "la Caixa" reunió a más de 200 asistentes para compartir experiencias y presentar su modelo de banca social especializada en la concesión de microcréditos.

Durante sus tres primeros años de vida, MicroBank ha conseguido despertar interés también fuera de la Unión Europea. En 2010 el banco recibió la invitación de la principal autoridad monetaria de Hong Kong, la *Hong Kong Monetary Authority (HKMA)*, y del Bank of East Asia (BEA) para presentar su modelo de banca social, pionero en España y Europa.

### Crecimiento y especialización

MicroBank es hoy por hoy la única entidad bancaria en España dedicada íntegramente a las microfinanzas. Desde su creación, ha mantenido un crecimiento constante en la concesión de microcréditos que en el último ejercicio le ha permitido superar las 90.000 operaciones formalizadas.

MicroBank inició su actividad con la concesión de microcréditos para empresas y, en la actualidad, cuenta con una cartera de productos creciente que permite ofrecer un servicio cada vez más integral a sus clientes quienes, además de obtener financiación adaptada a sus necesidades, pueden administrar sus ahorros y utilizar

---

**«SE ESTIMA QUE DESDE 2007  
MICROBANK HA CONTRIBUIDO A LA  
CREACIÓN O CONSOLIDACIÓN DE MÁS DE  
30.000 PUESTOS DE TRABAJO»**

---

los servicios necesarios para cubrir sus necesidades operativas básicas.

Tras tres años en funcionamiento, MicroBank ha consolidado un modelo de banca social sostenible con una propuesta de valor adaptada a las necesidades de sus principales grupos de clientes, tal y como demuestran el elevado nivel de aceptación y el rápido crecimiento de su actividad hasta la fecha.

En la actualidad, el banco trabaja para que sus servicios financieros puedan dar cobertura a una parte cada vez mayor de la demanda existente, de modo que, a la vez que expande su actividad financiera, contribuya a facilitar un acceso al crédito cada vez más igualitario a los colectivos con mayores dificultades para conseguir financiación por los canales tradicionales.

### Impacto social de los microcréditos

El microcrédito fomenta, mayoritariamente, la autoocupación y, en segundo lugar, la creación de empleo. A principios de 2010 MicroBank publicó un estudio, llevado a cabo por la escuela de negocios ESADE, sobre el impacto social que han tenido sus microcréditos en los emprendedores que los solicitaron. Según datos del informe, contando al propio empresario, las empresas de la muestra generan una media de 1,57 puestos de trabajo. Son puestos de trabajo que sin duda contribuyen también a la integración de algunas personas vinculadas al entorno del microempresario y que pueden ser una vía más de inserción laboral. Partiendo de las conclusiones de este estudio, puede estimarse que MicroBank ha contribuido desde su puesta en funcionamiento a la creación o consolidación de más de 30.000 puestos de trabajo.

### 3.4. Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores

La presencia del Grupo "la Caixa" en el sector del Capital Riesgo en fases iniciales se instrumenta mediante las sociedades:

**Caixa Capital Risc** tiene por objeto administrar y gestionar los activos de sociedades de capital riesgo y de fondos de capital riesgo. Actualmente gestiona tres fondos; Caixa Capital Semilla, Caixa Capital Pyme Innovación y Caixa Capital Micro.

**Caixa Capital Semilla** está dotada con unos recursos de 15 millones de euros. La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras que se encuentran en fase de conceptualización y desarrollo de su producto o servicio, y ayuda a cubrir las carencias de recursos financieros dedicados a la innovación empresarial por parte de emprendedores. A finales de 2010, presenta una cartera de 55 proyectos materializados. El importe total de inversión comprometida es de 13,5 millones de euros.

**Caixa Capital Pyme Innovación** tiene unos recursos de 31 millones de euros, de los cuales 25 millones de euros han sido comprometidos por "la Caixa" y el resto por inversores institucionales (Instituto Catalán de Finanzas y Empresa Nacional de Innovación-ENISA). Complementa la actividad en capital riesgo invirtiendo en la fase llamada de «capital crecimiento». La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras de

reciente creación y que requieren financiación para poder reforzar su estructura y afrontar una etapa que permita consolidar una posición competitiva fuerte. A finales de 2010, presenta una cartera acumulada de 13 proyectos materializados. El importe total de inversión comprometido es de 16 millones de euros.

**Caixa Capital Micro** es una sociedad constituida en noviembre de 2010 con unos recursos de 8 millones de euros, y que apuesta por microempresas de reciente creación con sede en España que presenten un plan de crecimiento en cualquier sector de actividad (menos financiero e inmobiliario), potenciando la coinversión con otros actores privados y públicos.

Enmarcada en las actividades que forman parte de la Responsabilidad Corporativa del Grupo "la Caixa", desarrolla su actividad **Caixa Emprendedor XXI**, que tiene como objetivo impulsar y apoyar a los emprendedores en general y a la creación de empresas innovadoras con elevado potencial de crecimiento en todo el territorio español. Su programa desarrolla, conjuntamente con la red territorial y los principales organismos institucionales, tanto nacionales como regionales, acciones concretas como organización de premios, cursos y seminarios, apoyo de redes y *Business Angels* y otras.

"LA CAIXA" CAPITAL RIESGO EN FASES INICIALES	
100%	CAIXA CAPITAL RISC
100%	CAIXA CAPITAL SEMILLA
80,7%	CAIXA CAPITAL PYME INNOVACIÓN
100%	CAIXA CAPITAL MICRO
100%	CAIXA EMPRENDEDOR XXI

% de participación de "la Caixa"

## 4. Gestión activa de los riesgos

### 4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia

**La gestión de los riesgos propios del negocio es un factor esencial dentro de la estrategia del Grupo para garantizar el equilibrio entre rentabilidad y riesgo.**

La gestión global de los riesgos es fundamental para el negocio de cualquier entidad de crédito. En el Grupo "la Caixa", esta gestión global de los riesgos tiene como objetivo la optimización de la relación rentabilidad/riesgo, con la identificación, la medición y la valoración de los riesgos y su consideración permanente en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro de un marco que potencie la calidad del servicio a los clientes. Del mismo modo, se quiere tutelar la sanidad del riesgo y preservar los mecanismos de solvencia como garantía para consolidar al Grupo "la Caixa" como uno de los más sólidos del mercado español.

Los riesgos fundamentales en que se incurrir como consecuencia de la propia actividad del Grupo se clasifican como: riesgo de crédito, derivado tanto de la actividad bancaria como el asociado a la cartera de participadas; riesgo de mercado, dentro del cual se incluye el riesgo de tipo de interés del balance estructural, el riesgo de precio o tipo asociado a las posiciones de la actividad tesorera y el riesgo de cambio; riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo de cumplimiento normativo.

En el Grupo "la Caixa", las tareas de gestión, seguimiento y control de los riesgos se realizan de forma autónoma y bajo una perspectiva de independencia respecto a la función de admisión de riesgo. La gestión del riesgo se orienta hacia la configuración

de un perfil de riesgo acorde con los objetivos estratégicos del Grupo y ayuda a avanzar hacia un modelo de delegaciones para la aprobación de riesgo que tiene como ejes básicos todas las variables fundamentales de riesgo y los importes, y permite cuantificar los riesgos a través de escenarios de consumo de capital y pérdida esperada.

*Los Principios Generales de Gestión del Riesgo* aprobados por el Consejo de Administración, que guían la gestión del mismo en el Grupo "la Caixa" pueden enunciarse así:

- El riesgo es inherente a la actividad financiera y su gestión es una función que corresponde a toda la organización. Entre los principios generales de riesgo destacan asimismo: la independencia de la propia función, la toma de decisiones de manera conjunta, la concesión de las operaciones de acuerdo con la capacidad de devolución del titular, el seguimiento de las mismas hasta su reembolso final, o la obtención de una remuneración adecuada al riesgo asumido.
- Existen, también, otros principios generales que son el fundamento del modelo de gestión de los riesgos en "la Caixa" y que la sitúan como entidad de referencia: la medición y gestión para modelos avanzados, la descentralización de las decisiones para tomarlas con agilidad y tan cerca del cliente como sea posible, la homogeneidad en los criterios y las herramientas utilizadas, y la dotación de recursos adecuados para la consecución de estas tareas.

---

**«GESTIÓN GLOBAL DE LOS RIESGOS  
PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN  
RENTABILIDAD/RIESGO»**

---



## 4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

### Estructura y organización

El Consejo de Administración de "la Caixa" es el órgano máximo que determina la política de riesgo del Grupo. La Alta Dirección actúa en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo de Administración y configura los siguientes Comités de gestión del riesgo:

- Comité Global del Riesgo. Gestiona de forma global los riesgos del Grupo, así como las implicaciones de todos ellos en la gestión de la solvencia y el capital. Analiza el posicionamiento de riesgos y establece políticas para optimizar la gestión de riesgos en el marco de los retos estratégicos del Grupo.
- Comité de Políticas de Concesión. Propone las facultades y los precios de las operaciones de crédito, las medidas de eficiencia y simplificación de procesos, el nivel de riesgo asumido en los diagnósticos de aceptación y los perfiles de

riesgo aceptados en campañas comerciales.

- Comité de Créditos. Analiza y, si procede, aprueba las operaciones dentro de su nivel de atribuciones, y eleva al Consejo de Administración las que exceden su nivel de delegación.
- Comité de Refinanciaciones. Analiza y, si procede, aprueba las operaciones dentro de su nivel de atribuciones, y eleva al Comité de Créditos las que exceden su nivel de delegación.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP). Analiza los riesgos de liquidez, de tipo de interés del balance y de cambio en el ámbito de los riesgos estructurales y propone la realización de coberturas y emisiones para gestionarlos.

Por otro lado, Critería CaixaCorp gestiona y controla la práctica totalidad de la cartera de renta variable del Grupo.

"la Caixa" cuenta con una Dirección General Adjunta Ejecutiva responsable de los riesgos de todo el Grupo. La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, que depende directamente de aquella, es la unidad de control global en la cual se materializan las funciones de independencia requeridas por Basilea II, con la responsabilidad de tutelar la sanidad del activo y los mecanismos de solvencia y garantía. Sus objetivos son identificar, valorar e integrar las diferentes exposiciones, así como la rentabilidad ajustada al riesgo de cada ámbito de actividad, desde una perspectiva global del Grupo "la Caixa" y de acuerdo con su estrategia de gestión.

Una de sus misiones más relevantes, en colaboración con otras áreas de "la Caixa", es liderar la implantación en toda la Red Territorial de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, bajo las directrices de Basilea II, con el fin de asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.





Las tareas destinadas a cumplir esta misión definen la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, en torno a todos y cada uno de los riesgos del Grupo "la Caixa":

- **Riesgo de Crédito:** definición, validación y seguimiento de los modelos de medición del riesgo de la cartera, a nivel de operación y cliente (*ratings*, *scorings*, probabilidad de incumplimiento –PD–, severidad –LGD– y exposición –EAD–), así como el desarrollo de las herramientas para su integración en la gestión y su seguimiento. Partiendo de estas mediciones, se determinan los requerimientos mínimos de capital regulatorio y económico y la rentabilidad ajustada al riesgo de la cartera.
- **Riesgo de Mercado:** supervisión independiente del seguimiento y control del riesgo de las posiciones propias, el riesgo de balance y el de liquidez, medido por la Subdirección General de Mercados.
- **Riesgo Operacional:** definición e implantación del modelo de gestión de riesgo operacional, desarrollando las políticas, las metodologías y las herramientas necesarias para facilitar la mejora continua de la calidad en la gestión del negocio, así como la medición de los recursos propios necesarios para su cobertura, inicialmente por el método estándar.
- **Agregación de Riesgos y Capital Económico:** agregación de todos los riesgos, considerando sus tipologías y estudiando las posibles interacciones entre ellas.

En 2009 se creó la Dirección Ejecutiva de Recuperaciones, que depende de la Dirección General y tiene por objetivo reducir la morosidad, evitando la entrada de operaciones crediticias en contenciosos o agilizando su salida.

## Procedimientos, herramientas y estrategias

El Grupo "la Caixa" utiliza, desde hace años, un conjunto de herramientas y técnicas acordes con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos. Entre otras, se utilizan los cálculos de probabilidad de incumplimiento a través de herramientas de *rating* y *scoring*, los cálculos de severidad y pérdida esperada de las diferentes carteras y herramientas de rentabilidad ajustada al riesgo, tanto a nivel de cliente como de oficina. También se realizan cálculos de Valor en Riesgo (VaR) para las diferentes carteras, como elemento de control y fijación de límites de los riesgos de mercado, y la identificación cualitativa de los diferentes riesgos operacionales para cada una de las actividades del Grupo.

Bajo los títulos Organización y procesos de concesión del crédito y, más adelante, la medición y la valoración del riesgo de crédito, se detallan las herramientas y los procesos que dan soporte a la gestión del riesgo de crédito (véase apartado 4.2.2).

Todas las actuaciones en el ámbito de la medición, el seguimiento y la gestión del riesgo se realizan de acuerdo con la recomendación del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, «Convergencia internacional de medidas y normas de capital – Marco revisado», conocida comúnmente como Basilea II, y la consiguiente transposición por parte de las correspondientes directivas europeas y de la legislación española vigente, que se fundamenta en tres pilares:

- El Primer Pilar determina los requerimientos mínimos del Capital de las entidades financieras en función de algunos de los riesgos financieros: riesgo de crédito, riesgo de mercado de la cartera de negociación y de la posición en divisas y riesgo operacional.
- El Segundo Pilar analiza los principios básicos del proceso de supervisión. También se muestran las directrices

### 4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

para desarrollar un proceso interno de evaluación del capital y se establecen los objetivos de capital en relación con el perfil de riesgo y con el entorno de control de cada entidad, para poder cubrir los posibles riesgos, incluidos o no en el primer pilar, como son: concentración de riesgos, tensión de riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de tipo de interés del balance, etc.

- El Tercer Pilar, que complementa los otros dos, fomenta la disciplina de mercado mediante el desarrollo de una serie de requisitos de divulgación que permitan a los agentes del mercado evaluar la información sobre el capital, la exposición al riesgo y los procesos de medición.

El Grupo "la Caixa" utiliza modelos internos de riesgo de crédito después de que, en junio de 2008, el Banco de España le autorizó a utilizar modelos avanzados para el cálculo de los recursos propios mínimos con los cuales afrontar los riesgos de crédito. En cuanto a la utilización del modelo interno de riesgo de mercado de la cartera de negociación, riesgo de tipo de cambio y oro y de precio de materias primas para el cálculo del consumo de

recursos propios regulatorios, el Banco de España autorizó su utilización a partir del 31 de diciembre de 2007.

Más allá de satisfacer los requerimientos de capital regulatorio propuestos por Basilea II, que responden a formulaciones orientadas a garantizar la solvencia con niveles de confianza del 99,9%, el Grupo "la Caixa" aplica niveles más exigentes y avanza hacia la gestión de los riesgos de acuerdo con el Capital Económico con el objetivo de asegurar, como mínimo, sus actuales niveles de *rating*.

#### Auditoría interna

La misión de Auditoría interna del Grupo "la Caixa" es garantizar una supervisión eficaz del sistema de control interno mediante el ejercicio de una función independiente que se ubica, básicamente, en la estructura de su matriz, y depende directamente de la Dirección General.

Auditoría está estratégicamente enfocada a la detección, supervisión y control de los principales riesgos del Grupo "la Caixa". Su finalidad es la de mantener a niveles razonables el posible

impacto de los riesgos en la consecución de los retos del Grupo y proporcionar valor añadido mediante su actuación.

La organización y metodología de trabajo están orientadas a la consecución de estos objetivos.

La metodología que se aplica actualmente se basa en la identificación de los principales riesgos inherentes del Grupo, los procesos en los que pueden materializarse y los controles que los mitigan. Esta relación de riesgos, procesos y controles se actualiza anualmente y permite, mediante los sucesivos trabajos de auditoría, evaluar el sistema de control interno del Grupo y obtener un Mapa de Riesgos Residuales.

Auditoría Interna verifica el cumplimiento de la normativa y los controles establecidos y emite recomendaciones en caso de detectar debilidades. Realiza la supervisión interna dentro del marco de gestión global del riesgo de Basilea II: Pilar I (riesgo de crédito, riesgo operacional y riesgo de mercado), Pilar II (IAC – Informe de Autoevaluación de Capital y otros riesgos) y Pilar III (IRP – Informe de Relevancia Prudencial).



## 4.2. Riesgo de crédito

### 4.2.1. Gran calidad de la cartera de créditos

La normativa contable del Banco de España clasifica los instrumentos de inversión crediticia y de deuda en diferentes categorías en función de la morosidad producida y/o del riesgo existente: normal, subestándar, dudoso y fallido.

Dentro del riesgo normal existen, además, otras subcategorías: *sin riesgo apreciable* (sector público, entidades de crédito, garantía dineraria), *riesgo bajo* (garantía hipotecaria sobre viviendas acabadas y sobre importes inferiores al 80% de la tasación), *riesgo medio-bajo* (el resto de garantía hipotecaria y la garantía real), *riesgo medio* (resto de sectores residentes y países OCDE), *riesgo medio-alto* (créditos al consumo y a países no OCDE) y *riesgo alto* (tarjetas, excedidos y descubiertos).

Así, el 75,3% de la cartera crediticia de "la Caixa" está clasificada atendiendo

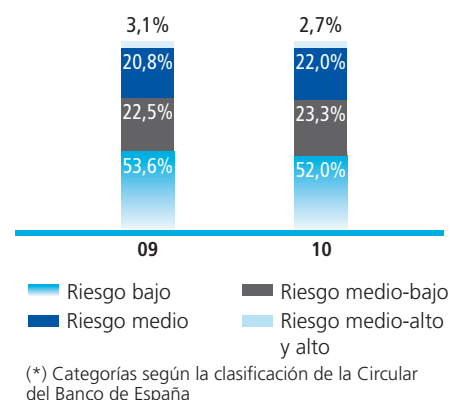
a la referida normativa contable, entre *riesgo bajo* y *riesgo medio-bajo*.

#### Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas, y su inversión crediticia se caracteriza por la diversificación y atomización, con la correspondiente reducción del riesgo crediticio, de bajo riesgo y con fuertes garantías.

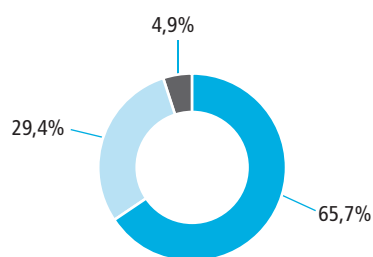
En este sentido, y a pesar del estancamiento del sector inmobiliario, los créditos con garantía hipotecaria llegan al 66% del total de los créditos. Hay que destacar que el 89% de la cartera hipotecaria tiene un LTV, *loan to value*, inferior al 80%.

#### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA, TRAMOS DE RIESGO (\*)



#### «MÁXIMA CALIDAD DE LOS CRÉDITOS»

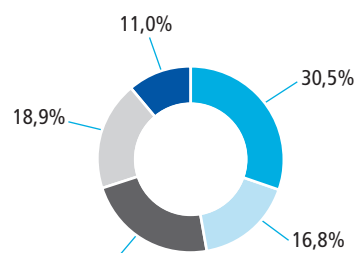
#### DISTRIBUCIÓN POR GARANTÍAS



■ Cartera hipotecaria  
■ Cartera no hipotecaria  
■ Sector público

#### «LTV MEDIO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL 47%»

#### DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE LTV - CARTERA HIPOTECARIA



■ ≤ 50%  
■ 50%-60%  
■ 60%-70%  
■ 70%-80%  
■ > 80%

### 4.2.1. Gran calidad de la cartera de créditos (cont.)

Los créditos a particulares representan el 50,8% del total de la cartera crediticia del Grupo "la Caixa", el 90,4% de los cuales son con garantía hipotecaria y, de éstos, el 92,3% son otorgados por la compra de la primera vivienda.

En una primera fase, una parte de los créditos para la adquisición de la vivienda transita temporalmente vía promotores inmobiliarios para hacer posible la financiación de las promociones, y, una vez terminada y vendida la construcción, se procede a su subrogación a favor de un adquirente particular. La financiación a promotores se caracteriza por estar destinada principalmente a la construcción de primera vivienda, concentrada en zonas urbanas, y por ser concedida con un LTV en torno al 60%.

En cuanto a la exposición al riesgo promotor, de 26.284 millones de euros a finales de 2010, 20.267 millones están relacionados con promociones inmobiliarias (60% promociones acabadas, 23% en desarrollo y 17% en suelo) y 6.017 millones en otros préstamos a promotores. La ratio de morosidad de este segmento a diciembre de 2010 es del 15,5%, con una cobertura de 1.647 millones de euros de provisiones

específicas. Adicionalmente hay 1.835 millones de euros de provisiones genéricas.

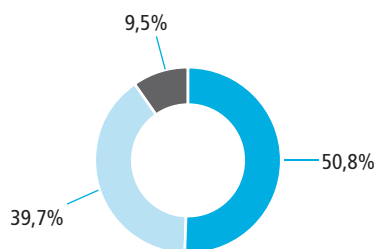
El Grupo "la Caixa" participa, a través de la financiación otorgada a empresas, en el desarrollo productivo de todos los sectores económicos nacionales: construcción de infraestructuras, industria –empresas manufactureras, de energía, gas y agua–, servicios –comerciales, hostelería y transportes– y sector primario –agricultura, ganadería y pesca–. La estrategia de "la Caixa" orientada a estar más presente en el segmento de empresas ha dado un impulso en 2010 al aumento de la financiación de actividades productivas.

La financiación a las pequeñas y medianas empresas (pymes) representa el 60,3% de la inversión crediticia del Grupo en empresas. De acuerdo con su decidida apuesta por el crecimiento de la relación con el tejido productivo, durante el año 2010, "la Caixa" ha proseguido el desarrollo de nuevos productos y servicios para las pymes.

Por lo que respecta a la distribución geográfica, la actividad crediticia del Grupo "la Caixa" se centra, básicamente, en España.

#### DISTRIBUCIÓN POR CLIENTES

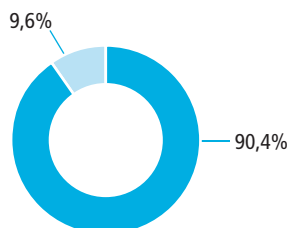
##### TOTAL



■ Particulares ■ Empresas ■ Otros

##### CRÉDITOS A PARTICULARES

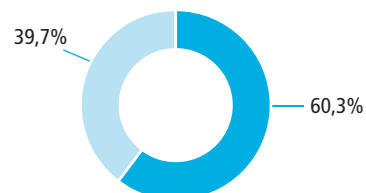
Segmentación por garantías



■ Garantía hipotecaria (\*) ■ Garantía no hipotecaria  
(\*) De la cual el 92,3% es primera vivienda

##### CRÉDITOS A EMPRESAS

Segmentación por tipos de empresa



■ Pymes ■ Gran empresa

**Después de la aplicación, en el cierre del año 2010, de criterios de elevada prudencia en clasificación y dotaciones, la ratio de morosidad es del 3,71% y el nivel de cobertura con provisiones llega al 70%, un 140% con garantía hipotecaria, sin disposición del Fondo Genérico.**

La inversión crediticia, con predominio de particulares y preponderancia del crédito hipotecario para la adquisición de la primera vivienda, presenta una estructura con un nivel de riesgo significativamente bajo. Los deudores dudosos se han situado en 2010 en 7.228 millones de euros, con un incremento fruto del deterioro general de la economía y de la aplicación de criterios de clasificación prudentes, que se han traducido en una ratio de morosidad (créditos dudosos sobre el total de riesgo) del 3,71% para el Grupo "la Caixa" y del 3,47% para "la Caixa". Esta ratio sólo aumenta 0,29 puntos porcentuales más que en diciembre de 2009, gracias a la gran calidad de la cartera crediticia, a la exigente gestión del riesgo y a una muy intensa actividad de recobro. Sigue manteniendo el diferencial positivo respecto a la media del conjunto del sistema financiero español de diciembre, que se sitúa en el 5,81%.

Las provisiones para insolvencias constituidas llegan a los 5.025 millones de euros,

1.111 millones de euros más que en 2009. Así, la cobertura con provisiones de los deudores dudosos se ha situado, a finales de 2010, en el 70%. Si, además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total es del 140%. A 31 de diciembre de 2010, el Fondo Genérico constituido es de 1.835 millones de euros. La cobertura de los Fondos Genéricos se sitúa en el 97% del coeficiente  $\alpha$ , definida en la Normativa del Banco de España, muy por encima del mínimo exigido.

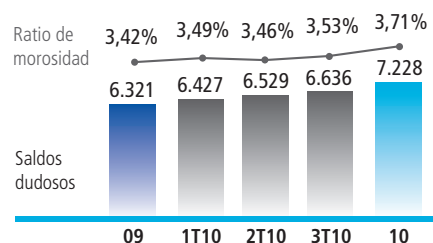
Así, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene entre los más bajos del sistema financiero español, debido a la diversificación, al valor de las garantías y a una prudente política de cobertura del riesgo. La gestión del riesgo del Grupo "la Caixa" se caracteriza por una prudente política de concesión y un elevado grado de anticipación para conseguir una de las situaciones patrimoniales más sólidas del mercado financiero español.

Finalmente, comentar que la cartera de inmuebles disponibles para la venta del Grupo "la Caixa", derivada de la gestión de la cartera de créditos, asciende, a 31 de diciembre de 2010, a 3.652 millones de euros netos, con una cobertura del 25%, de los cuales 1.724 millones de euros corresponden a inmuebles; 154 millones de euros, a promociones en curso, y 1.774 millones de euros, a suelo.

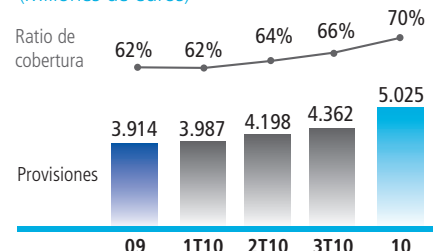
**«DURANTE EL 2010 NO SE HA DISPUESTO DE FONDO GENÉRICO»**

**«POLÍTICAS CONSERVADORAS DE COBERTURA DE RIESGO»**

#### SALDOS DUDOSOS Y RATIO DE MOROSIDAD (Millones de euros)

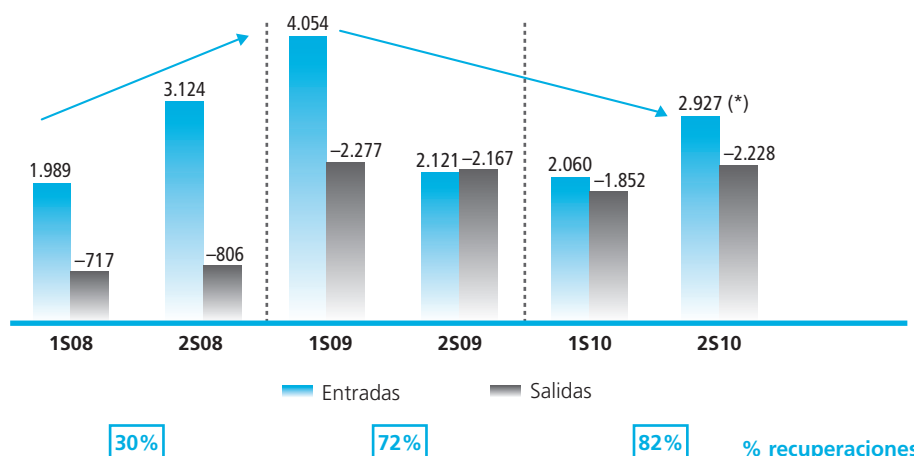


#### PROVISIONES Y RATIO DE COBERTURA (Millones de euros)



#### DEUDORES DUDOSOS. ENTRADAS Y SALIDAS

(Millones de euros)



(\*) Incluye Caixa Girona



## 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito

### Organización y procesos de concesión del crédito

Durante el año 2010, se ha mantenido el sistema de facultades implantado a lo largo de los dos años anteriores, que se basa en un tratamiento de importes máximos por garantía y cliente, cuando se trata de particulares o de empresas muy grandes, y por límites de pérdida esperada a nivel cliente, para el resto de segmentos de empresa. Asimismo, durante 2010, se han aplicado nuevas políticas basadas en la calidad crediticia del acreditado.

La introducción de los parámetros de riesgo dentro del sistema de facultades se ha confirmado como un instrumento de delegación muy eficaz en cuanto a la aceptación de riesgos. Por ello se ha decidido extender este procedimiento también al segmento de promotores inmobiliarios, y a principios de 2011 se prevé la implantación operativa en la red de oficinas.

Se ha habilitado el uso, por parte de las oficinas, de un nuevo modelo de medición orientado a la concesión de operaciones con finalidad empresarial en el segmento de autónomos no clientes, o poco vinculados a "la Caixa". Esta innovación completa una amplia gama de herramientas de medición crediticia dirigidas a personas físicas.

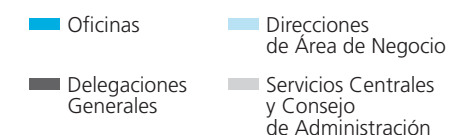
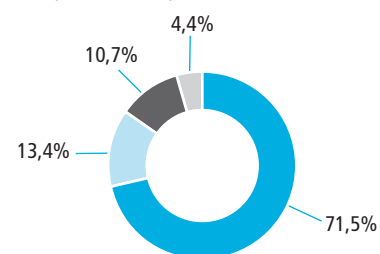
Por lo que se refiere al sistema de autorizaciones, el expediente electrónico ha continuado siendo una pieza clave para la eficiencia del proceso, al eliminar el

movimiento físico del expediente. Se han implementado sistemas que abarcan todos los tipos de autorización, lo que permite una medida más exacta de la carga de trabajo de los diferentes niveles de la organización. En cuanto al tratamiento de operaciones, hay que resaltar la apertura en toda la red de nuevas líneas globales de contratación de productos derivados, así como diversas mejoras en la integración de los mismos en las herramientas de evaluación del riesgo por cliente.

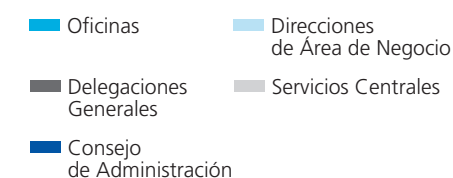
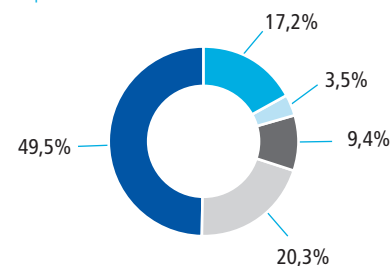
Dentro del proceso de determinación del precio de las operaciones son clave, por un lado, las herramientas de *pricing* integradas en el sistema de solicitudes y, por otro, la información relativa al Margen de Referencia y el Margen sobre Riesgo (véase más adelante el apartado titulado Rentabilidad ajustada al riesgo), que se calculan mensualmente. Durante 2010 se ha dotado a las oficinas de una mayor capacidad de negociación en cuanto a las condiciones económicas aplicables a una solicitud, siempre que se garantice la adecuada cobertura de la prima de riesgo.

También se ha implantado una nueva plataforma de análisis de empresas, que ya funciona en buena parte de la red y que durante el primer trimestre de 2011 dará servicio al conjunto de las oficinas. Durante el año 2010 se han consolidado los cambios organizativos llevados a cabo en 2009 para garantizar la independencia de la función de riesgo respecto a la línea comercial.

**CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN**  
% de operaciones aprobadas



**CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN**  
% capital concedido





## Gestión de las Recuperaciones

La gestión de los riesgos del Grupo ha mantenido el esfuerzo dirigido a afrontar el incremento de la morosidad y a adoptar con la máxima diligencia medidas para la reclamación eficaz de las deudas de recuperación problemática, desde los primeros indicios de deterioro de la solvencia de los deudores, con un seguimiento constante de su evolución y de los activos hipotecados como garantía. En 2009 se creó la Dirección Ejecutiva de Recuperaciones, que depende de la Dirección General, con el objetivo de reducir la morosidad, reduciendo la entrada de operaciones crediticias en contenciosos o agilizando su salida. Además del análisis de operaciones de su ámbito y la participación en diferentes comités (refinanciaciones, riesgo de promotores, subrogaciones y valoración de adquisición de activos Inmobiliarios), el área de Recuperaciones ha desarrollado durante 2010 procesos de formación de las personas que componen los equipos de recuperaciones implantados en cada Dirección Territorial.

Sin perjuicio del seguimiento constante de la cartera crediticia, "la Caixa" ha mantenido las medidas para temperar el impacto de la crisis en los clientes particulares. Así, "la Caixa" acomoda, con un cuidado análisis del riesgo, y en determinados casos, las cuotas a corto plazo a las disponibilidades actuales del deudor, en la confianza de que este aplazamiento facilitará el buen fin de las operaciones. De las diversas opciones para conseguir este objetivo, se analiza con el cliente la que mejor se adecua a su situación, garantizando siempre el objetivo final de recuperación del crédito y el adecuado cumplimiento de los procedimientos internos de aprobación del riesgo.

