

**Informe de  
Responsabilitat  
Social Corporativa  
de Caixa Catalunya  
2005**

# Índex

<b>Carta del Director General</b>	<b>3</b>
<b>Presentació</b>	<b>6</b>
<b>Grup Caixa Catalunya</b>	<b>10</b>
<b>Enfocament de la Responsabilitat Social</b>	<b>15</b>
<b>Societat</b>	<b>23</b>
<b>Clients</b>	<b>48</b>
<b>Capital humà</b>	<b>65</b>
<b>Medi ambient</b>	<b>85</b>
<b>Índex de continguts GRI</b>	<b>101</b>
<b>Informe de verificació externa</b>	<b>114</b>

# Carta del Director General

Caixa Catalunya edita un Informe de Responsabilitat Social Corporativa que vol ser un canal de comunicació amb tots els grups d'interès, clients, empleats i societat, i que deixa les portes obertes al diàleg i a la participació en el desenvolupament dels compromisos amb l'entorn en el qual l'Entitat opera i al qual intenta contribuir al màxim com a grup financer d'un fort component social.

A diferència de l'Informe Anual 2004, aquesta vegada s'ha elaborat un Informe de Responsabilitat Social Corporativa independent de la resta d'informació anual habitual, encara que la complementa. La finalitat és manifestar amb més claredat la voluntat de Caixa Catalunya d'avançar en tots els aspectes relacionats amb la resposta que, a través dels serveis prestats i, en conjunt, de la globalitat de la seva actuació, dóna als interessos de clients, empleats i societat, en coherència amb el fet que suposa el desenvolupament sostenible en els vessants econòmic, social i ambiental. En conseqüència, l'informe ha estat elaborat d'acord amb la Guia de 2002 de Global Reporting Initiative i constitueix una presentació equilibrada i raonada del desenvolupament econòmic, ambiental i social de l'Entitat.

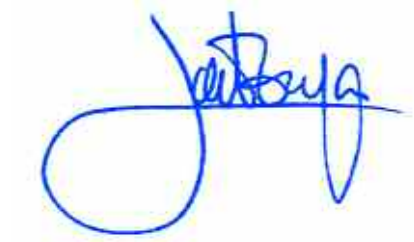
Quant a l'aportació al desenvolupament econòmic, el creixement dels resultats del Grup representa una contribució important a la millora del benestar de la societat en aspectes com la generació d'ocupació estable o el finançament d'inversions en infraestructures, però en especial amb l'aportació d'un dividend social destacable.

En l'àmbit del desenvolupament social, es treballa, d'una banda, perquè l'equip humà desenvolupi els seus plantejaments professionals en un marc motivador i participatiu i per reconèixer la seva contribució als objectius estratègics marcats en el Projecte 2007, que, al seu torn, s'orienta a mantenir una relació amb clients que afegeix valor als seus interessos personals. D'altra banda, es fomenta la inversió solidària i responsable dels clients amb una oferta de productes financers d'estalvi, inversió i previsió específics. I, des de l'Obra Social, es dóna un important i innovador suport a programes que plantegen mesures per fer disminuir els problemes socials més relacionats amb el benestar de joves, persones grans i gent amb iniciatives de les zones on hi ha implantada l'Entitat, però també en altres països menys afavorits.

L'aportació al compte del medi ambient per a les generacions futures ha consistit a potenciar les pràctiques internes de prevenció de la contaminació i a donar suport a projectes d'energies renovables, com també a contribuir a la preservació i sensibilització ambiental a través de la Fundació Territori i Paisatge.

Finalment, Caixa Catalunya ha donat suport a la iniciativa del Pacte Mundial i s'ha compromès amb els deu principis d'aquest pacte relacionats amb el desenvolupament sostenible.

A partir d'aquest breu balanç de l'exercici responsable de l'activitat, i utilitzant com a impulsors els valors corporatius d'Equip, Confiança, Dinamisme i Fortalesa, s'obre el repte, en el nou exercici, d'aportar més valor als clients, als empleats i a la societat, aprofundint en l'anàlisi dels impactes econòmics, socials i ambientals que comporten les operacions i les línies d'activitat de Caixa Catalunya.



JOSEP M. LOZA

Director General de Caixa Catalunya

# | Presentació

L'any 2005, Caixa Catalunya presenta informació des d'una perspectiva global de totes les activitats desenvolupades, la qual en certa manera és continuació de l'informe de l'any anterior, en què la informació es presentava des d'un punt de vista financer, així com de relació amb la societat, els clients, els proveïdors i el medi ambient. L'objectiu és desenvolupar una nova etapa quant a la comunicació corporativa anual, seguint per primera vegada les directrius internacionals de Global Reporting Initiative, conegut per GRI, per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat.

Amb aquesta informació, que es presenta com a complement dels altres informes corporatius, l'Entitat intenta fer un pas més en la publicació de dades relatives a la responsabilitat social, seguint de manera més exhaustiva els requisits de GRI. Això significa informar d'acord amb els principis de transparència, globalitat, auditabilitat, exhaustivitat, rellevància, context de sostenibilitat, precisió, neutralitat, comparabilitat, claredat i periodicitat, així com intentar donar una resposta més completa i àmplia a tots els requisits i indicadors que plantegen la Guia d'aquesta organització i, complementàriament, el suplement sectorial d'aspectes socials. Al seu torn, GRI estableix una sèrie de protocols tècnics que, en cas de ser considerats aplicables a l'activitat de l'Entitat en les zones on opera, s'han utilitzat per presentar la informació pertinent.

## 1. Informació coberta per l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005

Caixa Catalunya és l'entitat matriu d'un grup financer l'activitat central del qual és la prestació de serveis financers a clients de diferents sectors. La favorable evolució del Grup d'aquests últims anys ha estat reforçada pel comportament de les societats del Grup i les empreses participades, que amb la seva activitat contribueixen a oferir millors productes i serveis als clients de l'Entitat i afavoreixen la generació d'un important volum de recursos que va destinat a l'Obra Social i les fundacions, fi últim de Caixa Catalunya.

Per aquest motiu, considerant l'abast del desenvolupament de la responsabilitat econòmica, social i ambiental de l'Entitat, el present informe fa referència a tot el Grup Caixa Catalunya i a les quatre fundacions de l'Obra Social: *Fundació Caixa Catalunya*, *Fundació Territori i Paisatge*, *Fundació Un Sol Món* i *Fundació Viure i Convivre*.

No obstant això, donada l'amplitud del Grup i les fundacions, amb l'objectiu de facilitar informació clara i alhora assimilable, hi ha determinades limitacions a l'abast de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005, complementat per altres informes corporatius abans esmentats. En definitiva, quant a aspectes de desenvolupament i impacte econòmic, recull tota la informació del Grup d'acord amb els diferents informes anuals, aquest inclòs. Pel que fa a aspectes de desenvolupament social que afecten empleats, clients i proveïdors, la informació es refereix essencialment a l'Entitat i a les fundacions de l'Obra Social, sense considerar en tota la seva extensió les societats del Grup, tenint sempre en compte que les empreses que el componen comparteixen importants aspectes culturals que contribueixen a fer que els enfocaments de les seves activitats siguin molt similars en termes de responsabilitat social. Finalment, quant als aspectes de desenvolupament social relatius a la societat en general, aquest informe es focalitza a l'activitat de l'Entitat, i en especial de la seva Obra Social i fun-

dacions. Els canvis més significatius relatius a variables comptables i econòmiques i a aspectes financers que-  
den especialment reflectits a la documentació legal (Informe de gestió i Comptes anuals).

## **2. Verificació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005**

La publicació d'informació corporativa de diferent tipus és un dels eixos de la responsabilitat social d'una orga-  
nització, i constitueix un compromís clar amb la transparència.

L'elaboració d'un informe de responsabilitat social corporativa significa un esforç important d'estructuració de  
la informació relacionada amb GRI en diferents documents interns. Aquesta es basa en els procediments de  
l'Entitat i en els seus resultats. Lògicament, l'Entitat segueix una sèrie de processos per vetllar perquè l'activitat  
es desenvolupi d'acord amb els requisits interns establerts, així com amb la normativa vigent. Aquests proces-  
sos d'auditoria interna arriben cada any a una sèrie d'oficines i departaments de serveis centrals, a més de les  
empreses filials i determinades participades i les fundacions. També es fan determinades auditories relaciona-  
des amb la seguretat de la informació i la protecció de dades de caràcter personal. Les desviacions o millores  
detectades, a més de ser analitzades i implantades, es comuniquen en tots els casos a la direcció i a l'òrgan de  
control corresponent.

Adicionalment, es fan auditories externes a càrrec d'experts independents, seguint la normativa legal quant a  
presentació de Comptes anuals, així com a altres aspectes relacionats amb els processos de prevenció de riscos  
laborals i seguretat de la informació.

Aquestes auditories tant internes com externes, a més de permetre identificar desviacions o riscos de diversa  
índole per prendre decisions i millorar els sistemes de treball, donen consistència a la veracitat de la informació  
que es gestiona internament i que es publica externament.

D'altra banda, atès el gran pes de la informació qualitativa i quantitativa en l'elaboració d'un Informe de Res-  
ponsabilitat Social Corporativa seguint les directrius de GRI, i també l'abast que té en diferents àmbits de l'acti-  
vitat, aquest informe ha estat sotmès a verificació per Deloitte, en qualitat d'expert independent, i el resultat  
n'és l'informe que s'incorpora en el capítol final.

## **3. Informació complementària de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005**

L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005 forma part d'un conjunt d'informes anuals que es publi-  
quen en les mateixes dates, aproximadament, i que constitueixen informació complementària per cobrir, amb  
diferent extensió i profunditat, els acompliments econòmics, socials i ambientals de l'Entitat. Aquests informes  
són:



- Informe de gestió i Comptes anuals
- Informe de Govern Corporatiu
- Informe d'Obra Social (i de les fundacions)

Aquests informes es publiquen, a més, a la pàgina web [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), a través de la qual també es té accés a la informació de l'Obra Social, les fundacions i les empreses del Grup, així com a un altre tipus d'informació corporativa actualitzada.

Per a informació addicional o qüestions relacionades amb aquest informe, Caixa Catalunya posa a disposició dels interessats el correu electrònic [secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es)

# | Grup Caixa Catalunya

## 1. naturalesa de l'entitat

Caixa Catalunya és una institució financera de caràcter social sense ànim de lucre, dedicada a la captació, administració i inversió de recursos, al servei dels impositors i del desenvolupament econòmic del seu àmbit d'actuació. És una entitat equiparable als bancs des d'un punt de vista operatiu i està sotmesa a la mateixa normativa i control. No obstant això, els excedents obtinguts de la seva gestió es destinen a augmentar la solidesa financera, mitjançant la dotació a reserves, i a la constitució i manteniment d'obres socials pròpies i en col·laboració.

Quant al marc normatiu, les caixes d'estalvis de Catalunya són de la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i la política econòmica de l'Estat.

## 2. Breu història

Caixa Catalunya va iniciar l'activitat a Barcelona amb el nom de Caixa d'Estalvis Provincial de la Diputació de Barcelona el 26 d'octubre de 1926, després de ser inaugurada pel rei Alfons XIII. La primera seu va ser al Palau de la Generalitat.

La finalitat de Caixa Catalunya era captar recursos amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament dels interessos agrícoles, industrials i comercials de la província. D'aquesta manera, des de l'inici, Caixa Catalunya va intentar que les seves activitats cobrissin un ampli espectre de necessitats col·lectives. També des de l'origen va aplicar criteris avançats quant a l'operatòria normal, com per exemple la liquidació d'interessos per dies. Un dels primers serveis prestats exclusivament per Caixa Catalunya va ser el compte del contribuent, per a la liquidació de tributs de l'Estat a la província.

Amb l'arribada de la Segona República i la reinstauració de la Generalitat, va passar a denominar-se Caixa d'Estalvis de la Generalitat de Catalunya, després d'absorbir la nova institució les funcions de les diputacions catalanes. Acabada la Guerra Civil, una comissió gestora va fer-se càrrec de la Diputació i l'Entitat va tornar a canviar de nom per dir-se de nou Caja de Ahorros Provincial de la Diputación de Barcelona.

A partir de 1953, Caixa Catalunya va iniciar el seu desenvolupament, aprofitant les possibilitats d'una legislació que, encara que molt lentament, començava a ser menys intervencionista. A la segona meitat de la dècada dels setanta, Caixa Catalunya va anar convertint-se, pas a pas, en una entitat financera moderna, que actuava en un mercat competitiu amb una àmplia gamma d'instruments financers.

L'any 1977, l'Entitat va adoptar la denominació actual de Caixa d'Estalvis de Catalunya. Des d'aleshores Caixa Catalunya viu una etapa important de la seva història, amb notables canvis i millores en tots els aspectes de

l'activitat, que l'ha portat a situar-se en els primers llocs del rànquing de les caixes d'estalvis espanyoles i, en general, del conjunt del sistema financer.

De llavors ençà Caixa Catalunya ha potenciat especialment la infraestructura tecnològica, amb la construcció el 1990 d'un centre tecnològic, que li ha permès d'arribar als alts nivells de competitivitat que exigeix actualment el mercat financer. Alhora ha constituït un potent grup financer, iniciat amb la creació d'una gestora de fons d'inversió el 1986, per posar a l'abast dels clients una millor i major oferta integrada de productes i serveis.

També és d'aquest període la compra de La Pedrera, monument arquitectònic obra del genial arquitecte Antoni Gaudí, declarat Patrimoni Cultural de la Humanitat per la UNESCO, que va ser objecte d'una profunda rehabilitació i condicionament per tornar-li l'esplendor original. L'edifici acull la Fundació Caixa Catalunya, creada el 1987 i dedicada a la difusió de l'art i la cultura, així com alguns dels principals equipaments de l'Obra Social, com el Centre Cultural Caixa Catalunya i les tres fundacions creades posteriorment (la Fundació Territori i Paisatge, la Fundació Un Sol Món i la Fundació Viure i Conviure).

El 2005, Narcís Serra ha estat nomenat president de l'Entitat, en substitució d'Antoni Serra i Ramoneda, que va detenir la presidència de Caixa Catalunya gairebé vint-i-un anys. D'aquesta manera, la màxima representació institucional és actualment configurada per Narcís Serra, president, i per Josep Maria Loza, director general de l'Entitat des de 1998.

Caixa Catalunya té presència internacional, amb l'oficina de Perpinyà (França) i més de 1.600 institucions financeres corresponents a 143 països i amb acords de col·laboració amb entitats financeres de França, Regne Unit, Luxemburg, Alemanya, Marroc, Senegal, Equador, Suïssa, República Dominicana, Argentina, Perú, Bulgària, Xina, Bolívia i Pakistan.

Al 31 de desembre de 2005, Caixa Catalunya té més de 50.800 milions d'euros en actius consolidats i disposa d'una extensa xarxa de punts de venda, amb 1.037 oficines i 1.343 caixers automàtics. Així mateix, a final del 2005 el conjunt del Grup compta amb una plantilla de més de 6.200 professionals, més de 600 dels quals pertanyen a empreses del Grup.

### **3. Societats del Grup**

Considerant la normativa vigent i destacant les repercussions degudes al canvi en la normativa comptable i la corresponent utilització de les NIIF adoptades per la Unió Europea, les societats filials i participades que componen el Grup Caixa Catalunya es reparteixen en diferents sectors complementaris, en general, de l'activitat financera de l'Entitat.

## PRINCIPALS SOCIETATS DEL GRUP CAIXA CATALUNYA

## Serveis financers

Factorcat <i>Factoring</i>	100
Liscat <i>Leasing</i>	100
Caixa Catalunya Consulting <i>Serveis</i>	100

## Societats immobiliàries

Procam <i>Promoció immobiliària</i>	100
50 societats immobiliàries	

## Societats gestores

Caixa Catalunya Gestió <i>Gestora de fons d'inversió</i>	100
Gestió d'Actius Titulitzats <i>Gestora de fons de titulització</i>	100

## Societats d'assegurances

Ascat Vida <i>Assegurances vida i gestora de fons de pensions</i>	100
Ascat Corredoria d'Asseg. <i>Corredoria d'assegurances</i>	100

## Intermediació financera

Caixa Catalunya Preferents <i>Financera</i>	100
Caixa Cat. Internac. Finance <i>Financera</i>	100

## Altres

Caixa Catalunya On-line <i>Serveis d'internet</i>	100
ITC <i>Serveis d'informàtica</i>	50
Caixa Catalunya Tel-Entrada <i>Portal d'internet</i>	100

## Societats de cartera

Invercartera <i>Societat de cartera</i>	100
Invercartera Energia <i>Societat de cartera</i>	100
Invercartera Capital SCR <i>Societat de cartera</i>	100
Invercartera Internacional <i>Societat de cartera</i>	100

En negreta, % de participació directa o indirecta

## PRINCIPALS XIFRES

## Milions d'euros

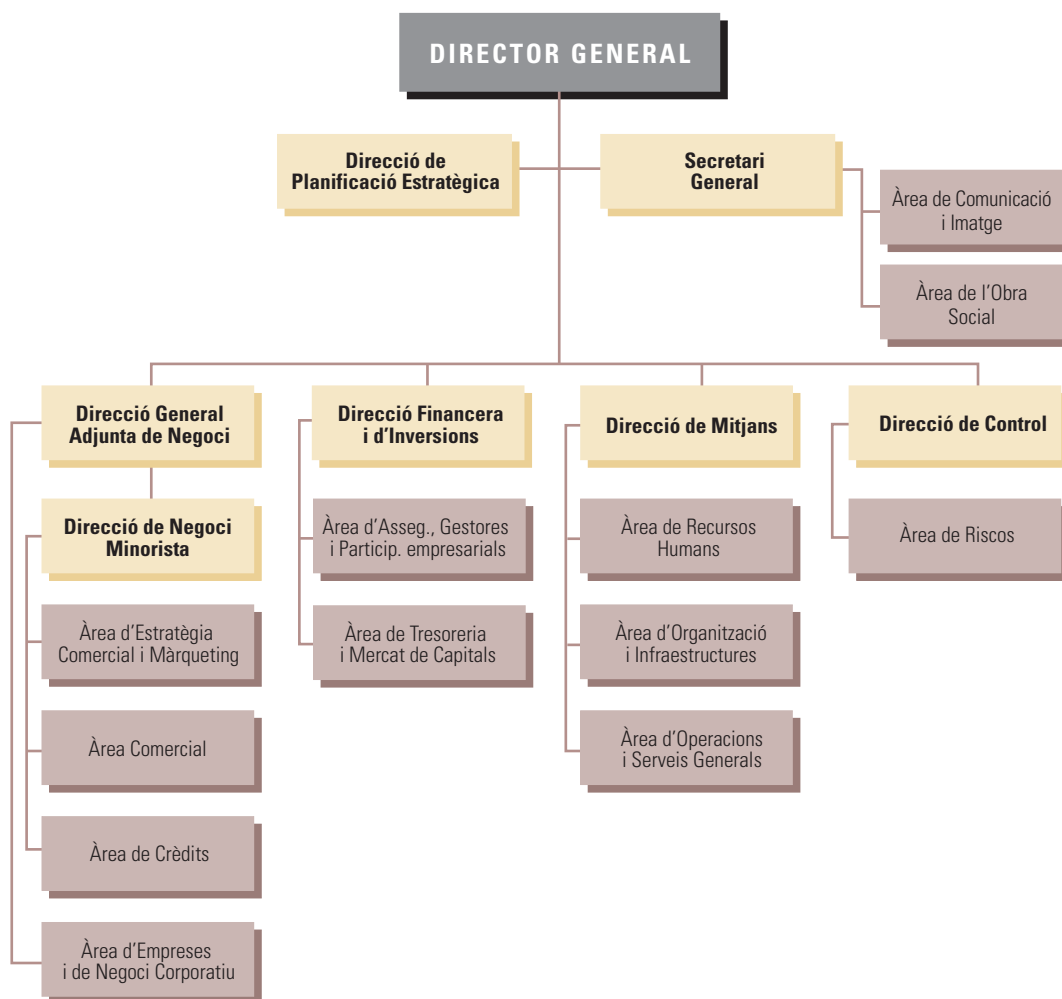
	2004	2005
Actius consolidats	40.904,0	50.822,5
Benefici net atribuït al Grup	215,5	269,4
Marge d'Intermediació	571,7	642,4
Benefici net de l'Entitat	184,3	240,0
Dotació a l'Obra Social	50,2	61,7
Valor Afegit Brut*	718,9	765,5
Total d'impostos i tributs pagats**	29,5	35,3

\* Calculat a partir de considerar totes les despeses de personal (sous i salaris, càrregues socials, fons de pensions i altres), l'impost de societats, la dotació al Fons de l'Obra Social, les aportacions a reserves, les amortitzacions i les dotacions de l'exercici.

\*\* Correspon a la suma dels comptes comptables Contribucions i impostos i Impost sobre societats (no inclou els impostos indirectes ni les cotitzacions a la Seguretat Social).

## 4. Estructura operativa de l'Entitat

L'estructura de l'organització, aprovada el desembre del 2005, està configurada en Direccions i Àrees, per donar resposta als reptes plantejats pel Pla Estratègic 2005-2007 i aconseguir ser un grup financer innovador i en creixement, capdavanter en l'assessorament als clients i dipositari de la seva confiança.



# **Enfocament de la Responsabilitat Social**

## 1. Visió responsable en l'activitat

L'exercici 2005 ha representat l'arrencada del Pla Estratègic 2005-2007, que, juntament amb la formulació de la missió, visió i valors corporatius, constitueix el Projecte 2007 i, amb aquest, la decidida voluntat d'explicitar, interioritzar, comunicar i sistematitzar el compromís de Caixa Catalunya amb la seva vocació històrica d'entitat socialment responsable.

### Pla Estratègic 2005-2007

- 1 Potenciació de productes estratègics, de forma especial el finançament al consum per a particulars i els productes de tresoreria per a empreses.
- 2 Potenciació dels segments de banca personal i d'estrangers.
- 3 Impuls del model de distribució, amb la creació de centres de negoci especialitzats, i potenciació de la banca privada.
- 4 Llançament d'un pla per guanyar quota de mercat a Catalunya, a través de la millora de l'eficàcia comercial i la reactivació d'oficines.

L'esmentada voluntat va quedar clarament exposada en el marc de la Convenció corporativa 2005, en la qual el Director General, davant totes les persones amb responsabilitat directiva assistents, es va referir a la recent redefinició de la missió, visió i valors, realçant allò que constitueix la raó de ser de Caixa Catalunya i remarcant el caràcter social que contenen, cosa que després, mitjançant comunicació interna, va fer extensiva a tota la plantilla:

#### Missió

"Caixa Catalunya vol respondre a les necessitats reals dels clients, aportant solucions financeres i establint amb ells relacions personalitzades a llarg termini, per contribuir, a través d'una Obra Social genuïna, a una societat millor"

#### Visió

"Ser un grup financer innovador i en creixement, líder en assessorament als clients i dipositari de la seva confiança; un grup impulsat per un profund compromís social i per la professionalitat i il·lusió de la nostra gent"

A partir de la correlació existent entre la missió, visió i valors de Caixa Catalunya i els principis de responsabilitat i compromís amb un desenvolupament social sostenible, durant el 2005 els esforços s'han centrat en la comunicació i presa de consciència del fet que suposa una reafirmació de la identitat pròpia d'acord amb criteris de sostenibilitat. Això requereix un exercici de reflexió i introspecció sobre la manera de fer les coses i la manera de sistematitzar-les i de comunicar-les. En aquesta línia, al llarg del 2005 s'ha avançat en la concreció explíci-



ta dels valors, mitjançant sessions de treball promogudes per la Direcció, en les quals han participat directores territorials i directores de zona.

### *Valors Corporatius*

#### **1. Equip**

“Comptem amb el compromís i la motivació de totes les persones de Caixa Catalunya per construir el nostre futur. Creiem en la participació i la suma de les contribucions individuals, i això ens motiva a treballar amb professionalitat, des del respecte mutu i la integració de la diversitat.”

#### **2. Confiança**

“Creiem en les nostres capacitats i en el valor dels reptes per potenciar-les. Fomentem un entorn estimulant i obert que afavoreixi l’aprenentatge continu i el diàleg. Volem relacionar-nos entre nosaltres, amb els nostres clients i amb la societat mitjançant actuacions transparents, coherents i ètiques.”

#### **3. Dinamisme**

“Apostem per l’anticipació i la innovació com a motors per ser millors. Ens proposem avançar-nos als canvis impulsant la imaginació i la iniciativa, que ens ajuden a ser flexibles i àgils.”

#### **4. Fortalesa**

“Afrontem el futur amb una manera de fer, uns actius i uns recursos organitzatius competitiu que ens permeten generar resultats i créixer amb solvència.”

S’ha portat a terme també una autoavaluació de l’excel·lència en la gestió segons el model de l’European Foundation for Quality Management (EFQM) i també una autoavaluació d’enfocament i avanç de la Responsabilitat Social Corporativa, basada en el mateix model. En aquest mateix sentit, s’han iniciat treballs encaminats a definir patrons de comportament que emmarquin les relacions amb clients, proveïdors, empleats i societat, en coherència amb la missió, visió i valors de l’Entitat i els criteris de responsabilitat social corporativa més estesos.

De manera paral·lela, Caixa Catalunya ha manifestat l’adhesió als deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, formalitzada amb data de 20 d’abril del 2005. Aquesta fita suposa abans que res i sobretot un compromís ferm de l’Entitat per avançar en les seves activitats pel camí marcat per aquests principis, que es poden consultar a [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org), agrupats en quatre importants àrees:

DRETS HUMANS, TREBALL, MEDI AMBIENT I LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

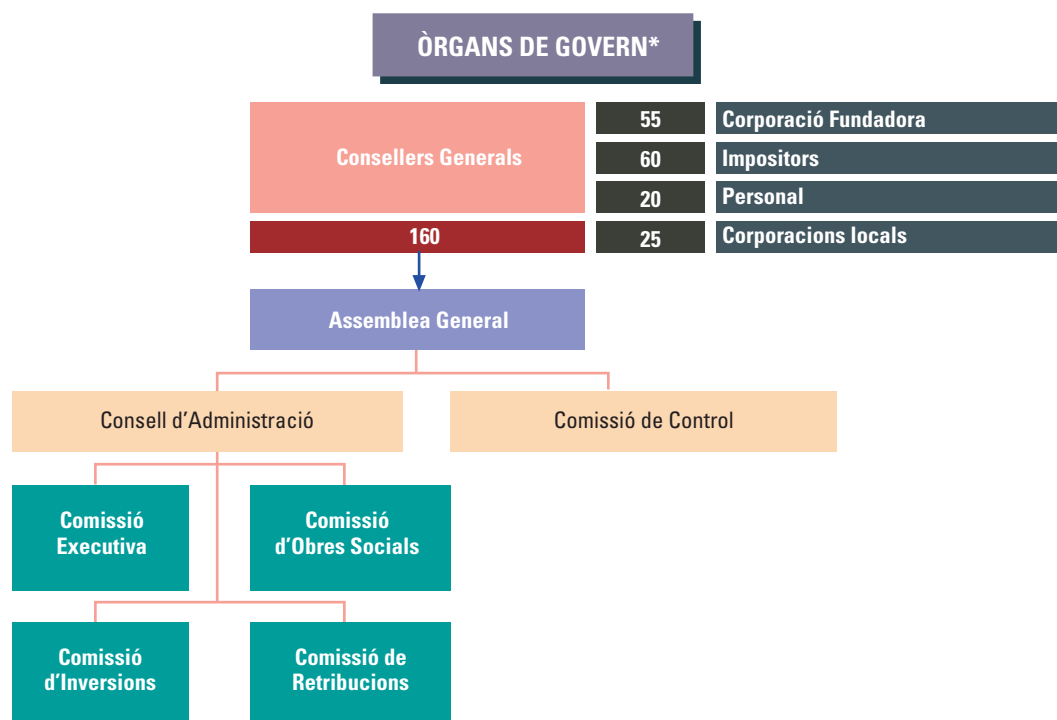
Des de la perspectiva de Responsabilitat Social, 2005 ha estat, doncs, un exercici d'afirmació d'identitat i compromís i, alhora, un punt d'inici en la materialització i expressió, en termes dels referents actuals de Responsabilitat Social Corporativa, d'alguna cosa que forma part de l'essència pròpia de Caixa Catalunya, des del moment de la seva fundació el 1926.

És previst que la labor iniciada tingui continuïtat, dins el marc del Projecte 2007, en una sèrie d'accions que permetin reconèixer Caixa Catalunya com una entitat avançada quant a coherència i expressió de la seva orientació a la societat, més enllà de l'evident acció que d'aquesta naturalesa es desplega des de l'Obra Social.

Amb aquesta finalitat, hi ha el propòsit d'avançar en la línia d'integrar progressivament la Responsabilitat Social Corporativa en tots els nivells de gestió, sensibilitzant amb accions de comunicació i formació, analitzant les expectatives de tots els grups d'interès i establint plans d'acció de millora d'acord amb les conclusions de l'autoavaluació EFQM-RSC portada a terme el 2005.

## 2. Grups d'interès

La ubicació dels grups d'interès d'una organització com a origen i final de les estratègies i les actuacions que es defineixen i desenvolupen és una de les principals bases per fer real l'exercici de la responsabilitat en tots els sentits possibles. Les principals parts interessades en els resultats econòmics i socials de l'Entitat es conformen en la figura de grans col·lectius, com ho són els clients, els empleats i la societat. Tots ells es componen



\* Per a una major informació es pot consultar l'Informe anual de Govern Corporatiu.

d'homes i dones amb perfils econòmics, socials, culturals i religiosos diferents, als quals Caixa Catalunya es dirigeix d'acord amb principis d'igualtat i ètica.

Caixa Catalunya, per la seva naturalesa de caixa d'estalvis, té una característica molt lligada a aquesta forma d'entendre l'activitat d'empreses i organitzacions. L'Assemblea General, principal òrgan de govern, és constituïda per clients (impositors), empleats i membres de la Corporació Fundadora i corporacions locals en representació dels interessos de la societat. D'aquesta manera, l'Entitat integra les diferents parts de la societat en la presa de les decisions més rellevants.

Les funcions i la composició detallada de cadascun dels òrgans de govern es plasmen anualment a l'Informe de Govern Corporatiu, al costat d'altres qüestions relatives al bon govern i, per tant, a la transparència en el funcionament d'aquest.

Pel que fa a la consideració dels diferents grups d'interès en les activitats de l'Entitat, tant socials com financeres, però vistes des d'un pla més operatiu, són diversos els sistemes que permeten consultar els seus interessos, opinions i necessitats. Aquests sistemes, a més de permetre identificar i compartir informació rellevant per a la presa de decisions, contribueixen a consolidar els valors d'Equip, Confiança, Dinamisme i Fortalesa.

## PRINCIPALS SISTEMES DE DIÀLEG I CONSULTA

### Clients

Estudis anuals de segments sobre demandes financeres

Estudis de satisfacció periòdics

*Escoltem per millorar* i comunicacions (electròniques i en paper) adreçades a Qualitat i Servei d'Atenció al Client

Contactes diaris directes amb clients en oficines i indirectes mitjançant altres canals de comercialització

### Empleats

Comissions compostes per empleats i/o representants dels empleats sobre diversos aspectes laborals

Comitè de Salut i Seguretat

Taules negociadores amb empleats

Sistema de gestió del desenvolupament professional

Autoavaluació de coneixements per a empleats d'oficines

Reunions formals preestablertes i quotidianes

Valoració anual del servei de suport a la xarxa d'oficines mitjançant enquesta als usuaris.

### Societat

Contacte continu amb organitzacions socials i fundacions

Estudis periòdics d'imatge de l'Entitat

Estudis anuals de coneixement i utilització de l'Obra Social

Informes d'assistència i de percepció dels assistents a exposicions de l'Obra Social

Estudis puntuals propis de detecció de necessitats socials

La informació obtinguda d'aquesta manera, si bé pel seu caràcter pot exigir una actuació immediata per donar resposta als aspectes comuns, l'estudien i analitzen la comissió encarregada i els departaments corresponents per tenir-la en consideració en les revisions d'estratègies i plans corporatius futurs.

### 3. Principals associacions i iniciatives voluntàries

Com a entitat que desenvolupa activitats d'abast financer i social, Caixa Catalunya s'adhereix a fòrums i iniciatives amb la finalitat d'identificar noves tendències, participar en grups de debat i, arribat el cas, subscriure llurs principis.

#### INICIATIVA VOLUNTÀRIA

Adhesió als 10 principis de Pacte Mundial  
Codi de conducta publicitària  
Codi ètic professional per als professionals amb certificació EFA (European Financial Advisor)  
Codi ètic professional per als professionals amb certificació CEFA (Certified European Financial Analyst)  
Normes i principis de legalitat, honradesa, confidencialitat i protecció del consumidor en el marc del comerç electrònic i la protecció del menor, entre d'altres

#### ORGANITZACIÓ PROMOTORA

*Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM)*  
*Associació per a l'autoregulació de la comunicació comercial*  
*European Financial Planning Association (EFPA)*  
  
*CFA Institute*  
  
*Agència de Qualitat d'Internet (IQUA)*

#### PRINCIPALS ASSOCIACIONS

##### Caixa Catalunya

*Ahorro Corporación Financera*  
Activitats i serveis de gestió i assessorament financer i d'inversions, intermediació i intervenció en els mercats financers, comercialització i desenvolupament de productes, serveis, estudis, programes i treballs en matèria financera

*Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)*  
Formatiu i de desenvolupament

*Associació Hipotecària Espanyola*  
Transparència i protecció dels consumidors.

*Barcelona Centre Financer Europeu*  
Divulgació, foment i promoció de l'activitat econòmica i financera de Barcelona

*Center for Economic Policy Research (CEPR)*  
Econòmic i per a la investigació

*Cercle d'Economia*  
Modernitzar la vida econòmica i social

*Chambre de Commerce et d'Industrie française de Barcelona*  
Documentació, informació i foment de l'intercanvi d'experiències i idees

*Comissió Mixta/Tècnica de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis*  
Estudis de línies d'actuació dins de la Llei de Dependència desenvolupada per la Generalitat de Catalunya

*Comissió Nacional d'Obres Socials de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA)*  
Intercanvi d'experiències i organització de jornades de formació

*Consorci de l'Auditori i de l'Orquestra Ciutat de Barcelona i Nacional de Catalunya*  
Fomentar la cultura musical

*European Financial Management Association (EFMA)*  
Promoció de la innovació en finances mitjançant serveis d'informació i reunions. Promoció de millors pràctiques

*Fundació Gran Teatre del Liceu*  
Contribuir a la cultura i dotar de màxima qualitat als espectacles del Liceu

*Fundació Orfeó Català-Palau de la Música*  
Fomentar la cultura musical

*Melania*  
Club de caixes d'estalvis en què es comparteixen experiències, informacions i bones pràctiques

*Institut d'Estudis Superiors de l'Empresa (IESE)*  
Formació permanent de directius

*Institut Espanyol d'Analistes Financers*  
Impuls de la formació permanent i la millora professional dels professionals i directius que treballen en l'àmbit economicofinancer i dels mercats, sotmesos a un codi ètic. Fomenta l'intercanvi d'informació i experiències

#### **Fundació Caixa Catalunya**

*Art Barcelona Articket*  
Promou la difusió internacional de la cultura museística de Barcelona

*Consell Internacional de Museus (ICOM)*  
Conservació, manteniment i comunicació del patrimoni natural i cultural del món, present i futur, tangible i intangible

#### **Fundació Territori i Paisatge**

*Mountain Forum*  
Xarxa d'intercanvi d'informació sobre les muntanyes i el desenvolupament sostenible

*Unió Internacional per a la Conservació de la Naturalesa (UICN)*  
Federació internacional d'entitats públiques i privades relacionades amb la conservació de la naturalesa i el desenvolupament sostenible

*Xarxa Custòdia del Territori*  
Promoció de la custòdia del territori a Catalunya

*Xarxa Eurosite*  
Promoció de la gestió dels espais protegits a Europa, intercanvi d'experiències, etc.

#### **Fundació Un Sol Món**

*Agència de Cooperació Catalana al Desenvolupament (ACCD)*  
Organisme pertanyent a la Generalitat de Catalunya que executa i gestiona la política de cooperació al desenvolupament

*Consell de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona*  
Assessorament en polítiques socials per a Barcelona

*Federació Europea de Banca Ètica i Alternativa (FEBEA)*  
Federació amb l'objectiu de desenvolupar una economia social i solidària

*La base de la piràmide (IESE)*  
Contribució a l'eradicació de la pobresa

*Xarxa Europea de Microfinances*  
Promoció dels microcrèdits, l'autoocupació, les microempreses basades en les bones pràctiques i millora del marc laboral a la UE

#### **Fundació Viure i Conviure**

*Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA)*  
Promoció del benestar de la gent gran i de la seva qualitat assistencial i qualitat de vida

*Consell Municipal de Benestar Social*

Incorpora diversos sectors de la ciutat en la definició de les polítiques públiques municipals

*Homeshare internacional*

Crea vincles entre tots els programes d'allotjament compartit del món. Estimula la creació de nous programes d'allotjament compartit

*Inforesidències*

Portal d'internet dedicat al sector de les residències per a persones grans

*The International Consortium for Intergenerational Programmes, ICIP*

Promou i desenvolupa programes i activitats intergeneracionals. Promou la importància de programes i activitats intergeneracionals com a agents per al canvi social global

# | Societat

Contribuir a una societat millor amb un profund compromís social forma part de l'essència de l'activitat desenvolupada per Caixa Catalunya i, en conseqüència, és la clau de la missió i visió corporatives.

Aquesta contribució es concreta en els diferents àmbits d'actuació de l'Entitat, però en especial en el desenvolupament d'una important funció social a través de l'Obra Social, que, mitjançant la seva actuació directa i la de les fundacions, es vertebrava en diferents àmbits, entre els quals es destaquen l'assistència sanitària i social, les ajudes al tercer i quart món, el suport a la infància, la joventut i les persones grans, la difusió de la cultura, la promoció de l'educació i la investigació o la preservació del medi ambient.

A això s'han d'afegir altres actuacions amb un fort component social realitzades per l'Entitat en el seu àmbit financer, que amplien la funció social ja assenyalada i vinculada a la missió corporativa. Aquestes actuacions van des d'aconseguir donar servei a unes capes cada vegada més àmplies de la societat fins a la implicació en projectes estratègics de forta repercussió en el desenvolupament econòmic i social. Finalment, amb la investigació socioeconòmica es busca aportar dades i anàlisis objectius que ajudin a la reflexió i l'aprofundiment sobre l'actuació econòmica i social.

## **1. Compromís de l'Obra Social**

L'Obra Social de Caixa Catalunya estableix la seva planificació, tant a llarg com a curt termini, a partir d'estudis de necessitats i prioritats de la població, per optimitzar així la rendibilitat social dels recursos destinats fora de l'àmbit directe del negoci de l'Entitat. El coneixement de les necessitats és el resultat d'un esforç continu per dialogar amb administracions públiques i institucions socials, així com de la realització d'estudis periòdics d'opinió i percepció entre els grups d'interès de l'Obra Social, que són revisats cada vegada que s'analitza i planifica l'estratègia social de l'Entitat. Actualment aquests grups d'interès són els següents: Societat, Clients, Empleats i Escoles.

La rendibilitat social s'aconsegueix si es respon de manera eficient a les necessitats socials de cada moment i es donen a conèixer als diferents col·lectius les accions que els poden beneficiar. La comunicació, per tant, es converteix també en un element clau per aconseguir l'objectiu social.

Per tot això, l'Entitat ha establert diferents metes que revelaran si efectivament es compleix amb la funció social, la consecució de la qual s'analitza periòdicament mesurant dades indicatives d'impacte socioeconòmic i amb estudis de percepció entre els grups d'interès.



Metes	Avanços més destacables
Obra Social més eficient	Millora de la relació entre recursos destinats al desenvolupament directe d'activitats i les despeses necessàries
Obra Social més innovadora	De l'activitat de l'Obra Social i les quatre fundacions el 2005 es destaquen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Xarxa d'habitatges d'inclusió social</li> <li>■ Programa de prevenció del consum del cànnabis en adolescents</li> <li>■ Programa La Pedrera Educació</li> <li>■ Espai d'exposicions l'Entresol, a La Pedrera</li> <li>■ Congrés Turisme Sostenible i Corredors Biològics a Europa</li> <li>■ Web solidari de compra social</li> <li>■ Exposició Viure el Temps</li> </ul>
Obra Social sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pressupost de l'Obra Social de 61,7 milions d'euros per al 2006</li> <li>■ Dotació al Fons de contingència sostinguda des del 2003</li> <li>■ Avanç en l'autososteniment de determinats programes: La Pedrera, Microcrèdit per a l'ocupació i Hospitals de dia</li> </ul>
Obra Social més ben comunicada i més notòria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Web Obra Social de Caixa Catalunya, que integra les quatre fundacions</li> <li>■ Foment de la participació dels empleats de l'Entitat</li> </ul>
Obra Social amb una major cobertura territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Increment de les activitats de l'Obra Social fora de Catalunya. El 2005 s'ha passat d'un 5% de la despesa en Obra Social destinada a altres comunitats a un 12,9%</li> </ul>
Obra Social més social	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A partir de les necessitats socials identificades mitjançant el diàleg i diferents estudis, s'han incrementat els recursos destinats a activitats socials i ajuda al desenvolupament</li> </ul>

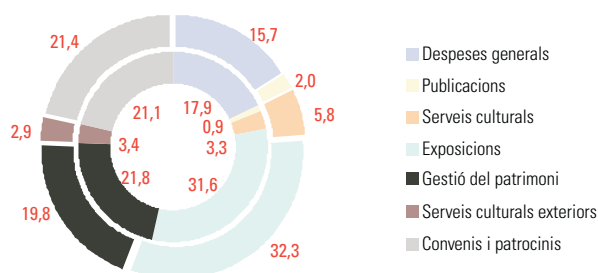
Els objectius i les línies d'actuació, coherents amb les metes de l'Obra Social i de les quatre fundacions que en depenen, són:

### Fundació Caixa Catalunya

- Fomentar i desenvolupar la cultura.
- Promoure i divulgar activitats artístiques i científiques.
- Preservar i divulgar el patrimoni gaudinià.
- Organitzar exposicions i activitats culturals.
- Col·laborar amb altres entitats i institucions culturals, patrocinant activitats i ajudant organitzacions sense finalitat de lucre.

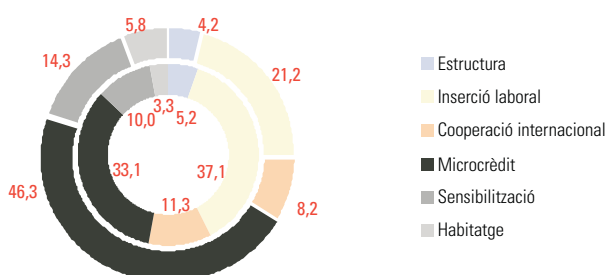
### DISTRIBUCIÓ DELS RECURSOS ESMERÇATS PER LA FUNDACIÓ CAIXA CATALUNYA. 2004-2005

En %



### DISTRIBUCIÓ DELS RECURSOS ESMERÇATS PER LA FUNDACIÓ UN SOL MÓN. 2004-2005

En %



#### Fundació Un Sol Món

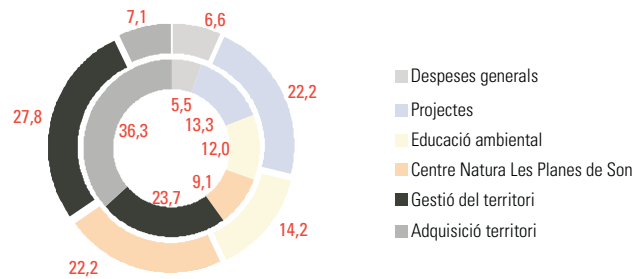
- Impulsar projectes per afavorir els col·lectius exclosos de la societat, l'anomenat «quart món», promovent les iniciatives de la nova economia social que combinin la integració social de persones en situació desfavorida amb l'eficàcia i la rendibilitat empresarials, juntament amb les iniciatives viables d'autoocupació.
- Donar suport tècnic i financer a programes de cooperació al desenvolupament dels països del tercer món.
- Sensibilitzar la societat davant totes les situacions de pobresa, marginació, exclusió i injustícia social.

#### Fundació Territori i Paisatge\*

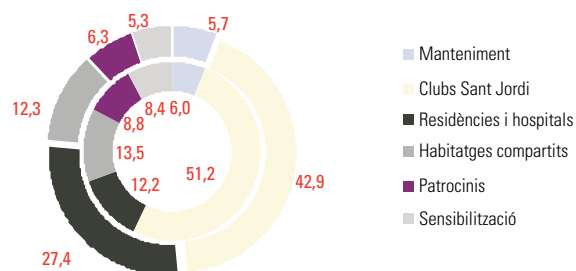
- Adquirir parts del territori que representen ambients naturals ben conservats per gestionar-los amb la col·laboració d'entitats conservacionistes, d'altres organitzacions no governamentals i de les administracions públiques.
- Col·laborar en els projectes de conservació de la naturalesa d'altres entitats del país.
- Realitzar una tasca d'educació contínua, tant en la població infantil i juvenil com en l'adult, a fi d'incorporar a la societat els valors ambientals.

\* L'activitat desenvolupada el 2005 per aquesta fundació es relaciona al capítol sobre el Medi ambient.

DISTRIBUCIÓ DELS RECURSOS  
ESMERÇATS PER LA FUNDACIÓ  
TERRITORI I PAISATGE. 2004-2005  
En %



DISTRIBUCIÓ DELS RECURSOS  
ESMERÇATS PER LA FUNDACIÓ  
VIURE I CONVIURE. 2004-2005  
En %



### Fundació Viure i Conviure

- Gestionar i aglutinar les activitats d'atenció social i impulsar noves actuacions, dirigides especialment als col·lectius de persones grans, persones amb discapacitat i persones amb problemes de salut, mitjançant la realització i el manteniment de projectes propis o en col·laboració amb entitats de diversos àmbits.

Per a una major informació contínua i detallada de l'activitat social de l'Entitat, es disposa dels següents canals de comunicació, que permeten als col·lectius i a les parts interessades conèixer una Obra Social compromesa amb ells:

Pàgina Web de l'Obra Social. [www.caixacatalunya.es/obrasocial](http://www.caixacatalunya.es/obrasocial)

Telèfon d'atenció de l'Obra Social: 902 400 973

Centre d'Informació de l'Obra Social: La Pedrera, Provença, 265

Agenda d'Activitats de l'Obra Social

Xarxa d'oficines de Caixa Catalunya

Espais propis de l'Obra Social (a La Pedrera, a les 6 Sales de Lectura, als 47 Clubs Sant Jordi, als Centres Sociosanitaris, a la Llar Sant Jordi i al Centre Natura i de Desenvolupament Sostenible de Les Planes de Son)

Revista Propostes de participació empleats de Caixa Catalunya

Comunicats en premsa, fullets, cartells, etc.

## 2. Recursos utilitzats en Obra Social

Sobre la base del sistema de planificació damunt comentat, quantificat i plasmat en uns pressupostos i àmbits d'actuació que aproven els òrgans de govern de l'Entitat, els recursos es destinen a diferents àmbits a través de les fundacions, les quals són les responsables de gestionar-los. Durant l'exercici 2005, els recursos esmerçats per l'Obra Social de Caixa Catalunya han estat 48,9 milions d'euros. Això representa que els beneficis distribuïbles del 2004 que s'han esmerçat a l'Obra Social el 2005 han estat del 26,5% del total.

### "48,9 milions dedicats a l'Obra Social"

Cal destacar la inversió de 14,3 milions d'euros en immobilitzat i obra social pròpia realitzada per l'Entitat, que inclou les actuacions per a la conservació i manteniment d'edificis com La Pedrera, els Clubs Sant Jordi, biblioteques i sales de lectura, residències i hospitals.

Del total l'Obra Social de Caixa Catalunya ha destinat 3,2 milions d'euros a subvencionar projectes socials orientats a la promoció i el foment de la cultura, a serveis d'assistència social i a projectes mediambientals, dins del conveni de col·laboració entre la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis i la Generalitat de Catalunya. Durant el 2005 s'han seleccionat 61 projectes, 20 dels quals pertanyen a l'àmbit de l'assistència social, i la resta, al de la cultura i el medi ambient.

#### DISTRIBUCIÓ DELS RECURSOS ESMERÇATS PER L'OBRA SOCIAL

Milions d'euros	2004	2005
Inversió en immobilitzat i obra social pròpia	14,54	14,30
Fundació Caixa Catalunya *	8,64	10,03
Fundació Viure i Conviure *	6,14	6,78
Fundació Un Sol Món *	5,50	5,79
Fundació Territori i Paisatge *	5,18	3,90
Altres obres en col·laboració	9,16	8,10
<b>Total</b>	<b>49,16</b>	<b>48,90</b>
% sobre benefici després d'impostos de Caixa Catalunya**	29,2%	26,5%

\* Per a un major detall de les xifres econòmiques de les fundacions, es pot consultar l'Informe Anual de l'Obra Social.

\*\* Representa la part dels beneficis distribuïbles d'un exercici que s'han esmerçat a Obra Social l'any següent.

## 3. Solidaritat

Caixa Catalunya treballa en el desenvolupament de projectes i iniciatives solidàries, afavorint així la inserció sociolaboral de col·lectius en risc d'exclusió. Per a això hi ha diferents alternatives, com són el microcrèdit social, que cada vegada té major pes; les convocatòries d'ajudes socials, col·laborant amb entitats d'inserció la-

boral; el suport a emprenedors socials; les ajudes econòmiques per a la millora de la qualitat en la gestió d'empreses i entitats d'inserció; el programa Roba Amiga, per a la reutilització de roba en bon estat; el Portal Compra Social, per fomentar la inclusió al mercat d'empreses d'inserció i d'entitats socials, i el programa d'habitatge social per a la facilitació de l'accés a l'habitatge als col·lectius de persones menys afavorides.