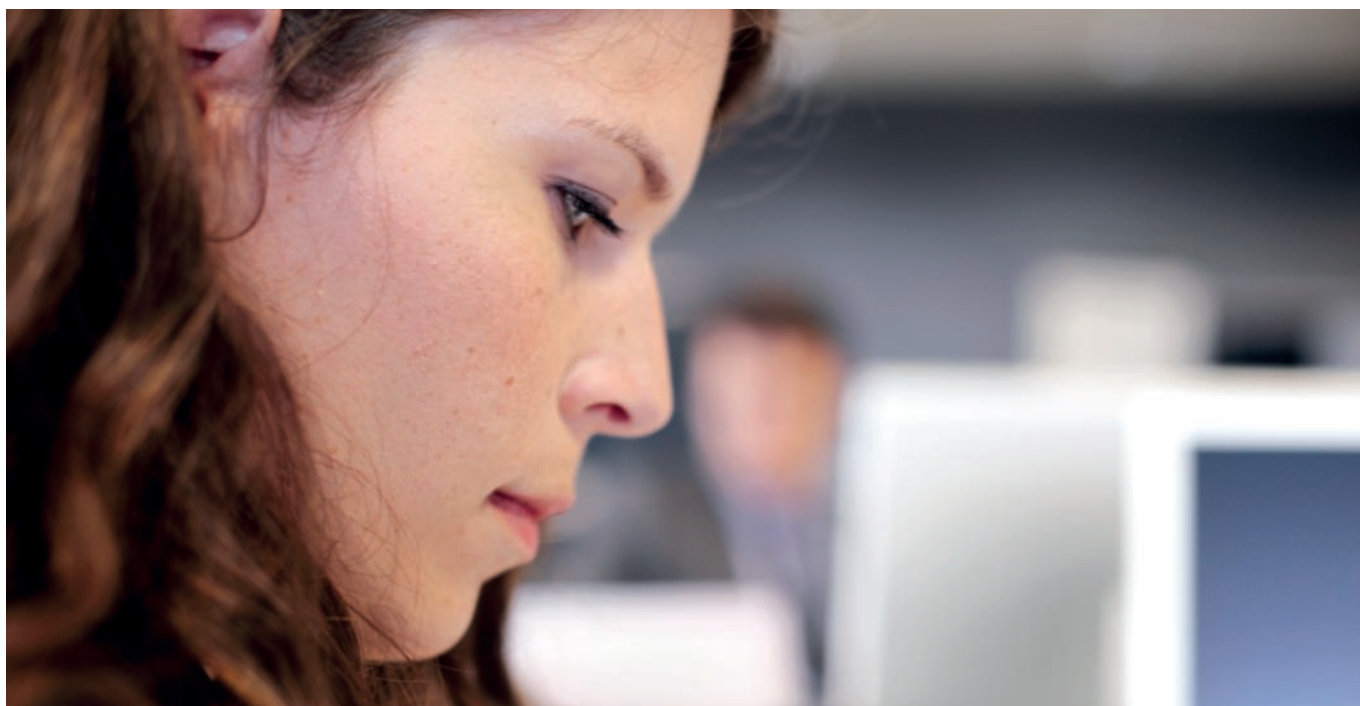
## Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito

El Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito en "la Caixa", que depende de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, mantiene la independencia respecto a la Dirección Ejecutiva de Riesgo

Análisis y Concesión y se estructura en un conjunto de unidades territoriales de seguimiento. Su función tiene una doble vertiente: la elaboración de informes de seguimiento sobre aquellos acreditados o grupos de empresas con riesgos de importe más elevado y el seguimiento de aquellos titulares de riesgo que presentan síntomas de deterioro en su calidad crediticia, según un sistema de calificación basado en las alertas de riesgo de cada acreditado.

El sistema de alertas de riesgo y la calificación de los acreditados en función de su comportamiento de riesgo juegan un papel fundamental a la hora de orientar tanto el sistema de concesión, comentado anteriormente, como la acción de seguimiento. De este modo, se analizan con más profundidad y con mayor periodicidad aquellos acreditados con más probabilidad de mora a corto plazo.

Otra característica del sistema de alertas es su absoluta integración en los sistemas de información de clientes, ya que las alertas



### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

se asignan a cada acreditado y mensualmente se establece una clasificación. Además, la información sobre las alertas de un cliente está integrada en todo el resto de información relativa a él y en cada solicitud de operación de activo se informa sobre estas alertas y su calificación.

El resultado de la acción de seguimiento es el establecimiento de «Planes de Acción» sobre cada uno de los acreditados analizados, que tienen como objetivo complementar la calificación por alertas y, al mismo tiempo, orientar la política de concesión para futuras operaciones.

El seguimiento de los acreditados del segmento de promotores y constructores ha seguido siendo foco de atención preferente del Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito. Por lo que respecta a los particulares, la gestión preventiva del riesgo ha permitido detectar con la mayor anticipación posible indicios de deterioro de su capacidad de reembolso, para analizar cada caso de forma personalizada y adoptar la solución que mejor se adapta al caso en cuestión.

#### La medición y la valoración del riesgo de crédito

El Área de Metodología y Modelos de Riesgo de Crédito, que depende de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, tiene la misión de construir, mantener y realizar el seguimiento de los sistemas de medición del riesgo de crédito. Además, es la encargada de asegurar y orientar el uso que se hace de estos sistemas y de velar por que las decisiones que se adopten basadas en estas mediciones tengan en cuenta su calidad. Tal y como establecen las mejores prácticas, esta función es independiente de las áreas de negocio para garantizar que los criterios

de valoración no sufran interferencias derivadas de consideraciones comerciales.

El 25 de junio de 2008, el Banco de España autorizó al Grupo "la Caixa" a utilizar los métodos basados en modelos internos de calificación (IRB) para el cálculo de requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito, formando parte del colectivo puntero de entidades que han superado el proceso de validación supervisora.

Para conseguir los objetivos del Área, se revisan periódicamente la totalidad de los modelos para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones, así como las estimaciones para incorporar las variaciones del ciclo económico. Con una periodicidad mensual, se evalúa la práctica totalidad de la cartera de clientes de banca minorista, que incluye el segmento de particulares y el de pymes, lo que permite actualizar, de forma casi continuada, el conocimiento de estos clientes y las carteras que la conforman. La continua evaluación de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las diferentes carteras en relación con la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

La medición del riesgo se articula alrededor de dos conceptos básicos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada. Basilea II establece la necesidad de que las entidades cubran el importe de la pérdida esperada mediante la dotación de provisiones. El Grupo "la Caixa" aplica, en este apartado, lo que regula la Circular 4/2004 del Banco de España en su Anexo IX. En consecuencia, efectúa las dotaciones específicas, genéricas y de riesgo país necesarias para la cobertura de la pérdida esperada de acuerdo con la citada Circular. La cobertura de la pérdida inesperada, por su parte, debe realizarse con capital.

## Pérdida esperada

La pérdida esperada es el resultado de multiplicar tres magnitudes: la exposición, la probabilidad de incumplimiento y la severidad. Disponer de estos tres factores permite estimar la pérdida esperada por riesgo de crédito de cada operación, cliente o cartera.

### Exposición

La exposición (EAD en su acrónimo en inglés para *Exposure at Default*) estima cuál será la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es especialmente relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (cuentas de crédito, tarjetas de crédito y, en general, cualquier producto *revolving*).

La obtención de esta estimación se basa en la observación de la experiencia interna de la morosidad de la Entidad, que relaciona los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y los niveles de disposición en los 12 meses anteriores. Para realizarla se modelizan para cada transacción las relaciones observadas en base a la naturaleza del producto, el plazo hasta el vencimiento y las características del cliente.

### Probabilidad de incumplimiento

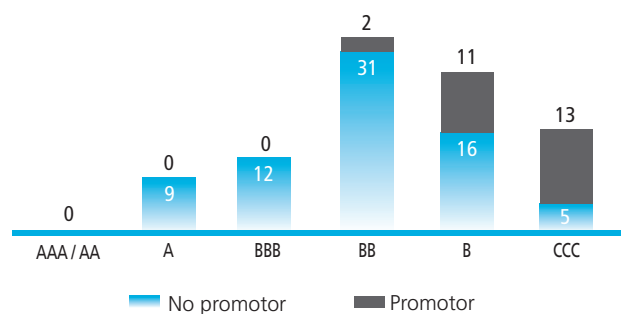
"la Caixa" dispone de herramientas de ayuda a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento (PD en su acrónimo en inglés para *Probability of Default*) de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

Estas herramientas están orientadas al producto o al cliente. Las herramientas orientadas al producto toman en consideración características específicas del deudor relacionadas con este producto y son utilizadas, básicamente, en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista.

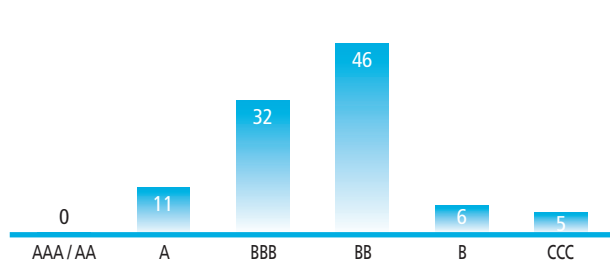
Por otro lado, las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor de manera genérica, aunque, si se trata de personas físicas, pueden aportar resultados diferenciados por producto. Este último grupo de herramientas está constituido por *scorings* de comportamiento para personas físicas y por ratings de empresas, y están implantadas en toda la red de oficinas e integradas dentro de las herramientas habituales de concesión de productos de activo. Los siguientes gráficos presentan la distribución por escala de *rating* del conjunto de la cartera, diferenciando personas jurídicas (empresa y pyme) y segmentos minoristas (hipotecario, consumo y tarjetas).

Las herramientas de evaluación del riesgo de crédito han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora de la Entidad e incorporan las mediciones necesarias para ajustar los resultados al ciclo económico y las proyecciones del próximo ciclo, con el objetivo de ofrecer mediciones

DISTRIBUCIÓN DE LA EXPOSICIÓN. PERSONAS JURÍDICAS (en %)



DISTRIBUCIÓN DE LA EXPOSICIÓN. MINORISTA (en %)



AAA-CCC: escala interna de mayor a menor calidad crediticia

### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

relativamente estables a largo plazo, que pueden diferir de las tasas de incumplimiento observadas en cada momento.

La tabla adjunta presenta la evolución anual de la frecuencia de morosidad (porcentaje de clientes o, por lo que respecta al segmento minorista, de contratos de la cartera sana al inicio de cada año que han entrado en situación de incumplimiento en algún momento del ejercicio), poniéndose de manifiesto una mejora durante 2010 respecto al año anterior.

Por lo que se refiere a las empresas, todas las herramientas de rating están enfocadas a nivel de cliente y varían notablemente en función del segmento al que pertenezcan. En el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación es muy parecido al de las personas físicas. En este caso, se ha construido un algoritmo modular que valora tres campos de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes y algunos aspectos cualitativos. Las calificaciones obtenidas también son sometidas a un ajuste al ciclo económico.

La función de Rating Corporativo, que depende del Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito, dispone de modelos internos para calificar el segmento de

grandes empresas. Estos modelos son de carácter «experto» y dan más ponderación al criterio cualitativo de los analistas, y se han alineado con la metodología de Standard & Poor's, de forma que se han podido utilizar las tasas de incumplimiento global publicadas por esta agencia de rating, que añaden fiabilidad a la metodología. Los modelos se han desarrollado a partir de datos que tienen una profundidad histórica suficientemente significativa y que, por lo tanto, incorporan de manera razonable el efecto del ciclo y garantizan estabilidad a las mediciones obtenidas.

Los resultados de todas las herramientas se vinculan a una escala maestra de riesgo que permite clasificar la cartera crediticia en términos homogéneos, es decir, permite agrupar riesgos a partir de una misma tasa de morosidad anticipada.

#### Severidad

La severidad (LGD en su acrónimo en inglés para *Loss Given Default*) corresponde al porcentaje de la deuda que no podría ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente. La Entidad realiza una revisión permanente de los procedimientos de recuperación y de regularización de las deudas morosas con el fin de minimizar el impacto de una eventual quiebra.

Se calculan las severidades históricas con información interna de "la Caixa" y se consideran todos los flujos de caja asociados a los contratos desde el momento del incumplimiento hasta la regularización de la situación, o bien hasta el momento en que se han declarado fallidos. Dentro de este cómputo, también se tiene en cuenta una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso.

Adicionalmente, se trabaja en la modelización de la severidad para su correcta estimación a priori, mediante la garantía, la relación préstamo/valor, el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, tal y como lo requiere la regulación, las condiciones recesivas del ciclo económico.

Durante el ejercicio 2010 se ha autorizado, por parte del Banco de España, la aplicación de estimaciones internas de severidad para las carteras de Pyme-Promotor, así como las de Gran Empresa y Gran Promotor, en el cálculo de requerimientos mínimos de capital regulatorio.

Como resultado de las políticas de concesión, la exigencia de aportación de garantías con una relación préstamo/valor más favorable, así como de la gestión activa de la morosidad, con la mejora que

### Evolución de la frecuencia de la morosidad

		2008	2009	2010
Promotores	Empresas	10,38%	14,81%	11,37%
	Pymes	5,12%	8,96%	6,19%
No promotores	Empresas	2,46%	3,60%	1,51%
	Pymes	3,48%	4,84%	3,11%
Minorista	Hipotecario	1,26%	1,65%	0,82%
	Consumo	1,89%	3,09%	2,24%
	Tarjetas	0,70%	0,99%	0,50%

La frecuencia de morosidad para el segmento minorista se ha calculado utilizando como universo de cálculo los contratos y no los clientes.

### Escala maestra de riesgo

% mora esperada	0,01	0,02	0,03	0,05	0,08	0,12	0,19	0,29	0,44	0,68	1,04	1,59	2,44	3,70	5,59	8,36	12,30	17,70	25,00	37,00
Scoring/Rating	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5	6,0	6,5	7,0	7,5	8,0	8,5	9,0	9,5

supone en los niveles de regularización y recuperación en caso de incumplimiento, las severidades estimadas para la cartera actualmente sana son bajas.

### Rentabilidad ajustada al riesgo

"la Caixa" dispone de herramientas que permiten evaluar la rentabilidad exigible a un contrato/cliente basadas en la cobertura de las pérdidas esperadas y en la adecuada remuneración de los recursos propios inmovilizados para poder asumir las pérdidas inesperadas que pudiesen resultar de los riesgos asumidos.

El Margen de Referencia de empresas informa del coste del riesgo asumido en las operaciones de crédito vigentes de cada cliente durante el último período interanual. Este coste se compara con el Margen sobre Riesgo, que informa sobre la rentabilidad global del cliente una vez cubiertos los costes financieros y operativos, y se determina finalmente el Valor Añadido del Cliente.

### Pérdida inesperada y capital económico

La medición de la pérdida esperada garantiza un buen control del riesgo crediticio bajo condiciones «normales» de mercado. De hecho, la pérdida esperada puede ser considerada como un coste adicional del negocio. Ahora bien, en ocasiones, las pérdidas reales pueden superar las pérdidas esperadas debido a cambios súbitos en el ciclo, o variaciones en factores de riesgo específicos de cada cartera, y a la correlación natural entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. De hecho, en el Pilar I de Basilea II, se establecen unos requerimientos mínimos de capital precisamente para afrontar las potenciales pérdidas inesperadas. Si se adopta una metodología sobre la base de calificaciones internas, como la que utiliza el Grupo "la Caixa", hay que usar la fórmula pertinente, en función de cada segmento de negocio, la cual tiene en cuenta la influencia de la probabilidad de incumplimiento, el impacto proporcional de la severidad, el ajuste

por el plazo residual de vencimiento de la operación y unas correlaciones establecidas, fijas o inversamente proporcionales a la probabilidad de incumplimiento, en función del segmento de negocio del que se trate.

La variabilidad de las pérdidas esperadas de la cartera constituye la pérdida inesperada, que representa la pérdida potencial imprevista. Se calcula como la pérdida asociada a un nivel de confianza suficientemente elevado de la distribución de pérdidas, menos la pérdida esperada. El objetivo de la Entidad es disponer de suficientes fondos propios o capital para cubrir estas pérdidas inesperadas.

Tradicionalmente se han diferenciado dos conceptos:

- El capital económico es el capital del que debería disponer una entidad para asumir las pérdidas inesperadas que puedan suceder y que podrían poner en peligro la continuidad de la entidad. Es una estimación interna que se va ajustando en función del propio nivel de tolerancia al riesgo, del volumen y del tipo de actividad.
- El capital regulatorio es el capital que la entidad debe mantener para cubrir las exigencias del organismo supervisor.

El capital económico no es un sustitutivo del regulatorio, sino que es un complemento del mismo para acercarse más al perfil de riesgos real que asume la entidad y para incorporar riesgos no contemplados —o sólo parcialmente considerados— en las exigencias regulatorias.

El nivel de capitalización de una entidad (no necesariamente en términos regulatorios) y el perfil de riesgo asumido, medido en términos de exigencias de capital, definen la solvencia de una entidad, es decir, su calidad crediticia.

Una correcta gestión del capital es y será un elemento diferenciador entre las entidades más avanzadas y competitivas. Una gestión basada en la medida de capital



### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

económico permite la medición y la gestión de los riesgos, e identifica las operaciones o las líneas de negocio de mayor riesgo y también las que generan más valor económico según las mediciones de rendimiento sobre capital.

Así, "la Caixa" dispone de un modelo integrado que mide, con criterio propio, el riesgo integrado de la cartera de crédito y de la cartera de participaciones. Este modelo interno de capital económico se encuentra en un proceso de mejora continua permanente para garantizar que incorpora las mejores prácticas de la industria en este ámbito y que recoge el perfil de riesgos del Grupo de la manera más precisa posible.

#### Validación Interna

El Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea está orientado a determinar los requerimientos mínimos de capital de cada entidad en función de su perfil de riesgo. En el ámbito del riesgo de crédito, permite a las entidades la utilización de modelos internos de *rating* y estimaciones propias de los parámetros de riesgo para determinar las necesidades de recursos propios.

Hasta el año 2010, las revisiones realizadas por Validación Interna se limitaban al riesgo de crédito. Este año, a requerimiento del supervisor, se ha ampliado el ámbito de actuación al riesgo de mercado. En el último trimestre del año ha finalizado la definición del marco de validación en este ámbito y se desarrollará en el año 2011.

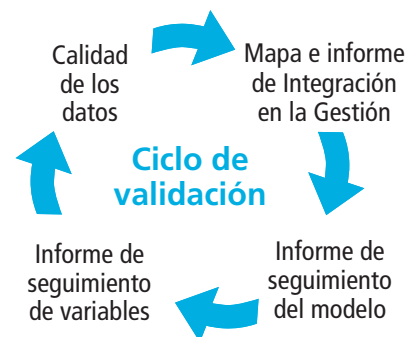
La importancia del proceso de determinación del capital exige disponer de entornos de control adecuados que garanticen la fiabilidad de las estimaciones, tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo. Además, es necesario que el entorno de control sea suficientemente especializado y que se realice de manera continua, complementando las funciones de control tradicionales (auditoría interna y supervisión).

El Banco de España establece la validación interna como un prerequisite ineludible previo a la validación supervisora, y exige que sea llevada a cabo por un departamento independiente y especializado dentro de la propia entidad.

La función de validación en "la Caixa" la desarrolla Validación Interna y se enmarca dentro de la Subdirección General de Secretaría Técnica y Validación, que depende directamente de la Dirección General Adjunta Ejecutiva Responsable de los Riesgos, y es independiente de los equipos de desarrollo de modelos y de definición de políticas y procedimientos.

Los objetivos principales de la unidad de Validación Interna son emitir una opinión sobre la adecuación de los modelos internos para ser utilizados a efectos regulatorios, e identificar todos sus usos relevantes, así como evaluar si los procedimientos de gestión y control del riesgo se adecuan a la estrategia y al perfil del riesgo de la entidad. Adicionalmente, debe apoyar a la Alta Dirección (en particular, al Comité de Gestión Global del Riesgo) en sus responsabilidades de autorización de modelos internos y coordinar el proceso de validación supervisora con el Banco de España.

La metodología de trabajo de Validación Interna se basa en la elaboración de planes anuales, que recogen las revisiones a realizar a lo largo de cada año. Estas revisiones se agrupan en Ciclos de Validación y Pruebas específicas. Los ciclos de validación son un conjunto de revisiones periódicas que permiten analizar, anualmente para cada modelo IRB, su rendimiento y su integración en los procesos de gestión del riesgo. Las pruebas específicas consisten en revisiones exhaustivas, que pueden producirse por la aprobación e implantación de modelos internos o de la actualización de parámetros de riesgo, revisiones planteadas por Validación Interna como consecuencia de algún aspecto detectado en los ciclos de validación, o revisiones solicitadas por el supervisor o las áreas afectadas.



Adicionalmente a las tareas propias como entorno de control, Validación Interna realiza funciones de *reporting*, entre las que cabe destacar la coordinación de la elaboración del «Dossier de Seguimiento IRB», documento requerido por el supervisor, para cada modelo interno aprobado para usos regulatorios.

Además, en el ámbito de riesgo de crédito, tras los años de experiencia en la validación y el seguimiento de modelos, se pretende ampliar el alcance de las revisiones en el ámbito de integración en la gestión, con el objetivo de dar apoyo a la Alta Dirección y aportar valor en este sentido al resto de áreas de la entidad (Metodologías, Políticas, Sistemas, etc).

### Cartera de Participadas

El riesgo de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" es el asociado a la posibilidad de incurrir en pérdidas por los movimientos de los precios de mercado y/o por la quiebra de las posiciones que forman la cartera de participaciones con un horizonte a medio y largo plazo. A 31 de diciembre de 2010, la cartera de participadas cotizadas tiene un valor de mercado de 18.685 millones de euros, con unas plusvalías latentes antes de impuestos de 2.709 millones de euros.

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, con la colaboración de Critería CaixaCorp, mide el riesgo de estas posiciones, tanto desde el punto de vista del riesgo implícito en la volatilidad de los precios de mercado, utilizando modelos VaR (estimación estadística de las pérdidas máximas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) sobre el diferencial de rentabilidad con el tipo de interés sin riesgo, tal y como se indica en Basilea II, como desde el punto de vista de la eventualidad de quiebra, aplicando modelos basados en el enfoque PD/LGD, también siguiendo las disposiciones de Basilea II.

Se realiza un seguimiento continuado de estos indicadores para poder adoptar,

en cada momento, las decisiones más oportunas en función de la evolución observada y prevista de los mercados y de la estrategia del Grupo "la Caixa". Estas mediciones y su desarrollo son necesarios para el seguimiento de la gestión de la cartera de participadas y para la toma de decisiones estratégicas, referentes a la composición de la cartera, realizadas por la Alta Dirección del Grupo "la Caixa".

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo dispone de una unidad de Control del Riesgo de Participadas, que tiene como principal objetivo optimizar el equilibrio rentabilidad-riesgo de esta cartera, así como monitorizar y seguir, una vez las inversiones y desinversiones se han ejecutado, el riesgo de las posiciones activas que "la Caixa" mantiene en las empresas participadas. El riesgo de las posiciones activas tiene un doble componente: la participación en capital y el riesgo concedido a las empresas participadas.

El espíritu que gobierna los trabajos de esta unidad es el de aplicar un enfoque holístico del riesgo, de modo que las inversiones de "la Caixa" en renta variable sean consideradas dentro de un marco amplio de evaluación del riesgo. El análisis de estas posiciones ofrece una visión dinámica de los efectos de diversificación y concentración de la cartera global del Grupo. Los trabajos que desarrolla esta unidad van en la línea de que la Dirección pueda tener un análisis global del riesgo asociado a las inversiones en participadas, comparándolas con la inversión con otros activos.

Adicionalmente, el Área de Control de Riesgo de Mercado, con la colaboración de Critería CaixaCorp, integra diariamente dentro de su seguimiento de riesgos los derivados y el riesgo de tipo de cambio asociados a la cartera de participadas, a la vez que lleva a cabo un seguimiento recurrente de los riesgos vinculados a la operativa de mercados financieros asociados a las participadas financieras.

### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance

#### Gestión del riesgo de tipo de interés de balance

El riesgo de tipo de interés, inherente a toda actividad bancaria, se produce cuando los cambios en la estructura de la curva de tipos de mercado afectan a las masas de activo y pasivo y provocan su renovación a unos tipos diferentes de los anteriores, con efectos en su valor económico y en el Margen de Intereses. Este riesgo, también llamado riesgo de tipo de interés estructural, es gestionado y controlado directamente por la Dirección de "la Caixa", a través del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).

El Grupo "la Caixa" gestiona este riesgo con un doble objetivo: reducir la sensibilidad del margen de intereses a las variaciones de los tipos de interés y preservar el valor económico del balance. Para conseguir estos dos objetivos se realiza una gestión activa y se contratan en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes.

La Subdirección General de Mercados es la encargada de analizar este riesgo y de proponer al COAP aquellas operaciones de cobertura acordes con estos objetivos.

Para desarrollar esta tarea, se utilizan diversas mediciones para evaluarlo:

- I. El *gap* estático muestra la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés, en una fecha determinada, de las masas sensibles del balance. Para las masas sin vencimiento contractual (como las cuentas a la vista), se analiza su sensibilidad a los tipos de interés junto con su plazo esperado de vencimiento en base a la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos en este tipo de productos. Para el resto de productos, a fin de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos y de estacionalidad, y tienen en cuenta también variables macroeconómicas, para inferir cuál será la actuación de los clientes en el futuro.
- II. La sensibilidad del margen de intereses muestra el impacto en la revisión de las operaciones del balance provocadas por cambios en la curva de tipos de interés. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses, en función de diferentes escenarios de tipos de interés. El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, se compara con otros escenarios de bajada o subida de

#### «MÍNIMA EXPOSICIÓN AL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS DE BALANCE MEDIANTE COBERTURAS NATURALES Y OPERACIONES DE COBERTURA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS»

tipos y de movimientos en la pendiente de la curva. La sensibilidad del margen de intereses a dos años de las masas sensibles del balance, considerando un escenario de subida y otro de bajada de tipos de 150 puntos básicos cada uno, y distribuyendo esta variación de los tipos durante los dos años, es, aproximadamente, del 0,39% en el escenario de subida y del 0,76% en el de bajada.

- III. La sensibilidad del valor patrimonial a los tipos de interés mide cuál sería el impacto en el valor actual del balance ante variaciones en los tipos de interés. La sensibilidad del margen de intereses y la del valor patrimonial son mediciones que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural, más centrada en el corto y medio plazo, en el primer caso, y en el medio y largo plazo, en el segundo.
- IV. Mediciones VaR siguiendo la metodología propia de la actividad tesorera (véase el siguiente apartado).

#### Matriz de vencimientos y reapreciaciones del balance sensible (*gap* estático) de "la Caixa" a 31-12-2010

(Importes en millones de euros)	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	> 5 AÑOS
<b>Activo</b>	<b>182.899</b>	<b>5.904</b>	<b>3.185</b>	<b>4.222</b>	<b>4.919</b>	<b>3.139</b>
Garantía hipotecaria	116.596	441	96	64	84	851
Otras garantías	58.295	4.852	2.302	638	385	1.475
Valores representativos de deuda	8.008	611	787	3.520	4.450	813
<b>Pasivo</b>	<b>132.520</b>	<b>21.136</b>	<b>12.918</b>	<b>10.534</b>	<b>5.144</b>	<b>22.016</b>
Recursos de clientes	92.400	17.319	7.718	5.905	2.503	8.983
Emisiones	32.459	3.816	5.200	4.629	2.638	13.022
Mercado monetario neto	7.661	1	0	0	3	11
<b>GAP</b>	<b>50.379</b>	<b>(15.232)</b>	<b>(9.733)</b>	<b>(6.312)</b>	<b>(225)</b>	<b>(18.877)</b>
<b>COBERTURAS</b>	<b>(34.345)</b>	<b>5.768</b>	<b>5.175</b>	<b>7.715</b>	<b>2.814</b>	<b>12.873</b>
<b>GAP TOTAL</b>	<b>16.034</b>	<b>(9.464)</b>	<b>(4.558)</b>	<b>1.403</b>	<b>2.589</b>	<b>(6.004)</b>

V. Mediciones EaR (*earnings at risk*) que permiten establecer con un nivel de confianza determinado (99%) cuál será la pérdida máxima en el margen de intereses para los próximos 2 años, considerando un determinado volumen de crecimiento del balance. Este análisis también permite identificar el posible peor y mejor escenario de todos los escenarios simulados y, de esta manera, obtener unos niveles máximos de riesgo.

Según la normativa vigente, el Grupo "la Caixa" no consume recursos propios por el riesgo de tipos de interés estructural asumido, dado el bajo perfil de riesgo de su balance. A pesar de que el riesgo de tipos de interés de balance asumido por "la Caixa" es marcadamente inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*), según las propuestas de Basilea II, en "la Caixa" se sigue realizando un conjunto de actuaciones relativas a la intensificación del seguimiento y a la gestión del riesgo de tipos de interés de balance.

### Gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería

El Área de Control de Riesgos de Mercado es responsable de efectuar el seguimiento de estos riesgos, así como la estimación del riesgo de contrapartida y del riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para el cumplimiento de su tarea, esta Área realiza diariamente un seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

El Grupo "la Caixa", con su actividad de la Sala de Tesorería en los mercados financieros, se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los siguientes factores de riesgo: tipo de interés y tipo de cambio (provocado por la toma de po-

siciones en el ámbito de tesorería), precio de las acciones, precio de las mercancías, inflación, volatilidad y movimientos en los diferenciales de crédito de las posiciones en renta fija privada. Las dos mediciones del riesgo más utilizadas son la Sensibilidad y el VaR (*Value at Risk* o valor en riesgo).

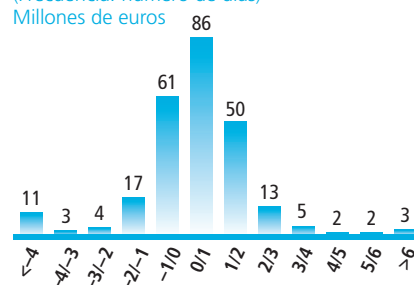
La Sensibilidad calcula el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo. Se procede de la siguiente manera:

- Para el riesgo de tipo de interés e inflación, se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros (reales o previstos) ante variaciones de un punto básico (0,01%) en todos los tramos de la curva.
- Para el riesgo de tipo de cambio, se calcula la variación del contravalor de cada uno de los flujos en divisa ante variaciones de un punto porcentual (1%) en el tipo de cambio.
- Para el riesgo de precio de acciones u otros instrumentos de renta variable contratados por la Sala de Tesorería y para el riesgo de precio de mercancías, se calcula la variación del valor actual de la posición o de la cartera ante una variación de un punto porcentual (1%) de los precios de sus componentes.
- Para el riesgo de volatilidad (variabilidad de los tipos o precios), que incorpora las operaciones con características de opción (*caps* y *floors* de tipos de interés y opciones sobre divisa o renta variable), se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros frente a variaciones de las volatilidades cotizadas en todos los tramos de la curva, en los tipos de cambio y/o en los precios del activo.
- Para el riesgo de correlación de acciones (dependencia entre los precios) contratadas por la Sala de Tesorería, se calcula la variación del valor actual de la posición de la cartera ante una variación en la correlación de un punto porcentual (1%) de los precios de sus componen-

### «TOMA DE POSICIONES BASADA EN UN ESCENARIO DE MERCADO QUE SUPEDITA LA RENTABILIDAD A UNA MENOR ASUNCIÓN DE RIESGOS»

#### DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DIARIO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN EL EJERCICIO 2010

(Frecuencia: número de días)  
Millones de euros



### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance (cont.)

tes. Este riesgo únicamente se encuentra presente en opciones exóticas sobre renta variable.

Estos análisis de sensibilidad dan información sobre el impacto de un incremento de los tipos de interés, tipos de cambio, precios, volatilidades y correlaciones sobre el valor económico de las posiciones, pero no conllevan ninguna hipótesis sobre cuál es la probabilidad de este movimiento. Para homogeneizar la medición del riesgo del conjunto de la cartera, así como para incorporar ciertas hipótesis sobre la magnitud del movimiento de los factores de riesgo de mercado, se utiliza la metodología del Valor en Riesgo (VaR: estimación estadística de las pérdidas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) para un horizonte temporal de un día y con un intervalo de confianza estadística del 99%. Es decir, 99 de cada 100 veces las pérdidas reales serán inferiores a las estimadas por el VaR. En el año 2010, el VaR medio de la actividad de negociación de tesorería ha sido de 5,3 millones de euros. Los consumos más elevados, hasta un máximo de 9,3 millones de euros, se alcanzaron durante el mes de mayo fundamentalmente debido a la ampliación y desestabilización de los diferenciales de tipos de interés entre la deuda pública alemana y las de los países periféricos, causado fundamentalmente por el contagio de la crisis de la deuda de Grecia.

Las metodologías utilizadas para la obtención de esta medición son dos:

- VaR paramétrico: basado en el tratamiento estadístico de los parámetros con la volatilidad y las correlaciones de los movimientos de los precios y de los tipos de interés y de cambio de los activos que componen la cartera, y, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, aplicado sobre dos horizontes temporales: 75 días, dando más peso a las observaciones más recientes, y 250 días, equiponderando todas las observaciones.

- VaR histórico: cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones de los últimos 250 días y, con un intervalo de confianza del 99%, se considera como VaR el tercer peor impacto sobre el valor de la cartera.

El empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos también puede motivar una evolución desfavorable de los precios cotizados por el mercado. Por esta razón, el Área de Control de Riesgos de Mercado completa la cuantificación del riesgo de mercado con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos en la volatilidad del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada (*Spread VaR*), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza con un cierto componente de *stress* y asume que la variación diaria de los diferenciales de crédito puede llegar a recoger un movimiento equivalente al históricamente experimentado en un horizonte temporal de una semana (teniendo en cuenta, al hacerlo así, la menor liquidez potencial de estos activos) y un intervalo de confianza del 99%.