### Microcrèdits per a l'ocupació

La Fundació Un Sol Món desenvolupa un programa de microcrèdit social amb l'objectiu de combatre l'exclusió financera dels col·lectius que no poden accedir al sistema financer tradicional, cosa que, al seu torn, impulsa la creació de llocs de treball. Els microcrèdits s'analitzen des del punt de vista de la iniciativa i compromís personal dels emprenedors, així com de la viabilitat econòmica dels seus projectes, a més de considerar el respecte al medi ambient.

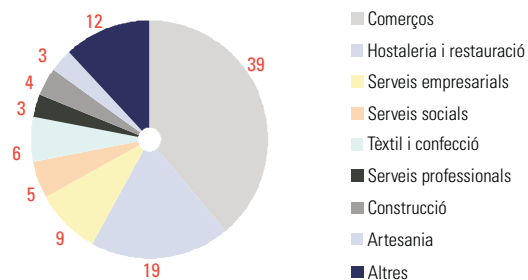
Des de la implantació del programa de microcrèdits l'any 2001, se n'han beneficiat unes 2.000 famílies, amb 786 microcrèdits concedits. En concret, el 2005 s'han formalitzat 311 operacions, per un import de vora 3 milions d'euros, repartits a parts iguals entre emprenedors i emprenedores, amb el 70% destinat a persones d'origen estranger.

En la distribució per sectors finançats mitjançant aquest programa, es destaquen els comerços, amb un 39%, seguits de l'hostaleria i la restauració, amb un 19%.

Quant a la gestió del programa de microcrèdits, es destaca el seu desenvolupament mitjançant la Xarxa d'Entitats de Suport al Microcrèdit (XESMIC), que durant l'any 2005 s'ha ampliat fins a arribar a 99 organitzacions. La Xarxa d'Entitats assessora i orienta els emprenedors i col·labora en el seguiment del negoci. La Fundació, juntament amb les entitats que conformen aquesta xarxa, garanteix que els microcrèdits arribin a col·lectius realment exclosos del sistema financer internacional i reforça l'impacte social del programa.

Per continuar perfeccionant el programa, durant el 2005 s'ha dut a terme un estudi del perfil d'emprenedors que permetrà millorar les tasques d'assessorament i s'han realitzat jornades de formació a totes les entitats de XESMIC. També a través del voluntariat, s'ha començat a fer un seguiment més continu de les iniciatives dels

DISTRIBUCIÓ PER SECTORS  
DEL PROGRAMA DE MICROCRÈDITS  
2005  
En %



emprenedors. Igualment s'ha signat un conveni de col·laboració amb diverses administracions públiques que contribueix al desenvolupament del programa.

## “Voluntariat dirigit al suport a les iniciatives d'emprenedors”

Durant aquest exercici s'ha fet un avanç important en el camp de la divulgació dels microcrèdits, tant al nivell sectorial com al nivell internacional. Així ho demostren les activitats realitzades, com ara el segon encontre d'emprenedors amb motiu de l'any internacional del microcrèdit, a La Pedrera, i el tercer, a l'Escola de Relacions Laborals de la Universitat Complutense de Madrid. En tots dos hi van assistir emprenedors que havien rebut un microcrèdit de la Fundació Un Sol Món i se'ls donà formació sobre gestió d'empreses.

L'Entitat, a través de la Fundació Un Sol Món, realitza una sèrie d'activitats entre les quals es destaca la participació en els programes Equal de la Unió Europea: “Barcelona Emprèn en Igualtat”, liderat per Barcelona Activa; “Delta Emprèn”, liderat per l'Ajuntament de Viladecans; “Creació d'empreses i igualtat d'oportunitats”, liderat per l'Agrupación de Sociedades Laborales de Madrid, i “Territoris Emprenedors per a l'Economia Social i Solidària”.

### **Any Internacional del Microcrèdit**

La Fundació Un Sol Món, en el marc de l'Any del Microcrèdit 2005, promulgat per l'Organització de les Nacions Unides, ha organitzat diferents actes en el seu compromís amb el desenvolupament d'aquest instrument de generació de benestar social. L'abril es van celebrar una sèrie d'activitats a l'Entresol de La Pedrera vinculades al programa de microcrèdits per a l'ocupació a Espanya i en diversos països d'Àfrica i l'Amèrica Llatina. L'octubre es va celebrar el II Congrés Europeu de Microfinances, en el qual es van tractar temes relatius al desenvolupament del sector microfinancer a Europa. Finalment, es va preparar una mostra itinerant per a la difusió del microcrèdit i les microfinances.

### **Convocatòria d'ajudes socials per a la inserció laboral 2005**

Cada any es realitza una convocatòria de projectes amb la finalitat de promocionar econòmicament les persones en situació de marginació, amb risc d'exclusió social o amb dificultats d'integració a la societat. El 2005, aquesta convocatòria ha tingut dues línies d'ajuda:

- Inserció laboral per a persones en risc d'exclusió laboral, amb activitats generadores d'ingressos.
- Inserció laboral per a persones amb discapacitat.

Es tracta de projectes en camps innovadors, instrumentats mitjançant formes pròpies de l'economia social i, en molts casos, mitjançant entitats d'inserció. Es prioritzen els projectes integrats en marcs més amplis que fo-

mentin el treball en xarxa, així com els que incloquin sostenibilitat mediambiental. Territorialment, els projectes s'han realitzat a Andalusia, Aragó, Catalunya, Galícia, Madrid i Comunitat Valenciana.

Un any més, la Fundació Un Sol Món ha dotat els premis Josep M. Piñol, a la millor iniciativa relacionada amb la lluita contra l'atur, que convoca Acció Solidària contra l'Atur. Els projectes premiats han estat: "Generació de llocs de treball de qualitat per a persones discapacitades amb l'ajuda de les noves tecnologies", de la Fundació Ave María, i un de reconeixement a la tasca feta per l'associació Casal dels Nens del Raval.

## **"Durant l'exercici 2005 s'han atorgat ajudes per 1,6 milions d'euros, repartides en 46 projectes"**

### **Emprenedors socials**

La Fundació Un Sol Món i la Fundació Ashoka han desenvolupat el 2005 un programa dirigit a identificar i donar suport a emprenedors socials que puguin aportar idees i solucions als principals problemes del sector social espanyol (immigració, envelliment de la població, violència domèstica, habitatge i altres desequilibris socials).

### **Suport financer a entitats i empreses d'inserció**

Un any més, la Fundació Un Sol Món ha donat suport a les entitats i empreses d'inserció laboral que realitzen activitats generadores d'ingressos i no tenen possibilitats d'accedir als crèdits bancaris tradicionals. En aquest context, s'han formalitzat 18 operacions, per un import total de 450 milers d'euros, que han permès crear 21 llocs de treball per a persones en situació o risc d'exclusió social.

### **Millora de la qualitat de gestió en les empreses i les entitats d'inserció**

A més de l'ajuda econòmica per afavorir la inserció sociolaboral dels col·lectius més desfavorits, també són importants el seguiment i la dotació d'eines de millora que permetin assolir un nivell alt de qualitat, a la vegada que s'assegura la viabilitat dels projectes, i en conseqüència el fi últim d'aquests.

En aquest àmbit, durant l'exercici 2005 s'han concretat dues vies de treball:

- Tallers de millora de la gestió per a entitats i empreses d'inserció amb algun sistema de gestió de qualitat implantat o en procés d'implantació.
- Diagnòstics organitzatius per a entitats i empreses d'inserció amb l'objectiu de preparar un pla de millora amb una visió global de l'organització.

## Roba Amiga

A través del Programa Roba Amiga, i mitjançant la reutilització de roba en bon estat, s'estableix un altre mecanisme de suport a la inserció laboral. En aquest programa col·laboren la Fundació Un Sol Món, l'Associació Intersectorial de Recuperadors i Empreses Socials de Catalunya (AIRES), que agrupa més de 20 empreses d'inserció, i Càritas Catalunya.

Hi ha tres vies de treball en l'esmentat programa: recollida de roba usada, reciclatge i exportació o venda al detall. A través d'aquestes línies es creen llocs de treball per a col·lectius amb problemes d'inserció laboral, a la vegada que es respecta el medi ambient, evitant l'acumulació de residus tèxtils amb la recuperació i el reciclatge.

Amb aquest programa, que en 3 anys ha creat 60 llocs de treball, 700 contenidors ubicats per tot el territori català (n'hi ha 50 més fora de Catalunya) han recollit més de 6.000 tones de roba.

Aquest projecte és reforçat pel programa Moda Amiga, que s'ocupa de la comercialització de les peces de roba recollides en 16 botigues a Catalunya (Girona, l'Hospitalet de Llobregat, Olot, Solsona, Lleida, Mataró, Molins de Rei, Montcada i Reixac, Sant Joan Despí, 2 a Granollers i 5 a Barcelona) i 1 a la Comunitat de Madrid (Leganés).

## Portal Compra Social

Mitjançant la posada en el mercat dels productes i serveis comercials d'empreses d'inserció i entitats socials a través d'internet, es contribueix també al foment de la inclusió al mercat de persones en risc d'exclusió social. Aquesta iniciativa es porta a terme a través del portal web [www.comprasocial.net](http://www.comprasocial.net), on es poden conèixer les empreses i les entitats existents actualment.

L'empresa d'inserció Discant és la responsable del funcionament del portal i, juntament amb Intermón, treballa en la proposta de millores per incrementar les seves capacitats comercials. Finalment, el 2005 s'ha incorporat al portal un apartat específic per disposar de productes i serveis dels emprenedors del programa de microcrèdits de la Fundació Un Sol Món.

## Habitatge social

A través del programa habitatge social i la rehabilitació de pisos buits, Caixa Catalunya afavoreix l'accés a l'habitatge.

El programa d'habitatge social posa habitatges de lloguer a disposició dels col·lectius més desfavorits. Per fer operatiu aquest programa, hi ha una xarxa d'habitatges d'inclusió formada per 7 entitats, amb la col·laboració d'ADIGSA, que gestionen 133 habitatges tutelats i que el 2005 han beneficiat a més de 750 persones.



En l'àmbit de la rehabilitació de pisos buits, la finalitat és mobilitzar el parc d'habitatges buits per al lloguer social. D'aquesta manera, empreses d'inserció especialitzades realitzen els treballs de construcció i de rehabilitació. Dins aquesta línia d'actuació, mitjançant la firma de diferents convenis, l'any 2005 s'han avaluat 38 propostes de pisos per rehabilitar a Catalunya i per a 16 d'aquests pisos s'ha arribat a un acord amb els propietaris, i actualment hi viuen famílies procedents dels Serveis Socials.

Finalment, Caixa Catalunya té signat un conveni-marc amb la Diputació de Barcelona de suport a la gestió i construcció d'habitatge local protegit a diferents municipis de la província de Barcelona. Amb el suport de l'Institut d'Urbanisme i Activitats Locals de la Diputació (IUHAL) i de la societat Proviure, SL, creada dins del Grup de Caixa Catalunya, els ajuntaments podran articular la seva política local d'habitatge, obrir oficines locals d'habitatge i promoure habitatge protegit, tant de venda com de lloguer.

#### **4. Atenció social**

Caixa Catalunya ha destinat en els últims exercicis part de la inversió en obra social pròpia a la construcció i renovació d'hospitals de dia, per a l'atenció sociosanitària. D'aquesta manera s'atenen persones amb diferents tipus de malalties, a la vegada que s'ajuda als seus familiars. D'altra banda, l'Entitat col·labora amb entitats especialitzades en diferents projectes assistencials.

##### **Residències i hospitals de dia**

La Fundació Viure i Conviure compta amb el programa de residències i hospitals de dia, adreçat a persones grans amb cert grau de dependència i a aquelles que necessiten un tractament específic durant determinades hores el dia.

### **“Renovació i adaptació de la Llar Sant Jordi de Barcelona per oferir servei sociosanitari i d'hospital de dia”**

El Centre Sociosanitari Sant Jordi de Cornellà de Llobregat, l'Hospital de Dia Sant Jordi de Granollers, l'Hospital de Dia Sant Jordi de Terrassa; i l'Hospital de Dia Sociosanitari de Barcelona, el Centre de Dia de Salut Mental de Granollers i l'Hospital de Dia Sant Jordi d'Igualada són els hospitals inclosos en el projecte sociosanitari i residencial de la Fundació Viure i Conviure. Són centres especialitzats a atendre persones amb algun trastorn cognitiu, com demència (vascular, frontal, mixta, posthipòxica, cos de Lewy o Alzheimer), esclerosi múltiple, malalts de Huntington, Parkinson, síndrome de Korsakov o malalties psiquiàtriques. L'Hospital de Dia Sociosanitari de Barcelona també tracta trastorns motrius, de la parla o funcionals. El 2005, les persones ateses en els sis centres del projecte han estat de més de 650.

Durant l'exercici 2005 s'han iniciat les obres de renovació i adaptació de la Llar Sant Jordi de Barcelona per poder-hi oferir un servei sociosanitari i d'hospital de dia.

### **Canal Sida**

El portal canalsida.org, que gestiona la Fundació Un Sol Món en col·laboració amb la plataforma d'entitats Xarxa2002, és un mitjà per sensibilitzar institucions, clients, empleats i totes les persones que hi accedeixen davant el VIH/SIDA i la seva relació amb diferents aspectes socials i econòmics.

També en relació amb aquesta síndrome, el 30 de novembre del 2005, Dia Mundial de la Sida, Metges sense Fronteres en col·laboració amb la Fundació Un Sol Món va inaugurar una exposició fotogràfica a La Pedrera anomenada POSITHIV+, en la qual es va retratar en positiu la lluita contra la sida a l'Àfrica subsahariana.

### **Altres projectes assistencials**

Mitjançant la col·laboració amb altres entitats, la Fundació Viure i Conviure desenvolupa projectes socials relacionats amb diferents col·lectius, com són les persones grans, les persones amb discapacitats o les persones amb problemes de salut.

Durant l'exercici 2005, aquesta col·laboració s'ha concretat en l'aprovació de 39 projectes d'atenció social, per un import total de 450 milers d'euros, que suposa un augment del 18% respecte a l'exercici anterior. 10 projectes estan relacionats amb el suport a persones amb problemes de salut i a les seves famílies; 9 amb la integració social de persones amb discapacitat, i 20 amb el foment de les noves tecnologies i projectes intergeneracionals dirigits a les persones grans.

La Fundació Viure i Conviure també ha realitzat el seguiment d'ajudes concedides a 9 entitats sense ànim de lucre, en el marc del conveni signat per la Generalitat de Catalunya i la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis. La quantitat aportada per Caixa Catalunya per a la subvenció d'aquests programes ha estat de 688 milers d'euros.

## **5. Tercer món**

L'Entitat desenvolupa iniciatives, agrupades en quatre línies d'actuació, que estan orientades al suport del tercer món. Tres d'aquestes línies intenten proposar solucions a llarg termini, mitjançant el suport econòmic i tècnic a entitats microfinanceres, el desenvolupament de productes financers amb vocació solidària i la sensibilització social. La prestació d'ajuda davant determinades catàstrofes naturals és la quarta línia, vinculada a situacions d'emergència.

### **Suport tecnifinancer internacional a entitats microfinanceres**

Aquest programa, dirigit directament a entitats microfinanceres de països africans i llatinoamericans, transfeix tecnologia i coneixements relatius a la captació de dipòsits i a sistemes de foment de l'estalvi. D'aquesta manera, millorant el servei als sectors exclosos del sistema financer en els esmentats països, es col·labora en la lluita contra la pobresa.

Les entitats microfinanceres se seleccionen d'acord amb estudis que valoren no solament la situació del país, sinó també la solvència econòmica i el compromís amb els objectius.

A través de la Fundació Un Sol Món, el 2005 s'ha continuat col·laborant amb dues cooperatives d'estalvi i crèdit equatorianes, Desarrollo de los Pueblos i Codesarrollo y Jardín Azuayo, amb l'entitat salvadorenca Sociedad Cooperativa de Ahorro y Crédito AMC de RL, amb la moçambiquesa Cooperativa de Crédito e Poupança, Tchuma, i amb la institució microfinancera del Marroc Association Marocaine Solidarité Sans Frontières/Micro-Crédit (AMSSF/MC). A més, el programa ha incorporat tres nous convenis de col·laboració financera signats amb tres institucions de l'Amèrica Llatina: Fondo de Desarrollo Local de Nicaragua; Fundación Solidaria de Crédito del Paraguay i COACJA de l'Equador.

### **Programa Rétales (Reinversió de Talent a l'Equador)**

Aquest projecte, iniciat l'exercici anterior, promou la generació d'activitats productives a l'Equador per part de persones d'origen equatorià que es troben a Espanya, i afavoreix així el seu retorn al país. Les persones que hi participen reben ajut per a la redacció del seu pla de negoci i per millorar els seus coneixements sobre gestió; a més reben un microcrèdit per engegar l'empresa. Es tracta d'un programa iniciat durant l'exercici 2004, en el qual col·laboren organitzacions com la Unión de Cooperativas Madrileñas de Trabajo Asociado i el Banco Mundial de la Mujer, a Madrid; la Fundació Hispano-andina, a Múrcia, i la Fundació Esquel i el Centre de Promoció i Serveis Solidaris a Barcelona.

### **Campanya Devolució Visa Total**

A través del programa Devolució Visa Total de Caixa Catalunya, s'atorga ajuda a organitzacions no governamentals que realitzen projectes al tercer món. El programa compta amb una opció solidària vinculada a la utilització de la targeta Visa Total.

La quantitat total d'ajuda distribuïda mitjançant aquest programa el 2005 és de 184 milers d'euros. Els projectes finançats són un pla d'ajuda a les víctimes del tsunami a l'Àsia amb la Fundació Latino Gramen (109 milers d'euros); un programa de desenvolupament de les capacitats empresarials de dones i joves de Chilanga, Jocoatique, Cacaopera i Perquín en el Departament de Morazán amb ADEL Morazán (42 milers d'euros), i un projecte de mi-

crocrèdits a les províncies de Manabí, Guayas i Maragdes amb el Fondo Ecuatoriano Populorum Progresivo (33 milers d'euros).

### **Campanyes d'emergència**

Davant esdeveniments que requereixen ajuda d'emergència, la Fundació Un Sol Món realitza campanyes oferint ajuda puntual a les víctimes. D'aquesta manera es recullen fons que es distribueixen entre ONG amb presència i capacitat d'actuació immediata a la zona afectada.

El 2005 s'han recollit 49 milers d'euros per auxiliar els afectats pel terratrèmol del Pakistan i 48 milers d'euros per auxiliar les víctimes de l'huracà Stan, amb la finalitat de proporcionar materials de primera necessitat i ajudar en la reconstrucció dels sistemes d'aigua potable, col·legis, centres sanitaris, etc.

Finalment, el setembre del 2005 acabà la campanya d'emergència començada l'any anterior a favor dels damnificats per la catàstrofe del tsunami a l'Índia. La Fundació Un Sol Món va recaptar un total de 645 milers d'euros, que han estat distribuïts a parts iguals entre les entitats Acció contra la Fam, Creu Roja i Intermón-Òxfam per a l'ajuda a les víctimes a Sri Lanka, Indonèsia i l'Índia.

## **“Campanyes d'emergència amb l'objectiu d'oferir ajuda puntual a les víctimes de catàstrofes naturals”**

### **Canal Solidari-OneWorld**

El projecte Canal Solidari-OneWorld té per objectiu la sensibilització en qüestions de desenvolupament sostenible, pau i drets humans, compromès amb una comunicació lliure, participativa i plural, i vol actuar de motor de canvi cap a una societat més integradora i justa. El portal [www.canalsolidario.org](http://www.canalsolidario.org) forma part de la xarxa internacional OneWorld ([www.oneworld.net](http://www.oneworld.net)).

El 2005, el portal, gestionat per la Fundació Chandra, ha iniciat una nova secció dirigida a periodistes amb inquietud social, que compta amb 595 registrats. A més, el nombre de subscriptors s'ha duplicat fins a arribar a més de 100.000, i l'audiència s'ha incrementat d'un 18%, amb 4 milions de pàgines visitades.

## **6. Persones grans**

Les persones grans reben una atenció especial dins de l'acció social de Caixa Catalunya, amb iniciatives i projectes adequats a les seves necessitats. Aquesta atenció es plasma en el manteniment, a través de la Fundació Viure i Conviure, de la xarxa de Clubs Sant Jordi i la Llar Sant Jordi, en el programa d'acostament intergeneracional “Viure i Conviure” i en el suport a entitats i organismes que atenen els més grans.

### Clubs Sant Jordi i Llar Sant Jordi

Els Clubs Sant Jordi són centres on es fomenta la convivència mitjançant activitats culturals, formatives i lúdiques orientades als més grans, com tallers de gimnàstica, literari, cant coral i teatre, conferències, sortides culturals, cursos de formació, fòrum, o concursos fotogràfics i literaris, etc. Durant el 2005, han participat en aquestes activitats un total de 88.302 persones.

## “Més de 500 activitats orientades al desenvolupament dels més grans realitzades en els Clubs Sant Jordi”

Amb l'objectiu de fomentar la interrelació dels membres dels 47 Clubs Sant Jordi distribuïts per tot Catalunya, també s'han organitzat concursos i reunions en diferents àmbits, entre els quals es destaquen l'Encontre de Cors, el Concurs Literari dels Clubs Sant Jordi, el Concurs fotogràfic “Món Dalí”, l'Encontre de Colles Sardanistes i l'Encontre de Senderisme.

D'altra banda, s'ha participat en els actes de celebració del Dia Mundial de l'Alzheimer i en l'organització de jornades i actes tècnics de centres residencials i sociosanitaris de la Fundació Viure i Conviure.

Finalment, la Residència Llar Sant Jordi, a Barcelona, acull parelles de gent gran, a les quals facilita mantenir independència i intimitat i els presta els serveis que requereixen. La mitjana de residents al llarg de l'any ha estat de 129.

### Programa Intergeneracional Viure i Conviure

La convivència i les relacions entre persones grans i estudiants universitaris, orientada a facilitar allotjament als joves, mitigar la soledat dels més grans i facilitar les relacions solidàries entre diferents generacions, és l'objectiu principal d'aquest programa.

El programa, que s'adapta a cada ciutat on es desenvolupa, s'ha ampliat el 2005 fins a arribar a 27 ciutats, situades a set comunitats autònomes (Catalunya, Aragó, Balears, Comunitat Valenciana, Comunitat de Madrid, Castella-la Manxa i Extremadura). El nombre de convivències del programa el 2005 ha estat de 285, un 29% de les quals integrades per extracomunitaris.

També s'han signat nous convenis de col·laboració amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i amb l'Ajuntament i la Universitat de Saragossa. En aquest últim cas s'ha fet una presentació pública, en la qual han participat representants institucionals de la ciutat i de la universitat i han comentat la seva experiència persones que havien participat en el programa.

## **“El Programa Viure i Conviure, de convivència entre ancians i estudiants, present a 27 ciutats de 7 comunitats autònomes”**

### **Activitats de sensibilització i en col·laboració**

Les línies de sensibilització desenvolupades per la Fundació Viure i Conviure estan enfocades, entre d'altres aspectes, a la realització dels programes dirigits als més grans i a l'organització de jornades i conferències.

El 2005 s'han realitzat activitats per a la sensibilització de la societat davant qüestions relacionades amb les persones grans, com són el “Manual de drets i deures de les persones grans”, que es presentarà l'any 2006, el projecte “Viure el temps. Madurar en positiu”, amb exposicions i conferències dirigides a contribuir a un envelliment saludable.

### **7. Joventut**

Caixa Catalunya ajuda adolescents i joves en risc d'exclusió mitjançant la concessió de beques de treball o d'estudis, a la vegada que realitza diferents programes de difusió de coneixement i sensibilització per a joves de diferents edats.

#### **Beques solidàries**

En la nostra societat hi ha adolescents, de vegades fills de famílies desestructurades, que no compten amb ingressos suficients o que no viuen acompanyats, cosa que els fa més vulnerables i els posa en risc d'exclusió social.

Pensant en aquest col·lectiu, l'Entitat, a través de la Fundació Un Sol Món, compta amb un programa de beques de formació i inserció sociolaboral. Aquest programa s'articula a través de diferents entitats socials especialitzades en aquest àmbit, les quals realitzen un seguiment i tutorització dels becaris.

## **“Més de 100 beques solidàries, laborals i d'estudi per formar i motivar adolescents en risc d'exclusió social”**

En el curs 2005-2006 s'han atorgat 103 beques a joves, per un import total de 230 milers d'euros, distribuïdes entre les institucions següents: Fundació Pere Closa, Casal d'Infants del Raval, Fundació Oscobe, Fundació Marianao, Fundació Èxit, Fundació CO Salvador Gavina, Associació Cintra, Centre Juvenil Martí Codolar i Fundació Adsis.

Les beques atorgades són de dos tipus: beques laborals per a joves que a curt termini desitgen accedir a un lloc de treball i beques d'estudis per als que mostren una major predisposició a continuar la seva formació obligatòria (ESO) i postobligatòria (batxillerats, cicles formatius de grau mitjà, estudis superiors, etc.).

### **Gabinet Gaudí**

A través del Gabinet Gaudí, la Fundació Caixa Catalunya desenvolupa tallers pedagògics amb l'objectiu de despertar la curiositat d'alumnes d'educació infantil, primària, ESO i batxillerat per l'obra de Gaudí. Aquest programa educatiu ha permès la participació el 2005 de 10.423 escolars, 638 dels quals han estat becats.

El Gabinet Gaudí Itinerant és una rèplica en miniatura de l'exposició permanent que es pot visitar a l'Espai Gaudí de la Pedrera. Aquesta exposició ha recorregut diferents poblacions al llarg de 2005, com ara Palma de Mallorca, Castelló de la Plana, Vilafranca del Penedès, Madrid, Còrdova i la Seu d'Urgell.

### **Programes de sensibilització**

Els programes de sensibilització dirigits als joves el 2005 per la Fundació Viure i Conviure han estat les Jornades Nacionals sobre Joventut i Alcohol, organitzades per la Fundació Alcohol i Societat, l'Ajuntament de Palma de Mallorca i la Fundació Viure i Conviure; la campanya de prevenció del consum de cànnabis en joves de catorze a setze anys, dirigida per l'Agència de Salut Pública de l'Ajuntament de Barcelona; la jornada Societat, Adolescència i Consum de Drogues, i l'inici del projecte de prevenció de trastorns alimentaris en joves.

## **8. Educació i formació**

La formació i l'educació, com a elements clau del desenvolupament econòmic i social, són dos àmbits d'actuació tradicional de Caixa Catalunya i la seva Obra Social.

Els principals focus d'atenció són el suport a la formació universitària, a través de convenis de col·laboració amb universitats i la concessió de beques i crèdits especials, i la gestió de sales de lectura. A més, des d'Invercartera, filial de l'Entitat, es realitzen inversions en residències d'estudiants, per ajudar a la formació.

### **Universitats**

Caixa Catalunya manté acords de col·laboració amb les principals universitats catalanes i amb altres centres de formació superior de l'Estat per patrocinar projectes d'interès comú. Una de les aportacions d'aquests convenis consisteix en l'emissió de tarjetes específiques per als estudiants de cada centre, que ofereixen una àmplia diversitat de serveis acadèmics i financers.

D'altra banda, dins de la gamma de serveis de l'Entitat, es destaca el Crèdit Estudis, que permet l'ajornament del pagament fins al final dels estudis universitaris.

## **“Acords de col·laboració amb les principals universitats catalanes i amb altres centres de formació superior per patrocinar projectes d'interès comú”**

### **Suport financer a les residències d'estudiants universitaris**

Invercartera, filial de Caixa Catalunya, ajuda a la construcció i manteniment de residències d'estudiants mitjançant la participació en el capital de societats dedicades a aquestes activitats. La inversió total ha arribat a 2,1 milions d'euros, amb participacions en les següents empreses:

- Un 25% en Siresa Barcelonina, SA, dedicada a la construcció, la rehabilitació i l'adaptació d'edificis per a residències d'estudiants i adjudicatària de tres residències a Barcelona.
- Un 25% en Siresa Europea, SA, adjudicatària del concurs convocat per la Universitat Politècnica de Catalunya per a la construcció i l'explotació d'una residència per a professors i estudiants.
- Un 10% en Siresa Noroeste, SA, adjudicatària del concurs convocat per la Universitat de Vigo per a la construcció i l'explotació de dues residències d'estudiants.
- Un 12,5% en Siresa Carolus Magnus, SA, adjudicatària del concurs convocat per la Universidad Autónoma de Madrid per a la construcció i l'explotació d'una residència d'estudiants en el campus universitari.
- Un 12,5% en Siresa Cervantina, SA, per a la promoció, construcció i explotació d'una residència d'estudiants al campus de la Universidad de Alcalá d'Henares.
- Un 10% en Complejo Residencial Culleredo, SA, propietària d'una residència d'estudiants a la Corunya.
- Un 5% en Sociedad Inversora en Residencias de Estudiantes Sevilla, SA, per a l'explotació d'una residència d'estudiants a la capital andalusa.
- Un 5% en Residencias de Estudiantes, SA, adjudicatària de la promoció i la gestió integral de residències d'estudiants d'àmbit estatal.
- Un 5% en Sociedad Inversora en Residencia de Estudiantes Hispalenses SA, societat adjudicatària del concurs convocat per la Universidad Autónoma de Madrid per a la construcció i explotació d'una residència d'estudiants al campus universitari.



### Beques de la London School of Economics

El 2005 s'han atorgat dues beques de la London School of Economics, corresponents a l'any acadèmic 2005-2006. Aquestes beques, per realitzar estudis superiors i estudis de postgrau a l'estranger, les convoquen la Fundació CIDOB i la Fundació Caixa Catalunya.

### Sales de lectura

La Fundació Caixa Catalunya gestiona sis sales de lectura, al Prat de Llobregat, Prats de Lluçanès, Sant Climent de Llobregat, Sant Guim de Freixenet, Vic i Tarragona. Aquestes sales també acullen actes culturals, com ara narració de contes, tallers de manualitats, concursos escolars, etc.

## 9. Cultura

La Fundació Caixa Catalunya organitza actes culturals, com exposicions, i col·labora en la divulgació de la música, en l'organització de conferències i en l'edició de publicacions. La Pedrera, que és en si mateixa una representació important de l'obra de Gaudí, acull, a més, el Centre Cultural Caixa Catalunya.

### Exposicions temporals

El 2005, la Fundació Caixa Catalunya ha presentat tres noves exposicions d'art a la Sala Gaudí de La Pedrera. A més, s'ha obert aquí un nou espai d'exposicions anomenat l'Entresol, en el qual s'han organitzat dues mostres temàtiques de petit format.

Les exposicions de La Pedrera han estat "Georges Rouault (1871-1958)", inaugurada l'any 2004, "Visions del Quixot", "L'esplendor de la ruïna" i "Rembrandt. La llum de l'ombra". En total, han rebut 326.320 visitants.

## "Les grans exposicions presentades a La Pedrera han rebut més de 320.000 visitants al llarg del 2005"

### ■ "Georges Rouault (1871-1958)"

La Fundació Caixa Catalunya ha dedicat, del 8 de novembre del 2004 al 13 de febrer del 2005, una exposició a un dels grans mestres de la pintura del segle XX, Georges Rouault. La mostra presentava una significativa selecció de 80 obres, entre pintures, dibuixos i gravats, un recorregut complet per la trajectòria d'aquest pintor parisenc. Cal destacar-ne la sèrie de gravats del Miserere, síntesi de tota la seva obra amb el rerefons dels horrors de la Primera Guerra Mundial. L'exposició ha rebut 90.876 visitants.

■ **“Visions del Quixot”**

Presentada del 7 de març al 12 de juny, plantejava els models de representació que vuit artistes -Hogarth, Doré, Daumier, Picasso, Dalí, Ponç, Matta i Saura- han proposat als lectors del llibre al llarg de quatre segles: una reflexió de les mirades barroca, il·lustrada, romàntica, moderna i contemporània. Durant els tres mesos que va estar oberta, l'exposició va rebre 104.249 visites.

■ **“L'esplendor de la ruïna”**

Inaugurada l'11 de juliol i oberta fins al 30 d'octubre, tenia per temàtica la representació de la ruïna arquitectònica en la pintura com un sentiment, un gust i un interès constants en la cultura occidental. L'exposició ha estat visitada per 133.420 persones.

■ **“Rembrandt. La llum de l'ombra”**

Presentada el 28 de novembre, ha estat organitzada per la Fundació Caixa Catalunya, la Biblioteca Nacional d'Espanya i la Biblioteca Nacional de França. Amb aquesta mostra, la Fundació s'avança a la celebració del quart centenari del naixement d'aquest artista holandès, presentant una selecció de gravats procedents dels fons de la Biblioteca Nacional de França i la Biblioteca Nacional d'Espanya. L'exposició havia estat visitada fins a final d'any per 51.666 persones.

En el nou espai L'Entresol s'han presentat una exposició dedicada al poeta Jaime Gil de Biedma i una altra dedicada al filòleg Joan Coromines.

■ **“Jaime Gil de Biedma, el poeta que volia ser poema”**

Inaugurada el 15 de setembre, aquesta mostra, sota la direcció de l'escriptora Carme Riera, presentava alguns dels poemes més representatius de Gil de Biedma, considerat un dels poetes en llengua castellana més importants de la segona meitat del segle XX. Han visitat l'exposició 10.641 persones.

■ **“Amidament de Joan Coromines per Perejaume”**

Amb motiu del centenari del naixement del filòleg Joan Coromines, del 3 al 27 de novembre es va presentar una videoinstal·lació de gran format, obra de Perejaume. L'exposició ha estat visitada per 7.623 persones.

### **Exposicions itinerants**

La Fundació ha presentat l'exposició “Atapuerca i l'Evolució Humana”, que es va iniciar l'any 2002, a Saragossa, Lleida, Múrcia, Jaén i Madrid. El total de visitants durant el 2005 ha estat de 103.714.

## **Centre Cultural Caixa Catalunya**

El Centre Cultural Caixa Catalunya, a La Pedrera, compta amb dues exposicions permanents, l'Espai Gaudí i el Pis de La Pedrera, que donen a conèixer amb profunditat l'obra d'Antoni Gaudí (1852-1926), arquitecte emblemàtic del modernisme català.

L'Espai Gaudí, a les golfes i al terrat de l'edifici de La Pedrera, vol fer comprensible l'arquitectura gaudiniana a partir d'una presentació del context històric i biogràfic de l'arquitecte, una documentació del conjunt de la seva obra i la mostra en detall de diferents aspectes relacionats amb l'ús dels materials i la imatgeria, les solucions formals i les estructures arquitectòniques. El Pis de La Pedrera està situat a la quarta planta de l'edifici i ocupa 569 m<sup>2</sup> de superfície. Durant el 2005, aquestes dues exposicions han rebut 884.912 visites.

D'altra banda, els mesos d'estiu s'ofereix el programa "La Pedrera de Nit", que combina una visita a l'espai Gaudí amb una actuació musical al terrat de La Pedrera. Durant el 2005 hi han intervingut set formacions musicals de procedència i estils diferents. Aquest programa nocturn ha tingut un excel·lent acolliment, amb 6.300 visitants. Així mateix, per ajudar a descobrir músiques minoritàries, també s'ha fet un cicle de concerts de petit format, "De prop", amb els espectadors i l'intèrpret ben aproximats. Quant a la Sala Gaudí, ha acollit també el IV Centenari del Quixot, un encontre professional sobre turisme cultural, les jornades "En l'entorn de la crítica literària", concerts familiars i tres cicles de cinema fets a l'Auditori.

## **Festival Internacional de Músiques de Torroella de Montgrí**

Pel que fa al patrocini d'actuacions musicals, es destaca el XXV Festival Internacional de Músiques de Torroella de Montgrí, amb 27 concerts, 11 dins del festival i 16 en el marc de l'OFFestival, 7 dels quals eren produccions pròpies en escenaris com l'església gòtica de Sant Genís i la plaça goticorenaixentista de la vila. El festival acollí també els XXI Cursos Internacionals d'Interpretació i Composició Musical.

## **Revista Nexus**

Durant l'any 2005 s'ha publicat un número de la revista Nexus, especialitzada en cultura, arts plàstiques, lletres, música i ciència. La revista presenta un nou format i una nova imatge, amb l'objectiu de reflectir millor els continguts de cada número. Aquest està dedicat als fenòmens emergents de la cultura catalana, amb articles de Sam Abrams, Toni Casares, Quim Casas, Jordi Cerdà, etc.

## **Convenis i activitats en col·laboració**

Caixa Catalunya segueix col·laborant en el patrocini i el mecenatge de la cultura. Durant el 2005, mitjançant la Fundació Caixa Catalunya, ha firmat 29 convenis de col·laboració amb diverses organitzacions i entitats per a la

realització d'activitats. Es destaquen els signats amb el Club d'Amics de la UNESCO de Barcelona, per a la realització d'un programa per al coneixement i la difusió de les cultures; amb la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana, per a la concessió de beques del Cor de Cambra del Palau de la Música, i amb la Fundació Abadia de Montserrat, per al suport general d'activitats culturals. Caixa Catalunya també ha portat a terme activitats culturals en col·laboració amb altres organitzacions i entitats, com el IV Cicle Anna Ricci o els concerts de la Xarxa de Músiques a Catalunya.

Finalment, la Fundació Caixa Catalunya fa pública anualment una convocatòria d'ajudes, dirigida a entitats sense finalitat de lucre, per a projectes que promoguin els valors de la cultura. El 2005 ha seleccionat 45 projectes d'àmbits molt diversos, com la literatura, la música, l'arqueologia, el teatre i les arts visuals.

### **Sales de cultura**

La Fundació Caixa Catalunya gestiona les sales de cultura Sant Jordi de Granollers i Solsona, que durant el 2005 han presentat un programa d'exposicions de diversos artistes.

## **10. Investigació i divulgació socioeconòmica**

Caixa Catalunya vol fomentar la reflexió i l'anàlisi des de la base d'un coneixement profund de la realitat social i econòmica actual, mitjançant la investigació socioeconòmica i la seva divulgació.

Aquesta investigació sovint es porta a terme en col·laboració amb universitats del país, o a través d'acords amb altres entitats que realitzen estudis sobre problemàtiques específiques i que poden estar relacionades directament amb l'actuació social.

Els fruits d'aquests treballs d'anàlisi i investigació es divulguen entre els interessats mitjançant publicacions o conferències.

### **Estudis econòmics**

Durant el 2005 s'ha continuat elaborant i difonent publicacions sobre la situació econòmica internacional, espanyola i catalana.

Els estudis econòmics que elabora Caixa Catalunya s'estructuren en set grans línies de publicacions:

- *L'Informe sobre la conjuntura econòmica*, que ofereix una anàlisi detallada i actualitzada dels principals indicadors d'activitat econòmica, laboral i financera de les economies catalana, espanyola i internacional, amb l'objectiu de presentar la situació conjuntural en què es desenvolupa l'activitat dels agents econòmics i socials i de fer previsions amb vista al futur. Inclou informes monogràfics sobre temes variats.

- En l'àmbit de l'economia internacional, el 2005 aquests temes han estat "La inversió estrangera directa a la Xina", "El sector exterior en el creixement econòmic alemany", "La infrautilització de la capacitat productiva del sector d'alta tecnologia en la recent desacceleració econòmica dels EUA 2000-2004", "La inversió estrangera directa al món 1990-2003: fets estilitzats" i "La creixent participació de la Xina en el comerç exterior del Japó 1990-2004".
- En l'àmbit de l'economia espanyola, han tractat de "La transformació del patró d'intercanvi comercial espanyol i de les conseqüències sobre la balança comercial 2000-2003"; del "Turisme estranger a Espanya el 2004: augment del nombre de turistes i descens dels ingressos"; de "L'impacte del sector immobiliari i de la construcció en la distribució del crèdit intern a Espanya 1990-2004" i del "Cicle inversor a Espanya i les noves dades de la CNE 2000".
- Pel que fa a l'àmbit de l'economia catalana, han estudiat "L'augment de residències d'ús turístic a Catalunya en el període 1991-2001"; "La singularitat catalana en els resultats de l'any turístic 2004"; "El creixement del VAB no agrari 2004 a les comarques" i "L'afiliació a la construcció a Catalunya 1995-2004: el diferent impacte territorial".
- *L'Informe sobre el consum i l'economia familiar*, que inclou una previsió de creixement del consum privat i de la renda familiar a Espanya i analitza l'evolució de les decisions de despesa de les famílies. Incorpora també informes monogràfics sobre matèries vinculades al consum i l'economia familiar, que el 2005 han estat "L'estalvi, consum, inversió i endeutament de les famílies espanyoles en el 2004 i en el període 1995-2004"; "La demanda d'educació superior i productivitat: preferències dels espanyols", i "Els canvis en el patró de despesa de les llars espanyols segons el nivell d'ingressos".
- *L'Informe sobre la situació i les perspectives de l'economia catalana*, de periodicitat semestral, que avalua la situació i les perspectives de l'economia i analitza, amb una visió a més llarg termini, els problemes i els reptes que ha d'assumir.
- *L'Informe sobre economia espanyola i context internacional*, de característiques similars al de l'economia catalana però centrat en l'anàlisi de la situació econòmica del conjunt de l'Estat, dins el marc de l'economia internacional.
- *L'Anuari econòmic comarcal*, que efectua una anàlisi sistemàtica i regularment actualitzada de l'evolució de l'economia catalana des d'una perspectiva territorial, amb els resultats de l'estimació del PIB comarcal i l'evolució sectorial de la producció. L'equip d'investigació està dirigit pel catedràtic d'Economia Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona Josep Oliver Alonso. Aquesta publicació, iniciada l'any 1994, és fruit del compromís de Caixa Catalunya de prosseguir l'estudi de la realitat econòmica catalana i de les comarques iniciat el 1978 amb la col·lecció "Catalunya comarcal".

- Les *Notes sobre el sector financer*, que analitzen en detall diversos aspectes d'actualitat relacionats amb el desenvolupament de l'activitat financera. Aquest any s'han publicat: "Les reduccions per plans de pensions. 1999-2002", "El coeficient de solvència en el sector financer espanyol" i "Expansió territorial i resultats de les caixes d'estalvis per CCAA".
- Els *Estudis Caixa Catalunya*, nova col·lecció d'estudis iniciada el 2005 que abraça un camp temàtic concret i analitza amb més profunditat, en relació amb l'economia, aspectes com la demografia, la societat, l'envelliment, la dependència, la sanitat i el treball tractats per especialistes en cada matèria. Els estudis publicats han estat: "Demografia i habitatge a Espanya i a les CC.AA.", realitzat per Josep Oliver i Alonso, catedràtic d'Economia Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona, sobre l'impacte en les CC.AA. espanyoles de la dinàmica demogràfica en l'excepcional creixement de la construcció d'habitatges, i "Envelliment i dependència. Situació actual i reptes de futur", fet per sis economistes, que aporten la seva visió sobre la temàtica de l'envelliment i la dependència, i dirigit per Guillem López Casasnovas, catedràtic d'Economia de la Universitat Pompeu Fabra.

## "Estudis Caixa Catalunya, nova col·lecció que analitza temes amb profunditat"

### 11. Finançament de projectes estratègics per a la societat

Caixa Catalunya compta amb diferents línies de finançament dissenyades especialment per a les administracions locals, per al desenvolupament de l'activitat econòmica de diferents sectors, com el ramader, el pesquer, l'agrari o el forestal, per a les petites i les mitjanes empreses i per al finançament de l'habitatge.

#### Programa de Crèdit Local

Caixa Catalunya té signat amb la Diputació de Barcelona el Programa de Crèdit Local, que facilita als ajuntaments de la província de Barcelona l'accés a una línia de préstecs per a inversions. Aquest programa es complementa amb l'atorgament d'una subvenció, que realitza la Diputació de Barcelona, destinada a l'amortització anticipada del capital. El 2005 s'han formalitzat 102 préstecs d'aquests, per un import de 99,4 milions d'euros.

#### Finançament d'inversions d'interès economicosocial

Seguint la col·laboració d'anys anteriors amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI), el 2005 Caixa Catalunya ha negociat dues línies de finançament global: l'una, per un valor de 150 milions d'euros, adreçada a les administracions públiques, i l'altra, de 50 milions, adreçada a les petites i mitjanes empreses. Aquestes línies de finançament negociades entre les dues entitats, que es concretaran ja en el 2006, van destinades principalment al

finançament de projectes en els àmbits de la sanitat, l'educació, el desenvolupament urbà, l'estalvi energètic, el desenvolupament d'infraestructures i la protecció del medi ambient que portin a terme tant les empreses privades com les públiques i semipúbliques, amb especial atenció a les operacions realitzades per les administracions locals.

És destacable el finançament de projectes d'energia eòlica, centrals minihidràuliques, energia solar, plantes de biodièsel, tractament de residus urbans i industrials, plantes d'assecatge de fangs, depuradores i dessaladores. En l'àmbit de les infraestructures i equipaments públics es poden destacar les concessionàries d'autopistes de peatge, de transport ferroviari, de serveis i instal·lacions portuàries, així com els hospitals i edificis de serveis públics, per als quals es constitueixen drets de superfície.

Caixa Catalunya manté també una àmplia oferta de finançament dirigida a sectors diversos, que en molts casos tenen el suport d'institucions públiques. Ressalta l'oferta de finançament al sector agrari, ramader i pesquer, amb modalitats de crèdit que preveuen des de la cobertura de les despeses de campanya fins al finançament de les inversions, així com la concessió d'avançaments per atendre el pagament de les primes per agroassegurances. Igualment, dins de la modalitat de préstecs amb aval de SAECA (Societat Anònima Estatal de Caució Agrària), es financen les inversions destinades a projectes de conservació o millora dels sectors forestal, agrícola, ramader i pesquer.

Dins de l'àmbit de la promoció de les activitats econòmiques, hi ha diversos acords signats amb l'Institut de Crèdit Oficial, especialment per finançar, en condicions preferents, la petita i la mitjana empresa en projectes d'inversió en nous actius productius, empreses amb seu social a Catalunya que desitgen iniciar processos d'internacionalització, empreses noves exportadores als mercats internacionals i iniciatives de transport públic. Entre aquests convenis, destaca el signat conjuntament amb l'Institut de Foment de la Regió de Múrcia (INFO) per dotar les petites i les mitjanes empreses de la Regió de Múrcia de recursos financers en òptimes condicions de termini i tipus d'interès. Així mateix, cal destacar el conveni de col·laboració signat entre Caixa Catalunya i Avalis de Catalunya, SGR, per avalar les operacions creditícies concedides a petites i mitjanes empreses.

Finalment, l'oferta de finançament dirigida a sectors d'atenció preferent inclou, així mateix, les opcions que s'ofereixen per a la promoció de l'habitatge de protecció pública, la rehabilitació d'edificis i habitatges i les actuacions en matèria de terra, a partir dels convenis signats per Caixa Catalunya amb el Ministeri de Foment i la Generalitat de Catalunya i, a través del grup Procam, amb la Diputació de Barcelona.

# | Clients



Caixa Catalunya, tal com ho expressa en la seva missió corporativa i en els seus valors, vol donar resposta a les necessitats reals dels clients, aportant solucions financeres i establint amb ells relacions personalitzades a llarg termini. Això implica que tota l'organització s'ha d'orientar cap al client i adquirir un compromís d'esforç permanent per oferir-li els productes i serveis més adequats i posar al seu abast uns canals d'interacció flexibles, especialitzats i ajustats a les seves demandes, tot amb un alt grau de qualitat de servei.

## 1. Política i model de relació amb els clients

Aquesta missió, que subratlla la voluntat de Caixa Catalunya d'establir una relació de confiança estable i sostenible amb els seus clients, es veu reflectida en cadascun dels eixos que defineixen el model comercial de l'Entitat:

- Relació personalitzada i d'assessorament
- Desenvolupament de productes
- Proximitat al client
- Programes basats en la relació amb els clients

Aquest model, la implantació cultural i informàtica del qual va finalitzar l'any 2004, té també com a elements de referència els valors corporatius d'Equip, Confiança, Dinamisme i Fortalesa.

## 2. Relació personalitzada i d'assessorament

El 2005, més de 3.000.000 de clients tenen posada la seva confiança en Caixa Catalunya. Aquesta confiança s'ha manifestat en un entorn en què els clients són cada vegada més exigents amb les entitats financeres, alhora que tenen un grau de cultura financera més elevat.

Els usuaris de serveis financers tenen necessitats concretes d'inversió, de finançament, d'accés a l'oferta de productes, etc., derivades de les seves circumstàncies professionals, personals i familiars. És per aquest motiu que Caixa Catalunya manté l'estratègia de diferenciació dels clients atenent aquestes circumstàncies particulars, amb l'objectiu de:

- oferir solucions globals
- personalitzar les ofertes comercials d'acord amb les necessitats financeres dels clients
- atendre a les necessitats d'accés a l'oferta de productes i serveis

En aquest sentit, durant el 2005 s'ha treballat en el desenvolupament de serveis basats en el coneixement dels clients sorgit de la relació mantinguda amb ells i amb l'objectiu d'oferir propostes de valor que s'anticipin a les

seves necessitats financeres i en el desenvolupament d'estratègies multicanal per poder oferir un tracte personalitzat al client a través dels diferents canals existents a l'Entitat.

## **“L'assessorament personalitzat ha esdevingut un any més un eix bàsic en la relació amb els clients”**

Caixa Catalunya ha continuat treballant en la millora d'assessorament que contribueix a reforçar la gestió personalitzada dels clients. Dins d'aquesta línia, l'Entitat disposa del procés de comunicació a les oficines i gestors de tota la informació a lliurar al client i d'eines d'assessorament que permeten fer seguiments periòdics de les inversions, així com facilitar-ne la gestió. En aquest sentit, enguany s'ha incorporat a l'estudi global del client, que s'efectua en fer l'assessorament, un informe de seguiment de les posicions financeres en estalvi d'inversió, així com un resum fiscal per ajudar a realitzar la planificació fiscal.