A 31 de diciembre de 2010, la exposición en crédito estructurado del Grupo "la Caixa", incluida la cartera de negociación, es residual y su valoración está registrada a precios de mercado.

La agregación del *Market VaR* (derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio y la volatilidad de ambos) y del *Spread VaR* se realiza de forma conservadora, asumiendo correlación cero entre ambos grupos de factores de riesgo.

En la tabla «VaR por factores de riesgo» se desglosa una estimación de los importes de VaR medios atribuibles a los diferentes factores de riesgo. Se puede observar que los consumos son de carácter moderado y se concentran, fundamentalmente, en el riesgo de curva de tipos de interés y de diferencial de

**«VAR MEDIO 2010:  
5,3 MILLONES DE EUROS»**

#### EVOLUCIÓN DEL RIESGO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN 2010

Evolución diaria del VaR (en miles de euros)



#### VaR por factores de riesgo

(Miles de euros)	VAR MEDIO 2010
TIPO INTERÉS	2.466
TIPO CAMBIO	89
PRECIO ACCIONES	324
INFLACIÓN	81
PRECIO MERCANCÍAS	14
VOLATILIDAD TIPO INTERÉS	118
VOLATILIDAD TIPO CAMBIO	18
VOLATILIDAD SPREAD CRÉDITO	3.361
VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES	95
VOLATILIDAD MERCANCÍAS	0
CORRELACIÓN PRECIO ACCIONES	25



crédito. Los importes de riesgo de volatilidad, correlación, precio de mercancías e inflación tienen una importancia muy marginal.

Para verificar la idoneidad de las estimaciones de riesgo, se realiza la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Tal y como exigen los reguladores bancarios, se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

- a) *Backtest* neto, que relaciona la parte del resultado diario *marked to market* (es decir, el derivado del cambio en el valor de mercado) de las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado en un horizonte temporal de un día calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología utilizada para la cuantificación del riesgo.
- b) *Backtest* bruto, que evalúa el resultado total obtenido durante el día (incluida, por lo tanto, la operativa intradía que se haya podido realizar) con el importe del VaR en el horizonte de un día calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De esta manera, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo total de la cartera.

Por último, y con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan

dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de Tesorería:

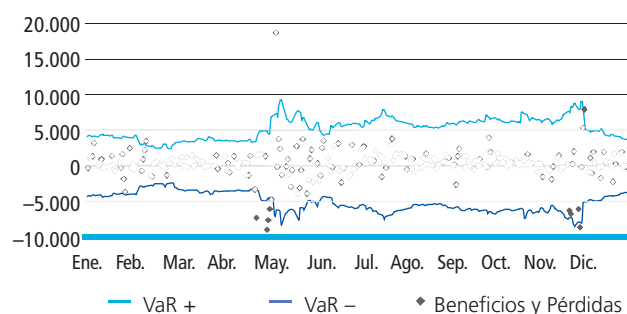
1. Análisis de *stress* sistemático: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran los movimientos paralelos de tipos de interés (subida y bajada); los movimientos de pendiente en diferentes tramos de la curva de tipos de interés (pronunciamiento y aplanamiento); el aumento y la disminución del diferencial entre los instrumentos sujetos a riesgo de crédito y la deuda pública (diferencial bono-*swap*); los movimientos del diferencial de las curvas euro y dólar; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipos de interés; la apreciación y la depreciación del euro respecto al dólar, el yen y la libra; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipo de cambio; el aumento y la disminución del precio de las acciones y de las mercancías, y, finalmente, el aumento y la disminución de la volatilidad de las acciones y de las mercancías.
2. Análisis de escenarios históricos: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acontecidas, como, por ejemplo, la caída del Nikkei en 1990, la crisis de la deuda americana y la crisis del peso mexicano en 1994, la crisis asiática de 1997, la crisis de la deuda rusa en 1998, la creación y la explosión de la burbuja tecnológica entre 1999 y 2000, los ataques terroristas de mayor impacto sobre los mercados

financieros en los últimos años, el crédito *crunch* del verano de 2007, la crisis de liquidez y de confianza ocasionada por la quiebra de Lehman Brothers en el mes de septiembre de 2008, o el incremento de los diferenciales de crédito de los países periféricos de la zona euro por el contagio de la crisis de Grecia e Irlanda en 2010.

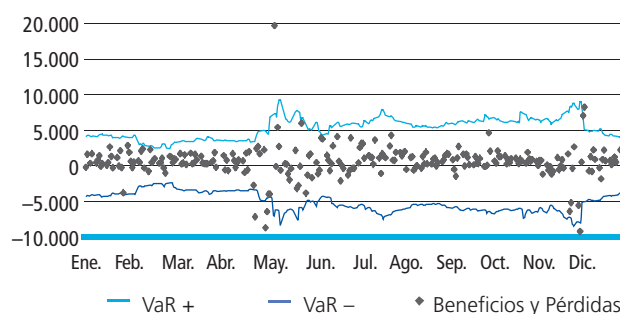
Para completar estos ejercicios de análisis del riesgo en situaciones extremas, se determina el denominado «peor escenario», que es la situación de los factores de riesgo sucedidos en el último año y que implicaría la mayor pérdida sobre la cartera actual. Posteriormente, se analiza la llamada «cola de la distribución», que es la magnitud de las pérdidas que se producirían si el movimiento de mercado que las ocasionara se calcula con un intervalo de confianza del 99,9%.

Como parte del seguimiento necesario y del control de los riesgos de mercado asumidos, la Dirección aprueba una estructura de límites globales de VaR y de sensibilidades para la actividad de la Sala de Tesorería. Los factores de riesgo son gestionados por la propia Subdirección General de Mercados en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y las expectativas del mercado. El Área de Control de Riesgos de Mercado es la responsable del seguimiento del cumplimiento de estos límites y de los riesgos asumidos, y genera, diariamente, un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que distribuye a la Dirección, a los responsables de la Sala de Tesorería y a Auditoría Interna.

**BACK-TEST NETO 2010**  
(En miles de euros)



**BACK-TEST BRUTO 2010**  
(En miles de euros)



### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance (cont.)

Así, pues, la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería del Grupo "la Caixa" se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento propuestas por Basilea II.

El control de los riesgos asumidos por la operativa en mercados financieros se debe completar con la estimación y el seguimiento de las pérdidas que podrían derivarse del incumplimiento de contrapartida debido a su insolvencia o incapacidad de afrontar sus obligaciones de pago.

La máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una contrapartida se determina mediante un cálculo, aprobado por la Dirección, basado fundamentalmente en los ratings de las entidades y en el análisis de sus estados financieros.

Adicionalmente se realiza un seguimiento tanto de las cotizaciones de las acciones como de los seguros de protección (CDS) de las contrapartidas a fin de detectar cualquier deterioro de su solvencia.

La cifra de exposición del Grupo "la Caixa" con entidades de crédito se sitúa, a 31 de diciembre de 2010, en 9.025 millones de euros. La práctica totalidad de las exposiciones en el ámbito de la actividad de la Sala de Tesorería se asumen con contrapartidas localizadas mayoritariamente en países europeos y en Estados Unidos.

Por otro lado, la distribución por *ratings* refleja la importancia de la operativa con contrapartidas calificadas como *investment grade* o grado de inversión, que son las que las agencias de calificación crediticia internacionales han considerado seguras por su elevada capacidad de pago.

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo es la encargada de integrar estos riesgos en el marco de la gestión global de las exposiciones del Grupo, aunque la responsabilidad específica de la

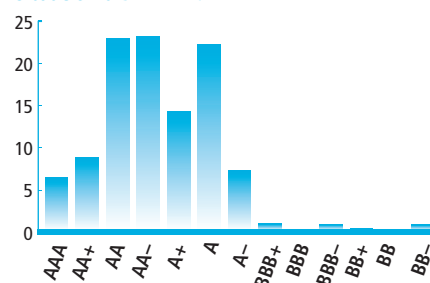
gestión y del seguimiento de la exposición al riesgo de contrapartida derivado de la actividad tesorera recae sobre la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión, que prepara las propuestas de concesión de líneas de riesgo y efectúa el seguimiento de sus consumos.

El control del riesgo de contrapartida del Grupo "la Caixa" se realiza mediante un sistema integrado y en tiempo real que permite conocer, en cualquier momento, el límite disponible en cualquier contrapartida, por producto y plazo. El riesgo se mide tanto por su valor de mercado actual como por la exposición futura (valor de las posiciones de riesgo teniendo en cuenta la variación futura de los factores de mercado subyacentes en las operaciones).

Adicionalmente, la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión, junto con la Dirección Ejecutiva de Asesoría Jurídica, como parte del seguimiento de los riesgos de crédito asumidos por la operativa de mercados, gestionan de forma activa y efectúan el seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta. Con el objetivo de mitigar la exposición al riesgo de contrapartida, "la Caixa" mantiene una sólida base de contratos de garantía; la práctica totalidad de los riesgos asumidos por la operativa sobre instrumentos derivados está cubierta por la firma de los contratos estandarizados ISDA y/o CMOF, que contemplan en su clausulado la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes por toda la operativa cubierta por estos contratos.

El Grupo "la Caixa" tiene firmados contratos de colateral con la mayoría de contrapartidas, que sirven de garantía del valor de mercado de las operaciones de derivados. El porcentaje de colateralización de derivados de "la Caixa" con entidades financieras es superior al 98%.

**DISTRIBUCIÓN DE RIESGO POR RATING CONTRAPARTIDA (en %)**  
Situación a 31-12-10



## 4.4. Gestión del riesgo de liquidez

**El Grupo "la Caixa" mantiene niveles excelentes de liquidez, con un seguimiento esmerado de las coberturas naturales del balance y con una gestión activa de las fuentes de financiación.**

El Área de Análisis de Riesgo de Balance, dependiente de la Subdirección General de Mercados, es la encargada de analizar el riesgo de liquidez.

El Grupo "la Caixa" gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y nunca vea limitada su actividad inversora por falta de fondos prestables. Este objetivo se consigue con una gestión activa de la liquidez, que consiste en un seguimiento continuado de la estructura del balance, por plazos de vencimiento, para detectar de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo y para adoptar una estrategia que dé estabilidad a las fuentes de financiación.

Adicionalmente, "la Caixa" dispone de un Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que se analiza tanto en situaciones de normalidad de las condiciones de los mercados como en situaciones de crisis, donde se consideran diversos escenarios de crisis específicas, sistémicas y combinadas que comportan diferentes hipótesis de severidad en términos de reducción de liquidez. Así, se analizan cinco tipologías de escenarios de crisis: tres escenarios de crisis sistémicas (crisis macroeconómica, disfunciones de los mercados de capitales y alteraciones de los sistemas de pagos), un escenario de crisis específica (crisis de reputación) y una crisis combinada considerada como el «peor escenario». Estos escenarios contemplan horizontes temporales y niveles de severidad diferentes en función de la tipología y de la profundidad de la crisis analizada. Para cada uno de los escenarios de crisis, se calculan períodos de «supervivencia» (entendida como la capacidad de continuar haciendo frente a los compromisos adquiridos), con

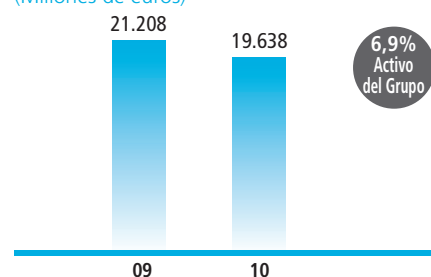
unos niveles de liquidez suficientes para afrontar con éxito las situaciones de crisis planteadas. A partir de estos análisis, se ha elaborado el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que contempla un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos (sistémicos, específicos y combinados) y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar una serie de reservas en espera o fuentes de financiación extraordinarias.

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP) realiza mensualmente un seguimiento de la liquidez a medio plazo mediante el análisis de los desfases previstos en la estructura del balance y verifica el cumplimiento de los límites y de las líneas de actuación operativas aprobadas por el Consejo de Administración. El COAP propone al Consejo de Administración las emisiones o los programas de financiación o de inversión óptimos en función de las condiciones de mercado y los instrumentos y plazos necesarios para hacer frente al crecimiento del negocio. El COAP realiza un seguimiento periódico de una serie de indicadores y alarmas para anticipar crisis de liquidez con la finalidad de poder tomar, tal y como está previsto en el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, las medidas correctoras. Adicionalmente, se analiza mensualmente cómo quedarían los niveles de liquidez en cada uno de los escenarios hipotéticos de crisis establecidos.

La gestión de la liquidez a corto plazo tiene la función de asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance, es decir, minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria. Para realizar esta gestión, se dispone diariamente del detalle de la liquidez por plazos, mediante la elaboración de las proyecciones de flujos futuros, que permite saber en todo momento cuál es la estructura temporal de esta liquidez.

**«GESTIÓN ACTIVA DEL BALANCE PARA DISPONER DE NIVELES ADECUADOS DE LIQUIDEZ Y DE FUENTES DE FINANCIACIÓN ESTABLES Y DIVERSIFICADAS»**

**LIQUIDEZ TOTAL**  
(Millones de euros)



#### 4.4. Gestión del riesgo de liquidez (cont.)

El Grupo "la Caixa", dentro de esta perspectiva de gestión del riesgo de liquidez y con un sentido de anticipación a posibles necesidades de fondos prestables, dispone de varios programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez:

- El programa de Pagarés por importe nominal de 12.000 millones de euros permite disponer de recursos a corto plazo.
- Renovación y ampliación del Programa Marco de Emisión de Valores de Renta

Fija Simple, que asegura la captación de recursos a largo plazo. Su importe es de 25.000 millones de euros, de los cuales, a 31 de diciembre de 2010, quedan disponibles 21.808 millones de euros.

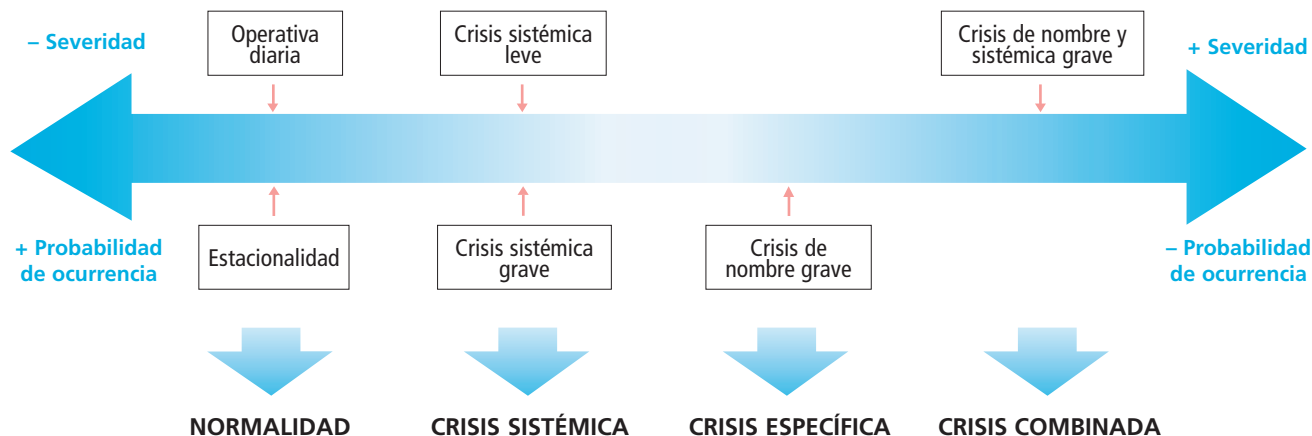
- Adicionalmente, como medida de prudencia y para afrontar posibles tensiones de liquidez o situaciones de crisis en los mercados, es decir, para hacer frente al riesgo de liquidez contingente, el Grupo "la Caixa" tiene dispuestas una serie de garantías en el Banco Central Europeo (BCE) que permiten obtener de forma inmediata una elevada liquidez (póliza BCE), que actualmente es de 15.992 mi-

llones de euros. La financiación obtenida del Banco Central Europeo, a través de los diferentes instrumentos de política monetaria, es nulo a 31 de diciembre de 2010.

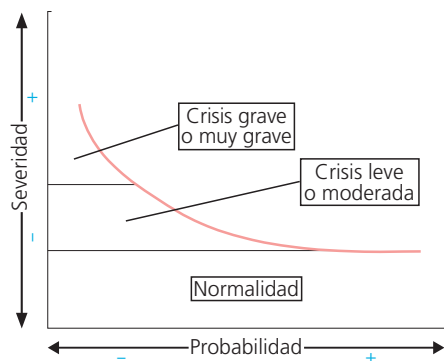
En resumen, el Grupo "la Caixa" aprovecha los mecanismos existentes en los mercados financieros para disponer de unos niveles de liquidez adecuados a sus objetivos estratégicos, teniendo en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos de las emisiones, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación de los instrumentos de financiación.

#### ESQUEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

Existe un continuo de posibles situaciones de necesidad de liquidez en la actividad de "la Caixa"



DISTRIBUCIÓN PROBABILÍSTICA DE LA SEVERIDAD DEL RIESGO DE LIQUIDEZ:  
3 niveles de severidad o stress



ESCENARIOS	RIESGO DE LIQUIDEZ	ORIGEN DE RECURSOS
CRISIS ESPECÍFICA O SISTÉMICA	RIESGO CONTINGENTE	PÓLIZA BCE + RESERVAS EN ESPERA
NORMALIDAD	RIESGO ESTRUCTURAL	FINANCIACIÓN ORDINARIA

## 4.5. Gestión del riesgo operacional

**La gestión del riesgo operacional se basa en la cualificación del personal, en los procedimientos establecidos, en los sistemas y en los controles implantados.**

Constituyen riesgo operacional todos los acontecimientos que pueden generar una pérdida a consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, funcionamiento incorrecto de los sistemas de información y/o acontecimientos externos. Este riesgo es inherente a todas las actividades de negocio y, a pesar de que no puede ser totalmente eliminado, puede ser gestionado, mitigado y, en algunos casos, asegurado.

El riesgo operacional adquiere cada vez más importancia con el aumento de la dependencia del negocio bancario de factores como la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades y la utilización de instrumentos financieros complejos.

La gestión de este riesgo se realiza al más alto nivel, puesto que la Dirección y el Comité Global del Riesgo definen las líneas estratégicas de actuación y efectúan el seguimiento del perfil de riesgo operacional, de los principales eventos de pérdida y de las acciones por desarrollar para mitigarlos.

Destacan dos líneas de actuación principales: la formación de los empleados, para que dispongan de la cualificación necesaria y de la información precisa para realizar sus funciones, y la revisión sistemática y recurrente de los procesos de negocio y operativos incorporando mejoras y nuevos

controles. Además, cuando se considera necesario, "la Caixa" transfiere el riesgo a terceros por medio de la contratación de pólizas de seguros.

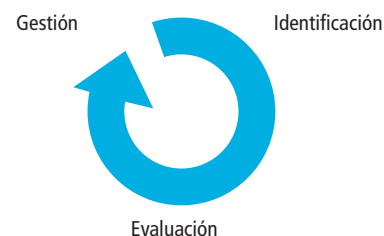
Por otro lado, el Grupo "la Caixa" desarrolla un proyecto estratégico que, impulsado desde la Dirección y de acuerdo con las propuestas y las normas reguladoras del Banco de España, permitirá implantar un único modelo integral de medición y control del riesgo operacional en el Grupo "la Caixa". La gestión a nivel de Grupo abarca las sociedades incluidas en el perímetro de aplicación de la Circular de Solvencia 03/2008 del Banco de España.

El Grupo "la Caixa" aplica el método estándar para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional, con la intención de evolucionar hacia el modelo avanzado que se aplicará cuando se den las condiciones adecuadas para su utilización y se cuente con la autorización del Banco de España. Al respecto, "la Caixa" dispone de un «Marco de Gestión del Riesgo Operacional», que define los objetivos, las políticas, el modelo de gestión y las metodologías de evaluación del riesgo operacional en el Grupo "la Caixa".

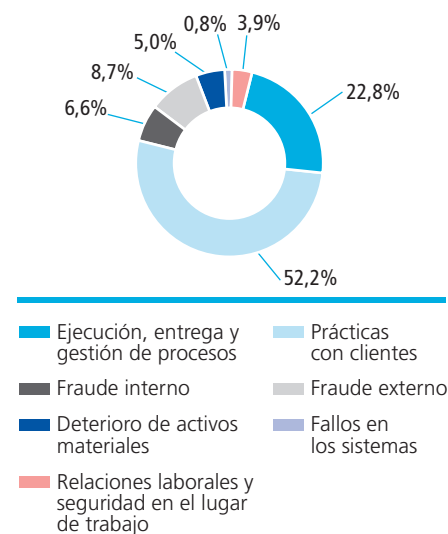
El objetivo global del Grupo "la Caixa" es mejorar la calidad en la gestión del negocio a partir de la información de los riesgos operacionales y facilitar la toma de decisiones para asegurar la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en los procesos y la calidad de servicio al cliente, todo ello cumpliendo con el marco regulador establecido y optimizando el consumo de capital.

**«MINIMIZAR EL RIESGO OPERACIONAL INHERENTE A TODAS LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO, EFECTUANDO UN SEGUIMIENTO DE LOS PRINCIPALES RIESGOS CON TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS»**

### MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DEL GRUPO "LA CAIXA"



### DISTRIBUCIÓN DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL EN EL GRUPO "LA CAIXA" EN EL AÑO 2010 POR TIPOLOGÍA DE RIESGO





## 4.5. Gestión del riesgo operacional (cont.)

El modelo organizativo se basa en:

- Áreas de negocio y soporte y empresas filiales: responsables de identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar de los riesgos operacionales de sus actividades.
- Riesgo Operacional: se encarga de definir, implementar y estandarizar el modelo de gestión, medición y control del riesgo operacional del Grupo "la Caixa". Da soporte a las áreas y a las empresas filiales y consolida la información para el *reporting* a la Dirección. Se sitúa en el Área de Metodologías y Modelos de Riesgo de Crédito, dentro de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo.
- Auditoría Interna: responsable de supervisar el cumplimiento del Marco de Gestión y la implantación de los procedimientos de evaluación, control y gestión del riesgo operacional establecidos.

Las políticas y el modelo de gestión por riesgo operacional establecen un proceso continuo basado en:

- Identificación y detección de todos los riesgos operacionales (actuales y potenciales), a partir de técnicas cualitativas –opinión de los expertos en procesos y en indicadores de riesgo– y de procedimientos para su gestión, para definir el perfil de riesgo operacional del Grupo "la Caixa".
- Evaluación cuantitativa del riesgo operacional a partir de los datos reales de pérdidas registradas en la Base de Datos de eventos operacionales.
- Gestión activa del perfil de riesgo del Grupo, que implica establecer un modelo de *reporting* en todos los niveles de la organización para facilitar la toma de decisiones para su mitigación (establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, reingeniería de procesos, aseguramiento de posibles contingencias y otros), anticipando las posibles causas de riesgo y reducir su impacto económico.

Durante el año 2010, se ha generalizado el nuevo proceso de identificación cualitativa de riesgos mediante autoevaluaciones en la mayoría de áreas y filiales del Grupo. Además, en 2010 se ha consolidado la implementación de indicadores de riesgo (KRI's), estableciendo la comunicación periódica con las áreas y filiales, a fin de contrastar la información que proporcionan. También se ha actualizado el Marco de Gestión de Riesgo Operacional, para simplificar su estructura, pero manteniendo los principios de gestión que contiene.

Se ha seguido avanzando en la construcción de la «Base de Datos de eventos de pérdida» y en el registro y seguimiento de las pérdidas operacionales, especialmente las tipificadas como relevantes (eventos operacionales de impacto económico más elevado) con el objetivo de realizar, conjuntamente con la información cualitativa, una gestión proactiva del riesgo operacional que anticipe las posibles causas de riesgo y reduzca su impacto económico, con la consiguiente adaptación de las necesidades de recursos propios.

### PROCESOS DE CAPTURA DE EVENTOS



## 4.6. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo

La política de Cumplimiento Normativo de "la Caixa" se fundamenta en los principios de integridad y conducta ética, piezas angulares que sustentan la actividad del Grupo "la Caixa". Adicionalmente, a partir de la transposición de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros –MiFID– a la legislación española, la función de Cumplimiento Normativo aparece como legalmente exigible dentro de las entidades financieras en:

- Ley 47/2007, de 19 de diciembre, del Mercado de Valores, que modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio.
- RD 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras.
- RD 217/2008, de 16 de febrero, de empresas de servicios de inversión.

### La misión de Cumplimiento Normativo

La misión de Cumplimiento Normativo en el Grupo "la Caixa" va encaminada a la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que el Grupo "la Caixa" pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta.

Esta misión supone el desarrollo de una serie de actividades, entre las cuales destacan: la creación, difusión e implantación de la cultura de cumplimiento a todos los niveles del Grupo "la Caixa"; el asesoramiento a la Alta Dirección en materia de cumplimiento normativo elaborando y/o impulsando normas y códigos internos o, si procede, mejorándolos, y la definición de procedimientos eficaces, proponiendo los controles adecuados. En este sentido, hay que detectar cualquier riesgo de incumplimiento, formulando, si procede, propuestas de mejora y llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.

Para conseguir estos objetivos, el Área de Cumplimiento Normativo lleva a cabo informes de cumplimiento normativo, seguimiento de mejoras y las actividades propias del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.

El seguimiento de estas mejoras se realiza mensualmente hasta su resolución. Por lo que concierne a este aspecto, hay que destacar que Cumplimiento Normativo tiene carácter universal e incluye todo el conjunto de las actividades del Grupo "la Caixa".

### INFORMES DE CUMPLIMIENTO

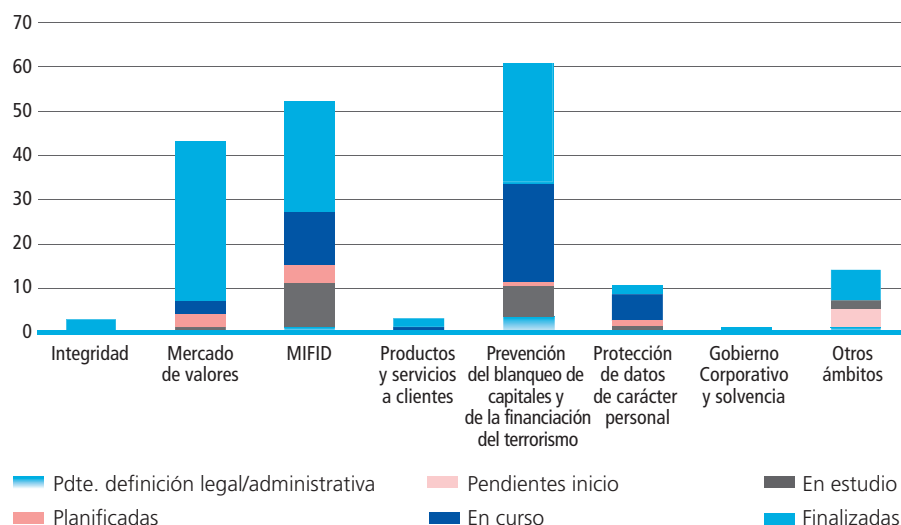
Referencias legales revisadas	44
Normativas internas revisadas	108
Obligaciones de cumplimiento analizadas	106
Áreas de negocio / Servicios centrales contactados	35

### Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores

En el mes de octubre de 2008, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión del Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito del Mercado de Valores, para adaptarlo a las últimas novedades legislativas, y en relación con éste se han llevado a cabo, a lo largo del año 2010, diferentes acciones para su cumplimiento:

- Ampliación del portal específico en la intranet sobre Cumplimiento Normativo, donde se reúne información sobre los Reglamentos y los Códigos de Conducta de "la Caixa" y se informa sobre el ámbito de actuación de Cumplimiento Normativo y otros temas de interés para todos los empleados.
- Actualización del Inventario de Áreas Separadas (departamentos o grupos de trabajo que, por el tipo de tarea que desarrollan, pueden disponer de información privilegiada) y comprobaciones periódicas del funcionamiento de sus barreras (físicas y lógicas) para evitar la transmisión indebida de información privilegiada.
- Aplicación política conflictos interés en "la Caixa" – Implantación metodología CECA en la gestión de conflictos de interés y detección de escenarios de los potenciales conflictos de interés en las Áreas.
- Acciones de formación para los empleados en relación con el RIC: Detección y comunicación de operaciones sospechosas de abuso en el Mercado de Valores. (Intranet Cumplimiento Normativo, apartado «Formación».)

### ACCIONES DE MEJORA



## 5. Elevada fortaleza financiera

### 5.1. Excelentes niveles de Liquidez

**Excelente posición de liquidez que permite al Grupo tener garantía para afrontar, con una gestión prudente, el crecimiento del negocio y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes.**

La gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez siempre ha sido un rasgo diferenciador del Grupo "la Caixa", lo que permite afrontar con garantías el crecimiento de los negocios del Grupo y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes. La gestión prudente de liquidez, combinada con el objetivo de maximizar su rentabilidad, es la razón que justifica el incremento de la inversión en activos de máxima solvencia que tienen la posibilidad de monetización inmediata, a la vez que se ha reducido la exposición en los mercados interbancarios.

Durante el ejercicio 2010, la liquidez del Grupo "la Caixa" se ha mantenido en unos niveles holgados, situándose a 31 de diciembre en 19.638 millones de euros, que incluyen la póliza disponible con el Banco Central Europeo de 15.992 millones de euros.

La financiación obtenida del Banco Central Europeo, a través de los diferentes instrumentos de política monetaria, es nulo a 31 de diciembre de 2010.

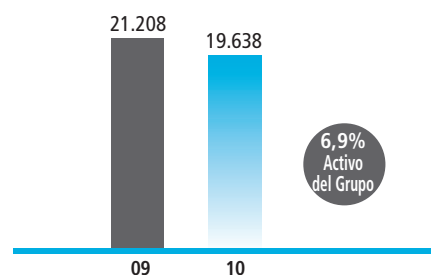
La liquidez total representa un 6,9% sobre el total de activos del Grupo "la Caixa", de manera que supera ampliamente el objetivo contemplado en el Plan Estratégico 2007-2010 de mantener un nivel mínimo del 5%.

Los pasivos de la clientela suponen el 70% de las fuentes de financiación del Grupo, lo que le otorga una fuerte estabilidad y es el reflejo de la confianza de nuestros clientes. Los depósitos con entidades de crédito se sitúan en el 9% y el resto, un 21%, corresponde a emisiones institucionales.

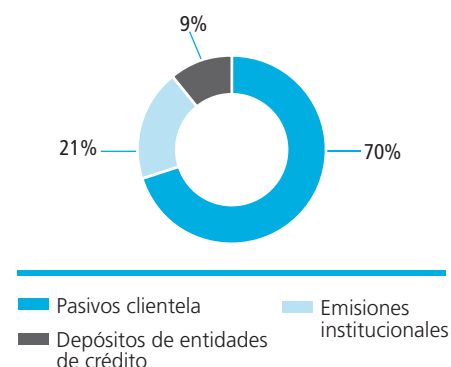
Adicionalmente, la dependencia de los mercados institucionales internacionales es muy reducida, ya que "la Caixa" gestiona activamente las emisiones y reparte sus vencimientos evitando concentraciones significativas en años determinados. Una buena muestra de ello son los vencimientos previstos para los próximos ejercicios 2011 y 2012, que ascienden a 7.288 millones de euros y a 4.664 millones de euros, respectivamente. Así, durante el ejercicio 2010, el Grupo "la Caixa", en unas circunstancias de crisis financiera global y en un clima de desconfianza generalizado similar al del año anterior, ha demostrado una gran capacidad para atraer el interés de los inversores nacionales e internacionales, captando 5.652 millones de euros en los mercados de capitales.

#### «MANTENER ELEVADOS NIVELES DE LIQUIDEZ»

**LIQUIDEZ TOTAL**  
(Millones de euros)



**DIVERSIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS**  
A 31 de diciembre de 2010



## 5.2. Excelentes niveles de Solvencia

### Fuente capitalización del Grupo "la Caixa"

Los Fondos Propios atribuidos al Grupo ascienden a 17.421 millones de euros, un 4,3% más que en el año anterior. En el ejercicio 2010, su saldo aumenta, por el resultado atribuido al Grupo, 1.307 millones de euros y disminuye, básicamente, por la parte del resultado de 2009 dotado en 2010 a la Obra Social. Por otro lado, el Patrimonio Neto del Grupo "la Caixa", que incluye, además de los Fondos Propios atribuidos, los intereses minoritarios y los ajustes por valoración, asciende, a 31 de diciembre de 2010, a 21.980 millones de euros, un 2,7% más respecto a diciembre de 2009.

Los recursos computables del Grupo "la Caixa", obtenidos por la aplicación de los criterios establecidos por la Circular del Banco de España 3/2008, de 22 de mayo, incluyen, a 31 de diciembre de 2010, además de los recursos propios contables (minorados por la aportación prevista a la Obra Social en 2010), otras partidas tales como los intereses minoritarios (2.524 millones de euros), las participaciones preferentes (4.948 millones de euros) y las obligaciones subordinadas (5.938 millones de euros), según los límites marcados por la Circular. Por otra parte, se deducen de los recursos propios computables los activos intangibles, los fondos de comercio de consolidación y las inversiones significativas en entidades financieras no consolidadas y en entidades aseguradoras, así como el exceso en participaciones cualificadas en entidades de carácter no financiero.

### Los activos de balance ponderados por su grado de riesgo se reducen significativamente en relación con los activos totales.