A fi d'actuar de forma ètica amb els clients, Caixa Catalunya disposa de procediments escrits i comunicats a tota la xarxa d'oficines. Així mateix, en les comunicacions corporatives s'especifiquen sempre les normes de comercialització per a cada cas que han de seguir les oficines i els gestors.

Per altra banda, aquesta informació es reforça amb la formació que reben els gestors que atenen els clients. Es destaca l'aposta de l'Entitat per la formació especialitzada en anàlisi i assessorament, de manera que cada vegada són més els gestors que obtenen certificats, com el CFA (Analista Financer Americà), CEFA (Analista Financer Europeu) i EFA (European Financial Advisor), que exigeixen el compliment d'un codi ètic determinat.

## **“Transparència de la informació i confidencialitat”**

Posar a l'abast dels clients una informació clara i senzilla de tots els productes i serveis contractats, així com de tots els aspectes relacionats amb aquests, és la base d'una relació transparent i de qualitat amb el client.

Caixa Catalunya continua treballant per poder disposar dels procediments necessaris perquè els clients rebin i tinguin en tot moment el detall dels productes i serveis, amb les condicions i característiques particulars, que tenen contractats. Així mateix, en la web corporativa es facilita informació completa i clara sobre els diferents productes que, a més de recollir totes les característiques tècniques (rendibilitat, evolució, risc, comissions, preguntes més freqüents, etc.), també conté guies didàctiques sobre productes i serveis financers. En aquest sentit, la política de comissions que manté Caixa Catalunya es basa en una aplicació flexible en funció del servei prestat que permet personalitzar l'import cobrat als clients.

Complint les exigències del Banc d'Espanya, les oficines posen a disposició dels clients informació relativa als tipus d'interès, tarifes i comissions. Per aquest motiu, seguint la normativa vigent, aquesta informació també és disponible a internet, a la web institucional. Igualment, les oficines disposen de material explicatiu de tots els

aspectes relacionats amb els productes i serveis comercialitzats per Caixa Catalunya, fet amb un llenguatge clar i il·lustrat amb exemples que en faciliten la comprensió.

Durant el 2005 també cal destacar la incorporació a internet del Manual de Prevenció de Blanqueig de Capitals, que té per finalitat prevenir i impedir la utilització del sistema financer per blanquejar els capitals procedents de qualsevol tipus de participació delictiva.

Especial importància es dóna als fullets i cartells publicitaris, que s'editen d'acord amb la normativa de transparència exigida per les autoritats reguladores competents (Banc d'Espanya, Direcció General d'Assegurances i CNMV). Així, la comunicació publicitària adreçada als clients està subjecta, en tots els casos pertinents, als criteris de transparència i qualitat màxima i sempre sotmesa abans de la difusió a l'autorització dels organismes que vetllen pel compliment d'aquests principis (Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, Banc d'Espanya, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Direcció General d'Assegurances, etc.). Al mateix temps, l'Entitat està adherida a Autocontrol, associació per a l'autoregulació de la comunicació comercial, i, per tant, al codi de conducta publicitari d'aquesta organització.

Durant el 2005 s'han pres les mesures necessàries per tal d'aplicar la nova Legislació de Plans i Fons de Pensions, aprovada pel Reial Decret 304/2004, que suposa modificar la documentació obligatòria a lliurar en el moment de la contractació, així com la informació que cal posar a disposició del client de forma periòdica.

En l'àmbit de la confidencialitat i privacitat de les dades, seguint amb el compliment de la normativa derivada de la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal, durant l'any 2005 l'Entitat ha revisat els processos en què es demanen dades personals de clients per tal d'obtenir el seu consentiment o no en el tractament d'aquestes dades.

## **“Figures comercials especialitzades en el tractament específic de diferents tipus de clients”**

Conjuntament amb els eixos que defineixen el model comercial, el Pla Estratègic de l'Entitat preveu diferents iniciatives i figures comercials especialitzades en el tractament específic de diferents tipus de clients:

- Clients de Banca Personal
- Estrangers
- Pimes i microempreses
- Empreses mitjanes i grans
- Banca Privada
- Banca Corporativa

Per aquest motiu, s'han creat figures comercials especialitzades a fi de donar un servei d'acord amb les necessitats financeres de cada tipus de clients.

En aquest aspecte, el 2005 s'ha incrementat el nombre de gestors d'oficines, que reforcen la relació personalitzada amb els clients de la xarxa. Actualment hi ha 2.663 gestors destinats a aquesta tasca. També es disposa de gestors amb diferents graus d'especialització que donen resposta a les necessitats dels diferents tipus de clients. Així, a final del 2005 Caixa Catalunya disposava de Gestors de Patrimoni, per a clients amb un important volum de patrimoni; Gestors de Banca Personal, per a clients d'un determinat nivell econòmic; Directors de Negoci, per a empreses mitjanes i grans; Gerents d'Empresa, per a empreses petites i microempreses, i Directors de Banca Corporativa en dos centres de negoci ubicats a Madrid i Barcelona.

### **3. Desenvolupament de productes i serveis**

Amb el desenvolupament de productes, Caixa Catalunya intenta atendre les necessitats financeres de tots els clients, ja siguin particulars, empreses, joves, grans, etc. L'estudi del seu comportament financer, i del seu entorn social, ajuda a crear productes i serveis adaptats a les seves necessitats reals. Per aquest motiu, Caixa Catalunya fa estudis periòdics sobre els diferents col·lectius o tipus de clients, dels quals extreu conclusions sobre aspectes positius i altres a millorar.

De l'ampli catàleg de productes i serveis oferts per Caixa Catalunya, a continuació es relacionen els més destacats, bé perquè són de nova creació o incorporen millores, o bé perquè aporten un major valor afegit o contenen elements diferenciadors:

#### **Productes de disponible i serveis de transferència**

La *Llibreta Total* és el producte de disponible més utilitzat pels clients per canalitzar les seves operacions. A banda dels serveis habituals dels comptes corrents i de serveis a particulars disposa d'avantatges addicionals, com ara assegurances, descomptes en entrades i serveis especials per a clients estrangers amb domicili habitual a Espanya (repatriació de difunts i servei d'intendent telefònic).

Novament, aquest any Caixa Catalunya ha treballat en accions adreçades al col·lectiu d'immigrants radicat al territori espanyol, dins la política d'apropament i integració financera dels membres d'aquest col·lectiu. En aquest sentit, s'han ampliat els convenis de col·laboració amb entitats financeres estrangeres per canalitzar les transferències de diners dels immigrants a aquests països. En concret s'han signat nous convenis amb el Senegal, el Pakistan i Bolívia i se n'han ampliat alguns altres de ja existents, com amb l'Equador.

## Productes d'estalvi

Aquest any, el *Dipòsit Regal* ha incorporat una nova oferta de regals a la ja existent. Amb aquest producte de termini, el client obté una rendibilitat en forma de remuneració en espècie mitjançant el lliurament d'un objecte o regal.

A l'*Índex Vida* s'ha iniciat la comercialització d'una nova assegurança de vida estalvi, amb la possibilitat d'obtenir una rendibilitat indexada que doni cobertura a les diferents necessitats d'estalvi dels clients. A més, permet aprofitar les favorables condicions fiscals dels productes d'assegurances. Durant el 2005 s'han efectuat 3 emissions d'aquesta nova assegurança.

Finalment, el *Dipòsit Solidari*, dissenyat el 2004 de manera que una part de la rendibilitat obtinguda va a projectes d'àmbit social i/o ecològic, ha realitzat quatre emissions i el rendiment aquest any ha anat a projectes de microcrèdits socials de la Fundació Un Sol Món.

## Productes d'inversió

Caixa Catalunya disposa d'una àmplia gamma de fons d'inversió per als seus clients tant garantits com no garantits, que són una alternativa molt interessant per col·locar les seves inversions. Enguany el ventall de fons d'inversió no garantits s'ha incrementat amb dos nous fons, per donar el màxim de cobertura a les noves necessitats sorgides als clients en aquest tipus de productes (CC Tresoreria Institucional FI i CC Dinàmic Monetari FI). A més, s'han introduït canvis en aquest àmbit, com la reducció de comissions i les fusions entre fons, que milloren la gestió i les expectatives de rendibilitat dels partícips.

Pel que fa als fons garantits, es destaquen els fons garantits de renda fixa, destinats principalment als clients que no volen assumir cap risc i desitgen assegurar una rendibilitat mínima i beneficiar-se del millor tractament fiscal dels fons. També sobresurten els fons garantits de renda variable, adequats per als clients que desitgen participar de la rendibilitat dels mercats de renda variable sense assumir riscos i beneficiar-se del millor tractament fiscal dels fons.

Els fons de Gestió Dinàmica de Caixa Catalunya s'han situat en les primeres posicions quant a la qualitat de gestió, segons els mitjans especialitzats Morningstar i Radio Intereconomía. En concret s'han obtingut els premis següents:

- Caixa Catalunya Equilibri: millor fons en la categoria Mixts Conservadors
- Caixa Catalunya Dinàmic: millor fons en la categoria Mixts Agressius

Des de l'any 2000, el catàleg de fons compta amb el CC Europa Valor FI (amb més de 500 partícips i un patrimoni superior a 9 milions d'euros al final del 2005), el qual destina una part de la seva comissió de gestió a donacions a ONG que desenvolupen projectes solidaris. Els anys 2004 i 2005, aquestes ONG han estat Creu Roja, Intermón Òxfam i Metges sense Fronteres. Inverteix a l'Índex FTSE4Good Europe, que es caracteritza perquè els valors que l'integren han de complir requisits de responsabilitat social corporativa, especialment en l'àmbit de la sostenibilitat mediambiental i de respecte envers els drets humans (exclou, per tant, valors com tabac, centrals nuclears, etc.).

Pel que fa als *Dipòsits Indexats*, el 2005 s'han posat a disposició dels clients 5 noves emissions d'aquest tipus de producte. Els dipòsits indexats es constitueixen com a dipòsits a termini amb una rendibilitat global variable referenciada, totalment o parcialment, a l'evolució d'un índex o cistella d'índexs determinats, escollits segons les condicions de mercat de cada moment.

A més, els *Pagarés Procam* constitueixen un producte d'estalvi-inversió format per títols-valors de renda fixa emesos per la filial de Caixa Catalunya PROCAM. Donada la rendibilitat competitiva que ofereixen, esdevenen un producte atractiu per als inversors.

Finalment, Caixa Catalunya ofereix serveis de gestió de patrimonis, en què un gestor personal especialment assignat, amb el suport d'un equip d'experts fiscals i analistes de mercats i productes, manté una interlocució permanent i busca alternatives per aconseguir un rendiment financer i fiscal més elevat de les inversions dels clients que contracten el servei.

### **Productes de previsió i assegurances**

Dins la gamma de productes de Plans de Pensions que Caixa Catalunya posa a l'abast dels seus clients que volen constituir-se un patrimoni per a la jubilació, el 2005 s'han comercialitzat els plans de pensions següents:

- *Caixa Catalunya Pla de Pensions Solidari*. Es tracta d'un fons de renda variable que s'incorpora a la gamma de productes de Caixa Catalunya que possibiliten la col·laboració en projectes socials, fundacions i ONG. Inverteix en l'Índex FTSE4Good Europe, i es caracteritza perquè els valors que l'integren han de complir els requisits de responsabilitat social corporativa esmentats anteriorment i perquè cedeix anualment un 0,25% del valor efectiu per finançar projectes socials, mediambientals, etc., de l'Obra Social de Caixa Catalunya.
- *Caixa Catalunya Pla de Pensions Creixement 10/75*. És un pla de pensions garantit que permet aprofitar el bon comportament de la renda variable durant el període garantit sense assumir riscos i amb la garantia d'una rendibilitat mínima.

Tots aquests plans continuen incorporant una de les característiques diferencials dels plans de pensions, la garantia de crèdit per escrit, que assegura al client la disponibilitat del 100% dels valors dels seus drets consolidats mitjançant la concessió immediata d'un crèdit preferent.

En el cas de les empreses, es destaca el *Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII*, amb unes inversions que segueixen un patró de caràcter ètic i compleixen requisits de sostenibilitat mediambiental, de diàleg amb els "stakeholders" o grups d'interès i de respecte als drets humans, amb exclusió, a més, dels valors de les companyies productores de tabac, productores de sistemes d'armament, centrals nuclears i companyies involucrades en l'extracció i el processament de l'urani.

Seguint amb l'objectiu de donar un bon servei d'assessorament al client, també durant el 2005 s'ha desenvolupat una eina que permet comparar els plans de pensions de Caixa Catalunya amb els d'altres entitats.

<b>Assegurances individuals (Valoració i contractes)</b>			
	<b>Risc</b>	<b>Estalvi</b>	<b>Pensions</b>
Contractes	356.505	463.175	448.472
Valoració monetària* (milers d'euros)	44.264	2.052.860	960.361
<b>Assegurances col·lectius (Valoració i població)</b>			
Persones**	18.370	6.295	16.857
Valoració monetària* (milers d'euros)	1.669	210.404	369.149
<b>Distribució contractes col·lectius de risc, estalvi i pensions segons grandària mitjana</b>			
Amb menys de 250 persones	98,53	64,44	81,08
Amb més de 250 persones	1,47	35,56	18,92

\*Primes emeses de vida risc, provisions matemàtiques de vida estalvi i patrimoni gestionat de plans de pensions.

\*\*Nombre d'assegurats de vida risc i vida estalvi i nombre de partícips i beneficiaris de plans de pensions.

Durant el 2005, algunes pòlisses d'assegurances de Caixa Catalunya han introduït noves cobertures per tal d'oferir més prestacions als clients:

- *Servei d'Orientació Mèdica*: permet consultar problemes de salut, les vint-i-quatre hores del dia, a un equip mèdic especialitzat en medicina de família.
- *Servei de Segona Opinió Mèdica*: en cas de malaltia greu, permet obtenir l'opinió d'experts de prestigi mundial d'Europa i els Estats Units.
- *Gestió de Decessos amb avançament de capital o sense*.
- *Servei de Transmissions Hereditàries*: en cas de defunció de l'assegurat, permet accedir a un servei d'assessorament dels tràmits i gestions derivats d'una herència.

Els contractes d'assegurances de risc, d'assegurances d'estalvi i de plans de pensions es distribueixen pràcticament a parts iguals entre homes (52%) i dones (48%). Així mateix, per edats, aquests productes es distribueixen en un 71% per a clients entre 35 i 64 anys, el 26% entre persones més joves de 35 anys i el 4% restants entre persones de més de 64 anys.

### **Mitjans de pagament**

De l'àmplia gamma de targetes (de crèdit i dèbit) que Caixa Catalunya posa a disposició dels seus clients, es destaquen especialment la Targeta Visa Total i la Targeta Visa Infinit. Són targetes de crèdit que permeten ajornar el pagament de les compres fetes durant el mes.

Mereix també un especial esment el nou Programa Total Plus, que permet acumular punts amb l'ús de les targetes de crèdit. Aquest programa, que substitueix el Programa Total, incorpora millores i avantatges que en fan un dels programes de fidelització més complets i atractius del mercat, ja que a més de l'opció de devolució en diners, el client té ara altres maneres d'obtenir els beneficis que proporciona.

Cada dia augmenta més el grup d'establiments que participen en aquest programa i ofereixen descomptes o avantatges si s'abonen les compres amb targetes de Caixa Catalunya. També cal destacar que el bescanvi de punts es pot fer per participacions en projectes solidaris o en regals de compra social o comerç just, vigents al catàleg de regals.

Durant el 2005 s'ha creat la Targeta 7, de crèdit amb liquidació setmanal de les compres efectuades. Donat el seu caràcter de targeta de crèdit, les compres poden acumular punts en el Programa Total Plus esmentat.

El 2005 ha continuat la comercialització dels productes de *Terminals Punt de Venda* (TPV-PV i TPV-PDA), que ofereixen a les empreses i comerços el pagament amb targeta des dels seus equips informàtics enviant les operacions a través d'internet.

### **Finançament**

Atenent els requeriments de finançament dels clients, durant el 2005 s'han ampliat les prestacions de l'*oferta hipotecària* per adaptar la quota a pagar a les necessitats del client, especialment els joves, facilitar-los l'accés al primer habitatge i facilitar la reducció de les quotes sense que repercuteixi en les condicions financeres de l'operació. En aquest sentit, el termini màxim d'aquestes operacions s'ha ampliat fins a 40 anys, s'ha incorporat la carència inicial de capital de fins a cinc anys per a titulars de 32 anys com a màxim i s'ha afegit al sistema d'amortització el de quota creixent. Així mateix s'ha produït l'adequació de les condicions d'aquest tipus de préstec per tal d'adaptar-les a la conjuntura existent de tipus d'interès.



Durant el 2005, el *Crèdit Total* ha estat de nou un dels productes més atractius, per la possibilitat que ofereix de finançar fins al 100% del valor de l'habitatge, poder fer noves disposicions del capital amortitzat i gaudir de la garantia d'espera per escrit, que en determinats casos facilita aturar el pagament durant un període.

D'altra banda, *Crèdit Estudis* és un crèdit concedit mentre duren els estudis universitaris per atendre a les despeses originades (matrícula, llibres, etc.). S'ofereix a un tipus d'interès més avantatjós que la resta de préstecs, sense comissions d'obertura o d'estudi ni d'amortització anticipada del crèdit.

## Empreses

Prosseguint les millores de l'any passat per a aquests clients, durant el 2005 s'han desenvolupat i afegit noves prestacions als productes i serveis següents:

- *Servei de gestió de cobrament*: servei integral en el cobrament de crèdits de clients, remeses de rebuts no comercials i altres efectes de cobrament.
- *Servei de pagament de proveïdors*: possibilita la confecció, emissió i tramesa dels documents de pagament (xec o pagaré) per correu ordinari al proveïdor.

Durant el 2005 s'han renovat els *Convenis ICO-PIMES 2006*, destinats a cobrir les necessitats de finançament de les empreses, en concret de les petites i les mitjanes empreses. A més, vist el bon acolliment rebut l'any passat, en el darrer trimestre de l'any s'ha tornat a crear l'Avançament ICO-PIMES 2006, per anticipar finançaments via préstecs o arrendament financer (leasing), que en el moment de la signatura de la línia ICO-PIMES 2006 seran substituïts per operacions acollides a aquest conveni.

## 4. Proximitat al client

Durant l'any 2005, Caixa Catalunya ha continuat treballant per fer més còmode i ràpid l'accés dels seus clients a l'oferta de productes i serveis a través dels canals existents. La multicanalitat està esdevenint un dels punts clau en aquest àmbit i així s'ha creat un nou canal de comercialització amb els clients, l'SMS, i s'ha dotat de noves prestacions els ja existents, especialment els canals no presencials (servei telefònic o internet). Cal tenir en compte que en els últims anys s'han incrementat considerablement les operacions a través dels canals no presencials.

### Xarxa d'oficines

Superada la fita històrica de les 1.000 oficines, Caixa Catalunya ha continuat durant el 2005 amb el seu pla d'expansió i a tancament de l'any el nombre d'oficines era de 1.037: 742 a Catalunya, 294 a la resta d'Espanya i 1 a França.

## Distribució de la xarxa d'oficines. 31-12-2005



Si bé més del 70% de les oficines es troben a Catalunya, les noves obertures del 2005 han estat especialment a les zones de Madrid, la Comunitat Valenciana, Andalusia i Múrcia. Així mateix, cal tenir en compte que Caixa Catalunya disposa de 58 oficines a municipis de menys de 5.000 habitants i en 8 poblacions catalanes és l'única entitat financera present.

## “A 8 poblacions, Caixa Catalunya és l'única entitat financera present”

Aquest any s'han obert diverses oficines d'acord amb el nou model d'oficines de l'Entitat. Són oficines dissenyades per afavorir la proximitat amb el client, amb menys limitació de barreres arquitectòniques i amb una imatge de més modernitat.

### Caixers automàtics

La xarxa de caixers automàtics de Caixa Catalunya és formada per 1.359 unitats, amb un increment l'any 2005 de 41 unitats. Del total de caixers, 134 estan situats fora de les dependències de les oficines, en llocs de gran afluència de públic, com ara centres comercials, universitats, etc.

El servei donat pels caixers automàtics és molt utilitzat pels clients, ja que no solament faciliten la disposició de diners, sinó que també estan dotats d'altres prestacions, com ara pagar impostos i matrícules, consultar notes acadèmiques, etc.

### **Línia Total**

El nombre d'usuaris d'aquest servei telefònic ha continuat augmentant durant el 2005. A final d'any, els contractes d'usuaris d'aquest servei arribaven a 674.000 i les transaccions efectuades passaven de 3,1 milions.

Durant el 2005 ha continuat la comercialització de productes i serveis a través d'aquest canal, com a part de l'activitat multicanal encetada per l'Entitat. En concret s'han comercialitzat el servei de nòmina i els productes d'assegurances de vida, pla de pensions, préstec consum i targetes de crèdit (Total i Infinit).

### **CC On-line**

El nou Pla Estratègic encetat té entre els seus objectius el de potenciar el servei de banca per internet ofert per l'Entitat tant a particulars com a empreses. Durant el 2005 sobresurt en aquest camp la incorporació de les prestacions següents:

- Presentació en francès i alemany de les pantalles del CC On-line.
- Preconcessió de préstecs personals, tant des de la web pública com privada, a clients i no clients de l'Entitat.
- Millores en operatòria de préstecs disponible al CC On-line, amb opcions noves, com la consulta del quadre d'amortització d'un préstec, la consulta dels rebuts pagats, l'amortització parcial o total d'un préstec o les simulacions d'amortització parcial.
- Pagament d'assegurances socials.
- Incorporació de nous productes:
  - Targeta 7.
  - Banca per SMS: des del CC On-line es permet, entre altres coses, efectuar l'alta/baixa del servei, canviar el PIN o canviar el número de telèfon.
- Servei de pagament a proveïdors.
- Disseny i desenvolupament de les noves pàgines d'informació i gestió de punts del Programa Total Plus, tant des de la web pública com des de la web privada. En aquestes pàgines es poden consultar els punts aconseguits i els regals existents, així com fer la sol·licitud de regals.
- Incorporació de l'enviament de transferències via Banc d'Espanya.

La millora contínua de les prestacions ofertes per internet repercuteix en el creixent nombre de visites rebudes. Durant el 2005, el web de Caixa Catalunya ha tingut més de 4 milions de visitants i més de 16 milions de visites; alguns mesos, les visites diàries han passat de 86.000.

El servei del CC On-line continua el fort creixement dels darrers anys i és un mitjà habitual d'operar de molts clients, per la seva senzillesa, disponibilitat d'horaris i rapidesa d'ús. El 2005 ha tingut més de 524.000 usuaris (un 15,3% més que l'any anterior), que han realitzat uns 120 milions de transaccions, un 22% del total de transaccions de l'Entitat.

## SMS

El mes de juliol es va posar en marxa un nou servei de banca a distància, Caixa Catalunya SMS (CC-SMS), que permet als clients realitzar operacions bancàries des del telèfon mòbil i en temps real, mitjançant la tramesa de missatges curts de text (SMS).

Aquest servei amplia l'oferta de canals no presencials amb què els clients es poden adreçar a l'Entitat per operar amb els productes i serveis contractats.

Inicialment es poden realitzar operacions de consulta de saldo, moviments, traspassos entre comptes, càrrega de mòbil i activació de targetes. Hi ha previst incrementar el nombre de prestacions ofertes per aquest nou canal de comunicació.

## 5. Programes basats en la relació amb els clients

Durant l'any 2005 s'han consolidat els programes relacionals adreçats a clients estratègicament importants per a l'Entitat (joves, persones grans, empreses, clients de banca personal i menors).

Segment	Nombre de clients
Particulars	2.932.080
– Banca personal	469.133
– Persones grans	332.781*
– Joves	242.316**
– Immigrants	273.823
Empreses	142.285
– PIME	76.466
– Grans empreses	1.533
– Resta***	64.286

\*Clients de més de 65 anys.

\*\*Clients de 16 a 24 anys.

\*\*\*Inclu promotors, mercat institucional, banca institucional, Grup Caixa Catalunya i Banca Corporativa.

Aquests programes reforcen la relació de mútua confiança entre l'Entitat i els clients, mitjançant contactes periòdics no enfocats a la venda a través de diferents canals. Caixa Catalunya els informa d'avantatges i promocions relacionats amb l'oci, la cultura, i la salut, entre altres.

### **Programa joves**

Aquest programa pretén que els joves coneguin Caixa Catalunya i la considerin una entitat propera i accessible, perquè esdevingui la seva entitat de futur, sobretot en el moment de prendre decisions com ara l'ingrés de la nòmina o la compra del primer habitatge. Aquest interès de l'Entitat pels joves es fa palès en els diversos convenis que des del 1995 ha anat signant amb diverses universitats.

L'aposta pels joves s'instrumenta mitjançant contactes periòdics, amb informació i ofertes adreçades especialment a ells. Durant l'any 2005 s'ha continuat trametent trimestralment l'IN, l'informatiu jove de Caixa Catalunya, als joves que disposen d'un carnet universitari emès per l'Entitat, que alhora és una Visa Electron. L'IN els informa de les principals novetats financeres i de promocions i ofertes no financeres (descomptes en teatres, concerts, projeccions de pel·lícules i museus), així com d'iniciatives i activitats de l'Obra Social i les seves fundacions.

També es contacta amb els joves en dos moments clau: finalització d'estudis (el carnet universitari caduca i es bescanvia per una Visa Electron) i en complir 26 anys (la Llibreta Jove Total passa a ser Llibreta Total). S'aprofita el contacte per assessorar-los sobre els nous productes i serveis que necessitaran en aquestes noves etapes.

### **Programa persones grans**

La importància de la fidelitat i confiança posada en Caixa Catalunya al llarg dels anys pels clients de més edat s'ha continuat reconeixent amb comunicacions periòdiques que recullen informació de temes escollits i dissenyats pensant exclusivament en les seves necessitats i en la seva particular situació vital; de la mateixa manera, s'han triat els obsequis que les acompanyen. Els continguts de l'any 2005 han girat entorn de:

- Temes socials, com l'accés a activitats organitzades o promogudes per l'Obra Social i les seves fundacions (Programa Viure i Conviure, parelles lingüístiques, sala d'exposicions de la Pedrera, etc.).
- Cursos de formació, conferències i viatges culturals adreçats a persones grans o amb participació d'aquestes.
- Informació relacionada amb la salut i la seguretat, amb l'obsequi de la guia Enforteix la memòria.
- Descomptes en activitats d'oci i culturals, com museus, espectacles i fires.

### **Programa empreses**

En el marc del Programa d'empreses, s'han elaborat elements de comunicació que donen suport als gestors en les entrevistes d'assessorament a persones jurídiques clients de l'Entitat. També s'ha continuat trametent l'Informatiu Empresa, una comunicació periòdica que s'envia per correu electrònic a les empreses clients.

L'Informatiu Empresa recull, en cada número i d'una manera breu i pràctica, informació i notícies destacades dels darrers estudis econòmics publicats a l'Entitat, formació on-line gratuïta, articles d'interès, serveis específics, programes d'ajudes a empreses i acords de finançament, entre d'altres.

### **Programa segment banca personal**

Com en el Programa d'empreses, a més d'elaborar suports per a gestors especialitzats en assessorament de productes i serveis específics per als clients del segment estratègic de Banca Personal, enguany s'han realitzat noves accions i suports per potenciar la seva vinculació i la fidelització, i se'ls ha lliurat regals exclusius per a aquest segment.

### **Programa menors**

Caixa Catalunya ha continuat col·laborant amb el Programa Benvingut Nadó, per als nounats, regalant l'ingrés de 18 euros en l'obertura d'una llibreta Pla Futur, producte d'estalvi vinculat a una assegurança amb una rendibilitat mínima garantida, per anar fent un estalvi fins a la majoria d'edat del menor.

En la línia de mantenir contactes periòdics amb els menors per arribar a ser la seva entitat de referència quan comencin a tenir les primeres necessitats financeres, a l'inici del curs escolar s'ha convidat els titulars de llibretes Pla Futur vigents a recollir a l'oficina un regal, diferent segons cada edat.

## **6. Qualitat i Servei d'Atenció al Client**

El Servei d'Atenció al Client va ser creat l'any 1989, molt abans que la seva existència esdevingués obligatòria per a les entitats financeres. Aquesta obligatorietat va quedar establerta a partir de l'entrada en vigor de l'Ordre ECO 734/04, d'11 de març, la qual defineix, també, el protocol per a la recepció, gestió i resolució de queixes i reclamacions dels clients, així com la relació amb altres òrgans de mediació. La seva entrada en vigor no va representar, per a Caixa Catalunya, més que una adaptació de procediment, sense que es modifiqués substancialment l'esperit que havia inspirat la seva creació.

Paral·lelament al tractament de les queixes i reclamacions formalment expressades al Servei d'Atenció al Client, des de Qualitat de Servei s'atenen trucades telefòniques, comunicacions escrites i visites de clients que

volen ser atesos personalment per expressar els seus comentaris, suggeriments, incidències o consultes varies. A tots ells se'ls ofereix interès, dedicació, transparència i resposta personalitzada.

Les comunicacions de resolucions desestimatòries emeses pel Servei d'Atenció al Client van sempre acompanyades de la informació al client de les instàncies a les quals es pot adreçar, en cas de voler continuar amb la reclamació (Defensor del Client i Banc d'Espanya).

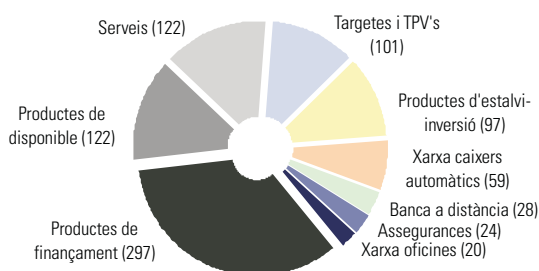
Al marge dels canals obligatoris establerts, el departament de Qualitat i Servei d'Atenció al Client ofereix atenció personalitzada a la plaça d'Antoni Maura, núm. 6, de Barcelona (seu central de Caixa Catalunya), comunicació telefònica durant vint-i-quatre hores el dia amb la col·laboració de la banca telefònica (Línia Total), accés a través de la web de Caixa Catalunya (Escoltem per millorar) i de l'adreça de correu electrònic [qualitat@caixacatalunya.es](mailto:qualitat@caixacatalunya.es).

Per tal d'afavorir l'orientació a la millora, les qüestions exposades pels clients i les resolucions adoptades es traslladen a totes les parts implicades (oficines, departaments centrals o filials), perquè prenguin les mesures necessàries per millorar el servei (si és el cas) i evitar repeticions o situacions similars amb altres clients.

Des de Caixa Catalunya s'ha perseguit l'aprofitament màxim que pugui derivar de l'anàlisi de les situacions que se li plantegen, sigui en forma de suggeriments o de queixes i reclamacions. Entenem que una funció essencial del servei és la generació de criteri quant a les formes de conducta. En aquest sentit, s'estan dissenyant procediments de comunicació interna per a la difusió de recomanacions, conclusions i criteris que permetin, a més de tenir-ne coneixement, fer-ne una interiorització progressiva.

Durant l'exercici 2005, el Servei d'Atenció al Client de Caixa Catalunya ha iniciat un total de 870 expedients de queixa (164) o reclamació (706), segons la distribució temàtica següent:

QUEIXES I RECLAMACIONS  
REBUDES AL SERVEI  
D'ATENCIÓ  
AL CLIENT. 2005



A més d'aquestes queixes i reclamacions, l'Entitat rep un nombre important de suggeriments, que tramiten el Departament de Qualitat i el Servei d'Atenció al Client i que contribueixen a millorar el servei que Caixa Catalunya presta als clients.

## **“L'opinió i la percepció dels clients és informació rellevant per a la millora dels serveis”**

Anualment es fa una enquesta de qualitat interna amb l'objectiu principal de recollir la impressió de la xarxa d'oficines sobre la qualitat del servei que reben. Es recullen puntuacions, comentaris i suggeriments de millora referits a departaments centrals, als serveis descentralitzats de les direccions territorials i a les filials. La idea és identificar àrees de millora en els processos interns i que aquestes millores impactin en els serveis de l'Entitat en relació amb els clients.

Un altre mecanisme de l'Entitat per saber cap a quins aspectes ha d'enfocar els esforços de millora són les enquestes de satisfacció als clients sobre els diferents atributs del servei que s'ofereix i sobre els trets pels quals Caixa Catalunya es vol destacar: els seus valors. En aquest sentit, durant el segon semestre del 2005 s'ha dut a terme un ampli estudi de satisfacció, la finalització del qual s'ha previst dins del 2006.



# | Capital humà

Caixa Catalunya creu que el camí per garantir l'èxit de l'Entitat és disposar d'uns empleats satisfets i amb un elevat compromís amb els objectius de l'Organització. Així mateix, és conscient que tant la satisfacció com el compromís de la plantilla seran fruit, en bona part, de la implantació de polítiques i processos de recursos humans que, d'una banda, respectin les persones i, d'altra banda, reconeguin justament els seus esforços. Per això, les principals iniciatives que tenen per objectiu satisfer les expectatives professionals dels empleats i implicar-los en la consecució dels objectius de l'Entitat, així com potenciar el lideratge dels seus directius i el desenvolupament d'habilitats, són considerades elements estratègics.

I és que són les dones i els homes que componen la plantilla els qui, amb l'aportació de la seva vàlua i del seu compromís professional, han ajudat a situar Caixa Catalunya, tant en la vessant financera com en la social, entre les primeres caixes d'estalvis, alhora que han contribuït a consolidar el Grup Caixa Catalunya com un important grup financer caracteritzat per la seva dinàmica de creixement, per l'esperit d'innovació i per una manera de fer pròpia.

## 1. Política i model de capital humà

### Política de recursos humans

Durant els anys 2003-2004, Caixa Catalunya va elaborar una sèrie de polítiques de gestió de persones. En aquesta elaboració van participar el Comitè de Direcció, els Directors d'àrea, especialment l'Àrea de Recursos Humans i l'Àrea Comercial, i els Directors territorials, entre altres.

La finalitat d'aquestes polítiques és ordenar i homogeneïtzar la pràctica de la gestió de persones a tota l'Entitat, que inclou tots els processos, des de la planificació de plantilles fins al comportament ètic, passant per la selecció interna i externa, la formació i el desenvolupament professional. Per a la realització d'aquest treball es van tenir en compte la visió estratègica, la missió i els valors corporatius de l'Entitat.

En el marc del Pla Estratègic de l'Entitat, l'estratègia de Recursos Humans té per principals objectius:

- Donar resposta a les necessitats de personal derivades del nou Pla Estratègic.
- Garantir la implantació efectiva de les polítiques de persones que afecten els processos.
- Aprofundir definitivament en la implantació del model de competències i, específicament, del Sistema de Gestió del Compliment, així com en l'autoavaluació de coneixements, i per detectar talent i desenvolupament a les persones.

- Implantar un nou programa d'integració per a les noves incorporacions, amb un seguiment de la seva evolució en els primers dos anys.
- Dissenyar i desenvolupar plans de formació per a figures estratègiques.
- Intensificar el desenvolupament en habilitats directives a comandaments intermedis.

Així, els principals aspectes reflectits en la Política de Gestió de les persones són:

- Garantir que Caixa Catalunya tingui la plantilla necessària (tant des del punt de vista quantitatiu com qualitatiu) per atendre les seves necessitats organitzatives actuals i futures.
- Asegurar, sempre que sigui possible, la cobertura de les necessitats de personal de Caixa Catalunya mitjançant empleats que ja hi treballen, per garantir la millor integració possible entre persones i la funció a ocupar i promoure el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.
- Identificar i incorporar els millors professionals, garantint una adequació persona-lloc òptima i buscant la incorporació del màxim potencial professional que permeti atendre les demandes presents i futures de l'Entitat.
- Assegurar que tots els empleats disposen de programes i accions de formació que els permetin arribar als màxims nivells de competència professional per atendre eficaçment tant els objectius actuals com futurs de l'Entitat amb el millor acompliment.
- Garantir que el sistema de retribució i compensació estigui alineat amb l'estratègia de Caixa Catalunya; que sigui equitatiu, eficient, motivador i competitiu en el mercat sectorial, i que respecti la legislació vigent.
- Impulsar un model de relacions laborals que garanteixi com a norma bàsica el respecte a les persones i als seus drets com a individus i com a treballadors dintre del marc constituït pel conveni col·lectiu i la legislació vigent.
- Donar suport a la consecució dels objectius organitzatius i fomentar el diàleg social, mitjançant una comunicació fluida entre Caixa Catalunya i els representants legals dels empleats per afavorir el bon clima social i organitzatiu.
- Fomentar una cultura i unes pràctiques professionals respectuoses amb el marc normatiu establert per l'Entitat que impedeixin desviacions o crebants contraris al bon govern i funcionament de l'Entitat, així com vetllar pel compliment de les disposicions de caràcter laboral.

- Promoure i millorar constantment les condicions de treball dels empleats, a fi de garantir la prevenció de tot risc que afecti la seva salut i assegurar que es manté, en tot moment, un entorn saludable.
- Assegurar un bon entorn laboral per tal d'obtenir un equilibri adequat entre la vida professional i la personal, generant un clima motivador i satisfactori, amb especial observació de la salut i la seguretat dels empleats.
- Garantir que tots els professionals que s'incorporen disposen de la informació i l'orientació sobre els aspectes culturals de l'Entitat (i de la seva estratègia, visió, missió i valors), del seu negoci, de la seva organització i dels seus procediments principals suficients per permetre'ls una adaptació ràpida i eficaç a l'entorn de treball.
- Desenvolupar el talent humà de l'Entitat i orientar el compliment professional per mitjà d'un model de gestió que faciliti una comunicació sistemàtica, entre els responsables d'equip i els col·laboradors, dels objectius i els comportaments desitjables.
- Afavorir el desenvolupament de les capacitats professionals de tots els empleats, amb una oferta de millora professional d'acord amb el desenvolupament de l'Entitat i els reptes futurs.
- Assegurar l'existència i l'aplicació d'uns criteris ètics d'actuació en la relació de l'Entitat amb els empleats i en la relació professional entre ells mateixos i amb els clients.

### **Comportament ètic**

Caixa Catalunya entén per comportament ètic les accions inspirades en el tracte respectuós a les persones, tant de les que componen Caixa Catalunya com de qualsevol altra de l'entorn, així com en relació amb l'entorn social i ambiental.

Aquest comportament ètic afecta empleats, clients i proveïdors i inclou l'oferta d'un servei de qualitat i un tracte ètic i transparent que compleixi els compromisos adquirits; la garantia de professionalitat i rigor en les seves decisions i activitats, particularment les relacionades amb persones, i el respecte a la dignitat personal i a la diversitat, procurant la concordança i la convivència necessàries per facilitar unes relacions i un entorn satisfactoris.

Aquest comportament ètic es veu reflectit en les competències requerides als empleats de l'Entitat, als quals se'ls exigeix respecte, honestedat i confiança:

- En l'assessorament al client, mitjançant un tracte correcte i ètic.

- En la negociació amb clients interns i externs, amb una actuació que sigui flexible i amb capacitat de consens per guanyar-se el respecte i la confiança dels interlocutors.
- En el desenvolupament de persones, amb la creació d'un entorn de diàleg i comunicació adequat.
- En el lideratge, pel que significa d'exemple per la coherència i l'honestedat amb les quals l'empleat aplica la seva responsabilitat en els valors corporatius i les distintes polítiques de l'Entitat.
- En la presa de decisions, amb un comportament ètic a tots els nivells, especialment en el de funcions directives, que, a més, han d'impulsar la presa de decisions ètiques a tota l'Entitat.
- En les relacions interpersonals, amb la potenciació de l'establiment d'una xarxa de relacions per mitjà d'actuacions transparents, coherents i ètiques dintre i fora de l'Entitat.
- En la comunicació, promovent de forma activa la comunicació clara i transparent.

A començament d'aquest any, Caixa Catalunya ha publicat, a la Intranet, els valors corporatius, que són fruit del treball efectuat pels directius de l'Entitat.

Aquests valors han de convertir-se en comportaments habituals de tots els empleats, ja que tot l'equip humà ha d'identificar-s'hi i interioritzar-los i integrar-los en les seves actuacions.

Els valors s'han de materialitzar en conductes que orientin les activitats quotidianes. Amb aquesta finalitat, s'ha incorporat al programa d'integració un mòdul de setze hores per facilitar que els nous col·laboradors de Caixa Catalunya siguin capaços de fer contribucions en el context de la seva unitat de treball, en la línia de la nova cultura i valors organitzatius.

### **Model de gestió de les persones**

Amb l'objectiu de fer més igualitària, universal, transparent, motivadora i senzilla la gestió de persones, l'any 2003 Caixa Catalunya inicià el disseny dels elements bàsics per implantar un model de gestió de persones basat en les competències.

Aquestes competències estan totalment alineades amb la missió, la visió i els valors de l'Entitat i han de permetre conèixer la persones, augmentar les capacitats professionals i optimitzar el seu rendiment.

### ■ Sistema de Gestió per Competències

Per aquest motiu, Caixa Catalunya ha definit per a cada lloc de treball les competències crítiques que permetran desenvolupar amb èxit cadascuna de les funcions existents en l'Entitat.

La comparació entre el que Caixa Catalunya espera de cada funció (perfil de funció) i el perfil personal de l'empleat permetrà gestionar millor el desenvolupament professional de tots els integrants de l'Entitat en formació, selecció i desenvolupament professional, entre altres aspectes.

Per a Caixa Catalunya, la gestió de persones no és només responsabilitat de Recursos Humans, sinó de tot aquell qui té un equip de persones al seu càrrec, i per això s'ha implantat a tota la plantilla un sistema de gestió de l'acompliment, que permet a cada responsable d'equips orientar el desenvolupament professional dels seus col·laboradors. Aquest procés té per única finalitat desenvolupar el talent humà de l'Entitat i orientar el compliment professional. Aquest compliment s'efectua amb entrevistes al llarg de l'any que persegueixen facilitar una comunicació sistemàtica entre els responsables d'equips i els seus col·laboradors, on s'acorden objectius i es determina el nivell d'habilitats i actituds del col·laborador segons el perfil de competències definit.

### ■ Autoavaluació en coneixements

Caixa Catalunya ha volgut també que l'empleat sigui protagonista i alhora responsable de la seva pròpia formació, i per això ha engegat l'autoavaluació en coneixements, on cada empleat valora el nivell de coneixements que té segons el perfil definit per al seu lloc de treball.

Aquests dos sistemes de valoració (sistema de gestió d'acompliment i autoavaluació en coneixements) són els dos processos d'informació que donen sentit a tot el Sistema de Gestió per Competències i els seus resultats afecten tots els processos de gestió de persones, des de la formació a la selecció externa i interna, i finalment el desenvolupament professional.

Després del primer any d'implantació a tota la plantilla dels dos processos d'avaluació, i amb la finalitat d'adaptar les competències a la visió, missió i valors de l'Entitat, aquest any 2005 s'ha procedit a la revisió dels directors de competències. El resultat n'és un eix directori de competències totalment alineat amb la missió, la visió i els valors de Caixa Catalunya i que potencia l'actuació ètica i l'honestat dels empleats.

## 2. Diàleg amb les persones

Un dels objectius del model de gestió de persones de Caixa Catalunya, que, basat en la Visió Corporativa, té per centre de gravetat els empleats i empleades de l'Entitat, és donar suport a sistemes i mecanismes de diàleg com poden ser els següents:

- Sistema de gestió de l'acompliment, realitzat anualment i amb un abast que engloba tota la plantilla de l'Entitat.
- Sistema d'autoavaluació de coneixements, que abasta la xarxa d'oficines i que permet identificar les necessitats de formació en els moments que es requereixi una millora del perfil.
- Comissió interpretativa d'acords, que es reuneix segons necessitats relacionades amb els préstecs, prejubilacions i aplicació del conveni col·lectiu, i afecta el total d'empleats de l'Entitat.
- Comissió de seguiment de formació, que es reuneix periòdicament per mantenir actualitzada la informació sobre formació.
- Taules negociadores, per tractar trimestralment sobre les millores salarials.
- Comissió de Control del Pla de Pensions, per al seguiment mensual de les inversions i les qüestions relacionades amb el pla de pensions dels empleats.
- Comissió de Salut i Seguretat, per al seguiment trimestral dels aspectes relacionats amb la salut i seguretat i l'ergonomia del mobiliari, entre altres.
- Reunió de presentació del Pla de Formació, de caràcter anual i informatiu.

D'altra banda, hi ha una bústia de suggeriments interna oberta a la participació de tots els empleats que permet comunicar mitjançant correu electrònic els aspectes organitzatius que consideren que és possible millorar amb una determinada proposta. Aquestes qüestions, sotmeses a avaluació pels departaments afectats, en cas de ser aprovades es comuniquen a l'empleat corresponent i es posen en coneixement de tota l'organització abans d'implantar-les.

Actualment encara és vigent el Conveni Col·lectiu del període 2003-2006, que és aplicable a tots els empleats de l'Entitat. Aquest conveni i els diferents pactes laborals s'elaboren en el marc d'una política de consens amb els representants dels treballadors i estan molt per sobre de les diferents normatives vigents, de manera que els empleats i empleades gaudeixen d'una sèrie de condicions laborals més favorables que les assenyalades en el conveni.

Els representants dels treballadors són renovats cada quatre anys i els del 2005 són els mateixos que es varen publicar l'any anterior. D'acord amb el resultat de l'últim procés electoral fet a l'Entitat, la representativitat legal dels empleats al Comitè d'Empresa de Caixa Catalunya ha quedat establerta en 54 delegats de Comissions Obreres, 28 de la Unió General de Treballadors, 27 del Sindicat d'Estalvi de Catalunya, 9 de la Confederació

Sindical Independent-Caixes d'Estalvis, 4 del Sindicato de Empleados de Cajas i 1 de la Confederación Intersindical Galega.

Així mateix, dins l'Assemblea General de l'Entitat hi ha 20 representants del personal, elegits directament entre el personal fix de plantilla per aquest mateix, segons el que estableix el reglament corresponent. També tenen representació, amb criteris de proporcionalitat, en els diferents òrgans de govern delegats.

Els treballadors de les fundacions, vinculades a l'Obra Social, estan regulats pels convenis sectorials que s'apliquen a cada cas i tenen, d'acord amb la normativa establerta, un representant sindical a la Fundació Caixa Catalunya i a la Fundació Territori i Paisatge i un comitè d'empresa, format per cinc membres, en la Fundació Viure i Conviure.

Per complementar els mecanismes de diàleg, s'han desenvolupat altres línies de comunicació interna. Així, la intranet corporativa, a través de la pàgina principal, permet obtenir la informació següent:

- Comunicats i circulars operatives
- Comunicacions de recursos humans: la fitxa de l'empleat, els rebuts de la nòmina, els certificats, etc.
- Informació de les seccions sindicals i de l'Agrupació d'Empleats Sant Jordi

D'altra banda, agrupat en la intranet corporativa, hi ha un espai destinat a comunicació interna, que inclou continguts actualitzats sobre les activitats de l'Entitat, com ara:

- Informació de l'Exercici i sobre el Pla Estratègic 2005–2007
- Activitats CC
- Agenda
- Publicacions
- Notes i resums de premsa

Així mateix, amb periodicitat quadrimestral, es publica la revista Flash CC, sobre aspectes d'actualitat a Caixa Catalunya.

Aquests suports es complementen amb diversos actes presencials que se celebren al llarg de l'any:



- Convenció anual, on assisteixen tots els directius, caps de departament i directors d'oficina
- Presentació del Pla Estratègic, Pla Comercial i de Màrqueting
- Plenaris de l'equip comercial
- Convenció de Recursos Humans, on assisteixen tots els membres de l'Àrea

Tots aquests mecanismes de diàleg i comunicació interna han permès desenvolupar una sèrie de compromisos i plans que han millorat la relació de Caixa Catalunya amb el seu capital humà.

El mes de gener del 2005 es va redistribuir la nòmina en dotze pagues d'igual quantia, fet que permet més claredat en la percepció del salari. En línia amb aquesta redistribució, s'ha abonat, en concepte de liquidació de pagues proporcionals a gairebé la totalitat de la plantilla (5.054 empleats), un total de 49,8 milions d'euros.

Així mateix, el juliol del 2005, Caixa Catalunya va subscriure amb la majoria de la representació sindical l'acord sobre transposició del Conveni Col·lectiu, Estructura Salarial i Ocupació.

Aquest acord és fruit del nou procés negociador portat a terme a conseqüència de l'acord sobre Negociació Col·lectiva signat.

L'acord regula les matèries següents:

- Creació d'ocupació.
- Classificació professional i promoció per experiència.
- Classificació d'oficines i promoció per funció.
- Definició d'una nova estructura retributiva.
- Reconeixement diferit de l'antiguitat del personal que amb data 7 de juny de 1993 tenia un contracte de treball temporal no estacional.
- Pròrroga de l'acord sobre el sistema de jubilació parcial per als empleats que compleixen cinquanta-vuit anys al llarg de l'exercici 2006.

Per exercir les funcions pròpies, els representants dels treballadors tenen a la seva disposició:

- Local assignat a cadascuna de les seccions sindicals, on poden rebre visites, fer entrevistes, etc.
- Mitjans informàtics per al desenvolupament de les seves funcions.
- Mitjans telemàtics (telèfon, fax, fotocopiadora).
- Emissió i distribució de comunicats i circulars sindicals per la intranet corporativa (i opcionalment en paper).