En la aplicación de Basilea II, a 31 de diciembre de 2010, al ponderar por su riesgo los saldos de balance, éstos experimentan una reducción total estimada de un 54%, y las cuentas de orden, de un 93%.

Con todo, en 2010 los activos ponderados por el riesgo (BIS II) han aumentado un 3,8%.

Los recursos propios mínimos exigidos se calculan en función del riesgo de crédito y de contrapartida, de tipo de cambio, de la cartera de negociación, de la cartera de participadas y de la operacional. La práctica totalidad de los recursos exigidos al Grupo derivan del riesgo de crédito y de contrapartida.

### Basilea II

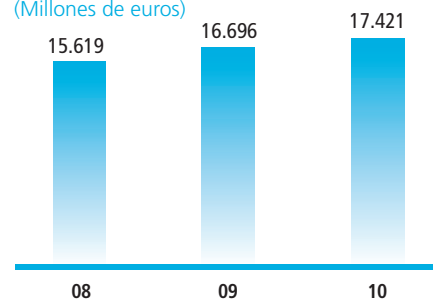
La aplicación del Acuerdo de Basilea II, trasladado a la normativa española por la Circular del Banco de España 3/2008, ha tenido efectos positivos significativos en la gestión de la solvencia del Grupo "la Caixa". Esta normativa se estructura en tres pilares.

Por lo que respecta al Pilar 1, determinación de las exigencias mínimas de capital regulatorio, el Grupo "la Caixa" aplica modelos internos para el cálculo del riesgo de mercado desde diciembre de 2007 y, en cuanto al riesgo de crédito, en las principales categorías de activo desde junio de 2008, una vez recibidas las autorizaciones necesarias por parte del Banco de España. El Grupo "la Caixa" sigue reforzando los procesos y las herramientas de gestión del riesgo y solvencia (véase el capítulo 4. Gestión activa de los riesgos).

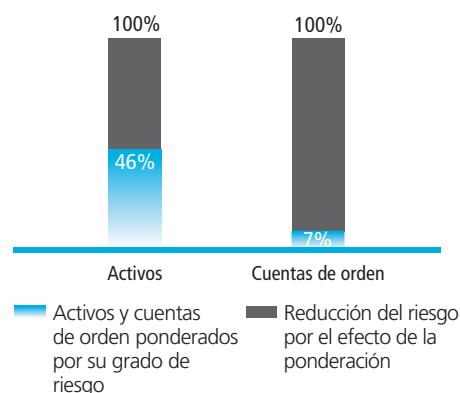
De acuerdo con las directrices del Pilar 2, proceso de revisión supervisora, el Grupo "la Caixa" ha diseñado un Proceso de Autoevaluación de Capital (PAC) que tiene como objetivo garantizar la adecuada relación entre los recursos propios y su perfil de riesgo. Los resultados del PAC se plasman en el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC), de periodicidad anual, y permiten confirmar la elevada solvencia, regulatoria y económica, del Grupo "la Caixa".

### «DISPONER DEL NIVEL ADECUADO DE RECURSOS PROPIOS QUE GARANTICE UN CRECIMIENTO SOSTENIDO»

#### FONDOS PROPIOS (Millones de euros)



#### RIESGO PONDERADO A 31-12-10



## 5.2. Excelentes niveles de Solvencia (cont.)

En cuanto al Pilar 3, información al mercado, el Grupo "la Caixa" publica anualmente, tal y como establece la Circular 3/2008, el documento «Información con Relevancia Prudencial» (IRP), que contiene la información sobre los recursos propios, las exposiciones y los procesos de evaluación del riesgo en el Grupo "la Caixa" y que tiene como objetivo facilitar a los agentes del mercado la evaluación de la solvencia del Grupo.

### Autofinanciación del crecimiento orgánico

#### El core capital se sitúa en el 8,6%.

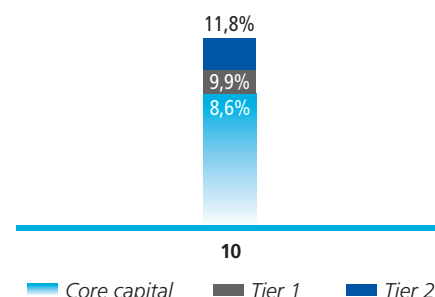
El *core capital* (capital y reservas, netos de fondos de comercio y del resto de activos intangibles) se sitúa en los 14.036 millones de euros, con una ratio del 8,6%. Los recursos propios básicos o de primera categoría (*Tier 1*) ascienden a 16.239 millones de euros, cifra que representa un 9,9% de los activos ponderados por su grado de riesgo.

El total de recursos propios computables del Grupo "la Caixa" asciende a 19.198 millones de euros, a 31 de diciembre de 2010, y representa un coeficiente de solvencia del 11,8%, con un exceso estimado de 6.130 millones de euros sobre el requerimiento de recursos propios mínimos, situado en el 8%.

El Grupo "la Caixa", con el objetivo de reforzar su elevada solvencia y continuar situándola entre las mejores del sector, realizó en el primer semestre de 2010 una emisión de 3.000 millones de euros de deuda subordinada.

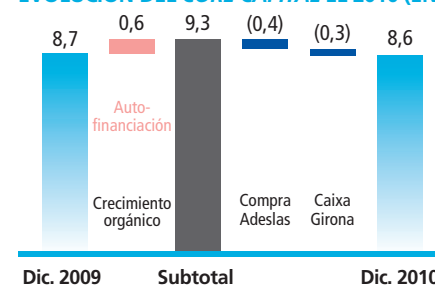
A lo largo de 2010, la generación de resultados ha permitido al Grupo financiar con creces el aumento de las exigencias mínimas de recursos propios derivadas de la evolución de su actividad ordinaria, la adquisición de Adeslas y la integración de Caixa Girona.

#### COEFICIENTE DE SOLVENCIA (RATIO BIS II)



#### «EXCEDENTE DE RECURSOS PROPIOS 6.130 MILLONES DE EUROS»

#### EVOLUCIÓN DEL CORE CAPITAL EL 2010 (EN %)



### Solvencia - Ratio Bis II

(Importes en millones de euros)		31-12-2010 (*)	31-12-2009	VARIACIÓN
<b>Core capital</b>		<b>14.036</b>	<b>13.735</b>	<b>2,2%</b>
	<b>Ratio</b>	<b>8,6%</b>	<b>8,7%</b>	<b>(0,1)</b>
Participaciones preferentes		4.948	4.898	
<b>Recursos propios básicos (Tier 1)</b>		<b>16.239</b>	<b>16.349</b>	<b>(0,7%)</b>
	<b>Ratio</b>	<b>9,9%</b>	<b>10,4%</b>	<b>(0,5)</b>
<b>Resto de recursos propios (Tier 2)</b>		<b>2.959</b>	<b>902</b>	
<b>Total recursos propios computables</b>		<b>19.198</b>	<b>17.251</b>	<b>11,3%</b>
	<b>Ratio BIS</b>	<b>11,8%</b>	<b>11,0%</b>	<b>0,8</b>
Recursos propios mínimos (coeficiente 8%)		13.068	12.584	
Excedente de recursos		6.130	4.667	
	<b>Ratio</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,0%</b>	<b>0,8</b>
<b>Activos ponderados por riesgo</b>		<b>163.348</b>	<b>157.300</b>	<b>3,8%</b>

(\*) Datos estimados.



### 5.3. Muy buenos *ratings* del Grupo "la Caixa"

El Grupo "la Caixa" sigue manteniendo, a pesar de la difícil situación económica de España, **muy buenos ratings**, que denotan el fuerte posicionamiento de mercado de la Entidad, la capacidad de generación de resultados recurrentes y sus fortalezas financieras:

- **Moody's** «Aa2» largo plazo y «P-1» corto plazo;
- **Standard & Poor's** «A+» largo plazo y «A-1» corto plazo;
- **Fitch** «A+» largo plazo y «F1» corto plazo.

Las agencias valoran muy positivamente el éxito de la estrategia y la buena gestión del Grupo y destacan su fortaleza comercial, fruto del excelente posicionamiento de "la Caixa" en España, lo que permite la buena evolución del negocio bancario. La calidad del activo y las fortalezas financieras de la Entidad, con un alto nivel de liquidez y de solvencia, son destacadas por las agencias como aspectos fundamentales de los muy buenos *ratings* del Grupo.

En el marco del proceso de reorganización del Grupo "la Caixa" la calificación de las tres agencias está en proceso de revisión.

#### «MUY BUENOS RATINGS A PESAR DE LA COMPLEJIDAD DEL ENTORNO»

"la Caixa"	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
<b>Moody's</b>	<b>P-1</b>	<b>Aa2</b>
<b>Standard &amp; Poor's</b>	<b>A-1</b>	<b>A+</b>
<b>Fitch</b>	<b>F1</b>	<b>A+</b>





## **Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"**

Resumen Ejecutivo

**Con las personas y sus proyectos**  
**Sostenibilidad**  
**Excelencia en el servicio**  
**Compromiso con la sociedad**

## Diálogo con los grupos de interés

**Para “la Caixa” es fundamental conocer las expectativas de las personas y entidades con las que se relaciona y así avanzar en su política de Responsabilidad Corporativa.**

En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, la Entidad recoge los principales avances del año, además de incluir aquellos asuntos prioritarios para sus grupos de interés.

Para determinar estos temas, se ha seguido la metodología establecida por la norma AA1000, realizando entrevistas y encuestas a empleados de la Entidad, expertos españoles en Responsabilidad Corporativa y a representantes de los grupos de interés de “la Caixa”.

Los temas surgidos de este proceso de consulta se incluyen en la siguiente matriz:



Los asuntos que aparecen en esta matriz han sido desarrollados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, cuya versión completa se puede consultar en: [www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa](http://www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa)





## Una entidad sólida

### **"la Caixa" es una de las entidades más solventes del sistema financiero español y europeo.**

- El test de resistencia del Comité de Supervisores Bancarios Europeos (CEBS) ha confirmado la solidez de "la Caixa", incluso en el escenario macroeconómico más adverso.

- Las principales agencias de calificación crediticia han mantenido, a lo largo del año 2010, unos ratings elevados para "la Caixa".
- El nivel de liquidez se ha situado en 19.638 millones de euros, y prácticamente en su totalidad de disponibilidad inmediata.

**"la Caixa" cuenta con un elevado nivel de solvencia, con un *core capital* (recursos de máxima calidad) del 8,6%.**

- Contar con un alto nivel de liquidez le ha permitido no solo afrontar el crecimiento de sus negocios de forma segura y mejorar su posición ante la competencia, sino también responder ante las necesidades de financiación de sus clientes.

## Soluciones ante un entorno económico complejo

### **"la Caixa", en un año marcado por el contexto desfavorable, ha mantenido el apoyo al tejido productivo del país y ha trabajado para dar soluciones a sus clientes.**

La cartera de créditos sobre clientes ha aumentado en 11.520 millones (+6,5%), hasta los 189.546 millones, con 939.463 operaciones en los doce últimos meses y 99.491 millones de euros de riesgo concedido.

### **Con los clientes particulares**

"la Caixa" dispone de un Plan de Ayudas a Particulares para aquellas familias con préstamos hipotecarios que atraviesen situaciones transitorias de reducción de ingresos. Durante el 2010, el volumen total de contratos que se han acogido a alguna de las opciones del Plan ha sido de 27.432.

**10,5 millones de clientes confían en el modelo de gestión de "la Caixa" y son un estímulo para continuar trabajando a fin de ofrecerles un servicio mejor y más completo.**

### **Apoyo a los emprendedores**

En 2010, "la Caixa" ha trabajado para ofrecer respuestas a las necesidades financieras de autónomos y empresas.

- Se ha situado en tercera posición en el ranking de entidades que colaboran con el Instituto Oficial de Crédito (ICO), y ha concedido más de 40.000 préstamos a empresas y autónomos, por valor de 1.579 millones de euros.
- Cuenta con 820 gestores especializados para atender a las pymes y con 83 centros de empresa para dar servicio a las medianas y grandes empresas.
- "la Caixa" acompaña a las empresas clientes en su expansión internacional y dispone de 3 sucursales operativas y 5 oficinas de representación en Europa, África y Asia. En 2010 se han inaugurado las oficinas de representación de Dubái y Nueva Delhi.
- Desarrolla un conjunto de acciones de apoyo, financiación y acompañamiento de nuevas iniciativas empresariales con potencial de crecimiento. A través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" impulsa los proyectos innovadores mediante instrumentos de capital riesgo. En 2010, la inversión comprometida ha sido de 7,5 millones de euros.

- La iniciativa EmprendedorXXI cuenta con varios programas de creación de empresas en sectores específicos, para ayudar a investigadores y técnicos a constituir con éxito su proyecto empresarial.
- Ha creado el programa EcoEmprendedorXXI, para facilitar la fundación y consolidación de empresas en el sector de las tecnologías limpias.

### **Principales retos para 2011**

- Mantener los niveles de financiación a particulares, autónomos y empresas.
- Apertura de nuevas oficinas de representación en Argelia, Singapur y Egipto para apoyar a la internacionalización de las empresas.
- Aumentar el número de empresas acompañadas a través de las diferentes iniciativas EmprendedorXXI.
- Creación de un nuevo programa, EmprendedorXXI.net, especializado en tecnologías de la información e Internet.

**Más información:** [www.emprendedorxxi.com](http://www.emprendedorxxi.com) / [www.caixacapitalrisc.es](http://www.caixacapitalrisc.es)



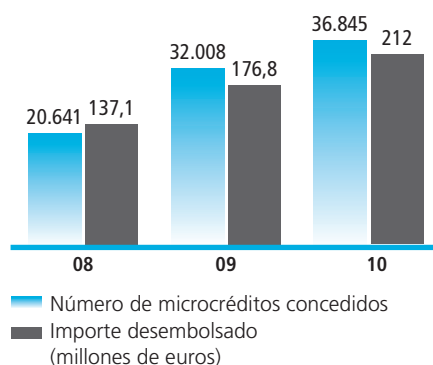
## MicroBank

**MicroBank, referente en el sector de los microcréditos en Europa, ha financiado, desde su creación en 2007 y hasta finales de 2010, un total de 93.897 proyectos de emprendedores y familias.**

MicroBank trabaja para favorecer la inclusión financiera y la cohesión social a través de la concesión de microcréditos.

- Se dirige a autónomos, pequeños empresarios y emprendedores para el inicio, la ampliación o consolidación de sus proyectos así como a personas y familias con rentas limitadas o con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional, a través de las más de 5.400 oficinas de "la Caixa". Desde 2010, las microempresas también pueden acceder a esta vía de financiación.
- Desde el inicio de su actividad, ha invertido 588,9 millones de euros.
- Para llevar a cabo su actividad, cuenta con el respaldo del Fondo Europeo de Inversiones y del Banco de Desarrollo del Consejo de Europa.

### MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



### MicroBank Fondo Ético

MicroBank trabaja para impulsar la Inversión Socialmente Responsable como herramienta para contribuir al desarrollo sostenible.

En 2010, se creó MicroBank Fondo Ético, un fondo de inversión ético y solidario, que resulta de la fusión de FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable Europa y FonCaixa Privada Fondo Activo Ético.

- El Fondo incorpora criterios éticos, sociales y ambientales en la selección de los activos de su cartera, que son determinados por una comisión ética formada por expertos independientes.
- Un 25% de la comisión de gestión de los activos se destina a la cooperación en proyectos de ONG's y entidades sin ánimo de lucro designadas por los partícipes.
- La Fundación "la Caixa" aporta cada año un importe equivalente al cedido por el fondo a las entidades beneficiarias.

**Los microcréditos favorecen la inclusión laboral y se estima que, desde 2007, MicroBank ha contribuido a la creación o consolidación de más de 30.000 puestos de trabajo.**

### Principales retos para 2011

- Conceder microcréditos en los próximos dos años por valor de 550 millones de euros.
- Alcanzar, en 2011, los 85.000 microcréditos en cartera, con una inversión de 425 millones de euros.
- Potenciar la Inversión Socialmente Responsable a través de MicroBank Fondo Ético.



**Más información:** [www.microbanklaixa.com](http://www.microbanklaixa.com)

## Inversión y financiación sostenibles

**“la Caixa” considera las implicaciones sociales y ambientales de su actividad como parte de su compromiso social.**

### Financiación sostenible

“la Caixa” entiende que los proyectos financiados no solo deben ser viables económicamente, sino también sostenibles desde un punto de vista social y ambiental.

- Desde su adhesión a los Principios de Ecuador en 2007, la aprobación de los proyectos de financiación (*project finance*) con una inversión superior a los 10 millones de dólares requiere una evaluación previa positiva, que incorpora factores sociales y ambientales en el análisis.
- A lo largo de 2010, “la Caixa” ha participado en 55 *project finance*, cuyo importe total ha sido de 9.980 millones de euros.
- “la Caixa” ha aprobado una política de inversión crediticia, relativa al sector del armamento, conforme a la cual no financiará la producción o exportación de material bélico. Tampoco establecerá relaciones comerciales con empresas relacionadas con la producción o comercialización de minas antipersona y/o bombas de fragmentación.



“la Caixa” apuesta por los proyectos respetuosos con el entorno como una forma de fomentar la sostenibilidad ambiental a largo plazo.

- En 2010, ha financiado, junto a otras entidades, 20 proyectos de energías renovables, por un importe de 2.458 millones de euros.

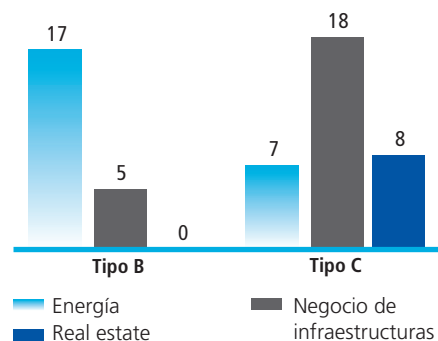
### Invertir con responsabilidad

- “la Caixa” comercializa el fondo SAM Sustainable Climate, que apuesta por las energías renovables y se centra en la lucha contra el cambio climático.
- El Fondo de Pensiones de los empleados de “la Caixa”, adherido a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas desde 2008, ha invertido 80,18 millones de euros en fondos socialmente responsables (3,28% del total invertido y un 8,05% del total de la renta variable).

### Principales retos para 2011

- Aplicación de un procedimiento para evaluar los riesgos sociales y ambientales de las operaciones sindicadas con un importe superior a los 7 millones de euros.
- Fomentar la visibilidad e implantación en el mercado de la Inversión Socialmente Responsable con la colaboración de InverCaixa y Banca Privada.

### PROJECT FINANCE/SECTOR



## Política y gestión ambiental

**El compromiso de “la Caixa” con el respeto al medio ambiente engloba sus proyectos, servicios y productos, así como los programas de la Obra Social, y cuenta con la implicación de empleados, filiales y empresas colaboradoras.**

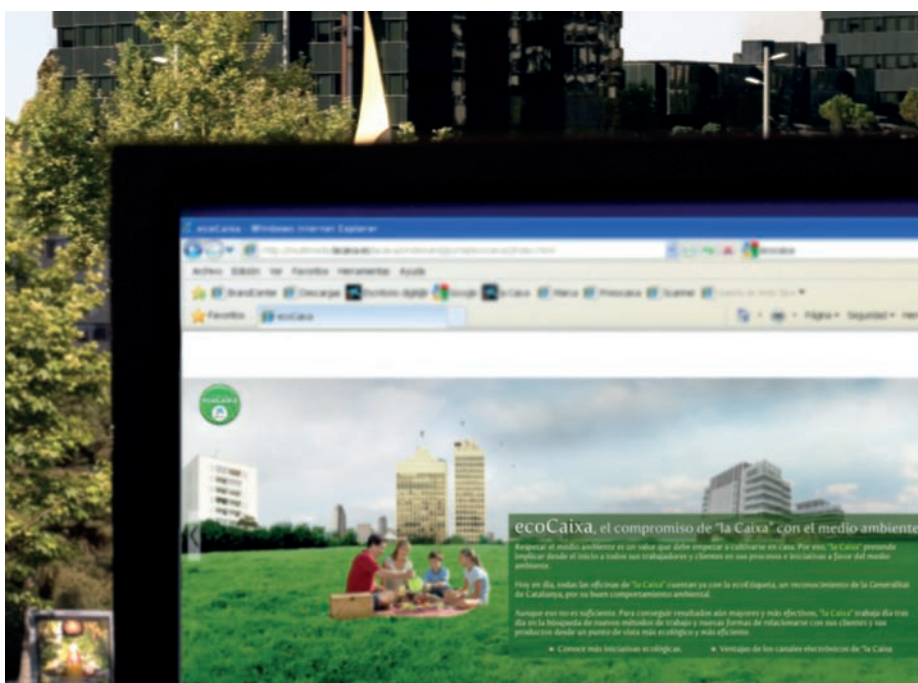
La política y gestión ambiental de “la Caixa” está coordinada por el Comité de Medio Ambiente, que trabaja para disminuir el impacto directo e indirecto de la Entidad en el entorno.

- El consumo eléctrico ha sido un 7,01% menor, gracias a diferentes iniciativas. Entre ellas, las campañas de sensibilización entre los empleados, la hibernación automática de los equipos informáticos o la instalación de sensores de presencia en las salas donde se sitúan los Centros de Proceso de Datos (CPD).
- En 2010, se alcanzaron las 1.900 oficinas telegestionadas mediante un interruptor único, para evitar el consumo eléctrico fuera del horario de trabajo.
- Los sistemas de teleconferencia, entre otros, han permitido reducir los kilómetros recorridos en 1.311.314, lo que ha supuesto un ahorro de 322,7 toneladas en la emisión de CO<sub>2</sub>.
- Se ha alcanzado el 99,1% en el uso del papel reciclado y ha disminuido en un 5,2% el consumo total de papel.
- En 2010, el número de clientes con el servicio de correspondencia digital ha alcanzado los 2,85 millones y se ha reducido el número de comunicados en papel enviados en 48,2 millones respecto a los emitidos en 2009.

**El espacio EcoCaixa pone a disposición del público en general consejos relacionados con el medio ambiente y permite consultar las principales iniciativas de “la Caixa” en materia sostenible.**

### Principales retos para 2011

- Impulsar nuevas iniciativas para la concienciación de los empleados sobre buenas prácticas ambientales.
- Reducción en un 5% del consumo de papel, del consumo eléctrico en cómputo global y de la emisión de CO<sub>2</sub> en los desplazamientos.
- Continuar con el proceso de construcción de los nuevos CPD (Centros de Proceso de Datos), más eficientes y de menor consumo energético.



**Más información en:** [portal.lacaixa.es/ecocaixa/ecocaixa\\_es](http://portal.lacaixa.es/ecocaixa/ecocaixa_es)

## Innovadores, más accesibles y seguros

**“la Caixa” trabaja para garantizar la excelencia en el servicio y apuesta por la innovación continua, lo que le ha permitido desarrollar nuevas formas de acceso a sus productos y servicios, además de garantizar la seguridad en las transacciones.**

### Proximidad y accesibilidad

“la Caixa” facilita el acceso a sus productos y servicios a través de múltiples canales, que incluyen una extensa red de oficinas y cajeros, y trabaja para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas.

- La red de oficinas es la más amplia del territorio español, con presencia en, como mínimo, el 100% de las poblaciones con más de 20.000 habitantes. A finales de año, “la Caixa” disponía de 5.409 oficinas, 83 más que en 2009.
- Cuenta con una oferta global de servicios disponibles las 24 horas a través de canales como Internet, el teléfono móvil,

la televisión digital y, de forma pionera, distintas aplicaciones para productos como iPad o iPhone.

- En 2010, la consultora AQmetrix ha valorado a “la Caixa” como la entidad financiera española con el mejor nivel de servicio ofrecido a través de la red.
- “la Caixa” continúa trabajando a favor de la accesibilidad y, en 2010, ha adaptado 33 oficinas para eliminar las barreras arquitectónicas para las personas con movilidad reducida.
- La página web y la operativa de Serviticket han sido adaptadas para personas con discapacidad visual.

### Innovación y seguridad

“la Caixa” apuesta por la innovación constante para ofrecer nuevas soluciones a sus clientes y desarrollar procesos más eficientes.

- A través del sistema CaixaProtect, disponible para 6 millones de usuarios, se han enviado más de 8 millones de alertas gratuitas al móvil de los clientes, informando sobre aquellas operaciones de importe relevante realizadas.
- “la Caixa” ha realizado una prueba piloto de pago en comercios a través del teléfono móvil basada en la comunicación de radiofrecuencia, una tecnología que aporta a clientes y comercios una mayor rapidez en el proceso de compra.
- Dispone de su propia tienda online, CaixaMóvil Store, la primera de aplicaciones de banca para el móvil en todo el mundo, y que permite a los clientes de la Entidad descargar más de 36 aplicaciones gratuitas.

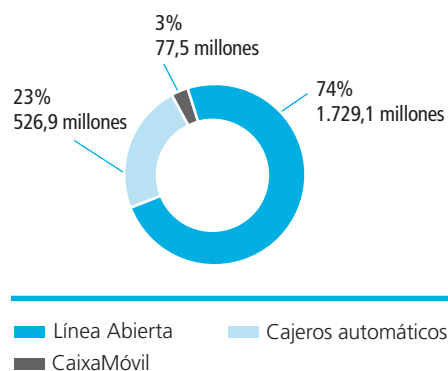
- Trabaja para la mejora continua de la Línea Abierta y ha implantado más de un centenar de mejoras sugeridas por sus clientes.

**“la Caixa” ha invertido un total de 155,9 millones de euros en tecnología, de los que 29,32 millones corresponden a I+D+i.**

### Principales retos para 2011

- Ampliar el número de operativas y lenguaje de signos en los vídeos de ayuda a personas sordomudas en cajeros y Línea Abierta.
- Consolidar el proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad) en colaboración con la ONCE.
- Ser los primeros en el *ranking* AQmetrix, que mide la calidad en el servicio en banca por Internet y banca móvil.

### OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS



**Más información:** [http://portal.lacaixa.es/accesibilidad/oficinasycajeros\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/accesibilidad/oficinasycajeros_es.html)



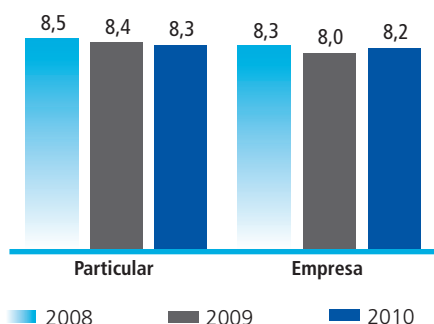
## Un mejor servicio cada día

**“la Caixa” trabaja mediante una gestión personalizada y de calidad, con el objetivo de garantizar la excelencia en el servicio y mantener la confianza, que constituyen, junto con el liderazgo y el compromiso social, sus valores corporativos.**

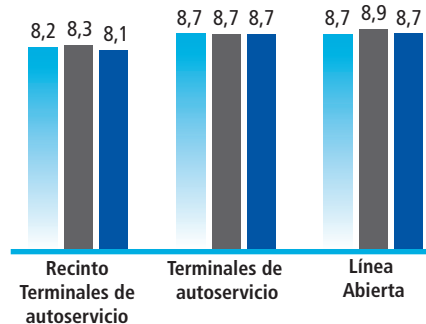
### Plan de Mejora de la Calidad

Con el objetivo de incrementar la puntuación recibida por las oficinas en materia de calidad, “la Caixa” desarrolló un Plan de Mejora de la Calidad en 2009 que se ha implantado en 2010.

#### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



#### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



- En 2010, se ha creado el Portal de Calidad Activa en la intranet corporativa, con el objetivo de reunir la información relativa a calidad en un único espacio y de compartir buenas prácticas entre los empleados.
- Se han desarrollado los talleres de calidad, donde aquellas oficinas mejor valoradas por los clientes según las encuestas de satisfacción efectuadas, «tutelan» a las oficinas con mayor recorrido de mejora.
- Una mayor agilidad en el servicio y la amplia oferta de canales electrónicos han permitido disminuir las quejas por tiempo de espera en un 44%.

**Durante el año 2010, se han reducido las reclamaciones de clientes en un 35% respecto al año anterior.**

### Principales retos para 2011

- Adopción de medidas globales para aumentar la efectividad en la gestión de las sugerencias recibidas: a partir de 2011 las oficinas podrán valorar *online* la calidad de la respuesta que reciben a las sugerencias de mejora planteadas.
- Actualización de la política anticorrupción y antisoborno de “la Caixa”.
- Aprobación de una nueva política de comunicación comercial.





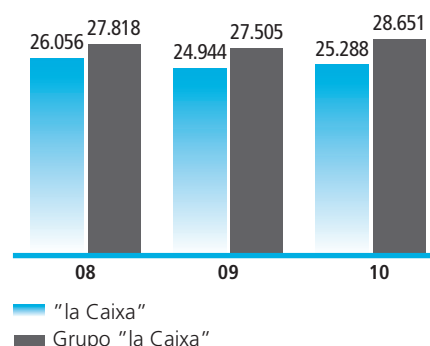
## Un gran equipo

**“la Caixa” aplica políticas de personal basadas en el fomento de la igualdad y la diversidad, la conciliación, la formación y el desarrollo profesional para mantener el liderazgo como fuente de atracción de talento.**

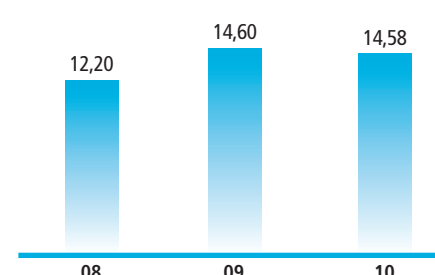
Las 28.651 personas que trabajan en el Grupo “la Caixa” constituyen su principal activo, y la Entidad trabaja para garantizar que sus políticas laborales promuevan el desarrollo profesional y el bienestar de sus empleados.

- En 2010, “la Caixa” ha integrado en la plantilla al personal procedente de Caixa Girona, con la premisa de intentar conservar los puestos de trabajo, efectuando recolocaciones y prejubilaciones cuando ha sido posible.
- “la Caixa” mantiene la primera posición en el ranking del colectivo de empleados del premio Merco Marcas Financieras 2010, destacando especialmente por la gestión del talento.
- En 2010, se ha puesto en marcha un proceso de evaluación por competencias para las personas que ocupan un cargo de dirección.
- Ha entrado en funcionamiento el Protocolo de Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral, a través de un servicio gratuito de atención telefónica y de un buzón de correo electrónico en que se recogen las consultas y denuncias.
- Virtaula, la comunidad de aprendizaje online de “la Caixa”, ha conseguido sumar más de 500 blogs, 300 foros, 286 vídeos y una biblioteca con más de 3.500 documentos, la mayoría creados por los propios empleados.

**NÚMERO DE EMPLEADOS DEL GRUPO “LA CAIXA” Y “LA CAIXA”**



**PORCENTAJE DE MUJERES DEL EQUIPO DIRECTIVO**



**La Fundación «Másfamilia» ha acreditado a “la Caixa” como Empresa Familiarmente Responsable (EfR) en reconocimiento de su apuesta por la conciliación y la igualdad de sus empleados.**

### Seguridad y salud

- “la Caixa” cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud certificado conforme a la norma internacional OSHAS 18001, que acredita la excelencia de su sistema preventivo.
- Se ha implantado la instrucción para la evaluación y actuación en materia de atracos y actos violentos y para la protección de los trabajadores especialmente sensibles y de la maternidad y lactancia.

### Principales retos para 2011

- Avanzar en la aplicación de los perfiles de competencias de los puestos de trabajo hasta llegar a la mayor parte de la plantilla.
- Creación de un Centro de Liderazgo para impulsar el desarrollo profesional de los directivos.
- Aprobar un Plan de Igualdad de aplicación y carácter general.
- Difundir el curso de Responsabilidad Corporativa entre los empleados.

## Obra Social, más cerca de las personas

**“la Caixa” ha mantenido su compromiso con la sociedad, destinando 500 millones de euros a su Obra Social, de los que un 67% se ha dirigido a programas sociales y asistenciales.**

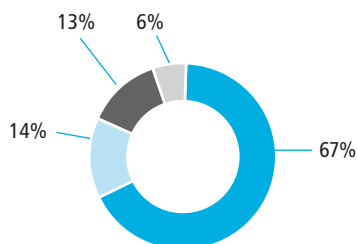
En 2010, la Obra Social ha dirigido su atención prioritaria a los programas que persiguen contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas y facilitar tanto su integración como su desarrollo como vía para el progreso de la sociedad.

- El programa de promoción y desarrollo integral de la infancia CaixaProinfancia ha ayudado, desde su puesta en marcha y hasta finales de 2010, a más de 165.000 menores de 16 años en riesgo o situación de exclusión social. La inversión acumulada ha sido de 100 millones de euros.
- El programa para las Personas Mayores es el proyecto más veterano de la Obra Social. Su objetivo es contribuir a su envejecimiento saludable y prevenir situaciones de dependencia.
- En dos años, el programa de Atención Integral a Enfermos Avanzados ha atendido a 15.342 pacientes y 24.896 familias, con el apoyo de 30 equipos multidisciplinares.
- “la Caixa” mantiene su compromiso con GAVI Alliance, la alianza mundial que lucha contra la mortalidad infantil en los países más desfavorecidos. La Entidad ha aportado 11 millones de euros en tres años, que han permitido la inmunización de 1,2 millones de niños.
- Ha puesto en marcha el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural, al que ha destinado 3 millones de euros, con la finalidad de generar un modelo de intervención comunitaria de referencia en la gestión de la diversidad cultural.
- A través del Programa Vivienda Asequible, ha trabajado para atender las necesidades de colectivos con dificultades de acceso a la vivienda. A finales de 2010, había más de 1.846 viviendas en explotación y 940 más en construcción.

### Principales retos para 2011

- Potenciar el compromiso con las necesidades de la sociedad en materia de superación de la exclusión y creación de oportunidades laborales para colectivos desfavorecidos, a través de Incorpora.
- Fomentar la cohesión social y la convivencia ciudadana a través del nuevo programa de Intervención Comunitaria Intercultural.
- Disponer, a finales del 2012, de más de 2.800 viviendas de alquiler asequible en explotación para jóvenes y personas mayores. Contar con 955 viviendas adjudicadas y en explotación para familias con recursos limitados a finales de 2012.
- Consolidar tanto sus programas de investigación y formación como los proyectos en favor del conocimiento y de la difusión de la cultura.

### DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SEGÚN PROGRAMAS



- Programas sociales
- Programas de medio ambiente y ciencia
- Programas culturales
- Programas educativos y de investigación



Más información en: [www.obrasocial.lacaixa.es](http://www.obrasocial.lacaixa.es)

## Fomentando la Responsabilidad Corporativa

**“la Caixa” considera como una parte de su compromiso social la difusión de principios y prácticas responsables en su entorno, para avanzar conjuntamente hacia el progreso en materia social y ambiental.**

### Entre los empleados

“la Caixa” cuenta con un programa de Voluntariado Corporativo que canaliza las inquietudes solidarias de sus empleados.

- Los 3.286 voluntarios han realizado 1.546 acciones, que han llegado a 83.659 beneficiarios.
- “la Caixa” ha invertido 328.100 euros en el programa.
- En 2010, y con la colaboración de los clientes de la Entidad, se recogieron 205,9 toneladas de alimentos para colectivos desfavorecidos y 81.000 libros para proyectos de educación en América Latina.
- A través del Espacio Solidario, más de 1.000 empleados aportaron más de 78.500 euros a cuatro proyectos solidarios.

### Entre los clientes y la sociedad en general

- Los clientes de “la Caixa” tienen la posibilidad de participar en diversas iniciativas solidarias:
- A través de los Depósitos Solidarios, que permiten escoger el porcentaje de los intereses netos que destinar a cuatro proyectos de ONG.
- Mediante la donación de Puntos Estrella. En 2010, han aportado 551.000 euros a proyectos solidarios.



- La Entidad pone a disposición de las empresas españolas diferentes iniciativas en materia de Responsabilidad Corporativa, como la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. En 2010, 26 empresas han realizado una aportación superior a 166.000 euros.
- Las empresas filiales de “la Caixa” han presentado en 2010 su primer Informe de Progreso, donde se resumen los avances relativos a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- “la Caixa” se adhirió al Plan Nacional de Educación Financiera, impulsado por la CNMV y el Banco de España para contribuir a reforzar el conocimiento financiero de la población.

### Entre los proveedores

“la Caixa” extiende el compromiso con la responsabilidad corporativa a su cadena de suministro.

- En 2010, se ha definido un Plan Director para la gestión de proveedores, con la finalidad de mejorar la transparencia y el rigor en la contratación que se implantará a partir de 2011.
- El volumen total de compras a proveedores ha sido de 1.078,4 millones de euros, con un nivel de cumplimiento del plazo establecido de pago de facturas del 90,87%.

- PromoCaixa ha realizado auditorías a fabricantes de artículos de grandes campañas que se fabrican en China, excepto cuando se ha tratado de proveedores de marcas reconocidas, sin que se hayan detectado incidencias destacables.

**A finales de 2010, más de 13.600 empresas colaboraban con el Programa Incorpora de Integración Laboral, que ha contribuido a la inserción de 38.821 personas en riesgo de exclusión social.**

### Principales retos para 2011

- Difundir la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil entre las empresas españolas.
- Ampliar la posibilidad de colaborar en los proyectos del Espacio Solidario a toda la sociedad.
- Mejorar la gestión de proveedores a través de un nuevo proceso de registro y homologación, fomentando el respeto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que la **Caixa** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA "LA CAIXA" 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

17 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque la Caixa ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 28 febrero 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.









## Informe anual Obra Social "la Caixa"

Programas sociales  
Programas educativos  
Programas de ciencia, investigación y medio ambiente  
Programas culturales  
Datos de la Obra Social "la Caixa" 2010







## Programas sociales

Introducción

Intervención Comunitaria Intercultural

Lucha contra la pobreza infantil

Integración social y laboral de colectivos  
desfavorecidos

Atención integral a personas con enfermedades  
avanzadas

Personas mayores activas y socialmente integradas

Área internacional: Un compromiso más allá  
de nuestras fronteras

Vivienda Asequible

Programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales

## Programas sociales

**El compromiso de “la Caixa” con las personas, rasgo definitorio por excelencia de la entidad desde su nacimiento hace más de 100 años, ha cobrado en 2010, si cabe, una relevancia especial. En un año marcado por una coyuntura económica difícil, la Obra Social ha multiplicado esfuerzos para contribuir a satisfacer algunas de las necesidades más acuciantes. La entidad dedicó a sus programas sociales en 2010 un total de 326 millones de euros, el 71% de su liquidación presupuestaria, 463 millones de euros.**

### Líneas prioritarias de actuación en 2010

El desempleo, la situación económica, la salud y el envejecimiento son cuatro de las principales preocupaciones que los ciudadanos ponen de manifiesto con mayor frecuencia y de forma generalizada. Por eso, a lo largo de 2010, la Obra Social ha destinado un importante porcentaje de sus recursos a tratar de ofrecer respuesta a cada una de ellas. En este sentido, el proyecto *Incorpora*, dirigido al fomento del empleo entre colectivos con dificultades, incluyendo la formación de reclusos, y el programa de mejora de oportunidades para niños en situación de pobreza, *CaixaProinfancia*, son dos de las iniciativas más importantes de la entidad. La atención a personas con enfermedades avanzadas, por su parte, constituye uno de los ámbitos de trabajo más innovadores y la promoción del envejecimiento activo de nuestros mayores evoca el punto de partida de la institución que, desde sus orígenes, presta una atención preferente a este colectivo.

Ya hace años que Moisés es voluntario de “la Caixa” y que organiza actividades para personas con discapacidad intelectual, como Rocío, que disfruta al poder recorrer el Camino de Santiago. Pablo ha seguido el ejemplo de su padre y también dedica su tiempo a los demás...

A estos cuatro ámbitos estratégicos de actuación, la Obra Social añade un amplio abanico de iniciativas sociales dirigidas a paliar carencias no resueltas.

La búsqueda de una mayor cohesión social ha alentado el lanzamiento del nuevo programa de Intervención Comunitaria Intercultural, dirigido a promover la convivencia en 17 territorios del país con elevado grado de diversidad cultural.

La construcción de pisos de alquiler asequible para jóvenes y personas mayores ha recibido en 2010 un nuevo impulso mediante la reactivación de promociones inmobiliarias paralizadas por la crisis para convertirlas en viviendas familiares con precios de arrendamiento sensiblemente inferiores a los del mercado.

La concesión de microcréditos también genera oportunidades a personas emprendedoras con dificultades de financiación. Se estima que cada préstamo genera una media de 2,5 puestos de trabajo.

El apoyo al desarrollo socioeconómico en países de renta baja y el impulso a la vacunación infantil con más de un millón de niños inmunizados hasta la fecha, propaga, a través del Área Internacional,

el compromiso de la entidad más allá de nuestras fronteras. En línea con estos objetivos, ISGlobal Barcelona, promovido por la Obra Social en 2010, tiene como objetivo principal mejorar la salud de las poblaciones más vulnerables y romper el círculo vicioso de enfermedad y pobreza en el que estas se encuentran atrapadas.

A través de estos programas, la entidad trata de ofrecer respuesta a algunos de los problemas de mayor impacto social en la actualidad.

### Vocación solidaria

La Obra Social “la Caixa”, además de dar respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad en los últimos años, cuenta con otros programas de más largo recorrido.

En funcionamiento desde el año 2005, el programa de apoyo y fomento del **Voluntariado**, por un lado, pone de manifiesto el espíritu solidario y comprometido de los empleados de “la Caixa” y, por otro, contribuye a optimizar los recursos humanos, materiales y sistemas de gestión de las entidades sociales que trabajan con voluntarios. En la línea de Voluntariado Corporativo, 3.286 trabaja-





dores de la entidad, en activo o jubilados, así como sus familiares y amigos, colaboran activamente en iniciativas solidarias. Esta cifra supone cerca del 13% del total de empleados de la entidad. En estos momentos, "la Caixa" cuenta ya con 42 asociaciones provinciales de voluntarios. Entre las acciones promovidas destaca la recogida de más de 205 toneladas de alimentos en favor de los más necesitados a finales del mes de noviembre.

La iniciativa **Hablemos de drogas**, por su parte, ha sido reconocida en el año 2010 con el Premio Reina Sofía contra las Drogas, concedido por la Fundación para la Atención a las Toxicomanías de Cruz Roja (CREFAT). Un galardón a un proyecto que tiene como objetivo prevenir el consumo de estas sustancias, especialmente entre los jóvenes y la población en general. Actúa a través de diferentes líneas: una exposición itinerante de carácter interactivo que ofrece recursos innovadores e información para dar a conocer los efectos del consumo de drogas sobre el cerebro, el comportamiento y la salud en general; una campaña de sensibilización dirigida a las familias, que incluye una guía de prevención y un teléfono gratuito de orientación; material educativo para

trabajar la prevención en las aulas desde una perspectiva científica; y, una campaña de formación y actualización para profesionales de los centros de salud. Desde la puesta en marcha del programa, el proyecto ha prestado soporte a 4.240 familias.

**Violencia: tolerancia cero**, iniciado en 2005, apoya la atención psicosocial y la reinserción de las víctimas de la violencia de género, al tiempo que promueve la prevención de posibles conductas violentas y la sensibilización de la población en torno a este problema. Esta iniciativa consta de una línea de sensibilización, dirigida tanto a alumnos de secundaria y profesores como a alumnos universitarios, y de una línea de formación para profesionales especializados. Además, se dirige a mujeres víctimas de la violencia de género, entre otras vías, a través de proyectos conjuntamente impulsados con Cruz Roja y COCEMFE.

La Obra Social también se encuentra presente en los hospitales. Para minimizar el impacto que supone la estancia hospitalaria, tanto de los niños ingresados como de sus familiares, la Obra Social "la Caixa" dispone de 66 espacios lúdico-

educativos ubicados en hospitales infantiles de toda España. Son las **CiberCaixa Hospitalarias**. El proyecto apuesta por la humanización del sistema sanitario, creando en los hospitales un entorno amable y de relación que repercute en el bienestar de los menores ingresados. En la dinamización de las actividades organizadas en estas CiberCaixa colaboran tanto los voluntarios de "la Caixa" como las personas mayores del programa de envejecimiento activo y saludable y miembros de otras asociaciones vinculadas al voluntariado hospitalario. Las CiberCaixa disponen de material didáctico como el KitCaixa Hospital que familiariza a los niños con su nueva situación y suaviza la percepción de la enfermedad.

Con el mismo planteamiento pero ubicadas en centros cívicos o colegios, la Obra Social cuenta con una red de **CiberCaixa Quedamos al salir de clase**. Se trata de espacios educativos en los que se desarrollan actividades pedagógicas tanto en horarios extraescolares como en períodos vacacionales, de cara a facilitar la conciliación laboral y familiar de las familias en las que ambos progenitores trabajan. La red de equipamientos CiberCaixa se completa con los creados por la Obra Social en 6 centros penitenciarios concebidos, en este caso, para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de los internos de la mano de personas mayores voluntarias que, junto a sus conocimientos, trasladan además a los participantes su experiencia de vida y sus valores.

En el plano de la reflexión, la Obra Social promueve la Colección de Estudios Sociales, concebida como plataforma de análisis y debate en torno a las transformaciones sociales, ambientales, tecnológicas y de salud pública de la sociedad contemporánea. A lo largo de 2010, se han publicado tres nuevos estudios: *El cuidado de las personas. Un reto para el siglo XXI*, *Fracaso y abandono escolar en España e Infancia y futuro*. *Nuevas realidades, nuevos retos*.



Una voluntaria con niños hospitalizados en una de las CiberCaixa Hospitalarias

## Intervención Comunitaria Intercultural

En el año 2010, la Obra Social “la Caixa” ha implementado el nuevo proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural.

Se trata de una iniciativa pionera que tiene como finalidad generar un modelo de intervención comunitaria de referencia en la gestión de la diversidad cultural que promueva la convivencia ciudadana y la cohesión social.

Este proyecto se ha implementado en 17 barrios y municipios españoles caracterizados por una elevada diversidad cultural.

### Intervención Comunitaria Intercultural

#### Definición

El programa de Intervención Comunitaria Intercultural es una iniciativa pionera con el fin de generar un modelo de intervención comunitaria de referencia en la gestión de la diversidad cultural. Se colabora con los agentes del territorio para potenciar las posibilidades que este ofrece en lo que respecta a convivencia intercultural.

#### Actuación

Impulsar procesos que favorezcan el desarrollo local y mejoren las condiciones de vida de toda la población; capacitar el conjunto de la sociedad para afrontar las oportunidades, los retos y las problemáticas de la nueva realidad; prevenir y revertir situaciones de conflictividad social en pro de la convivencia ciudadana intercultural.

#### Ámbito

17 barrios y municipios de España.

#### Colectivos prioritarios

Infancia, juventud y familias.

- El programa de Intervención Comunitaria Intercultural de la Obra Social “la Caixa” se ha puesto en marcha para fomentar la cohesión social en zonas de alta diversidad cultural. El proyecto, tanto a escala estatal como autonómica y local, constituye un eje fundamental de la acción social en el nuevo contexto intercultural, ya que articula el ejercicio de una responsabilidad compartida, pone en valor el enorme bagaje de experiencias que han desarrollado en nuestro país los diferentes agentes sociales y constituye una garantía de sostenibilidad.

- El programa se ha implementado en 17 barrios y municipios de España, caracterizados por una elevada diversidad cultural, de la mano de entidades sociales y con la colaboración de la administración pública y de los recursos existentes en los territorios, bajo una dirección científica. El objetivo es colaborar con los agentes del

territorio para potenciar las posibilidades que este ofrece en lo que respecta a convivencia intercultural. El público al que el proyecto se dirige es infancia, juventud y familias.

- A través de una convocatoria abierta a organizaciones no lucrativas (entidades del tercer sector), se escogieron los 17 territorios en los que se desarrolla el proyecto en colaboración con las administraciones locales de cada territorio. Para esta selección se tuvo en cuenta el territorio de actuación, la trayectoria de la entidad social, su relación con el territorio presentado y la propuesta de equipo y de intervención.

- La iniciativa se está desarrollando en los siguientes territorios: los barrios del Clot, la zona norte de Nou Barris y el Raval en Barcelona, Daimiel, Elche, El Ejido, Getafe, Granada, Jerez de la Frontera, Leganés, Logroño, Pueblo Nuevo en Madrid, Paterna, Salt, San Bartolomé, Tortosa y Zaragoza.

- En cada uno de estos 17 territorios, se está llevando a cabo una actuación integral a través de equipos multidisciplinares que actúan como referentes y motores de la convivencia en tres ámbitos prioritarios: el socioeducativo, la salud comunitaria y las relaciones ciudadanas. Se trabaja en estos ámbitos de actuación por su alta relevancia en la vida local y cotidiana y por tratarse de tres ámbitos de fuerte impacto en la comunidad.

- Los 17 equipos están formados por personas con experiencia en intervención comunitaria y mediación intercultural, muchos de ellos titulados en estudios relacionados con las ciencias sociales. El trabajo en equipo, la coordinación con otros recursos y la capacidad de dinamización de la comunidad, son claves en este proyecto, que no pretende constituir un recurso más, sino reforzar los existentes. Se trata de dotar de posibilidades a los agentes sociales que intervienen en el territorio para que den respuestas a los retos y problemáticas de la nueva realidad social.

- Las 17 entidades están coordinadas por la Fundación "la Caixa", que cuenta con la colaboración del Instituto de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social de la Universidad Autónoma de Madrid.
- La iniciativa pretende convertirse en un referente en cuanto a modelo y metodología de actuación, ofreciendo ideas y análisis que puedan contribuir al debate en el ámbito de la interculturalidad, y la cohesión social. Se trata de un modelo preventivo que favorece la integración de todas las personas, que contribuye a la cohesión social y, en definitiva, que capacita al conjunto de la sociedad para afrontar los retos y superar los procesos y situaciones de exclusión social en las comunidades con alta incidencia de diversidad.
- El programa de Intervención Comunitaria Intercultural considera, como parte principal de su desarrollo y puesta en marcha,

la interpretación continuada de los resultados obtenidos, especialmente a nivel cualitativo y cuantitativo, y su evaluación. En este sentido, se lleva a cabo un estudio inicial sobre el estado de la convivencia y una encuesta a una muestra representativa de la población en cada uno de los 17 territorios y en 6 territorios control que se repetirá anualmente. Se trata de una estrategia cualitativa y de otra cuantitativa que son complementarias entre sí para potenciar la reflexión, el rigor del proyecto y, en definitiva, la fundamentación científica de la intervención.

- El programa tiene en cada territorio una duración aproximada de 3 años, tras los cuales se habrá contribuido a la transformación de las dinámicas existentes en esos territorios, habiendo establecido mecanismos de coordinación y participación que permitan capacitar a los agentes sociales del territorio para dar respuestas

a las oportunidades y retos que se derivan de la diversidad cultural.

- Para facilitar el desarrollo del proyecto en los municipios seleccionados, la Fundación "la Caixa" y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) firmaron un convenio de colaboración que permite llevar a cabo acciones conjuntas de promoción, difusión e implementación de esta iniciativa. En esta misma línea, la Fundación "la Caixa" también colabora con el Ministerio de Trabajo e Inmigración para el desarrollo de este proyecto. En este sentido, la aportación del Ministerio de Trabajo e Inmigración al proyecto, a través de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, se centra en el asesoramiento técnico partiendo del Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración aprobado por el Consejo de Ministros en febrero de 2007.




---

Wei Lin participa en actividades de encuentro entre jóvenes de Tortosa y asiste a clases de idioma. Su profesora, Irene, está muy contenta de haberla ayudado, y también ilusionada por participar, junto con otros profesionales y vecinos, en un proyecto para mejorar la convivencia en el barrio...

---

## Lucha contra la pobreza infantil

España es uno de los países desarrollados con una tasa de pobreza infantil más elevada, según diferentes organismos internacionales. En respuesta a esta problemática, la Obra Social "la Caixa" puso en marcha CaixaProinfancia, un programa pensado para promover el desarrollo socioeducativo de los niños y niñas en situación de pobreza a través de la atención integral a toda la familia. Desde hace tres años, CaixaProinfancia trabaja para que los menores de nuestro país en riesgo o situación de exclusión social tengan la puerta abierta a un futuro mejor y gocen de las mismas oportunidades que el resto.

En el marco de esta iniciativa y en su vertiente más educativa, el proyecto CiberCaixa *Quedamos al salir de clase* proporciona a estos menores un entorno pedagógico no formal en horario extraescolar y en periodos de vacaciones.

### CaixaProinfancia

#### Definición

Recursos socioeducativos y económicos destinados a familias con niños en riesgo o situación de exclusión social, con el objetivo de mejorar su bienestar y tratar de romper así el círculo de la pobreza hereditaria.

#### Actuación

La entidad financiera facilita a estas familias una serie de ayudas dirigidas al refuerzo educativo, el apoyo psicológico y la estancia en centros abiertos, colonias y campamentos infantiles y escuelas de verano; entre estas prestaciones también se incluyen las que facilitan el acceso a bienes básicos (alimentación, productos de higiene, equipamiento escolar, gafas y audífonos).

#### Ámbito

Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Murcia, Bilbao y sus áreas metropolitanas, así como las Islas Canarias y las Islas Baleares.

#### Beneficiarios

Familias con menores de 0 a 16 años en situación o riesgo de exclusión social.

#### Colaboradores

358 entidades sociales.

#### Cifras. 2007-2010

165.328 niños y niñas atendidos.

520.279 ayudas concedidas.

- En 2010, la Obra Social "la Caixa" ha destinado más de 45 millones de euros a CaixaProinfancia, un programa dirigido a garantizar la promoción socioeducativa de los menores con menos recursos de nuestro país y sus familias. El proyecto se puso en marcha en el año 2007 con el objetivo de trabajar por el bienestar y el desarrollo de la infancia en situación de vulnerabilidad social a través de la prestación de servicios y de ayudas económicas que favorecen la inclusión social de los más pequeños y les proporcionan oportunidades para construir un futuro mejor.

- Los destinatarios son familias con niños de 0 a 16 años que se encuentran en un proceso de inclusión social o son susceptibles de estarlo y que tienen unos ingresos inferiores al límite establecido.

- Alrededor de la mitad de las familias que han recibido ayudas (45%) son monoparentales. Esto supone que los hijos solo están a cargo de un adulto (generalmente la madre). Las familias numerosas, con tres o más hijos, son otro de los principales colectivos atendidos por CaixaProinfancia. La mayor parte de los menores han nacido en España (80%), seguidos por los que proceden de países como Marruecos, Ecuador o Bolivia.

- La Obra Social "la Caixa" es la impulsora del programa, mientras que 358 entidades sociales son las responsables de implementar CaixaProinfancia en todo el Estado. Estas organizaciones trabajan con la premisa de que los niños y las niñas de hoy son los adultos que conforma-



Desde que Esther cuenta con el apoyo de CaixaProinfancia se siente más acompañada y tranquila en un momento difícil de su vida. Su hijo recibe todo lo necesario para su crecimiento y su hija asiste a clases de refuerzo escolar. Además, Ofelia, trabajadora en el ámbito social, desde que participa en este programa cuenta con más recursos para ayudar a otras familias en la misma situación...



rán la sociedad del mañana, de manera que la atención a la infancia no es solo determinante para alcanzar su bienestar, sino también para construir una sociedad futura mejor.

- Las organizaciones y la Administración Pública identifican a los niños y familias susceptibles de acceder al programa, efectúan una valoración global de las necesidades del menor y realizan su seguimiento a través de un plan de trabajo en clave familiar.

- CaixaProinfancia aborda la pobreza infantil desde un enfoque integral. Es decir, promueve el desarrollo socioeducativo de los menores y les proporciona, cuando es necesario, ayudas materiales. Las acciones del programa comprenden:

- Atención psicosocial y educativa: apoyo psicológico y terapia familiar, refuerzo educativo, actividades en centros abiertos, campamentos y escuelas de verano.
- Ayudas a la primera infancia: productos de alimentación, higiene, equipamiento escolar, gafas y audífonos.

- Estas ayudas se hacen efectivas a través de los Cheques CaixaProinfancia, que son intercambiables por los diferentes servicios y bienes de primera necesidad

ofrecidos por el programa en los establecimientos y entidades colaboradores.

### **CiberCaixa** *Quedamos al salir de clase*

#### **Definición**

Espacios socioeducativos equipados para la acogida de niños de entre 3 y 12 años en horario extraescolar y períodos de vacaciones.

#### **Actuación**

Recursos y actividades que potencian el desarrollo cognitivo, afectivo y social de los niños. Las actividades promovidas en estos equipamientos están dirigidas a fomentar actitudes y valores positivos para su futuro, como son los vinculados a las relaciones familiares, los hábitos de estudio, la solidaridad, el juego compartido, el tiempo libre y la educación medioambiental.

#### **Ámbito**

Madrid, Barcelona, Badalona, Valencia, Málaga, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Valladolid y La Laguna.

#### **Beneficiarios**

Niños y niñas de entre 3 y 12 años procedentes de familias con dificultades para conciliar la vida familiar y laboral y/o en situación de especial vulnerabilidad.

#### **Cifras. 2007-2010**

51 CiberCaixa en funcionamiento.  
9.264 beneficiarios.

- Las CiberCaixa *Quedamos al salir de clase*, dirigidas a niños de entre 3 y 12 años, se sitúan en diferentes equipamientos (escuelas, centros cívicos o de acción social, etc.) y permanecen abiertas en horario extraescolar y períodos de vacaciones con el objetivo de acompañar a los menores en su proceso de socialización y maduración, apoyando la labor de la familia y de la escuela.

- En ellas, los menores reciben formación no reglada y realizan actividades en el marco de un entorno pedagógico no formal. Además, cuentan con personal cualificado para trabajar su desarrollo cognitivo, afectivo y social.

- En consonancia con la estrategia global de superación de la pobreza infantil impulsada por la Obra Social "la Caixa", el programa CiberCaixa *Quedamos al salir de clase* promueve el desarrollo socioeducativo de la infancia más desfavorecida. La iniciativa está pensada para aquellos niños que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad y que viven en hogares cuyos padres tienen dificultades para conciliar la vida laboral y familiar.

- Las actividades se realizan en torno a tres espacios:

- Espacio de informática, donde los niños pueden relacionarse a través de las nuevas tecnologías.
- Espacio de lectura y audiovisuales, con diversos materiales pedagógicos.
- Espacio infantil, dotado con mobiliario, juegos y recursos específicos para los más pequeños.

- En 2010, han sido 3.481 los niños que se han beneficiado de las 51 CiberCaixa *Quedamos al salir de clase* que ya están en funcionamiento.



Alumnos en una CiberCaixa *Quedamos al salir de clase*



## Integración social y laboral de colectivos desfavorecidos

Tener un trabajo digno es fundamental para que una persona pueda mirar con esperanza su futuro. Partiendo de esta premisa, el programa *Incorpora. Obra Social "la Caixa" con la integración laboral* fomenta la contratación de colectivos en situación de vulnerabilidad con el objetivo de contribuir a la inclusión social de personas en riesgo o situación de exclusión.

Paralelamente, las ayudas que facilita la Obra Social para la formación de internos en centros penitenciarios tienen como finalidad facilitar la reinserción laboral y social de este colectivo una vez que, cumplida la condena, salgan en libertad.



Las ayudas para la formación de internos permiten su inserción social y laboral

### Incorpora. Obra Social "la Caixa" con la integración laboral

#### Definición

Programa de intermediación laboral que fomenta la integración en empresas ordinarias de personas con dificultades especiales para acceder al mundo laboral como un mecanismo para promover su inclusión social.

#### Actuación

Colaboración entre empresas, entidades sociales especializadas en inserción laboral de colectivos desfavorecidos y técnicos de inserción con el objetivo de facilitar un puesto de trabajo a personas en situación de vulnerabilidad.

#### Ámbito

Todo el territorio español y Marruecos.

#### Beneficiarios

Colectivos con dificultades especiales para acceder al mundo laboral: personas con discapacidad física o psíquica y personas en situación o riesgo de exclusión social (jóvenes en situación de vulnerabilidad, personas mayores de 45 años, parados de larga duración, personas inmigrantes y mujeres afectadas por situaciones de violencia de género).

#### Colaboradores

13.626 empresas han contratado a algún beneficiario.

248 entidades sociales.

369 técnicos de inserción laboral.

#### Cifras. 2006-2010

32.740 inserciones de personas en situación de vulnerabilidad.

58 cursos Incorpora de Técnico en Integración Laboral en 26 universidades españolas en los que han participado 1.451 técnicos de 813 entidades sociales.

- El programa Incorpora, que se puso en marcha en 2006, ha contado con una aportación de 12,3 millones de euros para 2010. La estrecha colaboración entre los dos pilares fundamentales de este proyecto, las entidades sociales y las empresas, es su principal rasgo distintivo, y lo que permite ofrecer un servicio de

calidad a todos los agentes implicados. La consolidación plena de este modelo y el bagaje acumulado durante los últimos cinco años han permitido hacer frente a los efectos de la crisis.

- El número de personas atendidas por el programa se sitúa en 32.740, prácticamente 10.000 más que a finales de 2009.

- A pesar de la coyuntura económica actual, el número de empresas que colaboran activamente con el programa se ha incrementado considerablemente y ha pasado de 9.542 en 2009 a 13.626 en 2010.

- El número de entidades sociales especializadas en integración laboral vinculadas al programa se eleva a 248, distribuidas en los Grupos Incorpora creados en cada comunidad autónoma, frente a las 236 a finales de 2009. Esto supone que organizaciones que actuaban de una manera aislada, ahora cuentan con una red de integración para trabajar conjuntamente con el objetivo de hacer más rentables los recursos y compartir conocimientos y metodología.

- El técnico de inserción laboral es una de las piezas clave de Incorpora. Mediante estos profesionales, el programa tiende un puente entre las entidades que se dedican a la integración laboral y las empresas. Los 369 técnicos, que reciben formación continua por parte de la Obra Social, detectan las preferencias de las empresas de su zona con el objetivo de presentarles los perfiles que más se ajusten a sus necesidades. Entre sus tareas también se incluye el seguimiento del proceso de formación del futuro trabajador, el acompañamiento laboral de las personas insertadas y la solución de posibles conflictos que pudiesen sobrevenir en el marco de la relación laboral.

- Este acompañamiento de las inserciones laborales de personas en situación o riesgo de exclusión social es una de las características mejor valoradas por las

empresas, que lo consideran el principal valor añadido que aporta Incorpora. De esta manera, las empresas colaboradoras participan de un programa de Responsabilidad Social Corporativa en integración laboral que les da la oportunidad de integrar valores de compromiso social y económico en su gestión, a la vez que favorece la competitividad de la empresa y promueve el desarrollo sostenible.

- Gracias a la tarea de mediación que ha llevado a cabo Incorpora en los últimos tres años, se ha logrado que el empresario y el tercer sector trabajen juntos en favor del beneficio recíproco y dejen a un lado el desconocimiento mutuo.

- En noviembre de 2010 tuvo lugar la ceremonia de entrega de la III Edición de los Premios Incorpora, que reconocen las mejores actuaciones en el ámbito de la contratación de personas en riesgo o situación de exclusión social. Las empresas galardonadas fueron: Perfumerías y Droguerías Ana Pilar (en la modalidad de pequeña empresa), Expoclean (modalidad mediana empresa), CLN Servicios Integrales (modalidad gran empresa) y Carrefour (modalidad de trabajo en red).

- En el marco de Incorpora, y en colaboración con universidades de toda España, se organizan los cursos de Técnico de Integración Laboral, coordinados por el Observatorio de la Economía Solidaria (OES). Desde el inicio del programa se han formado más de 1.000 técnicos de inserción.

Carmen padece osteosclerosis, pero eso no le impide trabajar en el Centro Especial de Empleo de Caspe, donde atiende al público y además transmite su buen humor a sus compañeros. Su padre está contento de verla trabajar...

## Ayudas para la formación de internos en centros penitenciarios

### Definición

Ayudas para la formación de internos en centros penitenciarios con el objetivo de facilitarles el acceso a conocimientos y habilidades profesionales que permitan su reinserción social y laboral.

### Actuación

Cursos de formación profesional en oficios de elevada demanda laboral fuera del recinto penitenciario, impartidos en colaboración con el Departamento de Justicia de la Generalitat, en el caso de Cataluña, y con el Ministerio del Interior en el resto del Estado.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Internos en centros penitenciarios acogidos al segundo o tercer grado.

### Colaboradores

78 centros educativos.

### Cifras. 2009-2010

1.432 becas concedidas.

4.700 euros de media para cada beca.

Beneficiarios participantes: 1.432.

Beneficiarios diplomados: 1.365.

- El programa de ayudas para la formación de internos en centros penitenciarios de la Obra Social "la Caixa" también supone una oportunidad de mejorar el futuro de otro colectivo vulnerable: la población reclusa. Mediante estas ayudas, los internos que se encuentran en el segundo o tercer grado de su condena asisten a cursos de formación profesional fuera del recinto penitenciario, con el fin de adquirir conocimientos que les permitan afrontar una futura inserción en la sociedad con garantías de estabilidad en el mundo laboral.

- El proyecto pone énfasis en el acompañamiento sociolaboral de los internos tanto durante la etapa final de la condena como una vez en libertad. El objetivo es promover su formación continuada y facilitarles la adquisición de recursos útiles y necesarios para su reinserción social y laboral.

- Este programa de becas, pionero en España y que se inició en Cataluña en el año 2005, ya se ha extendido a todas las comunidades del Estado. En este caso, la iniciativa responde a un convenio firmado en el año 2006 con el Ministerio del Interior, que se ha ido renovando anualmente. Entre 2005 y 2010, la Obra Social "la Caixa" ha financiado un total de 4.292 becas en toda España, con una inversión total de 27,2 millones de euros.



## Atención integral a personas con enfermedades avanzadas

**El objetivo de este programa es mejorar la calidad de vida de quienes sufren una enfermedad avanzada proporcionándoles, tanto a ellos como a sus familiares, una atención emocional, espiritual y social adecuada, y acompañándoles en la etapa final de su vida.**

**Para lograr este objetivo, el programa también apoya a los equipos profesionales sanitarios y sociales que atienden a enfermos avanzados, para ayudarles en su labor.**

### Atención integral a personas con enfermedades avanzadas

#### Definición

Programa de atención integral a enfermos avanzados dirigido a mejorar su calidad de vida y a complementar el actual modelo sanitario con atención psicosocial.

#### Actuación

Atención integral centrada en: dar apoyo emocional, social y espiritual al paciente, atención al duelo, soporte a las familias y a los profesionales de cuidados paliativos, sensibilización de la sociedad sobre el final de la vida, promoción del voluntariado.

#### Ámbito

Todas las comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Personas con enfermedades avanzadas y sus familiares.

Profesionales y voluntarios del ámbito de los cuidados paliativos.

#### Cifras. 2010

Más de 6 millones de euros de dotación al programa.

8.398 pacientes y 13.933 familiares atendidos.