### **Mecanismes de diàleg extern**

Caixa Catalunya participa en diferents associacions i estableix acords dins l'àmbit de les relacions laborals. Les principals d'aquestes associacions són:

- ACARL (Asociación de Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales), que permet unificar els criteris en matèria de relacions laborals.
- SPMCA (Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros), que permet unificar criteris en matèria de seguretat i salut.
- GREF (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras), que permet realitzar intercanvis d'informació d'instruments i d'experiències relacionats amb la formació.
- EFPA (European Financial Planning Association), que permet garantir un adequat desenvolupament de la professió, així com unificar els interessos de la inversió, de les entitats i dels professionals a escala europea.
- Patronat IDEC (Institut d'Educació Contínua) i Patronat IEF (Institut d'Estudis Financers), amb objectius relacionats amb la formació i el desenvolupament dels treballadors.

## **3. Desenvolupament de la política de capital humà**

### **Selecció, promoció i generació d'ocupació**

Caixa Catalunya disposa d'una política de contractació que assegura que el tipus de contracte establert entre l'Entitat i els seus empleats compleix els requeriments legals i permet cobrir, amb la major eficiència, les necessitats de personal de cada tipus de funció.

Aquesta política defineix que Caixa Catalunya utilitzarà les modalitats de contractació que, complint la legislació vigent, s'adaptin millor a les necessitats de l'Entitat a cada moment.

Els processos de selecció han continuat millorant, en línia amb el Model de Gestió per Competències. Aquests processos tenen per objectiu assegurar la cobertura de necessitats de personal, garantint el millor encaix possible entre persones i funcions.

Caixa Catalunya considera preferent la selecció interna, amb l'objectiu de fomentar el desenvolupament professional i de millorar les expectatives dels empleats. Es porta a terme amb la identificació i tutela de persones amb potencial i amb capacitat d'adquirir noves responsabilitats fomentant la polivalència funcional. Al llarg del 2005, la selecció interna ha representat, dintre de l'àmbit comercial, 532 promocions, corresponents a 107 directors d'oficina, 4 directors de negoci de corporativa, 22 directors de negoci d'empresa, 186 sotsdirectors d'oficina, 53 gerents d'empresa, 40 gestors de banca personal i 120 gestors comercials.

## “Caixa Catalunya té per objectiu la generació d'ocupació estable”

Entre els criteris bàsics de selecció interna, es destaquen la relació de competències, entre el candidat i les exigències del lloc de treball, el seu historial de consecució d'objectius i reptes qualitatius i el seu historial d'avaluació de l'acompliment, així com les característiques específiques de la posició que s'ha de cobrir i el temps d'exercici en la posició anterior, que garanteixi que s'han adquirit les competències necessàries o, en altres paraules, el grau de consolidació de la trajectòria professional.

S'ha ampliat el nombre de funcions establertes per conveni, de manera que s'estableixen més possibilitats de desenvolupament professional. Una d'aquestes funcions és la figura multioficina per a Director de Negoci d'Empresa, Gestor d'Empresa i Gestor de Banca Personal, que actualment són les que tenen una antiguitat i edat mitjana més jove.

La política de selecció externa de l'Entitat té per objectiu identificar i incorporar els millors professionals, garantint una adequació persona-lloc de treball òptima i buscant la incorporació del màxim potencial professional que permeti atendre les demandes presents i futures de l'Entitat.

Els processos de selecció externa es conceben per cobrir llocs de treball que no s'hagin pogut cobrir amb selecció interna, ja que s'entén que d'aquesta manera es fomenta el desenvolupament professional i es milloren les expectatives dels empleats de l'Entitat, i només poden ser contractades persones externes que hagin superat un procés de selecció externa.

Sempre es manté el principi d'igualtat i no-discriminació i se segueixen únicament criteris professionals de millor adequació a la funció i al desenvolupament professionals.

En la decisió d'incorporar un candidat extern es té en compte no solament el seu encaix amb les necessitats existents, sinó també el seu potencial de desenvolupament o de recorregut professional futur, així com la seva orientació cap als valors de l'Entitat.

Les modalitats de contractació poden ser de fix o eventual. Addicionalment, es poden contractar els serveis de personal d'ETT i establir convenis amb universitats per incorporar estudiants que col·laborin en determinats projectes de l'Entitat. Efectivament, Caixa Catalunya, amb la finalitat de promoure el treball entre els joves i la voluntat d'aproximar el món empresarial al món acadèmic, l'any 2005 ha signat acords de col·laboració amb sis universitats i escoles de negoci, gràcies als quals 21 estudiants han fet pràctiques en els departaments centrals de l'Entitat.

#### Indicadors d'ocupació i condicions laborals

	2004	2005
Nombre d'empleats total de l'Entitat*	5.238	5.608
BAI per treballador (en milers d'euros)**	39,4	47,6
Nombre de treballadors de la xarxa d'oficines	4.347	4.642
Nombre de treballadors en departaments centrals	891	966
Nombre de treballadors de l'Obra Social	10	12
Nombre de treballadors de les quatre Fundacions	139	122
Nombre de treballadors de les empreses del Grup***	616	611
% rotació externa de l'Entitat (nombre de persones) ****	0,43% (24)	0,75% (46)
% treballadors de l'Entitat a temps complet*****	n.d	99,01%
% treballadors de l'Entitat a temps parcial*****	n.d	0,99%
% treballadors de l'Entitat amb contracte indefinit	98,5%	99,4%
% treballadors amb contracte temporal	1,5%	0,6%
% treballadors contractats mitjançant ETT	3,0%	3,3%

\* Plantilla corresponent als empleats a 31 de desembre.

\*\* BAI per empleat a 31 de desembre.

\*\*\* Correspon a la plantilla agregada de les societats del Grup: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Corredoria d'Assegurances, Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procam, Invercartera i ITC.

\*\*\*\* No incorporen jubilacions ni prejubilacions. Les baixes d'empleats han estat voluntàries.

\*\*\*\*\* No es disposa d'aquesta ràtio per al 2004 i calcular-la seria força laboriós.

#### Diversitat i oportunitat

La taula següent mostra les principals dades del perfil del capital humà, destriades entre homes i dones.

#### Indicadors de diversitat i igualtat

	2004	2005
Nombre d'homes	3.433	3.551
Nombre de dones	1.805	2.057
Nombre de dones a la xarxa d'oficines	1.486	1.697
Nombre de dones a departaments centrals	319	360
Nombre treballadors amb càrrec de direcció	25	29
Nombre de dones amb càrrec de direcció	1	2
Nombre treballadors amb càrrec de responsabilitat	2.272	2.437
Nombre de dones amb càrrec de responsabilitat	498	616
Nombre de treballadors amb discapacitat (nivell de discapacitat $\geq 33\%$ )	21	24
Nombre de treballadors de procedència estrangera	3	7
Nombre d'homes promoguts	184	317
Nombre de dones promogudes	152	262
% de treballadors amb formació universitària	n.d	82,1%*
Edat mitjana (anys)	40,2	40,0

\* Treballadors incorporats els darrers tres anys.

També cal remarcar entre els aspectes bàsics de la política de recursos humans l'augment de la incorporació de la dona, amb 2.057 empleades, que signifiquen un 36,7% de la plantilla, i la participació creixent de la dona en funcions de responsabilitat, amb un augment del 23,7% respecte a l'any 2004. Aquestes dades són un reflex més del compromís de Caixa Catalunya amb la igualtat d'oportunitats, reforçada amb una política antidiscriminària i de prevenció de l'assetjament sexual.

En relació amb aquest darrer aspecte, Caixa Catalunya pertany a la Comissió d'Assetjament Laboral i a la Comissió d'Assetjament Sexual, dins de l'ACARL (Associació de Caixes d'Estalvis per a les Relacions Laborals). Aquesta Associació ha elaborat diversos documents de treball que ara es negocien amb la representació interna de cada Entitat per arribar a implantar-los.

En aquest sentit, s'està treballant amb totes les forces sindicals en un protocol d'actuació en cas d'assetjament sexual i perquè el proper Conveni Col·lectiu inclogui polítiques de tolerància zero en assetjament moral (article 12), la consideració com a falta molt greu de l'assetjament sexual (article 80) i el compromís de promoure polítiques d'igualtat d'oportunitats en el treball (article 13).

Per als casos d'assetjament sexual, actualment hi ha definits els procediments d'actuació en els estatuts dels treballadors i en les directives comunitàries. Davant un comportament reprotxable, els empleats poden adreçar-se al superior jeràrquic de la persona passiva o activa d'aquest comportament, a un gestor de recursos humans o al Departament d'Auditoria i posteriorment, si és el cas, s'apliquen els procediments previstos a la legislació vigent.

### **Formació i desenvolupament**

Per tal de respondre a les necessitats formatives de l'Entitat, s'ha desenvolupat una Política de Formació, amb l'establiment d'una sèrie d'objectius, que posa a l'abast de tots els empleats de Caixa Catalunya programes i accions de formació que els permeten arribar als màxims nivells de competència professional per assolir eficaçment tant els objectius actuals com futurs de l'Entitat.

El desplegament d'aquests objectius de formació durant l'any 2005 s'ha focalitzat a:

- Fomentar l'aprenentatge continu en el personal de tota l'Entitat.
- Potenciar l'orientació al desenvolupament professional propi.
- Continuar amb els programes i línies formatives d'alta qualitat i llarga durada que permetin millorar les actuacions en el lloc de treball o preparar-se per assumir altres funcions o responsabilitats.

- Consolidar el paper estratègic de la formació i el desenvolupament de les persones, millorar les seves capacitats i incidir en les persones que ocupen posicions clau en l'Entitat.

Les eines que han de facilitar la consecució d'aquests quatre objectius són:

- Un programa de formació per contribuir a l'establiment dels pilars de l'aprenentatge continu.
- Una plataforma d'e-learning Caixa Catalunya Aula, que permet gestionar el coneixement, amb l'adopció de noves tecnologies, les quals s'estan convertint en un element diferenciador en l'àmbit formatiu que permetrà donar resposta l'any 2006 a les necessitats formatives derivades del Sistema de Gestió per Competències. Des de Caixa Catalunya Aula, els empleats tindran accés a l'Entorn Virtual d'Aprenentatge i Gestió del Coneixement per al seu desenvolupament professional.
- Unes polítiques de desenvolupament del capital professional que estableixen els principals criteris per a la identificació i el desenvolupament del potencial professional dels empleats.
- Dos sistemes de valoració: el Sistema de Gestió de l'Acompliment i l'Autoavaluació en coneixements, que permetran focalitzar la formació, en funció de les necessitats concretes de cada empleat, per col·lectiu o zona geogràfica.

Per desenvolupar la política de formació i els objectius que en deriven, es disposa d'un programa de formació que permet donar a conèixer l'oferta formativa definida per a l'exercici, basada en les necessitats del Pla Estratègic, en el perfil de competències (habilitats, actituds i coneixements) definit per a cada funció i en els canvis funcionals establerts per llei, entre altres.

Aquest programa facilita la gestió de la participació en les diferents activitats formatives a què cada empleat pot ser convocat o que ell mateix pugui sol·licitar, a fi de fomentar que tots els empleats siguin responsables en la mesura possible de la seva pròpia formació.

#### Indicadors de formació i desenvolupament dels empleats\*

	2004	2005
Mitjana d'hores per treballador	35	47
Mitjana d'hores per treballador format	67	104
% de la plantilla que ha assistit a formació associada al desenvolupament professional i l'empleabilitat**	44%	45%
<b>Total d'hores de formació</b>	<b>184.503***</b>	<b>301.886</b>

\*Les subvencions rebudes per formació el 2005 han estat de 136 milers d'euros.

\*\*Inclou els empleats acollits al permís retribuït o jubilació parcial i els que es troben en situació de jubilació.

\*\*\*Aquesta dada corregeix la publicada a la pàgina 81 de l'Informe Anual 2004 de Caixa Catalunya.

El nombre total d'hores de formació s'ha incrementat d'un 64% respecte a l'any 2004. Aquestes hores de formació es distribueixen en grans línies d'actuació:

- a) Per garantir que tots els professionals que s'incorporen a Caixa Catalunya disposen d'informació i orientació sobre aspectes de cultura de l'Entitat, del seu negoci, de la seva organització i dels seus procediments principals.

Aquesta línia d'actuació s'ha portat a terme amb el programa d'integració dissenyat el 2005 i hi ha assistit el 100% de les noves incorporacions, les quals, per raó del seu gran nombre aquest any, representen el 32% del total d'hores de formació.

- b) Per vetllar que tots els empleats de l'Entitat mantenen les competències necessàries per poder desenvolupar les seves funcions amb eficàcia. Per a això es procura disposar de les respostes formatives més adequades per:

- Augmentar els coneixements de cada persona per assolir els coneixements requerits pel seu lloc de treball. Aquesta línia ha estat l'altra gran línia formativa prioritària aquest any 2005, amb un 31% del total d'hores de formació impartides.

Dins d'aquesta línia s'han desplegat accions més concretes, algunes de les quals són:

- La "Diplomatura en assessorament financer", que permet als directors ja consolidats en la funció augmentar i consolidar la formació en finances, coneixements bancaris i assessorament al client.
- La Certificació EFA (nivell I + II), reconeguda al nivell europeu i que ha permès a Caixa Catalunya comptar amb assessors financers reconeguts en aquest mateix àmbit i ocupar una de les primeres posicions a Espanya pel nombre de certificacions obtingudes.
- La certificació d'analistes financers reconeguda al nivell europeu (CEFA).
- La formació en ofimàtica.

## **"A Caixa Catalunya s'aposta per la certificació de màxima qualitat"**

El nombre total d'empleats que tenen la Certificació en Assessorament Financer, és a dir, que han superat els nivells I i II, és de 469, i n'hi ha 37 més que ja tenen aprovat el nivell I.

Aquest programa s'ha inclòs dintre dels principals projectes d'accés a noves funcions i adequació al lloc de treball de les principals figures comercials, com ara els gestors multioficina o els directors d'oficina.

- Desenvolupar les habilitats considerades clau per a la funció, i que per tant són clau per al Pla Estratègic, com poden ser les comercials. Dins aquestes accions, les principals habilitats més desenvolupades són:
  - Habilitats directives, com el lideratge, treball en equip o desenvolupament de persones.
  - Habilitats de relació amb els altres, siguin col·laboradors, clients interns o externs i proveïdors, entre altres.
  - Habilitats de rendiment, com habilitats comercials o d'orientació a resultats.
  - Habilitats d'anàlisi.

En aquest àmbit de la formació en habilitats, cal destacar dos grans projectes que donen resposta directa al perfil de competència definit per a funcions directives: el projecte ULISSES i el projecte ÍTACA. Aquests dos projectes han representat l'11% del total de formació impartida durant el 2005. Aquesta línia de formació ha estat la que ha tingut més participants (el 39% dels empleats que han assistit a algun tipus de formació ho han fet en formació d'habilitats).

- c) Per atendre tant els aspectes de millora d'actuacions en el lloc actual, comentades en el punt anterior, com els de preparació per a altres funcions o responsabilitats futures.

Aquesta formació s'ha proporcionat amb programes d'accés, en els quals han tingut una rellevància especial les funcions multioficina, amb 122 nous gestors formats, i la funció de director, amb 112 nous directors formats.

Aquesta formació inclou tant aspectes del nou rol a assumir com l'assessorament financer i les habilitats comercials i ha representat el 23% del total d'hores impartides.

L'Entitat disposa d'un sistema per avaluar la satisfacció de la formació rebuda amb un qüestionari que s'emplena a l'aula de formació una vegada finalitzada l'activitat.

- d) L'any 2005, Caixa Catalunya ha engegat el programa "Renéixer", que tindrà continuïtat durant el 2006, orientat a oferir als empleats i empleades que s'hagin acollit a l'acord de jubilacions un espai de reflexió que ajudi a adaptar-se millor a la nova situació. El programa preveu un cicle de conferències amb temes diversos perquè els empleats que s'acullin al dit acord puguin afrontar les necessitats d'aquesta nova etapa. Aquest programa fa líder Caixa Catalunya dins el sector en actuacions d'aquesta naturalesa i reforça, amb fets, el seu compromís amb les persones expressat en la Missió i la Visió de l'Entitat.



Pel que fa a les empreses del Grup, la política de formació implantada és similar, encara que adaptada, lògicament, a l'activitat de cada societat. En el cas de la immobiliària Procam, amb un sistema de qualitat amb la certificació UNE-EN-ISO 9001, s'han destinat a formació 2.061 i 2.023 hores els anys 2004 i 2005, respectivament.

Les fundacions porten a terme activitats molt específiques en funció del seu àmbit d'actuació. A conseqüència d'això, la Fundació Caixa Catalunya, la Fundació Viure i Conviure, la Fundació Territori i Paisatge i la Fundació Un Sol Món desenvolupen plans de formació adequats a aquestes especialitats que afavoreixen el desenvolupament professional de les persones que les integren.

### Retribució, incentius i beneficis socials

El model de compensació de Caixa Catalunya es basa, juntament amb les possibles millores associades a la funció, en els diversos nivells retributius, establerts en funció de la classificació professional. El sistema de compensació cerca la diferenciació com a element de reconeixement de l'acompliment, per tal de fomentar les contribucions excel·lents que aportin més valor afegit a Caixa Catalunya. En aquest sentit, els models retributius avançaran cap a la individualització salarial.

Per norma general, tot increment salarial anual es realitzarà de conformitat amb el que estableixin el conveni col·lectiu o els diversos pactes socials (índex anual de revisió, canvi de nivell retributiu, import de triennis i classificació d'oficines).

Així mateix, es poden proposar millores salarials fora de conveni, que s'apliquen considerant la contribució professional i el posicionament salarial respecte al mercat.

El quadre següent resumeix les dades salarials dels treballadors de l'Entitat.

Indicadors de retribució i compensació*	2004	2005
Sous i salaris (milers d'euros)	238.530	249.383
Pensions desemborsades (milers d'euros)	365	301
Aportacions al fons de pensions (milers d'euros)	14.282	14.469
Despesa per indemnitzacions per acomiadaments (milers d'euros)	1.584	938
% empleats subjectes a remuneració variable	100%	100%
% de remuneracions variable sobre la massa salarial total	5%	5%

\* Correspon a sous i salaris de Caixa Catalunya.

La retribució variable es regula mitjançant el sistema d'incentius i de bonus, que pretén reconèixer la contribució diferent dels empleats als resultats de l'Entitat.

El model de bonus té en compte el grau de consecució dels objectius estratègics més significatius de l'Entitat relacionats amb els resultats economicofinancers, com són el volum de negoci, el benefici abans d'impost o la ràtio d'eficiència, entre altres.

El 100% de la plantilla està vinculada a la consecució d'incentius per objectius de negoci. D'aquest total, un 87,6% està vinculat a objectius de negoci individuals o propis del centre de treball i un 12,4% té associat un indicador de negoci al nivell de l'Entitat.

Els bonus s'abonen durant el primer trimestre de l'any següent al tancament de comptes de l'exercici.

#### Indicadors de compensacions i igualtat salarial

	2004	2005
% de dotació al fons de pensions sobre el salari pensionable	5,5%	5,5%
% de dotació al fons de pensions sobre la massa salarial total	4,7%	4,7%
Ràtio salarial mitjana homes-dones	n.d	1,46*

\* A Caixa Catalunya no existeix discriminació salarial per sexe. No obstant això, l'estructura de la plantilla, amb un pes superior dels homes, especialment per l'antiguitat –fet que determina que hi hagi un nombre de llocs de responsabilitat ocupat per homes més elevat–, fa que la retribució resultant, calculada a partir del salari mitjà, tingui una certa desviació segons el sexe.

Per altra banda, hi ha reconeixements econòmics basats en un sistema de premis implantat el 2004, així com uns altres també econòmics relacionats amb el Pla Estratègic. Aquests últims s'orienten a premiar la contribució de les persones al desenvolupament de les estratègies i són proposats pel comitè encarregat de la implantació del Pla i validats per la Direcció General.

## “Beneficis socials orientats al benestar i a la conciliació de la vida personal i familiar”

Els beneficis socials són complements de la remuneració salarial i engloben tant aspectes retributius com els aspectes de servei següents:

- Prestacions socials derivades del conveni col·lectiu:
  - Possibilitat de sol·licitar bestretes en determinades situacions.
  - Ajudes d'estudis als empleats.
  - Ajuda per a la formació dels empleats.
- Prestacions socials derivades del conveni col·lectiu millorades per l'aplicació de pactes:
  - Caràcter social dels préstecs.
  - Assegurança de vida amb la companyia Ascat Vida mitjançant una assegurança col·lectiva de vida per als empleats que vulguin acollir-s'hi.

- Pla de pensions en què Caixa Catalunya, mitjançant un acord sindical, ofereix a cada empleat la possibilitat d'externalitzar el fons intern de pensions.
- Prestacions socials pactades amb els representants dels treballadors no recollides al Conveni Col·lectiu, com poden ser:
  - Reconeixement de les parelles de fet i equiparació econòmica respecte al matrimoni.
  - Complement salarial per matrimoni, que beneficia gairebé un 80% de les persones (el 2005 se n'han beneficiat per primera vegada 271 treballadors, ja sigui per matrimoni o per parella de fet).
  - Prestacions pel naixement d'un fill i per la defunció d'un familiar de primer grau.
  - Permís retribuït o de jubilació parcial, per a treballadors amb un nombre d'anys de cotització a la Seguretat Social, una antiguitat i una edat determinats.
  - Ajuda estudi d'idiomes, amb 249 treballadors subvencionats.
  - Revisions mèdiques.
  - Possibilitat d'acumular el permís de lactància en 15 dies de permís.
  - Gratificació econòmica dins el reconeixement per la dedicació i la permanència durant vint-i-cinc anys en l'Entitat, amb 128 treballadors beneficiats.
  - Subvenció del curs per "deixar de fumar".
- Altres aspectes que milloren els beneficis socials dels treballadors:
  - Tràmits de pensions públiques per als empleats i familiars.
  - Gestió de les invalideses UVAME als empleats que la vulguin sol·licitar i estiguin més de divuit mesos de baixa.
  - No es cobren comissions en les operacions realitzades des dels comptes d'empleats.
  - Manteniment del tipus d'interès dels préstecs socials als empleats acollits a jubilació parcial i prejubilació.
  - Flexibilitat en la sol·licitud del període de vacances dins de l'exercici corrent.

## Seguretat i salut

La Direcció General de Caixa Catalunya ha fixat entre els seus objectius la integració de la prevenció de riscos laborals en la gestió de l'Entitat amb vista a promoure la millora constant de les condicions de treball dels empleats.

La implantació d'un Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Laboral, així com dels aspectes relacionats (control de registres i documentació, auditories, revisió, assignació de responsabilitats) en el marc de la Política de Seguretat i Salut, aprovada el juny del 2005, permetrà assolir íntegrament els continguts del Pla de Prevenció de l'Entitat.

Una de les exigències d'aquest sistema és fer-ne una revisió continuada, que inclou principalment una revisió dels riscos, dels requisits legals i voluntaris i dels objectius i programes de millora, amb l'objectiu final de millorament continuat. Aquest objectiu és reforçat pel sistema d'auditories internes i externes, que ha permès obtenir de la Certificadora TÜV Rheinland Group la certificació d'excel·lència segons la normativa internacional OHSAS 18001, objectiu compartit amb Procam, promotora immobiliària del Grup.

Per supervisar tots els aspectes relatius a la prevenció i a la salut laboral en l'Entitat, Caixa Catalunya compta amb la intervenció de la figura del Coordinador de Riscos Laborals i del Comitè de Seguretat i Salut Laboral. Aquest comitè és un òrgan paritari de debat d'aquests aspectes format per 8 membres en representació de la plantilla i 8 més en representació de les àrees funcionals de l'Entitat amb incidència en les condicions de treball.

En aquest camp de la vigilància de la salut, Caixa Catalunya disposa d'un contracte amb FREMAP (Mútua d'Accidents de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social), que entre les activitats de vigilància inclou visitar l'empresa, informar i documentar els resultats obtinguts en anàlisis epidemiològiques, formar i informar els empleats i programar i realitzar exàmens de salut. A més, a partir del 2005 s'ha dissenyat un nou model de vigilància de la salut específic per a l'Entitat, adaptat a una periodicitat fonamentada en tres trams d'edat i que amplia les verificacions relatives al sistema muscular i esquelètic i fa un especial seguiment de la visió.

### Indicadors d'incidentabilitat

	2004	2005
Taxa d'absentisme*	2,30%	2,59%
Nombre d'accidents del personal propi	72	82
Nombre d'accidents del personal extern	n.d.	n.d.
Nombre de dies perduts**	892	896
Accidents mortals relacionats amb el treball	1	0

\* Calculat a partir del sumatori dels dies perduts per incapacitat temporal, accidents, malaltia i altres i els 365 dies de l'any pel nombre d'empleats de la plantilla.

\*\* Correspon al sumatori dels dies de baixa per accident (sens incloure malaltia).