29 equipos multidisciplinares de apoyo psicosocial.

- El programa de la Obra Social "la Caixa" para la atención a personas con enfermedades avanzadas se planteó en el año 2008 con el objetivo de complementar el actual modelo sanitario de atención a estos enfermos con una actuación que tuviera en cuenta también los aspectos psicológicos, espirituales y sociales tanto del paciente como de sus cuidadores.

- En 2010, "la Caixa" ha atendido a 22.331 personas entre enfermos y familiares. En total, desde el inicio del programa, en el año 2009, se han atendido a 15.342 pacientes y a 24.896 familiares.

- El programa, avalado por el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud, cuenta con 29 equipos multidisciplinares procedentes de organizaciones no lucrativas de toda España. Estos equipos, que han sido seleccionados y formados por la Obra Social mediante un curso de posgrado de 250 horas, están integrados por 120 profesionales –psicólogos, trabajadores sociales, enfermeros y voluntarios–, que trabajan en todo el territorio español. Concretamente, en 61 hospitales y centros sociosanitarios y a domicilio. El nuevo modelo de apoyo a los enfermos avanzados que postula este programa contempla los siguientes aspectos:

- Apoyo emocional, espiritual y social al paciente y su familia: facilitar la expresión de emociones y sentimientos, reforzar el valor de experiencias positivas frente a la situación adversa, ayudar a la adaptación progresiva a la enfermedad, apoyar a los cuidadores para facilitarles el cuidado del enfermo.

**Inmaculada es responsable de la Unidad de Cuidados Paliativos del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. Los enfermos reciben su atención diaria; los familiares, su apoyo, y los integrantes de su equipo y los voluntarios del hospital comparten experiencias con ella...**





- Atención al duelo de las familias: diagnosticar la fase del proceso de duelo en que se encuentra la persona, facilitar y favorecer la toma de conciencia de la situación, acompañar en la búsqueda del sentido de la experiencia de pérdida.
- Soporte a los equipos profesionales sanitarios y sociales que atienden a enfermos avanzados, para ayudarles en su labor y reducir el riesgo de *burnout* (síndrome del desgaste profesional).
- Además, el programa para la atención integral a personas con enfermedades avanzadas incluye la evaluación y la interpretación continuada de los resultados obtenidos, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo. En el año 2011 está previsto presentar los resultados de esta evaluación científica de cara a valorar la importancia del factor psicosocial y la necesidad de incluirlo y desarrollarlo dentro de un nuevo modelo sociosanitario de atención integral al enfermo avanzado. El objetivo es traspasar los límites del programa para sentar un precedente en el ámbito científico, exportar este modelo de atención integral y abrir nuevas vías de investigación.

- Los resultados de la evaluación de este año 2010 indican que todos los pacientes mejoran en los siguientes parámetros: estado de ánimo, ansiedad, malestar, adaptación emocional y sufrimiento. Los enfermos también progresan positivamente en la capacidad de relación y el grado de aceptación de la enfermedad en un contexto en el que, debido a las circunstancias, sería normal que se produjese un empeoramiento de estas actitudes.
- El programa también colabora, mediante acciones de divulgación, en la sensibilización de la sociedad en torno al final de la vida y los cuidados paliativos.
- En el marco de este programa, durante 2010 se ha colaborado en las siguientes jornadas:
  - Jornadas de Daño Cerebral y Cuidados Paliativos, organizadas por el Instituto San José de Madrid (Orden Hospitalaria de San Juan de Dios).
  - III Jornada sobre el Final de la Vida, organizada por la Universidad de Vic.
  - Curso de verano "Psicooncología: aspectos psicológicos y sociales en el cáncer", organizado por la Fundación

General de la Universidad Complutense de Madrid.

- II Jornadas Castellano-Manchegas de Cuidados Paliativos, organizadas por la Asociación Castellano-Manchega de Cuidados Paliativos.
- VII Foro Ética y Envejecimiento, organizado por la Sociedad de Geriátrica y Gerontología del Principado de Asturias.
- Jornadas de Duelo y Muerte, organizadas por la Sociedad Castellano-Leonesa de Cuidados Paliativos.
- Jornada "Cuidar i acompanyar al final de la vida des de la comunitat", organizada por Creu Roja Granollers.
- XV Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud, organizadas por Los Camilos.
- Jornada de Atención Integral al Enfermo Paliativo, organizadas por AECC Galicia.
- X Jornadas sobre "Vivir y morir con dignidad", organizada por SAR Andalucía.
- Jornada de innovación en cuidados paliativos: atención psicológica, resultados y evaluación, organizada por la Fundación Matia (Donostia).



En 2010, "la Caixa" ha atendido a 22.331 personas entre enfermos y familiares

## Personas mayores activas y socialmente integradas

La Obra Social “la Caixa” desarrolla programas de atención a las personas mayores para contribuir a mejorar su calidad de vida y fomentar su autonomía personal. El programa **Personas mayores** promueve un envejecimiento activo y saludable, con actividades que fomentan la formación continua, el desarrollo personal, los hábitos de vida saludable, la estimulación de habilidades y capacidades y la integración social de este colectivo. Se complementa con el programa **Prevención de la dependencia**, que ofrece ayuda a aquellos mayores que empiezan a tener dificultades para realizar las actividades de la vida cotidiana. La participación de las personas mayores en tareas de voluntariado constituye otro de los ejes del programa. En este sentido, las **CiberCaixa Solidarias** destacan como espacio de interrelación entre las personas mayores y los colectivos vulnerables.

A través de estos programas, las personas mayores no sólo suman años a la vida, sino, sobre todo, vida a los años.

Palmira es voluntaria en la CiberCaixa del Centro Penitenciario de Picassent, donde enseña informática a las internas, como Maite y Cristina, que han ampliado su formación. Su ánimo y entusiasmo se contagian incluso fuera de las clases...



### Personas mayores

#### Definición

Programa integral basado en el voluntariado, el asociacionismo, el acercamiento a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y la formación continua, con el objetivo de promover personas mayores activas e integradas plenamente en la sociedad.

#### Actuación

Programa *Informática y comunicación*; cursos y talleres de nuevas tecnologías; conferencias y debates sobre temas de interés para personas mayores; talleres de lectura; talleres intergeneracionales; acciones de voluntariado.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Cifras. 2010

607 centros propios y en convenio con las administraciones públicas.

529 CiberCaixa en centros de personas mayores.

6 CiberCaixa en centros penitenciarios.

724.281 beneficiarios.

- El programa **Personas mayores** de la Obra Social “la Caixa” se desarrolla en 607 centros, 68 propios y 539 en convenio con las administraciones públicas y asociaciones de mayores. En ellos se realizan una amplia gama de cursos y talleres de diferentes programas:

- El programa **Informática y comunicación** facilita el acercamiento de las personas mayores a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), evitando su aislamiento del mundo de las nuevas tecnologías y brindándoles la oportunidad de aplicar estos nuevos conocimientos a su vida cotidiana. Además, promueve el voluntariado de las personas mayores más avanzadas en la materia como profesores de nuevos alumnos en las tecnologías de la información y potencia las **CiberCaixa** –aulas dentro de los centros de mayores en las que se imparten las clases– como plataformas de participación social.

- En el marco del programa **Salud y bienestar** se incluye una variada oferta de actividades, desde conferencias sobre temas de actualidad hasta talleres destinados a favorecer el desarrollo personal, la inquietud por aprender y estar al día incorporando hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.

- Otro de los programas, el de **Amigos lectores**, organiza talleres de promoción de la lectura que contribuyen a fomentar la autonomía personal.

- El fomento del **voluntariado** constituye otro de los ejes prioritarios del programa. Por este motivo, la Obra Social apoya el funcionamiento de asociaciones de voluntarios formadas por personas mayores (66 asociaciones de personas mayores que gestionan los centros propios, 16 asociaciones de voluntarios de informática y 1 asociación de voluntarios que realiza acciones solidarias de temática social, de ciencia, cultura e informática).

- Otra línea relevante de este programa son las **actividades intergeneracionales** destinadas a fomentar vínculos y el intercambio de experiencias entre los niños y los mayores.



## CiberCaixa Solidarias

### Definición

Proyecto de voluntariado para personas mayores dirigido a acercar las nuevas tecnologías a colectivos desfavorecidos.

### Actuación

Talleres de acercamiento de las nuevas tecnologías a nuevos residentes, internos en centros penitenciarios o personas en situación de exclusión que se desarrollan en las CiberCaixa de los centros de mayores o centros penitenciarios.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Internos en centros penitenciarios, inmigrantes, personas con alguna discapacidad psíquica o física, etc.

### Cifras. 2010

56.656 beneficiarios de CiberCaixa en centros de personas mayores.  
346 beneficiarios de CiberCaixa en centros penitenciarios.

- En las CiberCaixa Solidarias, las personas mayores que se han iniciado en el conocimiento de nuevas tecnologías se convierten en soporte de otros colectivos sociales vulnerables.



Taller de prevención de la dependencia

## Prevención de la dependencia y apoyo al cuidador familiar de personas dependientes

### Definición

#### El reto de la autonomía

Programa para fomentar la autonomía de las personas mayores.

#### Un cuidador. Dos vidas

Programa dirigido a los cuidadores familiares no profesionales de personas en situación de dependencia.

### Actuación

*El reto de la autonomía:* talleres de atención psicosocial; servicio de transporte adaptado gratuito para facilitar la asistencia a los talleres; KitCaixa; guía de ejercicios y un DVD.

*Un cuidador. Dos vidas:* KitCaixa con dos guías de consulta; talleres presenciales para el cuidador familiar; servicio de atención telefónica permanente.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Personas mayores que empiezan a tener dificultades para realizar las actividades de la vida cotidiana y cuidadores no profesionales de personas dependientes.

### Cifras. 2010

#### El reto de la autonomía

1.922 talleres organizados en 343 centros de personas mayores.

28.854 beneficiarios.

82 microbuses para el transporte adaptado.

#### Un cuidador. Dos vidas

284 talleres.

5.307 beneficiarios.

7.032 llamadas telefónicas.

197.666 guías distribuidas.

## Programa de prevención de la dependencia. El reto de la autonomía

- El programa promueve que las personas mayores frágiles integren hábitos saludables en su estilo de vida, con el doble objetivo de fomentar la autonomía y contribuir a retrasar la pérdida de capacidades provocada por el envejecimiento.

- Los talleres se desarrollan de forma gratuita en los centros de personas mayores de la Obra Social "la Caixa" y en colaboración con las diferentes administraciones públicas.

- Los talleres tienen una duración trimestral. Están impartidos por dinamizadores profesionales y se organizan en grupos reducidos que realizan dos sesiones semanales de 90 minutos cada una.

- La Obra Social "la Caixa" ha organizado un servicio de transporte adaptado que permite trasladar a los mayores con dificultades de movilidad o movilidad reducida a los centros donde se realiza el taller.

## Programa de apoyo al cuidador familiar. Un cuidador. Dos vidas

- La Obra Social "la Caixa" impulsa los talleres **Un cuidador. Dos vidas**, dirigidos a los cuidadores familiares no profesionales de personas dependientes, que se llevan a cabo en colaboración con administraciones públicas y diferentes federaciones y confederaciones, con el objetivo de reconocer y apoyar la gran labor que llevan a cabo y aportar recursos y conocimientos prácticos que ayuden a mejorar la calidad de vida.

- Los cuidadores familiares participan en unos talleres en los que se les ofrecen técnicas y consejos que permiten potenciar su autocuidado y mejorar tanto su calidad de vida como la de la persona dependiente a su cargo. Además, cuentan con un *kit* con información sobre los recursos que tienen a su alcance y un teléfono gratuito de atención permanente.

- Los talleres están dirigidos por un profesional y se organizan en grupos reducidos a lo largo de cuatro sesiones de dos horas y media.

## Área Internacional: Un compromiso más allá de nuestras fronteras

Desde 1997 la Obra Social "la Caixa" desarrolla su Programa de Cooperación Internacional con el objetivo de contribuir a la erradicación de la pobreza extrema en los países en vías de desarrollo de África, América Latina y Asia mediante proyectos de desarrollo socioeconómico, de emergencias y acción humanitaria y de formación de líderes sociales y de las ONG locales.

Mediante el programa de Vacunación Infantil, la Obra Social contribuye a mejorar la salud de las poblaciones necesitadas en las zonas más vulnerables del planeta. En estos países, la falta de recursos y las enfermedades están estrechamente relacionadas y la salud resulta un aspecto importante en la lucha contra la pobreza.

Por otra parte, el programa también actúa en España fomentando la cultura de la solidaridad con acciones de sensibilización y de formación.



"la Caixa" lidera en España la primera Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

### Cooperación Internacional

#### Definición

Programa de apoyo a iniciativas que contribuyan a mejorar las condiciones de vida y promover un desarrollo sostenible para las poblaciones más necesitadas de los países en vías de desarrollo.

#### Actuación

Líneas básicas: Desarrollo socioeconómico, Formación de capital social en África, Acción humanitaria y emergencias; Programa CooperantesCaixa; Formación para agentes y directivos de la cooperación internacional; actividades de sensibilización.

#### Ámbito

Países en vías de desarrollo de África, Asia y América Latina y todo el territorio español.

#### Cifras. 2010

671.718 beneficiarios de las actividades de sensibilización y formación en España. 629.058 beneficiarios de los proyectos internacionales.

39 Proyectos internacionales de desarrollo y acción humanitaria en el año 2010: Guinea Conakry, Perú, Uganda, Níger, Chad, India, Etiopía, El Salvador, Bolivia, Nicaragua, Mali, R.D. Congo, Ecuador, República Dominicana, Burkina Faso, Guatemala, Marruecos, Haití, Camerún, Guinea Ecuatorial, Madagascar, Mozambique, Senegal, Ghana, Kenia, Nigeria, Tanzania y Gambia.

- Las líneas básicas de actuación son:
  - **Formación de capital social en África:** prepara a profesionales (personal médico y docente, becas para mujeres emprendedoras, entre otras...) con el objetivo de mejorar los servicios sociales básicos en África.
  - **Emergencias y Acción Humanitaria:** promueve acciones de protección y asistencia a víctimas de desastres naturales o conflictos armados. A esta iniciativa se destinan, además, los donativos de los ciudadanos, el Depósito Estrella Solidario y los recursos del

fondo de inversión ético y solidario, FonCaixa Cooperación. Todos ellos son productos financieros de "la Caixa".

- En este sentido, cabe destacar las acciones de emergencia puestas en marcha tras el terremoto que afectó a Haití en enero de 2010. La Fundación "la Caixa" ha recaudado 3 millones de euros, a los que se añaden los 800.000 aportados por la entidad. Parte de las donaciones solidarias se han destinado a proyectos de Médicos Sin Fronteras e Intermón Oxfam. Del mismo modo, el programa prepara una exposición sobre la catástrofe para 2011.
- En el ámbito de formación, promovemos la profesionalización de los agentes de cooperación a través de la formación de los voluntarios, técnicos y directivos de ONG.
- Desde el programa también se impulsa la sensibilización de la sociedad, el diálogo y el debate social, y la promoción de la solidaridad a través de las conferencias, seminarios, exposiciones, ciclos de cine, publicaciones y talleres escolares y familiares.
- Durante este año 2010 se han organizado las siguientes exposiciones: *Infancia. Fotografías de Isabel Muñoz; Camboya, tierra de esperanza; Comercio Justo, un producto, una historia; Maternidades; Chasing the Dream*, y, por último, *Refugiados. Vidas en tránsito*.

• Desde la puesta en marcha hace doce años de este programa, la Obra Social ha dedicado más de 56 millones de euros a impulsar 437 proyectos en 62 países de todo el mundo.

• En cuanto a alianzas internacionales, la Fundación "la Caixa" ha firmado un acuerdo con la Fundación Inbursa, a través del cual ratifica su compromiso con los ciudadanos de México y del resto de América Central y del Sur. De momento se han puesto en marcha dos líneas de colaboración entre ambas entidades, en

materia de atención a personas con enfermedades avanzadas y de prevención del consumo de drogas.

### Vacunación Infantil

#### Definición

Acuerdo de cooperación con GAVI Alliance para fomentar la vacunación infantil en países de renta baja.

#### Actuación

Colaboración con GAVI Alliance, como principal socio privado en Europa, en la distribución de vacunas. Promoción y canalización de las aportaciones de las empresas españolas a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, una iniciativa corporativa de responsabilidad social impulsada y liderada por "la Caixa".

#### Ámbito

GAVI Alliance actúa en países con una renta per cápita inferior a los 1.000 dólares (72 países actualmente).

#### Beneficiarios

Niños menores de cinco años.

#### Cifras. 2010

3 millones de euros de dotación económica de la Obra Social "la Caixa".  
166.200 euros aportados por 26 empresas adheridas a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil.

- En 2010, la Obra Social "la Caixa" ha renovado su aportación a GAVI Alliance para fomentar la vacunación infantil en países de renta baja, afianzando su posición como primer socio privado europeo de la organización.

- Por otro lado, "la Caixa" lidera en España la primera Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, creada en 2008 con el objetivo de promover la adhesión de empresas españolas que deseen colaborar en la labor social de recaudar fondos para la vacunación infantil. 141 empresas se han adherido al proyecto.

### ISGlobal Barcelona

#### Definición

El Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal) es una nueva iniciativa que une los sectores público y privado, así como al ámbito académico.

#### Actuación

El objetivo principal de ISGlobal es mejorar la salud de las poblaciones más vulnerables y romper el círculo vicioso de enfermedad y pobreza en el que se encuentran atrapadas. Los objetivos coinciden con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en concreto con los relacionados con la salud: la reducción de la mortalidad infantil, la reducción de la mortalidad materna y la mejora de la salud y la lucha contra el VIH, la malaria, la tuberculosis y otras enfermedades que influyen en el desarrollo de los países más pobres.

#### Ámbito

El ámbito de trabajo es global, y se impulsan nuevas respuestas a los principales retos de salud para los países más pobres y las poblaciones más vulnerables a través de la investigación y el desarrollo, la asistencia técnica, la formación de expertos y la incidencia sobre las políticas y los principales actores internacionales en Salud Global.

- Creado en junio de 2010, ISGlobal es una iniciativa promovida por el Gobierno de España (desde el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación y el Ministerio de Sanidad y Política Social), la Generalitat de Cataluña, la Fundación "la Caixa", la Universidad de Barcelona y el Hospital Clínic de Barcelona, y cuenta también con la participación del Instituto Carlos Slim de la Salud (México), la Fundación Bill & Melinda Gates y el Nelson Mandela Children's Fund.

- El Instituto de Salud Global de Barcelona ha impulsado un nuevo foro de debate y reflexión sobre salud global denominado Tribuna ISGlobal, que se ha inaugurado con una conferencia del presidente de Mozambique, Armando Emilio Guebuza.

**Mariana vive en el distrito de Manhica, en Mozambique. Ha trabajado la tierra durante toda su vida, y es miembro de una asociación de mujeres campesinas que producen alimentos para sustentar a sus familias. En la asociación todas comparten un fuerte espíritu de unión y una gran capacidad de esfuerzo. Los nietos de Mariana, que viven con ella, pueden ir al colegio todos los días...**





## Vivienda Asequible

**Desde hace seis años, el programa de Vivienda Asequible de la Obra Social "la Caixa" facilita la emancipación de los jóvenes, ofrece una vivienda digna a las personas mayores y, en respuesta a la coyuntura económica actual, pone pisos asequibles a disposición de familias. La iniciativa, que cuenta con una inversión de 720 millones de euros por parte de la entidad financiera, ha recibido más de 93.000 solicitudes de todo el Estado.**

### Vivienda Asequible

#### Definición

Promoción de inmuebles con alquileres inferiores a los establecidos en el Régimen de Protección Oficial y dirigidos fundamentalmente a tres de los colectivos con más dificultades de acceso a una vivienda: jóvenes, personas mayores y familias.

#### Actuación

Construcción de viviendas en capitales de provincia y áreas metropolitanas con déficit de pisos de alquiler y ofreciendo así inmuebles a precios inferiores a los del mercado de protección oficial.

#### Ámbito

Capitales de provincia de Cataluña, Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y País Vasco y sus respectivas áreas metropolitanas.

#### Beneficiarios

Jóvenes de entre 18 y 35 años, personas mayores de 65 años y familias.

#### Cifras. 2004-2010

1.846 viviendas entregadas.  
1.176 viviendas en construcción.

### Pisos para jóvenes y personas mayores

- En 2004, la Obra Social "la Caixa" puso en marcha el programa de Vivienda Asequible con el compromiso de construir, hasta el año 2012, 3.000 pisos dirigidos a jóvenes y a personas mayores, considerados los dos sectores de pobla-

ción con más dificultades para acceder al mercado de viviendas debido a los precios de compra y alquiler.

- Los pisos tienen una o dos habitaciones y superficies útiles aproximadas de entre 45 y 55 m<sup>2</sup>. Las condiciones y requisitos de acceso son los siguientes:
  - Tener entre 18 y 35 años o 65 años o más.
  - Tener unos ingresos no superiores a 4,5 veces el valor ponderado del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).
  - Acreditar unos ingresos mínimos o bien constituir un aval.
  - No tener ninguna vivienda en propiedad.
  - Las viviendas se adjudican a través de un sorteo ante notario entre todos los solicitantes que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento de cada promoción.
  - La duración del alquiler es de cinco años prorrogables, siempre que el arrendatario siga cumpliendo con los requisitos del régimen de protección oficial.
  - Finalizado el plazo de protección oficial se ofrecerá la posibilidad de compra de la vivienda.

### Pisos orientados a familias

- En abril de 2009 y a raíz de la crisis económica e inmobiliaria, "la Caixa" amplió en 1.000 viviendas más el programa, edificando un total de 4.000 viviendas.
- El objetivo de esta ampliación es reactivar el sector de la construcción, poniendo en marcha promociones detenidas por la crisis y dando respuesta a la necesidad de vivienda para familias.
- Las viviendas tienen dos o tres habitaciones, con superficies de entre 60 y 90 m<sup>2</sup> útiles.
- En las viviendas orientadas a las familias, las condiciones y requisitos de acceso son los siguientes:

- Ser mayor de edad.
- Tener unos ingresos máximos no superiores a 4,5 veces el valor ponderado del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).
- Acreditar unos ingresos mínimos o bien constituir un aval.
- No tener ninguna vivienda en propiedad.
- Los pisos se adjudican a través de un sorteo ante notario entre todos los solicitantes que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento de cada promoción.
- La duración del alquiler es de cinco años prorrogables, siempre que el arrendatario siga cumpliendo con los requisitos del régimen de protección oficial.
- En todos los casos, una vez finalizado el plazo de protección oficial se ofrecerá al cliente la posibilidad de compra de la vivienda.

### Promociones de viviendas en fase de construcción

- El programa de Vivienda Asequible ya ha adjudicado 2.414 pisos y está prevista la entrega de las viviendas para jóvenes y personas mayores, hasta llegar a las 3.000 previstas, entre 2011 y 2012.
- En 2010 se han concretado las promociones ubicadas en: Sentmenat, Vila-Seca, Terrassa, Olot, Tarragona, Bilbao, Sant Just, Barcelona, Vitoria, Santander, Pinto, Córdoba, Badalona, Banyoles y l'Hospitalet de Llobregat, todas ellas dirigidas a familias. Está prevista la entrega de estas 1.100 viviendas entre 2011-2012, y alguna promoción se entregará en 2013.



Promoción de Vivienda Asequible en l'Hospitalet de Llobregat

## Programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales

**La Obra Social "la Caixa" tiene entre sus prioridades el apoyo a entidades que trabajan de forma solidaria para mejorar la calidad de vida de los colectivos vulnerables. La Obra Social "la Caixa" promueve diferentes convocatorias de ayudas a entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos dirigidos a atender las necesidades de las personas socialmente más desfavorecidas y se adapta a las carencias específicas y necesidades de cada territorio.**

### Convocatoria de ayudas sociales

#### Definición

Programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales emprendidos por entidades sin ánimo de lucro radicadas en el territorio español.

#### Actuación

Financiación de proyectos de inclusión social y laboral de personas con discapacidad, lucha contra la pobreza y la exclusión social, apoyo a viviendas temporales de inclusión social, interculturalidad y cohesión social, fomento del voluntariado, acción social y actividades culturales de impacto social.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Entidades sociales sin ánimo de lucro que llevan a cabo proyectos en beneficio de las personas más necesitadas.

#### Cifras. 2010

Apoyo, en total, a 1.145 proyectos:

244 proyectos de inclusión social y laboral de personas con discapacidad.

305 proyectos de lucha contra la pobreza y la exclusión social.

73 proyectos de apoyo a viviendas temporales de inclusión social.

63 proyectos de interculturalidad y cohesión social.

166 proyectos de fomento del voluntariado.

256 proyectos de acción social.

38 proyectos de actividades culturales de impacto social.

- **Inclusión social y laboral de personas con discapacidad:** iniciativas de promoción de la autonomía personal y de apoyo psicosocial del entorno familiar de los beneficiarios, así como proyectos de fomento y promoción de itinerarios de inserción en el mercado laboral ordinario y de integración en el mercado laboral específico.

- **Lucha contra la pobreza y la exclusión social:** proyectos que ofrecen servicios para cubrir las necesidades básicas de personas en riesgo o situación de exclusión social, que promueven la participación y la inserción social de estas personas y que favorecen caminos de inserción laboral para superar situaciones de exclusión.

- **Apoyo a viviendas temporales de inclusión social:** proyectos que ofrecen un servicio de residencia temporal a personas solas y sin entorno, mujeres víctimas de la violencia de género y personas con graves problemas sociales o familiares, además de un seguimiento de cada caso para facilitar la superación de las dificultades de los beneficiarios.

- **Interculturalidad y cohesión social:** proyectos que favorecen las relaciones entre personas de distintas culturas y que ofrecen mediación social intercultural.

- **Fomento del voluntariado:** proyectos de acogida, formación e integración de personas voluntarias en las entidades sociales y de mejora de la gestión de los grupos de voluntariado.

- **Proyectos de acción social:** iniciativas de promoción de la salud, la igualdad de género y la educación en valores, así como de mejora de la calidad de vida de personas con problemas de salud física o mental.

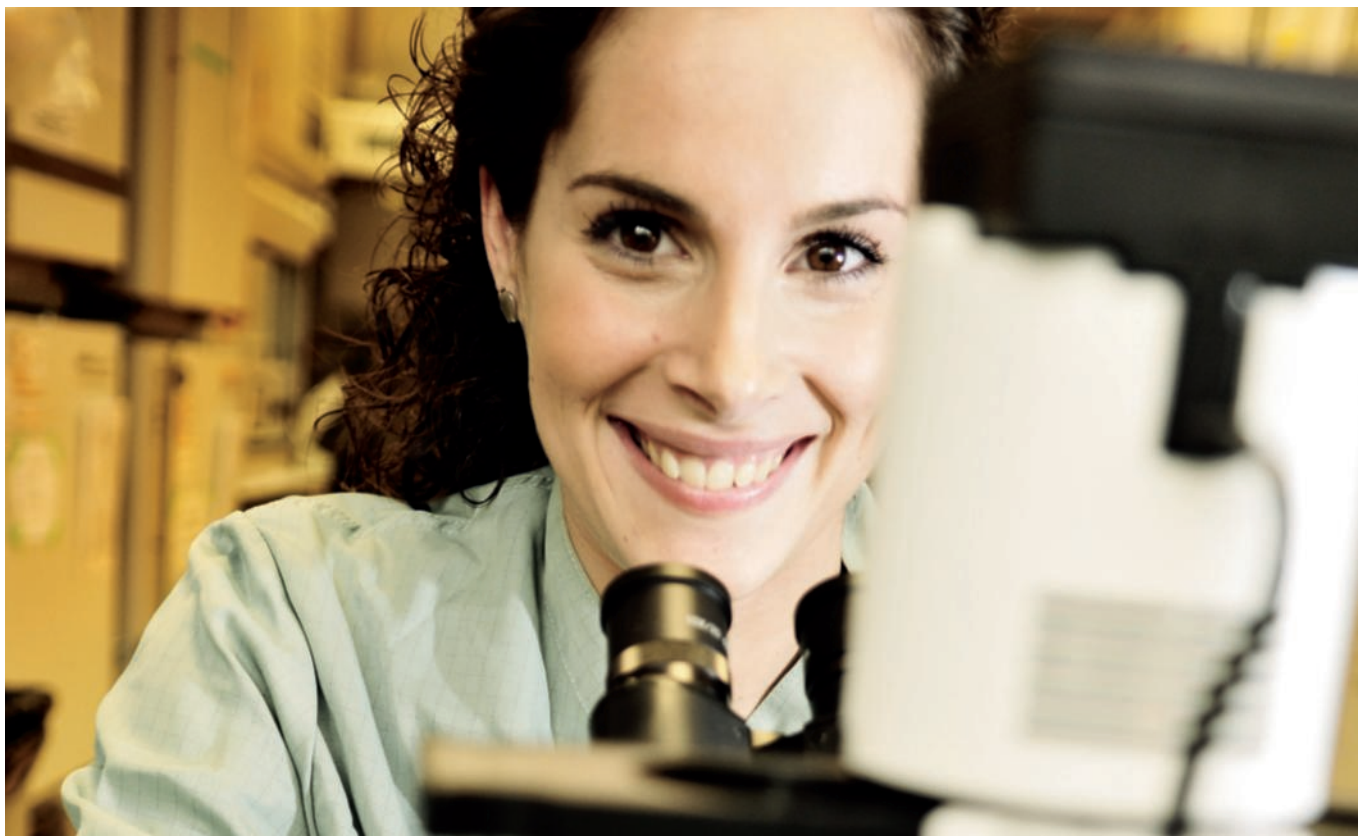
- **Ayudas a actividades culturales de impacto social:** iniciativas de promoción de actividades vinculadas a las artes plásticas, la fotografía, la música, la literatura y las artes escénicas como recurso de desarrollo personal e inclusión social, así como de fomento del papel activo de los colectivos participantes y de los profesionales del mundo de la cultura en actividades de carácter social.



En el año 2010, la Obra Social "la Caixa" ha apoyado 1.145 proyectos de entidades sociales







## Programas educativos

### Introducción

Un amplio programa de becas que apoyan el talento para impulsar el progreso social

## Programas educativos

**El compromiso de la Obra Social "la Caixa" con la educación y la formación de las personas se pone de manifiesto en todo su abanico de iniciativas. El conocimiento y los valores son dos instrumentos imprescindibles para el crecimiento de las personas y, por esta razón, la entidad impregna cualquiera de sus acciones con un marcado carácter educativo.**

Desde la atención a la infancia hospitalizada hasta los talleres de acercamiento a las nuevas tecnologías para personas mayores o el programa de sensibilización y prevención del consumo de drogas, por citar tres ejemplos, la presencia del enfoque educativo es palpable.

Dentro del trabajo en este ámbito, cobra especial relevancia, no obstante, la complicidad entre la Obra Social y los centros escolares. Programas como **CaixaEscena**, que fomentan la utilización del teatro en los colegios; **El arte de educar**, que traslada a las visitas de los colegios al Museo del Prado el planteamiento pedagógico que respiran las iniciativas de la Obra Social; los conciertos escolares, o las visitas a los centros **CosmoCaixa** y **CaixaForum** refrendan la implicación de "la Caixa" con los colegios.

Programas como *Arte en la calle* tratan de derribar las barreras que existen entre la creación contemporánea y los ciudadanos instalando en las calles y las plazas de las principales ciudades esculturas como las de Rodin. La iniciativa **"la Caixa" a favor del mar**, en el plano medioambiental, sensibiliza en torno a la importancia de conservar nuestra biodiversidad marina a través de talleres y visitas al velero científico del programa. Las actividades intergeneracionales fomentan la convivencia entre personas mayores y los más pequeños durante sus vacaciones. La educación, en el fondo, trasciende a todo.

Reflejo de su valor trascendental son, en este sentido, los **KitsCaixa Valores**, un recurso educativo para profesores y alumnos de primaria de entre 8 y 12 años que la Fundación ha distribuido por los centros de recursos y están a disposición de los colegios con el objetivo de fomentar los valores éticos y de convivencia en el ámbito escolar. Estos materiales buscan la asimilación de valores cívicos a través de tres ejes: la Identidad, la Convivencia y la Responsabilidad. Desde el inicio del programa, la Obra Social ha distribuido 398 kits en centros escolares, con los que han trabajado 575.200 niños y niñas.

Paralelamente, cualquiera de las iniciativas sociales, impulsadas por la Fundación, toma la educación como punto de referencia. Es el caso del programa de superación de la pobreza infantil, **CaixaProinfancia**, que concibe el refuerzo escolar como uno de los más eficaces argumentos de cara a combatir la perpetuidad de las situaciones de exclusión a las que se ven abocados los menores de familias con menos recursos. O del programa de becas de formación profesional para reclusos que afronten la etapa final de su condena. Para ellos, la adquisición de las habilidades y conocimientos que requieren oficios con elevada demanda laboral como los de jardinería, hostelería o auxiliar de geriatría constituyen una puerta abierta a la reinserción profesional y a la normalización de sus vidas, una vez recobren la libertad.

A ellas se unen, además, los programas innovadores que apuestan por la **formación de profesionales** en ámbitos de actuación pioneros. Es el caso de la metodología de trabajo desarrollada e implementada por programas de la Fundación como los de Atención a personas con enfermedades avanzadas y sus familiares o Intervención Comunitaria Intercultural.

Finalmente, cabe mencionar una de las señas de identidad de la actividad de la Fundación "la Caixa" en el ámbito de la educación: sus programas de **Becas**. Desde hace treinta años miles de jóvenes estudiantes españoles han tenido la oportunidad, gracias a estas becas, de formarse en los mejores centros y universidades de todo el mundo. Además, desde el año 2008, la Fundación "la Caixa" impulsa un programa internacional de becas de doctorado en biomedicina, gracias al cual cuatro centros de investigación españoles incorporan a sus programas de doctorado jóvenes talentos procedentes de todo el mundo.



Entrega de las becas de 2009 para cursar estudios de posgrado en el extranjero

## Un amplio programa de becas que apoyan el talento para impulsar el progreso social

**Invertir en educación es la base para mejorar los niveles de progreso y bienestar social de un país. Por este motivo, desde 1982, "la Caixa" convoca un programa de becas orientado a ayudar a los estudiantes a ampliar su formación académica en las mejores universidades, tanto de España como del extranjero.**

- El objetivo del programa de Becas de la Obra Social "la Caixa" es colaborar en la formación de los mejores científicos y profesionales para que, de este modo, resulte beneficiada toda la sociedad.
- La dotación económica, el número de becas convocadas, los servicios que se ofrecen a los estudiantes antes, durante y después de la beca, y la universalidad de las disciplinas subvencionadas hacen que el programa de becas de "la Caixa" se encuentre entre los mejores del mundo.
- En 2010 se han concedido:
  - 100 becas para estudios de máster en España.
  - 117 becas para estudios de posgrado en el extranjero.
  - 15 becas para prácticas de periodismo.
  - 40 becas para estudios de doctorado en biomedicina.

### Becas para estudios de posgrado en el extranjero

#### Definición

Programa de becas para cursar estudios de posgrado en cualquier universidad o centro de enseñanza superior de Estados Unidos, Europa o Canadá, y estudios de dirección de empresa (MBA) en China e India.

#### Actuación

Fomentar la movilidad y dar la oportunidad a los estudiantes con más potencial de realizar estudios de posgrado en universidades y centros extranjeros de primer nivel.

#### Dotación de las becas

Billete de ida y vuelta en avión, matrícula de la universidad, asignación mensual, dotación inicial para gastos de instalación, seguro, curso de orientación académica, coste de las solicitudes de admisión en universidades del país de destino, costes del visado.

#### Número de becas convocadas en 2010

#### Países

Estados Unidos: 40 becas.  
Alemania: 20 becas.  
Francia: 20 becas.  
Gran Bretaña: 20 becas.  
Resto de Europa: 5 becas.  
Canadá: 5 becas.  
China: 5 becas.  
India: 2 becas.

### Becas para estudios de máster en España

#### Definición

Programa de becas para cursar un máster oficial en cualquier universidad o centro de enseñanza superior de España.

#### Actuación

Fomentar la movilidad y proporcionar el apoyo y recursos necesarios para que los estudiantes puedan cursar el máster más adecuado a su capacidad y potencial con el máximo aprovechamiento.

#### Dotación de las becas

Matrícula del máster, asignación mensual y dotación inicial para gastos de viaje e instalación.

#### Número de becas convocadas en 2010

100.



Isidro Fainé entregando una de las becas para estudios de posgrado en el extranjero

## Becas para estudios de doctorado en biomedicina

### Definición

Programa de becas dirigido a estudiantes de todo el mundo para cursar un doctorado en investigación biomédica en cuatro centros españoles de excelencia científica.

### Actuación

Atraer a nuestro país los mejores jóvenes talentos internacionales y darles la oportunidad de formarse como científicos en cuatro centros de referencia internacional en investigación biomédica.

### Dotación de las becas

Asignación mensual competitiva internacionalmente, dotación única anual equivalente a una mensualidad para gastos de viaje, instalación y asistencia a seminarios.

### Número de becas 2010

40.

## Becas para prácticas de periodismo

### Definición

Programa de becas dirigido a alumnos del último curso de Ciencias de la Información (rama de Periodismo) para realizar dos años de prácticas formativas.

### Actuación

Durante el primer año, prácticas formativas en las delegaciones de la Agencia EFE en las comunidades autónomas españolas y, durante el segundo, en las delegaciones internacionales de esta agencia de noticias.

### Dotación de las becas

Asignación mensual y ayuda para los desplazamientos.

### Número de becas en 2010

15.

- La Obra Social "la Caixa" ha entregado, en 2010, las 40 becas de la tercera promoción de doctorandos en biomedicina. Mediante este programa, cuatro centros españoles incorporan cada año diez jóvenes investigadores: el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), el Centro Nacional de Biotecnología (CNB-CSIC), el Centro de Regulación Genómica (CRG) y el Instituto de Investigación Biomédica (IRB). Estas becas tienen una duración de cuatro años y están dirigidas a estudiantes de todo el mundo. En 2010 ya son 120 los doctorandos de este programa.

- La dotación económica de las ayudas y la excelencia científica de los centros españoles donde se desarrollan los doctorados hacen posible que este programa pueda competir con las mejores becas predoctorales del mundo en el ámbito de la biomedicina.

- Gracias a este programa, los cuatro centros pueden incorporar a sus equipos jóvenes investigadores formados en cualquier parte del mundo. Con ello, se estimula el intercambio científico, se amplían los horizontes de la investigación, se favorece la difusión de la ciencia española y se refuerza el papel de nuestro país como referencia internacional en el ámbito de la biomedicina.



Enric recibió una beca para realizar un máster en Ingeniería Biomédica en la Columbia University de Nueva York. Gracias a su formación trabaja en el Centre de Recerca en Salut Internacional de Barcelona y en el Centro de Investigação em Saúde de Manhica (Mozambique), impulsando la labor de otros investigadores, como Quique, para mejorar la salud en los países en vías de desarrollo...





## Programas de ciencia, investigación y medio ambiente

Introducción

Ciencia

Investigación

Medio ambiente

## Programas de ciencia, investigación y medio ambiente

**La Obra Social, en su conjunto, aspira a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. El avance del conocimiento científico, su divulgación a un público lo más amplio posible y el mantenimiento y la mejora del medio ambiente constituyen, por ello, áreas de trabajo trascendentales.**

**El fomento de hábitos sostenibles en los ciudadanos, la divulgación de la ciencia y del conocimiento científico, el avance de las investigaciones biomédicas y la atención y preservación de nuestro patrimonio natural son las líneas maestras que guían las actuaciones de los proyectos de ciencia, investigación y medio ambiente.**

En el año 2010, la entidad ha destinado 59 millones de euros a este apartado.

El respaldo a la investigación ha tenido en el lanzamiento de ISGlobal, el Instituto de Salud Global de Barcelona, en la inauguración de la Unidad de Terapia Molecular del Cáncer "la Caixa" en el Hospital Vall d'Hebron y en la resolución de la primera convocatoria de RecerCaixa, un proyecto conjuntamente desarrollado con la Associació Catalana d'Universitats Públiques, tres de sus hitos más destacados.

En el año 2000, la ONU fijó entre sus Objetivos de Desarrollo del Milenio, tres metas directamente relacionadas con la salud global: la reducción de la mortalidad infantil, la reducción de la mortalidad materna y la mejora de la salud y la lucha contra el VIH, la malaria, la tuberculosis y otras enfermedades que lastran el desarrollo de los países más pobres. En línea con estos objetivos, ISGlobal Barcelona, impulsado por la Obra Social en 2010, tiene como objetivo principal mejorar la salud de las poblaciones más vulnerables y romper el círculo vicioso de enfermedad y pobreza en el que se encuentran atrapadas, complementando así, fuera de nuestras fronteras, la apuesta por la inmunización infantil del programa de Cooperación Internacional.

RecerCaixa, por su parte, persigue propiciar un paso adelante en la calidad y la magnitud de la investigación en Cataluña así como la competencia económica y tecnológica de la sociedad catalana. El programa, impulsado conjuntamente por la Obra Social "la Caixa" y la Associació Catalana d'Universitats Públiques, ha designado en 2010 los proyectos de su primera convocatoria.

La Unidad de Terapia Molecular del Cáncer "la Caixa", dirigida por el prestigioso oncólogo Josep Baselga e inaugurada en el mes de junio, centrará su actividad en el diseño y la búsqueda de nuevas estrategias para el tratamiento del cáncer mediante ensayos clínicos con nuevas terapias antitumorales. Estos proyectos se suman a los numerosos centros de investigación respaldados por "la Caixa" y entre los que destacan IrsiCaixa, referente internacional en la lucha contra el sida, el Centro WIDER de cirugía endoscópica o el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares.

Los descubrimientos derivados del apoyo a la investigación aportan nuevas perspectivas para la ciencia. Consciente de que esta se encuentra cada vez más presente en nuestras vidas, la Obra Social apoya la difusión de la ciencia entre todo tipo de públicos. **Los Museos de la Ciencia CosmoCaixa de Madrid y Barcelona**, en los que se organizan jornadas, conferencias y muestras que van desde la paleontología al cambio climático, son foros al servicio de la divulgación científica. Los contenidos de estos espacios se complementan con las exposiciones itinerantes que recorren el país. *Érase una vez... ¡el habla!*, *Orígenes*, *Tecnorrevolución* o *Paisajes neuronales* son los títulos de algunas de ellas.

En lo que atañe a la protección del medio ambiente, el programa de **Conservación de los espacios naturales y reinserción social** contribuye al mantenimiento de los ecosistemas más valiosos de nuestro país, mediante actuaciones de preserva-

ción del entorno que, además, priorizan la contratación de colectivos desfavorecidos en el desarrollo de los trabajos. En 2010, la Obra Social ha impulsado 417 iniciativas en el marco de este proyecto. La innovadora iniciativa conjuntamente puesta en marcha con la Fundació Institut Català de Ciències del Clima (IC3) para la instalación de una red de estaciones capaces de medir y estudiar el impacto del cambio climático, amplían el compromiso medioambiental de "la Caixa".

**"la Caixa" a favor del mar**, centrado en la divulgación de la importancia de la protección de las áreas marinas.

Además, la Fundación "la Caixa" está trabajando en la publicación de la Memoria de Sostenibilidad. Para elaborarla utiliza la metodología del estándar de referencia internacional GRI-G3 del *Global Reporting Initiative*. La finalidad del mismo es aportar una visión precisa, fiable, transparente y periódica sobre el desarrollo económico, ambiental y social de la Fundación, mejorando así la rendición de cuentas de las actividades de la institución ante los diversos grupos de interés de la Fundación.



Vell Marí. "la Caixa" a favor del mar

## Ciencia

**El programa de divulgación científica quiere acercar el conocimiento científico y medioambiental a los ciudadanos en un momento en que la ciencia cada vez está más presente en nuestras vidas. Esto se lleva a cabo a través de una programación de exposiciones y actividades pensadas para todos los públicos.**

### CosmoCaixa Barcelona

#### Datos

Inaugurado en el año 2004.  
30.000 m².

2.128.453 visitas en 2010.  
721.337 visitantes en 2010.

#### Emplazamiento

Isaac Newton, 26, Barcelona.

#### Instalaciones

4 espacios de exposiciones temporales.

7 aulas y salas polivalentes.

Auditorio.

Ágora.

Plaza de la ciencia.

#### Exposicions i espais permanents

El bosque inundado.

El muro geológico.

La sala de la materia.

Planetario y estación meteorológica.

Clik y Flash.

Planetario burbuja.

¡Toca, toca!

- CosmoCaixa Barcelona, el Museo de la Ciencia de la Obra Social "la Caixa", constituye un referente a nivel mundial. Su amplia oferta científica, las exposiciones temporales y permanentes, así como los talleres, conferencias, cursos y debates sobre temas de actualidad científica, investigación y medio ambiente, que son explicados por los propios investigadores, lo convierten en un centro de referencia internacional. El programa de actividades se renueva cada cuatro meses y las temáticas giran alrededor de la conmemoración de acontecimientos científicos.

- Inaugurado en el año 2004, este museo de la ciencia de la Obra Social "la Caixa" acerca el conocimiento científico a públicos de todas las edades –personas mayores, familias, jóvenes, niños– y de todos los niveles formativos. El centro está adaptado para todo tipo de personas con diferentes discapacidades.

- La oferta educativa de CosmoCaixa se basa en la innovación constante, tanto de los recursos pedagógicos como de los formatos de las actividades, con el fin de complementar de forma no reglada los temarios educativos. Además de visitas guiadas, el centro programa talleres, itinerarios, lecciones de ciencia, teatro científico y conferencias para escolares. CosmoCaixa Barcelona es un museo en el

que el visitante utiliza todos sus sentidos, participa, juega, aprende y, sobre todo, se divierte.

### Exposiciones temporales

- *Hablemos de drogas*. Del 15 de enero de 2009 al 31 de enero de 2010.
- *Darwin observador*. Del 21 de octubre de 2009 al 15 de noviembre de 2010.
- *Abracadabra, ilusionismo y ciencia*. Del 19 de noviembre de 2009 al 9 de enero de 2011.
- *Reciclaje*. Del 4 de junio de 2010 al 7 de junio de 2011.
- *Aire. Respiración y salud infantil*. Del 15 de octubre de 2010 al 16 de octubre de 2011.

### Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

- Ciclo de conferencias *Hoy habla... Ciencia y ciudadano*, en colaboración con la Asociación Catalana de Universidades Públicas (ACUP), con los conferenciantes Enric Carreras y Eudald Carbonell.
- *Del residuo a la materia prima. Las raíces de los productos de consumo del mañana*, ciclo de conferencias en colaboración con Unescocat.
- Jornada científica. *Cáncer, hacia una medicina personalizada*, con los conferenciantes J. Michael Bishop, premio Nobel de Medicina, y Laura Van't Veer.



Josep Marlés es profesor de biología y ha acompañado varias veces a sus alumnos a CosmoCaixa. Cada visita se convierte en una experiencia para los niños, que se traduce en más interés por aprender y acercarse al mundo de la ciencia...



## CosmoCaixa Madrid

### Datos

Inaugurado en el año 2000.

11.000 m<sup>2</sup>.

1.378.261 visitas en 2010.

348.541 visitantes en 2010.

### Emplazamiento

Pintor Velázquez, s/n, Alcobendas (Madrid).

### Instalaciones

3 salas de exposiciones.

4 aulas y salas polivalentes.

Sala de actos / Auditorio.

- Difundir el conocimiento científico y hacerlo llegar a los ciudadanos de un modo sencillo, cercano y divertido, de la mano de las personas que lo hacen posible, es uno de los objetivos principales del Museo de la Ciencia de la Obra Social "la Caixa" en Madrid. Se trata de un museo eminentemente interactivo basado en la participación y experimentación del visitante con los conceptos científicos que se transmiten.

- Desde su apertura en el año 2000 en Alcobendas, CosmoCaixa Madrid se ha convertido en un lugar de encuentro entre la ciencia y la sociedad. Sus exposiciones, conferencias y talleres para todos los públicos en torno a la investigación, la astronomía y el medio ambiente se centran en temas de actualidad y de interés general.

- Durante el año 2010 CosmoCaixa Madrid ha recibido un total de 348.541 visitantes. Las exposiciones que registraron mayor afluencia fueron *Dinosaurios. Tesoros del desierto de Gobi*, *Hablemos de drogas* y *Comprender para sobrevivir: el clima*. También ha organizado ciclos de conferencias y talleres sobre temas como la relación entre ciencia y magia,

la exploración del espacio, el mundo de los dinosaurios o la importancia de la biodiversidad en las que han participado los mejores expertos a nivel nacional e internacional.

### Exposiciones temporales

- *¡Viva la diferencia! El tesoro más valioso de los últimos mil millones de años* (noviembre 2008 - enero 2010).
- *Comprender para sobrevivir: el clima* (junio 2009 - marzo 2011).
- *Dinosaurios. Tesoros del desierto de Gobi* (marzo 2010 - enero 2011).
- *Hablemos de drogas* (marzo 2010 - mayo 2011).

### Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

- Jornadas *Webvolución 2.0: herramientas digitales para profesores del siglo XXI*.
- Ciclo de conferencias *De la Tierra, al espacio. La tecnología de las últimas fronteras*.
- Ciclo de conferencias *¡Dinosaurios! Cinco ventanas a los seres (casi) extintos más famosos*.
- Curso de *Iniciación a la astronomía*.



CosmoCaixa Madrid

## Investigación

**Desde 1995, la Obra Social "la Caixa" impulsa la investigación científica de excelencia en el campo de las ciencias de la vida y de la salud para el bienestar de las personas. En 2010 renueva sus esfuerzos y amplía las áreas de actuación.**

- Hace más de 15 años que la Obra Social impulsa la investigación a través de las alianzas con las instituciones y la Administración Pública. Este año 2010, se ha puesto en marcha **RecerCaixa**, un nuevo programa pionero en Cataluña, fruto de la colaboración entre "la Caixa" y la Asociación Catalana de Universidades Públiques (ACUP), para dar impulso y soporte a la investigación. La convocatoria de ayudas a la investigación es un programa anual para financiar los mejores proyectos de investigadores y centros de investigación de Cataluña en áreas concretas de las ciencias sociales y de la salud. La inversión por parte de "la Caixa" en este proyecto será de 9 millones de euros hasta el año 2014.

- Uno de los primeros laboratorios en el que la entidad ha invertido 1,3 millones de euros en 2010, **IrsiCaixa** del Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona, se ha convertido en un centro de referencia a nivel mundial en la investigación sobre el sida.

- En esta línea de actuación, se ha impulsado conjuntamente con la Generalitat y la **Fundación Pasqual Maragall** el Programa de Investigación en Diagnóstico Precoz del Alzheimer (PIDP) en el Proyecto BarcelonaBeta. Esta nueva y pionera iniciativa se centra en la elaboración de un estudio de ámbito estatal dirigido al diagnóstico e intervención precoz en las enfermedades neurodegenerativas relacionadas. La Obra Social "la Caixa" destinará a este proyecto 3,4 millones de euros hasta 2012.

- La Obra Social "la Caixa", patrón de la **Fundación Vall d'Hebron Instituto de Oncología (VHIO)**, ha creado la primera Unidad de Investigación en Terapia Molecular del Cáncer en Europa, dirigida por el doctor Josep Baselga. Su finalidad es agilizar la transferencia de los resultados científicos a la práctica clínica en beneficio de los enfermos oncológicos. La Obra Social "la Caixa" invertirá en este nuevo proyecto un total de 7 millones de euros.

- Además, "la Caixa" apoya, entre otros, el **Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares de Madrid (CNIC)**, dirigido por el doctor Valentí Fuster, y el **Programa de Genética Cardiovascular**, dirigido por el doctor Ramon Brugada, del Instituto de Investigación Biomédica de Girona (IDIBGI).

- También, fruto de las alianzas entre instituciones, "la Caixa" respalda el **Centro WIDER-Barcelona** (World Institute for Digestive Endoscopy Research in Barcelona), dirigido por el doctor Josep Ramon Armengol-Miró, en el marco de la Fundació Institut de Recerca Hospital Universitari Vall d'Hebron (FIR-HUVH), con una inversión global de 9,9 millones de euros. El objetivo es promover el avance de la cirugía endoscópica a través de orificios naturales para una recuperación más rápida y menos dolorosa.



RecerCaixa, programa pionero en Cataluña que impulsa la investigación de excelencia



## Medio ambiente

El programa de medio ambiente promueve la conservación y mejora de la naturaleza tanto del medio terrestre como del marino y fomenta el respeto por la biodiversidad.

---

### Conservación de espacios naturales y reinserción social

---

#### Definición

El programa, fruto de convenios con las comunidades autónomas y las diputaciones provinciales, tiene un doble objetivo: contribuir a la mejora y mantenimiento de los espacios naturales y promover la inserción laboral de las personas desfavorecidas.

#### Actuación

La potenciación de actuaciones que ayuden a minimizar los efectos del cambio climático, como la plantación de árboles, o la implementación de acciones encaminadas a la utilización de energías renovables y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> son las líneas de actuación que se han reforzado en el último convenio. Además, se siguen realizando labores de restauración de bosques afectados por incendios, prevención de incendios y mejora de los hábitats y paisajes naturales; preservación de la biodiversidad, fomento de la investigación y difusión de los valores medioambientales; potenciación del tejido económico e impulso a la formación laboral de la población local en los municipios que integran los espacios naturales.

#### Ámbito

Todo el Estado español.

#### Beneficiarios

Personas en situación o riesgo de exclusión social, preferentemente personas con discapacidad psíquica o física, enfermos mentales, exinternos en centros penitenciarios, exdrogadictos, inmigrantes, parados de larga duración y mujeres en situación extrema.

#### Colaboradores

Todas las comunidades autónomas y diputaciones provinciales catalanas y vascas.

#### Número de beneficiarios en 2010

1.860 personas en riesgo de exclusión social.

#### Número de proyectos en 2010

417.

---

### Conservación de espacios naturales y reinserción social

El programa de Conservación de espacios naturales es la apuesta de la Obra Social "la Caixa" para la mejora de la naturaleza ante la pérdida de la biodiversidad del planeta Tierra y la preocupación de los ciudadanos en temas de gestión ambiental. Además, el programa también brinda a las personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos la oportunidad de integrarse social y laboralmente mediante el desarrollo de acciones de protección y conservación de los espacios naturales más valiosos de nuestro país. Este año se han reforzado las actuaciones encaminadas a la minimización de los efectos del cambio climático y a la instalación de energías renovables como fuentes de energía limpia y sostenible.

- Esta iniciativa se puso en marcha en el año 2005 con la firma de un primer convenio con la Diputación de Barcelona. Los buenos resultados motivaron la implementación de este programa en todo el Estado español. Actualmente, la Obra Social tiene convenios vigentes con todas las comunidades autónomas españolas. Cabe destacar que durante estos años se ha actuado en la mayoría de parques nacionales y naturales del territorio español.

- Las líneas de actuación se centran en la potenciación de iniciativas que minimicen los efectos del cambio climático, en la conservación de los espacios naturales (hábitats forestales, utilización de energías renovables, restauración de áreas degradadas, eliminación de plantas foráneas, etc.), además de la preservación de la biodiversidad y la adecuación de espacios para facilitar el acceso a personas con discapacidad.

• Por citar algunas de las iniciativas impulsadas en el marco del programa de Conservación de espacios naturales, la Obra Social ha apoyado este año:

- Estudio sobre los efectos de cambio climático en las zonas húmedas de la provincia de Álava.
- Restauración de bosques públicos afectados por el incendio en Sierra Nevada (Granada), en el año 2005.
- Adecuación de un tramo de sendero para personas discapacitadas en el Parque Nacional de Ordesa (Huesca).
- Proyecto piloto de plantación de zoster marina (planta de la familia de las fanerógamas), como mecanismo de absorción de CO<sub>2</sub>, en Asturias.
- Restauración forestal en Ibiza debido al incendio del verano de 2010.
- Gestión integral para la mejora de los hábitats y la prevención de incendios en el Parque Natural del Garraf (Barcelona).
- Instalación de una caldera de biomasa en el Centro de Interpretación Toki-Alai, en el Parque Natural de Urkiola (Vizcaya).
- Restauración forestal en La Palma (Canarias) debido al incendio del año 2009.

- Eliminación de plantas foráneas invasoras en la Bahía de Santander, Cantabria.
- Recuperación del entorno natural de la laguna del Altillio Chica (Toledo).
- Restauración del tramo palentino del Camino de Santiago, en Castilla y León.
- Proyecto para la protección, restauración y puesta en valor de las turberas de la zona este de Extremadura.
- Conservación y potenciación de la vegetación autóctona en ecosistemas dunares en el Parque Nacional Islas Atlánticas (Pontevedra).
- Creación de un mosaico forestal para la mejora de la biodiversidad y de lucha contra incendios en el Parque Natural dels Ports (Tarragona).
- Acondicionamiento y mejora de la accesibilidad en la Fageda d'en Jordà, Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa (Girona).
- Recuperación y gestión de suelo agrario para los pastos en el Parque Natural de Pagoeta (Guipúzcoa).
- Plantaciones de arbolado para sumideros de CO<sub>2</sub> en Espacios Naturales de La Rioja.

- Actuaciones forestales para la prevención de incendios en la finca pública de Bonrepòs (Lleida).
- Estudio de identificación de mejoras en ciénagas para potenciar la biodiversidad y mitigar los efectos negativos del cambio climático, en la Comunidad de Madrid.
- Proyecto para la restauración forestal de la Vía Verde en Caravaca de la Cruz (Murcia).
- Construcción de un cortafuego en el Lugar de Interés Comunitario de Arabarko (Navarra).
- Actuaciones para la mejora de la conectividad ambiental en el Espacio de Interés Natural Montañas de Tivissa (Tarragona).
- Instalación de placas solares fotovoltaicas en el Centro de Interpretación del Hondo, Parque Natural del Hondo (Valencia).

Andrés padece síndrome de Ménière, que afecta a su oído interno y no le permite desarrollar su profesión de encofrador. Ahora trabaja en la recuperación de espacios naturales en Cantabria. María José se siente realizada, como insertora laboral, por haber contribuido a que Andrés vuelva a confiar en sí mismo. Ese cambio se percibe en la familia de Andrés...







## Programas culturales

Introducción

CaixaForum Barcelona

CaixaForum Madrid

CaixaForum Palma, Lleida, Tarragona y Fundación  
"la Caixa" en Girona

Nuevos CaixaForum Zaragoza y Sevilla

Exposiciones

Música



## Programas culturales

**La cultura es motor de desarrollo social y personal. A partir de esta convicción, la Obra Social ha dedicado 50 millones de euros en 2010 al desarrollo de iniciativas culturales. La finalidad de todas ellas es fomentar en la sociedad hábitos de consumo cultural que repercutan en el crecimiento de las personas.**

En este sentido, las diferentes propuestas de la entidad acercan el arte, la música, el teatro o las humanidades a públicos de todas las procedencias, edades y niveles de formación, pero muy especialmente a personas que no tienen la posibilidad o la costumbre de frecuentar museos, teatros o salas de conciertos.

Con este espíritu, "la Caixa" impulsa la red de centros socioculturales **CaixaForum**, espacios gratuitos abiertos a toda la sociedad en los que se ofrecen actividades relacionadas con los diferentes ámbitos de la cultura.

En un marco global, la programación cultural de la Obra Social "la Caixa" se estructura en torno a cuatro grandes ámbitos: las **exposiciones**, las **humanidades**, la **música** y el **teatro**.

Dentro de su programa de exposiciones, la retrospectiva en torno a la obra de Miquel Barceló, la muestra homenaje al genio cinematográfico de Federico Fellini, la fotografía poética de Jacques Henri Lartigue o el repaso a la técnica del grabado a través del proyecto *De Durero a Morandi* han cobrado un protagonismo especial.

El programa de humanidades, por su parte, ha abarcado el pensamiento clásico y contemporáneo, la literatura, el cine, la historia, las artes plásticas y las artes escénicas con el fin de profundizar en las raíces de la cultura y fomentar el debate sobre las grandes transformaciones sociales.

El programa de música de la Obra Social ha apostado por generar cohesión social y favorecer la interculturalidad. Y el

teatro ha cobrado vida a través de de CaixaEscena, un programa de ayuda y apoyo a los profesores que encuentran en el arte dramático una herramienta para incentivar la creatividad y el trabajo en equipo de sus alumnos. Durante el año 2010, el programa se ha llevado a cabo en todas las comunidades autónomas y han participado 634 grupos escolares teatrales, con un total de 11.332 alumnos, 488 representaciones y 83.666 beneficiarios de la comunidad educativa.

La **recuperación del patrimonio** es, además, otra de las prioridades del área de cultura y encuentra en el programa Románico Abierto, conjuntamente desarrollado con la Generalitat de Cataluña, su expresión más fehaciente.

### Grandes alianzas

Una de las principales actuaciones promovidas en 2010 por la Obra Social "la Caixa" dentro del ámbito cultural ha sido la consolidación de su política de alianzas con grandes museos y centros culturales internacionales.

En este sentido, la exposición *Rutas de Arabia. Tesoros arqueológicos del reino de Arabia Saudí*, ha podido verse en CaixaForum Barcelona, materializando

el acuerdo de colaboración firmado en 2009 con el **Museo del Louvre**, que permitirá en los próximos años la exhibición de obras procedentes del centro francés en los diversos CaixaForum.

Además, durante 2010, la Fundación "la Caixa" ha firmado un acuerdo de colaboración con la **Fundación MACBA** (Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona) con la finalidad de gestionar las colecciones de arte contemporáneo de las dos fundaciones. El acuerdo supone la creación de un fondo común de 4.450 obras y un valor de mercado en torno a 160 millones de euros, que lo convierte en uno de los más significativos de España y de Europa del período comprendido entre la segunda mitad del siglo xx y la actualidad.

El acuerdo se hará tangible a nivel expositivo a partir de la programación conjunta de grandes muestras en las diferentes sedes de ambas instituciones y en museos del extranjero a partir de 2011. En paralelo al mismo, el proyecto incluye el desarrollo de programas de educación, investigación, cohesión social y proyectos artísticos específicos. Además de estos dos acuerdos, la Obra Social desarrolla conjuntamente con el Museo del Prado el programa **El arte de educar**.



Programa Románico Abierto. Iglesia de Sant Joan de Boí



## CaixaForum Barcelona

### CaixaForum Barcelona

#### Datos

Inaugurado en el año 2002.  
12.000 m².  
1.552.110 visitas en 2010.  
733.945 visitantes en 2010.

#### Emplazamiento

Avinguda de Ferrer i Guàrdia, 6-8,  
Barcelona.

#### Instalaciones

5 salas de exposiciones.  
Auditorio con capacidad para 341 personas.  
3 aulas para cursos, conferencias y otras actividades.  
Laboratorio de las Artes para actividades educativas.  
Mediateca.

- Las diversas actividades y exposiciones organizadas en CaixaForum Barcelona han recibido durante el año 2010 más de un millón y medio de visitas. Ubicado en la antigua fábrica Casaramona (obra de Puig i Cadafalch), joya de la arquitectura modernista industrial, CaixaForum se ha consolidado desde su inauguración como uno de los espacios culturales más concurridos y dinámicos de la ciudad.

- El principal objetivo de las iniciativas y actividades que tienen lugar en CaixaForum Barcelona es acercar la cultura a la sociedad. Durante 2010, el centro ha ofrecido una extensa programación de actividades para todos los públicos, entre las que se han incluido exposiciones de arte de diferentes épocas, civilizaciones y diferentes especialidades (pintura, arquitectura, fotografía...). En torno a ellas, CaixaForum Barcelona ha organizado actividades complementarias, visitas comentadas para el público en general, concertadas para grupos y dinamizadas para escuelas, así como visitas preparadas para personas con dificultades visuales y auditivas, y cafés tertulia para personas mayores. Los programas de humanidades, música, cooperación internacional,

actividades educativas, familiares y multimedia han ofrecido numerosas actividades en diferentes formatos: conciertos, espectáculos de artes escénicas, debates y conferencias, proyecciones de cine, cursos y talleres.

- La Mediateca CaixaForum [espacio de Media Art], como centro especializado en las nuevas formas artísticas, incrementó en el año 2010 el número de visitantes y sus fondos bibliográficos y artísticos de cine, documental, fotografía, música, videoarte, etc. Además, incorporó servicios y recursos para apoyar la docencia y la investigación dentro de su ámbito temático y para diferentes niveles educativos: secundaria, bachilleratos, grados y posgrados universitarios.

- Entre todas las exposiciones organizadas, la más concurrida de 2010 ha sido la dedicada al artista mallorquín Miquel Barceló, que superó las 228.000 visitas. También han destacado las muestras retrospectivas dedicadas al fotógrafo francés Jacques Henri Lartigue y al cineasta Federico Fellini, y la última muestra del certamen de la Obra Social "la Caixa" FotoPres'09, cada una de las cuales superó sobradamente los 100.000 visitantes. Merecen mención especial las exposiciones que han mostrado piezas de la Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa", una de las más importantes del Estado español, a las que han asistido más de 340.000 visitantes.

En este sentido, la exposición *Objetos desclasificados* ha sido la segunda más visitada del año en CaixaForum Barcelona con cerca de 136.000 visitas.

#### Exposiciones

- *Los mundos del Islam en la colección del Museo Aga Khan*
- *Camboya, tierra de esperanza*
- *Federico Fellini. El circo de las ilusiones*
- *FotoPres "la Caixa" 09*
- *La mirada del artista: Luis Gordillo. Cosmética dogmática. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"*
- *Objetos desclasificados. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"*
- *Infancia. Fotografías de Isabel Muñoz*
- *Un mundo flotante. Fotografías de Jacques Henri Lartigue (1894-1986)*
- *Miquel Barceló. 1983-2009. La solitud de organisative*
- *El atletismo. El deporte más humano*
- *Rutas de Arabia. Tesoros arqueológicos del reino de Arabia Saudí*
- *Humano, demasiado humano. Arte español de los años 50 y 60. Colección de Arte Contemporáneo*
- *Ventanas al mundo. Documentales desde otra perspectiva*
- *La tentación de la tierra (Qiu Anxiong)*



CaixaForum Barcelona

## Humanidades

- Ciclos de conferencias
  - *El romanticismo alemán, los lieder de Schumann y los poetas románticos*
  - *Pensadores catalanes: Balmes, Pi i Margall, Joan Maragall, Lerroux, Vicens Vives*
  - *Narrar en la era de la imagen*
  - *De poema a poema. Poemas de la literatura hispánica comentados por poetas de hoy*
  - *Nino Rota. Música, sentimiento e imagen*
  - *Arte y antigüedad grecolatina*
  - *El oficio de editar. De Carles Barral a nuestros días*
  - *Escrituras del mundo actual*
  - *El franquismo, 35 años después. Un nuevo balance histórico*
- Ciclos de conferencias y proyecciones
  - *Exploradores españoles olvidados*
  - *El mar de Barceló*
- Ciclo de cine
  - *El fotógrafo ante el objetivo*
  - *Fellini: el espectáculo infinito*
- Jornada
  - *El atletismo y sus infinitos matices*
- Mañanas de arte
  - *Nuevos formatos y canales para la fotografía documental*

## Cooperación internacional

- Ciclo de cine
  - *Infancia*
  - *Camboya*
- Ciclos de conferencias y mesas redondas
  - *Encuentros con compromiso*
  - *La respuesta de las ONG a la emergencia de Haití: actuaciones, aprendizaje y retos*
  - *La evaluación de la acción humanitaria. ¿Por qué es tan importante?*

## Música

- Conciertos de *Antiqua*
- Conciertos de la *Temporada musical CaixaForum*: 12 conciertos protagonizados por prestigiosas personalidades y formaciones de la música antigua, las músicas del mundo y otros estilos, entre los que han destacado Trevor Pinnock, Hopkinson Smith, Avaye Doust, A Filetta, Xavier Sabata y Forma Antiqua, Grupo de Cámara de la Orquesta Barroca Catalana, Fargana Qasimova y Daud Khan Ensemble.
- Música filmada
  - *Verdi*
  - *Sonidos, furias, ecos. Filmar la música y los músicos del siglo xx*
- Música electrónica
  - *Música electrónica vinculada al ciclo Cine electrónico*
  - *Música experimental en CaixaForum*

## Noches de verano

- *Conciertos (gospel, jazz, rumba, fado, tango, música congoleña, celta, brasileña...)*



- *Performances, danza contemporánea y vídeo*
- *Recitales poéticos*

## Actividades familiares

- Conciertos familiares
- Cine familiar
- Artes de calle. Y si llueve, ¡también!
- Artes escénicas
- Arte en el labo
- Arte en juego (actividades autónomas: las mochilas de CaixaForum, el mural de Sol LeWitt: variaciones sobre un tema, Trenca't la closca en CaixaForum)
- Talleres
- Espacio educativo
- Presentaciones en familia de las exposiciones
- Juegos de pistas

## Actividades educativas

- Talleres de artes plásticas
- Talleres de Cooperación Internacional
- Talleres de música
- Visitas en las exposiciones
- Conciertos
- Artes escénicas

## Actividades multimedia

- Conciertos
- Proyecciones Canal Mediateca

---

Eulalia ha participado en un taller familiar en CaixaForum y lo ha pasado muy bien, como su hermana. Los padres están encantados de que sus hijas se acerquen a la cultura y que eso influya positivamente en su desarrollo. Mónica disfruta trabajando como educadora...

---

## CaixaForum Madrid

### CaixaForum Madrid

#### Datos

Inaugurado en el año 2008.  
10.000 m<sup>2</sup>.  
1.445.045 visitas en 2010.  
1.028.310 visitantes en 2010.

#### Emplazamiento

Paseo del Prado, 36, Madrid.

#### Instalaciones

2 salas de exposiciones.  
Auditorio con capacidad para 330 personas.  
5 espacios educativos y/o polivalentes.  
Cafetería-restaurante.  
Tienda-librería.

- Desde que abriera sus puertas en febrero de 2008, CaixaForum Madrid se ha convertido en todo un referente en la capital de España que ha ampliado y diversificado la oferta social y cultural, bien a través de las actividades e iniciativas de la Obra Social "la Caixa" o acogiendo actos de entidades e instituciones de primer nivel. Sus 1.028.310 visitantes lo convierten en un centro vivo, activo y dinámico al servicio de todos los públicos, una plataforma de divulgación coherente con las inquietudes y necesidades sociales actuales.

- CaixaForum Madrid constituye un punto de encuentro en la vida de la ciudad en el que se genera conocimiento y desarrollo personal a través de exposiciones de arte antiguo, moderno y contemporáneo que ha programado, así como conciertos, artes escénicas, ciclos de cine y literatura, talleres educativos y familiares, y jornadas de carácter científico y medioambiental.

- La fotografía como instrumento de compromiso social ha centrado buena parte de la programación de CaixaForum durante este año, con exposiciones como *FotoPres'09*, *Maternidades e Infancia. Fotografías de Isabel Muñoz*. El centro también ha acogido la primera gran retrospectiva organizada en España del artista Miquel Barceló que recorre los principales hitos y etapas de su creación artística desde sus comienzos hasta la actualidad. En sus salas también se ha podido descubrir una mirada inédita sobre la vinculación personal, intelectual y artística forjada en la Residencia de Estudiantes entre el pintor Salvador Dalí y el poeta y dramaturgo Federico García Lorca, en el marco internacional de las vanguardias.

- En términos de afluencia de público, las exposiciones son el eje central de las actividades organizadas en CaixaForum Madrid, seguidas de las actividades educativas y familiares, conciertos, ciclos de humanidades y proyectos sociales.

#### Exposiciones

- *Palladio, el arquitecto* (1508-1580)
- *Hannah Collins. Historia en curso. Películas y fotografías*
- *Maternidades. Fotografías de Bru Rovira*
- *Miquel Barceló. 1983-2009. La solitud de organisative*
- *FotoPres "la Caixa" 09*
- *Obras maestras contemporáneas de Turquía*
- *Comercio justo. Un producto, una historia*
- *Federico Fellini. El circo de las ilusiones*
- *Infancia. Fotografías de Isabel Muñoz*
- *Dalí, Lorca y la Residencia de Estudiantes*



CaixaForum Madrid



## Humanidades

- Ciclos de conferencias
  - *Barceló y su obra*
  - *FotoPres. Visiones de la guerra y de los conflictos. La violencia y la condición humana*
  - *Fellini: el espectáculo infinito*
  - *Tradición y modernidad en la Residencia de Estudiantes (1910-1939)*
  - *70 años sin Freud. Nuevas perspectivas en psicología y psiquiatría*
  - *Diálogos con África*
  - *¡Compañero del alma, compañero! 100 años con Miguel Hernández*
  - *Imágenes modernas del mundo antiguo*
  - *Narrar en la era de la imagen*
- Encuentros con compromiso.
  - *Ponerse en el lugar del otro*
  - *Los niños y las niñas soldado de Sierra Leona*
- Ciclos de coloquios
  - *Las claves del éxito de las campañas y la acción política de las ONG*
  - *Conferencia Estatal de Compra Responsable*
- Ciclos de cine
  - *Cine de autor: el cine de Terence Davies*
  - *Cine y compromiso social*
  - *Los cantos del alma. La voz y el canto en la expresividad humana*

## Música

- Cursos de música
  - *Chopin-Schumann. El bicentenario de dos grandes compositores*
- Conciertos de la temporada musical en CaixaForum
- Conciertos musicales en las noches de verano
- Conciertos de jazz durante la Noche en Blanco
- Música Experimental



Exposición en una de las salas de CaixaForum Madrid

## CaixaForum Palma, Lleida, Tarragona y Fundación "la Caixa" en Girona

### CaixaForum Palma

#### Datos

Inaugurado en el año 1993.

4.000 m².

265.417 visitas en 2010.

256.104 visitantes en 2010.

#### Emplazamiento

Plaza Weyler, 3, Palma de Mallorca.

#### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 163 personas.

3 espacios educativos y/o polivalentes.

- **Exposiciones:** Zonas de riesgo. Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa"; Salvador Dalí y las revistas; Expresionistas alemanes en la colección Henri y Eske Nannen; Paisajes neuronales; Anglada-Camarasa, desde el dibujo. Colección Anglada-Camarasa de la Fundación "la Caixa"; Mujeres. Espejo de culturas; El bosque; Un mundo flotante. Fotografías de Jacques Henri Lartigue (1894-1986); Comercio justo: un producto, una historia; Colección Anglada-Camarasa (permanente).

- **Humanidades:** Ciclos de conferencias: *Aproximación al expresionismo alemán; Las artes del diálogo. Literaturas peninsulares en conexión; Arquitectura e identidad cultural; Cuatro días con Dante y la "Divina Comedia"; Encuentros con compromiso; Una aproximación al dolor y al sufrimiento humanos; Violencia y jóvenes.* Ciclos de cine: *Las culturas del rock.* Cursos: VIII Curso del Aula de Humanidades: *Las mujeres y los mitos;* XIV Curso de pensamiento y cultura clásica: *El mundo de las musas: leer la poesía clásica;* XV Curso de pensamiento y cultura: *Dialogar con los clásicos: un camino para la reflexión.*

- **Ciencia y medio ambiente:** Ciclos de conferencias: *Ciencia y belleza. La estética, el arte y el gozo, vistos desde la ciencia; Misterios del cosmos. 6 preguntas no resueltas sobre el Universo.*
- **Música:** Conciertos de las temporadas musicales de primavera y otoño de CaixaForum; Conciertos educativos y familiares. Música filmada: *Las voces de Alá. Las dimensiones musicales del Islam.* Tardes de música: *Hablemos de piano. Centenario del nacimiento de los compositores Schumann y Chopin.*
- **Actividades educativas y familiares:** Talleres, visitas dinamizadas a las exposiciones, teatro y conferencias.



CaixaForum Palma



CaixaForum Lleida	CaixaForum Tarragona	Fundación "la Caixa" en Girona
<p><b>Datos</b></p> <p>Inaugurado en el año 1989. 1.835 m². 96.129 visitantes en 2010. 97.312 visitas en 2010.</p> <p><b>Emplazamiento</b></p> <p>Avenida Blondel, 3, Lleida.</p> <p><b>Instalaciones</b></p> <p>1 sala de exposiciones. Auditorio con capacidad para 230 personas. 2 espacios educativos y/o polivalentes.</p>	<p><b>Datos</b></p> <p>Inaugurado en el año 2001. 1.429 m². 87.248 visitantes en 2010. 113.425 visitas en 2010.</p> <p><b>Emplazamiento</b></p> <p>Cristòfor Colom, 2, Tarragona.</p> <p><b>Instalaciones</b></p> <p>1 sala de exposiciones. Auditorio con capacidad para 177 personas. 2 espacios educativos y/o polivalentes.</p>	<p><b>Datos</b></p> <p>Sala exposiciones en obras. Auditori Narcís de Carreras. Sala Tallers. 17.040 visitantes en 2010. 17.502 visitas en 2010.</p> <p><b>Emplazamiento</b></p> <p>Calle Santa Clara, 11, Girona.</p> <p><b>Instalaciones</b></p> <p>Auditorio con capacidad para 220 personas. 2 espacios educativos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exposiciones:</b> <i>Mujeres. Espejo de culturas; Alphonse Mucha (1860-1939). Seducción, modernidad y utopía; Dalí y las revistas; Chasing the Dream [Perseguendo un sueño]. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio; Camboya, tierra de esperanza; "Kaüpunkte" – Fito Conesa.</i></li> <li>• <b>Ciclos de conferencias:</b> <i>La sabiduría en la Grecia Antigua; Biografías históricas: los moriscos españoles en el IV centenario de su expulsión; El gran tapiz de la cultura humanista en la Europa del siglo XVI; Sobre las emociones; La Guerra Civil a través de los carteles; Hablemos de piano. Bicentenario del nacimiento de los compositores Schumann y Chopin; Las tardes de la ciencia; Diálogos con África; Encuentros con compromiso.</i></li> <li>• <b>Ciclos de cine:</b> <i>Con voz propia; D+D: Documental más Debate; Músicas del Asia Central.</i></li> <li>• <b>Música:</b> <i>Temporada musical CaixaForum; Diversions; ¡Escucha, descubre y crea tu música! Taller de música y concierto para personas con discapacidad psíquica.</i></li> <li>• <b>Artes escénicas y danza:</b> <i>El hilo del mito; Amores mitológicos.</i></li> <li>• <b>Multimedia</b></li> <li>• <b>Programa Familiar</b></li> <li>• <b>Actividades para espais y casales de verano</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exposiciones:</b> <i>Alphonse Mucha (1860-1939). Seducción, modernidad y utopía; Chaplin en imágenes; Dalí y las revistas; Camboya, tierra de esperanza; España oculta. Fotografías de Cristina García Roderó. Colección de Arte Contemporáneo Fundación "la Caixa"; NÚM3ROS de buena familia; Para siempre.</i></li> <li>• <b>Ciclos de conferencias:</b> <i>Arte y antigüedad grecolatina; Biografías históricas; Mozart; Mujeres viajeras; Conversaciones difíciles; La Guerra Civil a través de los carteles; Hablemos de piano.</i></li> <li>• <b>Ciclos de proyecciones y debate:</b> <i>D+D: Documental más Debate; Matinales de cine; La música en el cine.</i></li> <li>• <b>Ciclos de artes escénicas:</b> <i>El hilo del mito; Amores mitológicos; Karromato.</i></li> <li>• <b>Música:</b> <i>Conciertos de la Temporada musical CaixaForum.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Actividades educativas de artes plásticas, música, ciencia, literatura y teatro.</b></li> <li>• <b>Humanidades:</b> <i>Ciclos de conferencias: Arte y antigüedad grecolatina; Hablemos de piano; Curso Mendelssohn; Tardes de ciencia.</i></li> <li>• <b>Ciclos de artes escénicas:</b> <i>El hilo del mito; Amores mitológicos.</i></li> <li>• <b>Música:</b> <i>Conciertos de Diversions.</i></li> </ul> <p>• Durante el año 2010, el Centro Cultural y Social de la Fundación "la Caixa" en Girona ha desarrollado parte de su programación cultural en diferentes puntos de la ciudad, en sintonía con el concepto de CaixaForum como plataforma de divulgación coherente con las inquietudes sociales actuales, mientras se llevan a cabo las obras para crear CaixaForum Girona.</p>

## Nuevos CaixaForum Zaragoza y Sevilla

### CaixaForum Zaragoza

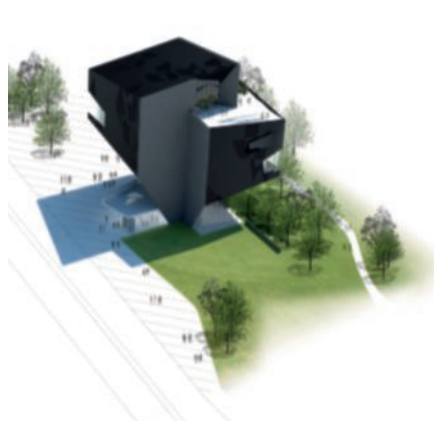
- El 21 de septiembre, el presidente de “la Caixa” y de la Fundación “la Caixa”, Isidro Fainé, y el alcalde de Zaragoza, Juan Alberto Belloch, colocaron la primera piedra del futuro edificio de CaixaForum Zaragoza.
- Con este acto, CaixaForum Zaragoza daba por iniciado un período de obras de aproximadamente unos 30 meses, tras el cual el centro aspira a ser un espacio vivo, al servicio de las personas, donde la cultura se manifestará como una herramienta eficaz para la cohesión y la integración social.
- CaixaForum Zaragoza, el nuevo centro cultural, social y cívico de la Obra Social “la Caixa”, será un nuevo referente arquitectónico de la ciudad, situado dentro del proyecto de la Milla Digital promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- El proyecto arquitectónico del centro es obra del Estudio Carme Pinós, que construirá un edificio de cuatro plantas y de estructura singular, con dos grandes salas de exposiciones de 810 y 430 m<sup>2</sup> suspendidas a diferentes niveles.

- El nuevo edificio constituirá un elemento escultórico monumental que generará un nuevo espacio público en la planta baja, enmarcado en el Parque de El Portillo.
- La Obra Social “la Caixa” promoverá el conocimiento y el crecimiento personal de gente de todas las edades, condiciones y procedencias en CaixaForum Zaragoza, mediante una amplia programación que incluirá exposiciones de arte, festivales de música y poesía, ciclos de conferencias, jornadas sociales, talleres educativos y familiares, y actividades dirigidas a personas mayores.

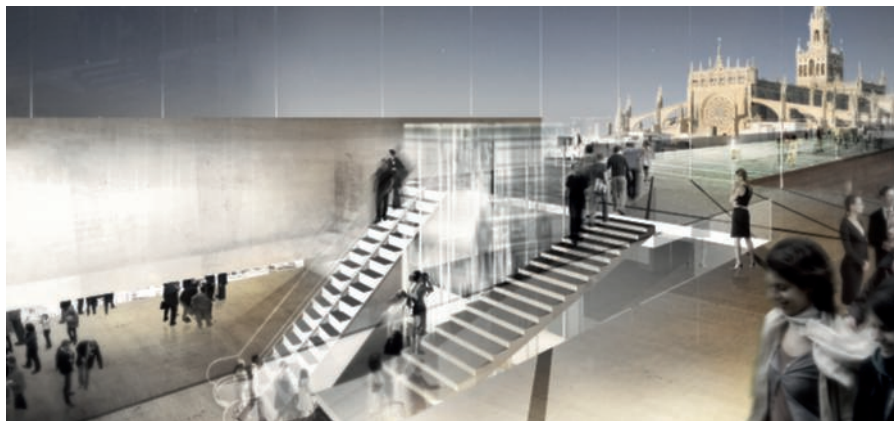
### CaixaForum Sevilla

- Durante el año 2010, han avanzado los trabajos para concluir el proyecto arquitectónico para convertir las Reales Atarazanas de la ciudad –que ordenó construir Alfonso X El Sabio– en el nuevo centro cultural y social de la Obra Social “la Caixa” en Sevilla.
- El proyecto, adjudicado al estudio de arquitectura liderado por Guillermo Vázquez Consuegra para instalar en este edificio histórico el futuro CaixaForum Sevilla, obligará a rehabilitar de manera integral el edificio que, no obstante, conservará todos los elementos arquitectónicos de valor.

- El futuro centro potenciará los elementos históricos y arqueológicos más relevantes del conjunto de las Reales Atarazanas. El objetivo es convertir el inmueble en el continente del futuro CaixaForum, reivindicando al mismo tiempo su riqueza cultural e histórica. De esta forma, la mayor parte de la intervención afectará al cuerpo superior del edificio, con el fin de mantener intacto el espacio existente en la planta baja. El proyecto apuesta además por la construcción de un edificio sostenible y respetuoso con el medio ambiente.
- El acero y la madera, materiales emblemáticos en el mundo de la navegación al que evoca la función histórica de las Atarazanas, serán, junto con el cristal, los materiales predominantemente utilizados. La fusión de éstos con el ladrillo visto realzará la policromía del nuevo edificio.
- Con la voluntad de convertirse en un espacio público abierto a todos los ciudadanos, el conjunto de las Reales Atarazanas se abrirá a la ciudad a través de una nueva plaza pública.
- El futuro CaixaForum de la capital andaluza tendrá características similares a los CaixaForum de Madrid y Barcelona, y en él se promoverán todo tipo de actividades de divulgación científica, técnica y cultural en su sentido más amplio.



Recreación virtual CaixaForum Zaragoza



Recreación virtual CaixaForum Sevilla

## Exposiciones

Las exposiciones constituyen una de las actividades culturales más importantes y con mayor repercusión de la Obra Social "la Caixa". Los centros propios de la entidad acogen, además de muestras permanentes pertenecientes a la Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa", una amplia oferta de exposiciones de distintas temáticas que se renuevan constantemente. Por otra parte, la Entidad organiza por toda España y fuera de los centros propios exposiciones itinerantes de carácter divulgativo para todos los públicos.

### Exposiciones itinerantes

- Las exposiciones itinerantes de la Obra Social "la Caixa" se muestran en salas cedidas por instituciones locales y en carpas que se instalan en ciudades de toda España para permitir el acceso libre de todos los ciudadanos a la exposición. Se trata de **muestras divulgativas** sobre arte, fotografía e historia que van acompañadas a menudo de actividades complementarias dirigidas a las familias y a las escuelas del municipio donde se encuentran. Durante 2010, la Obra Social "la Caixa" ha realizado 73 exposiciones itinerantes.

- Con ellas, la Obra Social contribuye a la sensibilización de la sociedad en torno a temáticas sociales, estimula el conocimiento y crea espacios para la promoción de la cultura que se erigen en verdaderos **lugares de encuentro**.

- Durante el año 2010 se han presentado un total de 16 muestras diferentes repartidas por todo el territorio español. En el ámbito cultural, destacan las dedicadas a la fotografía, como *Al hilo de la plata; Andalucía imaginada. Fotografías 1910-1930; Avelino Pi. Fotografía del deporte; La misión arqueológica de 1907 en los Pirineos, y Atletismo: valores y emoción*. Además de las históricas y temáticas, como *Europa fue camino. La peregrinación a Santiago en la Edad Media; Íberos. Nuestra civilización antes de Roma, y Los castillos de Al-Andalus*; y de las artes plásticas, como *De Durero a Morandi. Grabados de la Fundación William Cuendet & Atelier de Saint-Prex; Salvador Dalí y las revistas; Diseñadores para un mito. Homenaje a Toulouse-Lautrec, y Mujeres, espejo de culturas*; y las muestras a partir del Fondo de la Colección de la Fundación "la Caixa", como *Nueva tripulación para el Pequod. Colección de arte contemporáneo Fundación "la Caixa" y La piel de lo real. Grabados de Antoni Tàpies*.

- Además, la Obra Social "la Caixa" organizó el año pasado la exposición *La Colección de Tapices de la Seu Vella de Lleida*, uno de los actos destacados del centenario de "la Caixa" en Lleida, que permitió restaurar y reunir por primera vez en una muestra todos los tapices existentes de esta colección del siglo xvi. La Entidad también colaboró en la organización de la exposición *Matisse y la Alhambra* (1910-2010), que conmemoraba el centenario de la visita del pintor francés al monumento en 1910.

### Arte en la calle

- El programa Arte en la calle es una iniciativa pionera de la Obra Social "la Caixa", iniciada en el año 2007, con el fin de **acercar el arte a los ciudadanos** y derribar las barreras que en ocasiones separan a estos de la creación contemporánea.

- Las exposiciones se realizan en la calle, en espacios emblemáticos cedidos por los diferentes municipios, para conseguir una conexión más directa y enriquecedora entre las obras exhibidas y quienes las contemplan. El proyecto pone al alcance de todos los ciudadanos obras de artistas de reconocido prestigio con el objetivo de provocar un diálogo entre estas y la arquitectura del lugar donde se exponen.

- En 2010, la Obra Social continuó con este programa con la organización de 4 exposiciones sobre *Auguste Rodin* en las ciudades de Barcelona, Zaragoza, Las Palmas de Gran Canaria y Cádiz. La exposición consta de siete esculturas monumentales procedentes del Museo Rodin de París: *El Pensador* y seis estudios de los seis prohombres que componen *Los burgueses de Calais*.



Exposición itinerante: *Los burgueses de Calais*

## Música

**Compartir la experiencia de escuchar música y participar de ella suele producir efectos sociales positivos. La Obra Social "la Caixa" dedica varios programas a la divulgación de la música, organiza conciertos participativos con cantantes aficionados y promueve temporadas de música, conciertos escolares y familiares y cursos especializados.**

### 15 años de los conciertos participativos

- Estos conciertos constituyen una experiencia única que reúne a prestigiosos músicos profesionales con cantantes aficionados a la música coral en la interpretación conjunta de algunas de las obras más emblemáticas y significativas de todos los tiempos. Este proyecto, iniciado en Barcelona en 1995, nació con el doble objetivo de reconocer y estimular la práctica social del canto y de la música que se lleva a cabo desde las asociaciones corales y de promover la participación social en el ámbito de la cultura. Este año, la Obra Social "la Caixa" ha celebrado la 15ª edición y durante todos estos años, más de 24.000 participantes individuales han cantado las partes corales de las diferentes obras programadas y más de 235.000 personas han asistido a los conciertos.

- En el año 2010 más de 44.000 personas han asistido a algunos de los 18 conciertos participativos organizados por la Entidad. Se han celebrado 11 conciertos participativos de *El Mesías* de Händel en ocho ciudades: Madrid, Barcelona, Sevilla, Zaragoza, Santander, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria y Lleida. Los aficionados a la música coral también han podido cantar en 2010, por segundo año en Madrid y por primera vez en Oviedo, las partes corales de la obra *Carmina Burana*, de Carl Orff.

- Además, este año la Obra Social "la Caixa" ha programado nuevas obras en formato participativo. Una de ellas ha sido el *Réquiem* de Mozart, interpretado por más de 482 participantes individuales en el Auditori de Barcelona. Las ciudades de Girona y Santiago de Compostela, por su parte, han acogido el concierto participativo de *La Misa de la Coronación* de Mozart.

### Diversions. Música para la integración

- Con el objetivo de dar a conocer las músicas tradicionales propias de los países de procedencia de muchas personas que viven actualmente en España y con el fin de que sirva de unión e intercambio cultural con la población autóctona,

la Obra Social desarrolla el programa *Diversions*. Los participantes, seleccionados a través de una convocatoria anual, son intérpretes de músicas del mundo. En 2010 han tenido lugar 148 conciertos por toda España, a los que han asistido más de 71.000 personas.

### Conciertos escolares y familiares

- La voluntad de este programa es acercar la música al público escolar (infantil, primaria y secundaria) desde una perspectiva didáctica y lúdica. Los conciertos escolares y familiares ofrecen a niños y niñas la experiencia y el placer de asistir a unos espectáculos atractivos y estimulantes. A través de ellos, además, profesores y maestros tienen la oportunidad de completar la formación musical de sus alumnos con una actividad que se desarrolla tanto en el aula, a partir del material pedagógico que la Obra Social pone a su disposición antes del concierto, como a través de la asistencia a los conciertos escolares. Durante 2010 se han ofrecido las producciones *El superbarbero de Sevilla*, *El coleccionista de paisajes*, *El metal y sus colores*, *La Cenicienta*, *¡Sakapatú! Un viaje por la música andina*, *Los Moussakis. Música de los Balcanes dentro de una maleta* y *Un té a la menta. Músicas del Magreb*.

### Antiqua

- A través de este programa, la Obra Social promueve conciertos de música antigua que se celebran al aire libre y en espacios emblemáticos de distintas ciudades españolas. El objetivo del proyecto es acercar al público general a la música antigua, interpretada con criterios e instrumentos históricos, y apoyar a los músicos, seleccionados a través de una convocatoria anual, al inicio de sus carreras profesionales. Durante 2010 se han ofrecido 59 conciertos de nueve formaciones musicales en 11 ciudades.



Concierto participativo de *El Mesías* de Händel







## Datos de la Obra Social "la Caixa" 2010

Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa"  
Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

## Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa" a 31 de diciembre de 2010

### Comisión de Obras Sociales

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Javier Godó Muntanola  
Montserrat Cabra Martorell  
Aina Calvo Sastre  
Juan-José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Justo Bienvenido Novella Martínez

---

#### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

---

#### Dirección General

---

#### Director General de "la Caixa"

Juan María Nin Génova

---

#### Director Ejecutivo de la Obra Social

Jaime Lanaspá Gatnau

---

### Patronato de la Fundación "la Caixa"

---

#### Presidente de Honor

José Vilarasau Salat

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vicepresidentes

Ricardo Fornesa Ribó (Vicepresidente 1.º)  
Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Juan María Nin Génova

---

#### Patronos

Victòria Barber Willems  
María Teresa Bartolomé Gil  
María Teresa Bassons Boncompte  
Montserrat Cabra Martorell  
Aina Calvo Sastre

---

José Francisco de Conrado y Villalonga  
Javier Godó Muntanola  
José-Delfín Guardia Canela  
Monika Habsburg Lothringen  
Inmaculada Juan Franch  
Jaime Lanaspá Gatnau  
Juan-José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Dolors Llobet Maria  
Rosa Maria Mora Valls  
Miguel Noguer Planas  
Justo Bienvenido Novella Martínez  
Jordi Portabella Calvete  
Leopoldo Rodés Castañé  
Javier Solana Madariaga  
Roberto Tapia Conyer  
Nuria Esther Villalba Fernández  
Josep Francesc Zaragoza Alba

---

---

#### Director General

Jaime Lanaspá Gatnau

---

#### Secretario (no patrón)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no patrón)

Óscar Calderón de Oya

---

## Dirección de la Obra Social "la Caixa"

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Director Ejecutivo

Jaime Lanaspá Gatnau

### Consejero Delegado de Vivienda Asequible

Jaume Cabré Grau

## Dirección de la Fundación "la Caixa"

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Director General

Jaime Lanaspá Gatnau

### Directora General Adjunta

Elisa Durán Montolio

### Secretario General

Luis Reverter Gelabert

### Subdirectora General

Esther Planas Herrera

### Subdirector General

Albert Sòria Casas

### Directora del Área Internacional

S.A.R. La Infanta Doña Cristina

### Director del Área de Comunicación

Jesús Nemesio Arroyo González

### Director del Área de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente

Enric Banda Tarradellas

### Director del Área de Acción Social

Francisco Javier Bertolín Pueyo

### Director del Área de Organización y Servicios Generales

Jordi Cabedo Gracia

### Director del Área de Acción Territorial

Rafael Chueca Blasco

### Directora del Área de Sistemas de Información y Procesos

Rosa María Cirera Clotet

### Directora del Área de Recursos Humanos

Silvia Ciurana Casanovas

### Director del Área Cultural

Ignasi Miró Borràs

### Directora del Área de Becas y Estudios Sociales

Rosa María Molins Solé

### Director del Área de Acción Educativa

Josep Ollé Pous

### Director del Área de Producción

Enric Sagrera Depares

### Director del Área de Integración Social

Marc Simón Martínez

### Director Científico

Jorge Wagensberg Lubinski

### Director del Área de Marketing Social

Daniel Zafra Masriera

## Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

### Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2010

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	326.089
Programas medio ambiente y ciencia	58.937
Programas culturales	49.711
Programas educativos e investigación	27.892
<b>Total</b>	<b>462.629</b>

POR NATURALEZA	EN MILES DE EUROS
Inversión en inmovilizado	94.169
Gastos de mantenimiento de programas	368.460
<b>Total</b>	<b>462.629</b>

### Presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2011

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	335.277
Programas medio ambiente y ciencia	68.148
Programas culturales	63.888
Programas educativos e investigación	32.687
<b>Total</b>	<b>500.000</b>

POR NATURALEZA	EN MILES DE EUROS
Inversión en inmovilizado	47.102
Gastos de mantenimiento de programas	452.898
<b>Total</b>	<b>500.000</b>

### Balance de la Obra Social de "la Caixa"

A continuación se relacionan los activos y pasivos de la Obra Social de "la Caixa" a 31 de diciembre de 2010, después de la liquidación del presupuesto y antes de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2010, en miles de euros

#### Activo

	31-12-2010	31-12-2009
<b>Circulante</b>	<b>359.155</b>	<b>400.259</b>
Disponible	201	213
Cuentas a cobrar	96	175
Efectivo disponible en "la Caixa"	358.858	399.871
<b>Inversiones financieras</b>	<b>165.460</b>	<b>82.907</b>
Inversiones financieras	183.313	100.250
Fondos fluctuación acciones	(17.853)	(17.343)
<b>Fijo</b>	<b>364.015</b>	<b>366.300</b>
Inmovilizado	514.329	502.964
<i>Solares e inmuebles</i>	<i>358.749</i>	<i>349.582</i>
<i>Mobiliario e instalaciones</i>	<i>155.580</i>	<i>153.382</i>
Fondos de amortización	(150.314)	(136.664)
<i>Inmuebles</i>	<i>(90.414)</i>	<i>(79.455)</i>
<i>Mobiliario e instalaciones</i>	<i>(59.900)</i>	<i>(57.209)</i>
<b>Total</b>	<b>888.630</b>	<b>849.466</b>

#### Pasivo

	31-12-2010	31-12-2009
<b>Circulante</b>	<b>244.167</b>	<b>257.209</b>
Gastos diferidos a pagar	97.727	134.210
Otras cuentas a pagar	272	145
Fundación "la Caixa"	146.168	122.854
<b>Recursos Propios de la Obra Social</b>	<b>644.463</b>	<b>592.257</b>
Fondos de la Obra Social	114.988	143.050
Reservas de la Obra Social	529.475	449.207
<b>Total</b>	<b>888.630</b>	<b>849.466</b>





## **Concepto y diseño**

Exit de disseny

## **Maquetación e impresión**

www.cege.es

## **Fotografías cubierta**

Exit de disseny

D.L.: B. 16298-2011

## **Fotografías**

Pedro Madueño: pág. 4, 28.

Exit de disseny: pág. 14, 15, 17, 33, 36, 39, 45, 50, 58, 63, 64, 67, 68, 71, 73, 74, 75, 76, 88, 91, 94, 96, 101, 122, 123, 124, 128, 130, 167, 170, 181.

Daniel Aznar: pág. 85, 87.

Carles Nin Barrull (Nin Studio): pág. 126.

Mariona Villavieja: pág. 132.

Antonella Delussu: pág. 133.

Txema Salvans: pág. 136, 137, 140, 143, 144, 147, 148, 150, 156, 160, 161, 163, 167, 168, 172.

Joan Masats: pág. 139, 141, 151, 155.

Jordi Nieva: pág. 145, 158, 178.

Roc Herms: pág. 146.

Saatchi&Saatchi / Lavinia: pág. 149.

Gavi Alliance - Indrias Getachew / Unicef

Ethiopia: pág. 152.

Amocine / CIC Batá: pág. 153.

Lluís Salvadó: pág. 154.

Máximo García: pág. 159, 164, 169, 179.

CRAM: pág. 162.

Michael N. Paras / Agefotostock: pág. 165.

Generalitat de Catalunya: pág. 170.

Desconegut: pág. 171.

Olga Planas: pág. 173, 174.

Javier Sagullo: pág. 175.

Estudi d'arquitectura Guillermo Vázquez

Consuegra: pág. 177.

Estudi d'arquitectura Carme Pinós: pág. 177.