# | Medi ambient

El compromís de Caixa Catalunya per al desenvolupament sostenible inclou, intrínsecament, accions a l'àmbit de la preservació del medi ambient i la prevenció de la contaminació. El 1997, Caixa Catalunya va crear la Fundació Territori i Paisatge per canalitzar tota l'activitat encaminada a vetllar per la protecció i preservació de l'entorn natural, que es materialitza en la compra i la protecció d'espais naturals, en la conservació d'espècies vegetals i animals o en la creació i manteniment d'un centre de natura als Pirineus.

A més, el posicionament de Caixa Catalunya en relació amb la preservació del medi ambient es manifesta, tot i que no representen riscos mediambientals significatius, en activitats pròpies d'entitat financera i en el funcionament ordinari de l'Entitat. Entre les primeres, hi ha el suport a empreses relacionades amb la protecció de l'entorn i amb les energies renovables, sigui amb la concessió de finançament o amb la participació directa en aquests projectes. Així mateix, el conjunt d'actuacions realitzades amb l'objectiu de reduir l'impacte negatiu sobre el medi ambient derivat del funcionament ordinari de l'Entitat fan explícit aquest compromís de Caixa Catalunya amb l'entorn natural, que es va fent extensible a les filials del Grup

## 1. Compromís ambiental amb les generacions futures

Caixa Catalunya vertebrava principalment la seva política ambiental mitjançant la Fundació Territori i Paisatge, les línies bàsiques d'actuació, estratègia i política de protecció del medi ambient de la qual es fonamenten els pilars següents:

- Adquirir parts de territori que representen ambients naturals ben conservats per gestionar-los amb la col·laboració d'entitats conservacionistes, d'altres organitzacions no governamentals i de les administracions públiques.
- Col·laborar en els projectes de conservació de la natura que desenvolupen altres entitats del país.
- Fer una tasca d'educació continuada, tant entre la població infantil i juvenil com entre l'adult, a fi d'incorporar a la societat els valors ambientals.

Complementant les estratègies de la Fundació Territori i Paisatge, l'any 2000 Caixa Catalunya va començar a definir la seva política ambiental, que ha portat a la implantació d'eines i metodologia d'un Sistema de Gestió Ambiental, basat en la norma internacional ISO 14001, que s'ha aplicat a dues oficines. Aquesta política ambiental inclou un programa d'actuació, que es regeix pels criteris següents:

- Establiment en tot moment de les millors pràctiques possibles en l'activitat de l'Entitat per respectar i conservar la qualitat de l'entorn i contribució a la sensibilització general de clients i proveïdors.

- Garantia del compliment de la legislació ambiental vigent aplicable i d'adaptació a la normativa futura en el moment adequat.
- Establiment de pràctiques mediambientals per tal de minimitzar els residus generats amb millores en el desenvolupament de les activitats, amb la promoció del reciclatge i amb la reutilització posterior, tant interna com externa.
- Control del consum d'aigua, adoptant les mesures adequades per minimitzar-ne el nivell d'ús.
- Implementació dels sistemes més adequats per millorar l'eficiència energètica en l'operativa diària i rebaixar el consum elèctric.
- Reducció i, si és possible, eliminació de l'ús de productes (principalment paper i substàncies perilloses) i de la contractació de serveis dels quals puguin derivar efectes desfavorables per al medi ambient.
- Formació i sensibilització en matèria ambiental del personal, proporcionant-li els coneixements necessaris per a la implantació i observança de les pràctiques mediambientals.

## 2. Adquisició i gestió del territori

Un dels principals objectius de la Fundació Territori i Paisatge és la protecció dels espais de gran valor ecològic o paisatgístic mitjançant adquisició i gestió amb vocació social. D'aquesta manera, la Fundació evita que es faci un ús inadequat d'aquests indrets, sobretot dels que han quedat fora de la xarxa d'espais protegits, i contribueix a conservar-los.

La Fundació Territori i Paisatge gestiona 7.525 ha en propietat, repartides en 20 espais naturals, i 91.295 ha mitjançant convenis de col·laboració amb ajuntaments i altres institucions per a la gestió territorial. Amb el mateix objectiu de preservació, en aquest cas dels boscos, té adquirits els drets de tala de més de 140 ha de bosc vell a 25 reserves forestals dels Pirineus.

Durant l'any 2005, la Fundació ha adquirit dues noves propietats:

- Can Morgat-estany de Banyoles, situada al municipi de Porqueres (Pla de l'Estany), de 17,4 ha de superfície. Es tracta d'una zona actualment ocupada per conreus i travessada per una riera d'aigües permanents, així com un fragment del bosc de ribera que voreja l'estany, on, d'acord amb el projecte LIFE redactat pel Consorci de l'Estany, es volen recuperar els ambients humits propis de la zona. Tot seguit de la compra es va procedir a la firma del conveni de cessió de l'ús de l'espai a favor del Consorci de l'Estany per deu anys.

- Bosc de Tosca: una tercera peça de 0,7 ha de superfície al municipi de les Preses (Garrotxa), dins l'àmbit del Parc del Bosc de Tosca. Com a les altres finques del Bosc de Tosca, es va signar el conveni de cessió de l'espai a favor de l'Ajuntament de les Preses per a una durada de cinc anys. Es tracta d'una petita parcel·la que, com la resta de l'espai, té un gran interès paisatgístic, ja que inclou bones mostres de patrimoni de pedra seca i un mosaic de bosc i petits conreus.

Amb l'objectiu d'executar els projectes inclosos en els Plans Tècnics de Gestió i Millora Forestal (redacció dels plans de Can Puig de Fitor i el Coll de Can Maçana i actuacions forestals a Can Puig de Fitor i a Alinyà) i en els Plans de Gestió dels espais propis (compatibilització de les explotacions forestals amb la fauna i projecte de recuperació del conill a Alinyà), el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat i el Centre de la Propietat Forestal han atorgat ajuts a la Fundació, per un import total de més de 100.000 euros.

L'ajut relatiu a la compatibilització de les explotacions forestals amb la fauna té per objecte diverses espècies: gall fer, mussol pirinenc, àliga cuabarrada i trençalòs.

Amb aquests recursos i els propis de la Fundació, les actuacions més destacables realitzades durant l'any 2005 han estat enfocades a accions de conservació de la natura i d'entorns, a més d'iniciatives de recerca i investigació, en els espais naturals següents: Muntanya d'Alinyà, Congost de Mont-rebei, Port d'Arnes, Bosc de Vilalta, Congost de Fraguerau, Puigventós, Can Puig de Fitor, Coll de Can Maçana, Estany d'Ivars, Llacuna de l'Aufacada, Can Morgat-estany de Banyoles, Can Roca-els Blaus, Alt Segre, Mig de Dos Rius, Sot del Fuster, Ter Vell, Bosc de Tosca i la Rubina.

Conjuntament amb aquestes accions, la Fundació Territori i Paisatge ha desenvolupat projectes relacionats amb la gestió del territori, com ara la participació en xarxes de gestió (Eurosite, UICN, Xarxa de Custòdia del Territori i European Mountain Forum), estudis de prospecció del territori, estudis de flora i fauna i programes de seguiment dels espais protegits.

### **3. Educació ambiental**

Considerant que les accions encaminades a la conservació del medi ambient i al desenvolupament sostenible tenen un efecte multiplicador si van acompanyades de la sensibilització de la població, els projectes d'educació ambiental són un dels principals objectius de la Fundació Territori i Paisatge. L'any 2005, més de 20.000 persones han participat en les activitats d'educació ambiental i ús públic organitzades per la Fundació als espais propis i en conveni.

#### **Educació ambiental a les Planes de Son**

Les accions d'educació ambiental més emblemàtiques són les relacionades amb el Centre de Natura i Desenvolupament Sostenible dels Pirineus, a les Planes de Son (Pallars Sobirà). El Centre és un equipament de l'Obra



Social de Caixa Catalunya, gestionat per la Fundació Territori i Paisatge, que ofereix estades d'educació ambiental a la natura.

El Centre està situat a les valls d'Àneu, prop del poble de Son i del Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici. S'integra plenament en el paisatge, semisoterrat en un prat natural, i disposa d'unes instal·lacions úniques als Pirineus. Organitza activitats d'educació ambiental i d'interpretació del medi, tant per a escolars com per a grups d'adults. També ofereix un espai per a la investigació sobre el medi pirinenc i per al foment d'actuacions de conservació de la natura i de desenvolupament sostenible a la zona.

L'edifici està dissenyat seguint les tècniques d'arquitectura bioclimàtiques més modernes i és energèticament eficient. Format per 3.000 m<sup>2</sup> construïts i integrats en el paisatge, disposa d'un sostre de coberta vegetal que manté la continuïtat amb els prats de l'entorn. L'estructura, articulada en tres mòduls, permet que l'edifici s'adapti a les característiques orogràfiques de la muntanya i redueix així l'impacte visual. A les seves parets de granit s'hi han deixat forats perquè els ocells hi niïn.

El Centre ha estat pensat per aprofitar fonts d'energies alternatives, mitjançant plaques solars, circuits de calefacció solar o aprofitament d'escalfament d'aigua. A més, s'intenta fer una gestió rigorosa dels consums d'energia. Per exemple, el Centre disposa d'un sistema de depuració que fa que l'aigua utilitzada torni al riu i segueixi el cicle amb totes les garanties, com ho demostren els controls que s'hi fan periòdicament. D'aquesta manera, l'edifici és eficient energèticament i disposa d'energia solar fotovoltaica, solar tèrmica, hidràulica i de biomassa. El Centre també participa activament en el programa de recollida selectiva de residus promogut pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà i reaprofitava els residus orgànics per a l'alimentació de la fauna. És previst que l'any 2006 el Centre rebí del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya el Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental.

Aquest any el programa educatiu regular del Centre ha incorporat noves activitats:

- Interpretació del paisatge i cartografia: activitat basada en el coneixement i interpretació del paisatge de l'entorn del Centre i de la seva evolució al llarg del temps.
- Taller de petjades: activitat realitzada en el laboratori, amb l'objectiu de promoure el coneixement de la fauna pirinenca, com ara guineus, teixons, cabirols i genetes.
- Seguiment de capses niu: activitat per a la temporada primavera-estiu que es basa en el seguiment de les 56 capses niu instal·lades durant l'any 2004.
- Taller de construcció de rellotges solars.

- El bosc de sensacions, itinerari guiat per descobrir el bosc mitjançant experiències sensibles.
- La cuina solar, activitat per sensibilitzar sobre la importància de fer un ús racional i eficient de l'energia.

### Activitats d'educació ambiental en general i exposicions

En col·laboració amb el departament de comunicació de l'Obra Social, la Fundació ha estat present amb un estand a 8 fires, que han rebut prop de mig milió de visitants i on s'ha pogut atendre més de 14.000 persones:

- Fira Natura, a Lleida
- Agrotur, a Cornellà de Llobregat
- Biocultura
- Fira del Paisatge
- Saló Internacional del Turisme de Catalunya
- FiraNatur
- Fira Industrial Agrícola i Comercial, a Girona
- Fira de Sant Lluç, d'Olot

La Fundació ha signat un conveni amb l'Agrupació Arquitectura i Sostenibilitat (AuS) del Col·legi d'Arquitectes de Catalunya i amb el mateix Col·legi per dur a terme el projecte "Vers un nou equilibri natural". Aquest projecte consisteix en tallers, una exposició i conferències on el marc de referència és l'estudi de les relacions entre el medi ambient i l'arquitectura.

Els tallers d'estiu han comptat amb una notable participació d'alumnes i han estat els següents:

- "L'aire, la qualitat ambiental"
- "El foc, el confort"
- "L'aigua, els recursos"
- "El sòl, el territori"

Més de 135.000 persones han visitat algunes de les exposicions promogudes per la Fundació:

- Mediterrània: territori i paisatge
- L'estany d'Ivars i Vila-sana
- Prestige, crónica negra dun modelo enerxético insostible
- Costa Brava
- La balca, natura i cultura a l'entorn d'una planta

#### 4. Projectes de conservació i educació

Durant el mes d'abril, la Fundació Territori i Paisatge va enllestir tot el procés de mapificació dels ajuts, inclosos els del 2005, i d'aquesta manera completava l'aplicació cartogràfica i tots els mapes, tant de Catalunya com d'Espanya, de tots els anys de convocatòria d'ajuts (2002-2005).

Pel que fa a la convocatòria d'ajuts 2005, dels 202 projectes rebuts, se'n varen aprovar 31, 18 de conservació i 13 d'educació ambiental, 10 dels quals corresponen a projectes fora de Catalunya. Dels 31 projectes aprovats, 16 es troben en procés d'execució i se n'està fent el seguiment a través dels blocs informatius trimestrals que cada entitat lliura a la Fundació i 15 han finalitzat. Aquests projectes són:

##### Entitat

*Acció Ecologista Agró*  
*Agrupació Naturalista*  
*i Ecologista de la Garrotxa*  
*Ajuntament de Bellver de Cerdanya*  
*Ajuntament de Calonge*  
*Ajuntament de Creixell*  
*Ajuntament de Figueres*  
*Ajuntament de Marçà*

*Ajuntament de Palafrugell*  
*Ajuntament de Sant Pere Pescador*  
*Ajuntament de Torredembarra*  
*Ambientech*  
*Asociación Oceana Europa*  
*Fundación Oxígeno*  
*Fundación para la Conservación*  
*del Quebrantahuesos*  
*Grup per a la Conservació*  
*de l'Entorn Natural*

##### Entitat

*Ajuntament de Capolat*  
*Ajuntament de Gandia*  
*Ajuntament de Montblanc*  
*Ajuntament de Sant Jaume d'Enveja*  
*Ajuntament de Sant Just Desvern*  
*Ajuntament de la Seu d'Urgell*

*Asociación de Estudios*  
*Ornitológicos del Bierzo*  
*Asociación Hombre y Territorio*  
*Centre Tecnològic Forestal*  
*de Catalunya- CTFC*  
*Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça*  
*Fundació Amics del Parc Natural*  
*de l'Albufera*  
*Fundación Gypaetus*

*Fundación 2001 Global Nature*  
*Grup d'Estudi i Protecció*  
*del Trencalòs- GEPT*

*Associació Esportiva Centre Alpi*  
*"Vall del Segadell"*

##### Projectes finalitzats

Ampliació i gestió d'espais custodiats en el LIC: Marjal d'Almenara  
Les valls de la Miana, entre la zona volcànica i l'estany de Banyoles

Projecte cigonya blanca a les basses de Gallissà  
Promoció d'itineraris de descoberta del paisatge  
Projecte de restauració de l'ecosistema dunar al municipi de Creixell  
Recuperació del bosc de ribera al riu Manol  
Estudi de la població actual de la tortuga mediterrània i determinació de mesures de conservació amb campanya de conscienciació de la població de Marçà sobre el desenvolupament d'aquesta espècie  
Les comunitats sureres en la regió mediterrània: realitat, gestió i aprofitament  
"Itinerari natural a l'entorn del riu Fluvià"  
Edició d'itineraris i opuscles per a l'EIN platja de Torredembarra  
"Sóc amigable amb el medi ambient?"  
Publicació d'un fullet sobre el canvi d'hams  
Corcos y Casanova. Refugios de vida II  
Exposició fotogràfica "El quebrantahuesos, una esperanza para su conservación"  
"Projecte per al desenvolupament de la Conca del Besòs a partir de processos participatius i el treball en xarxa aprofitant les noves tecnologies" de l'Associació Hàbitats

##### Projectes en execució

Construcció d'un punt d'alimentació suplementària per potenciar les poblacions de rapinyaires necròfags del límit meridional del pre-Pirineu central  
Patrimoni Verd  
Recuperació ambiental del riu Francolí a la zona de la Sallida (Montblanc)  
Regeneració del bosc de ribera al riu Ebre  
Restauració d'un tram de la riera de Sant Just  
Redacció del projecte per a la instal·lació d'un punt d'alimentació suplementària per al milà reial al Fener de la Closa (finca de Les Moreres)  
Restauración de tierras centeneras. Plan de mejora del hábitat de la perdiz pardilla (Perdix perdix)  
Campaña educativa sobre los carnívoros amenazados de Doñana  
Elaboració i difusió d'una guia metodològica per a l'aplicació del mètode d'ordenació per rodals com a instrument de planificació de la gestió en espais forestals d'alt valor natural  
Inventari de cabaneres de l'Alta Ribagorça  
Estudio para la conservación de los ullals del Parque Natural de l'Albufera, con especial atención a los invertebrados acuáticos, bioindicadores de su estado ecológico  
Publicació de un manual o cuadernillo didáctico de las especies de fauna amenazadas del sur de España: características, amenazas, distribución, poblaciones actuales y medidas para su conservación  
Gestió de petits humedals en fincas privades  
DVD-VÍDEO El trencalòs (Gypaetus barbatus)  
"La recuperació dels antics camins ramaders entre prats d'accés als hàbitats de flora i fauna"

A més d'aquests projectes, s'ha continuat donant suport a projectes relacionats amb espècies emblemàtiques, com el linx ibèric, la llúdriga, l'ós bru, etc., així com als 12 projectes gestionats mitjançant l'acord entre la Generalitat i l'Obra Social i presentats per les entitats següents: Acció Escolta de Catalunya, Associació Ambientech, Associació Amics de la Tortuga de l'Albera, Associació Catalana de Comunicació Científica, Associació de Casals i Grups de Joves de Catalunya, Associació de veïns Palau Savardera, Centre d'Estudis dels Rius Mediterranis, Ecomuseu de les Valls d'Àneu, Escoltes Catalans, Fundació Escolta Josep Carol, Minyons Escoltes Guies de Sant Jordi de Catalunya i Xarxa de Voluntariat Ambiental.

## 5. Inversió en projectes i finançament

Des de l'any 2000, Caixa Catalunya potencia activitats relacionades amb les energies renovables i de millora del medi ambient. Els vehicles utilitzats per aconseguir aquest fi són la inversió directa en el capital de les empreses que realitzen aquestes activitats, la formalització de Project Finance i el finançament d'operacions relacionades amb els aspectes comentats.

Així mateix, Caixa Catalunya patrocina conferències, actes o esdeveniments de caràcter sectorial relacionats amb les energies renovables i el medi ambient, a fi d'augmentar el coneixement i acceptació per part de la societat d'aquest tipus d'activitat, i participa en l'Associació de Productors d'Energies Renovables (APPA).

### Participació en el capital

Caixa Catalunya participa en el capital de diverses societats productores d'energies renovables mitjançant, bàsicament, la seva filial especialitzada, Invercartera Energia, SL. Aquestes societats desenvolupen projectes amb una incidència socioambiental positiva i amb una expectativa de rendibilitat financera. Moltes d'elles han rebut, així mateix, el corresponent finançament per als seus projectes, ja sigui a través de préstecs subordinats o d'altres instruments. Entre les principals inversions efectuades es destaquen:

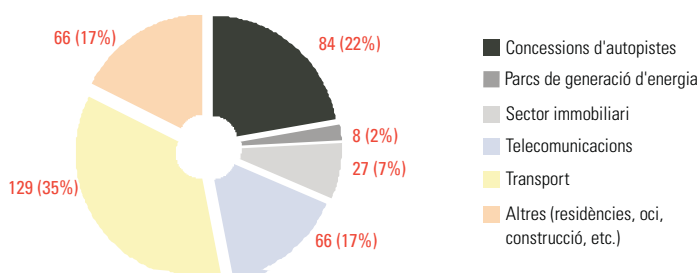
- 2,8 milions d'euros en un 40% de Parque Eólico Los Pedreros, per a la construcció i explotació del parc eòlic situat al municipi de Fuente-Álamo (Albacete), amb un total de 30 aerogeneradors i una potència a instal·lar de 50 MW.
- 1,4 milions d'euros en un 20% d'Elecdey Carcelén, SA, per a la construcció i explotació del Parque Eólico de Carcelén, situat a Albacete, amb un total de 62 aerogeneradors i una potència instal·lada de 49,5 MW.
- 0,5 milions d'euros en un 17% d'Enervent, SA, per a la construcció i explotació dels parcs eòlics de Les Colladetes, situat al Perelló (Baix Ebre), amb un total de 54 aerogeneradors i una potència total instal·lada de 35,64 MW.

- 0,5 milions d'euros en un 14% d'Éolica de Levante, SL, per a la construcció i explotació de parcs eòlics a la Comunitat Valenciana, de 156 MW de potència.
- 0,2 milions d'euros en un 25% de Promotora del Rec dels Quatre Pobles, SL, per a la construcció i explotació d'una minicentral hidroelèctrica a la Valira, amb una potència instal·lada de 1.670 kW.
- 0,3 milions d'euros en un 10% d'Elecdey Castilla La Mancha, SA, per a la construcció i explotació del parc eòlic de Chumillas (Conca), amb un total de 33 aerogeneradors i una potència instal·lada de 50 MW.
- 0,2 milions d'euros en un 40% de Desarrollos Catalanes del Viento, SL, per a la tinença de participacions en parcs eòlics, amb un opció de compra del 90% de 4 societats explotadores de parcs eòlics.
- 0,1 milions d'euros en un 10,5% d'Elecdey Ascoc, SA, per a l'explotació del parc eòlic d'Ascoc al municipi de Cieza (Múrcia), amb un total de 9 aerogeneradors i una potència instal·lada de 7,64 MW.
- 0,9 milions d'euros en un 10% d'Enercorr XXI, SL, per a la construcció i explotació de 10 plantes de tractament de purins amb aportació tèrmica, promoguda per l'empresa Ros Roca, SA i participada en aquest cas a través de la filial Invercartera.

### Finançament de projectes amb impacte ambiental

Durant l'any 2005 s'ha continuat desenvolupant una estratègia orientada cap a l'organització i assegurement d'operacions de Project Finance. En aquest sentit, se seleccionen projectes amb impacte mediambiental favorable que, a més a més, compleixin els requisits de viabilitat i rendibilitat econòmica. Dins del procés d'anàlisi es té en compte l'impacte real del projecte i el compliment dels requisits de les diferents normatives ambientals locals, autonòmiques, estatals i de la Unió Europea; així mateix, s'estableix en els contractes l'obligació de complir en tot moment amb les regulacions mediambientals vigents. Els Project Finance relacionats amb aspec-

FINANÇAMENT ESPECIALITZAT  
FORMALITZAT EL 2005  
(milions d'euros i %)



tes ambientals fan referència en general a l'energia eòlica, hidràulica i solar, a les plantes de biodièsel, tractament de residus urbans i industrials, plantes d'assecatge de fangs, depuradores i dessaladores. A més, també hi ha altres sectors que pel caràcter del projecte tenen un important impacte en la societat i es financen mitjançant la modalitat del Project Finance, com els relacionats amb l'àmbit de les infraestructures i equipaments públics.

El saldo viu referit a l'activitat relacionada amb la millora del medi ambient i el foment de les energies renovables és d'uns 380 milions d'euros. Entre aquestes, els projectes d'energia eòlica absorbeixen la part més important del volum d'inversió formalitzada i representen una quota aproximada en el mercat espanyol del 6%.

Així, doncs, aquests últims cinc anys, Caixa Catalunya ha organitzat el finançament per a la instal·lació de projectes energètics d'una potència de la ratlla de 650 MW, xifra que inclou els projectes pendents de firma per als quals sí que es disposa de mandat. La producció derivada d'aquests 650 MW de potència podria estalviar l'emissió de 0,52 a 1,3 milions de tones de CO<sub>2</sub> cada any en funció de la procedència de la producció elèctrica substituïda.

L'any 2005 s'ha destacat la direcció dels següents projectes de finançament d'energia eòlica:

- Parc Eòlic de Tortosa, promogut per Corporació Eòlica CESSA, de 29,9 MW i amb una inversió coassegurada amb altres entitats de 31,3 milions d'euros.
- Parc Eòlic de Cañoneras (Cantàbria), promogut pel grup Elecdey, de 32 MW i una inversió de 31,3 milions (pendent de formalització).
- Entaban Biocombustibles Pirineos (Oscá), planta de biodièsel promoguda per Nage Biocombustibles i Urba-ser, amb una inversió de 16,7 milions d'euros.
- Tres parcs eòlics a Castella-Lleó (Peñarrodana, Montamarta i el Ferro), promoguts pel grup GECALSA, amb un total de 83,5 MW, el finançament del qual està assegurat per l'Entitat (pendent de formalització).

### **Operacions financeres singulars**

Durant l'any 2005 també s'ha participat en operacions financeres singulars organitzades per altres entitats per finançar empreses d'aquest àmbit, entre les quals es destaquen:

- Molins de la Rioja, promoguda per IBERDROLA i DERSA, amb 29,7 MW.
- Pedregoso i Pino (Cadis), promogudes per FERSA Energías Renovables, SA.

- Iniciatives Alpera (Albacete), parc promogut per Jazzya Investments, amb 18 MW.
- Energías Renovables ABRA (Puerto de Bilbao), promoguda per CESA, amb 29,9 MW.
- Parcs Eòlics Valencians, projecte d'ENDESA de 361 MW.
- Parcs de Moral de Calatrava i de Toledo, promogudes per Eolia Mistral de Inversiones, de 53 MW.
- Energías Renovables de la Región de Murcia, projecte d'IBERDROLA, de 199 MW
- Eòlica São Juliao (Portugal), projecte promogut per Energi E2 i Grupo Valouro, de 25 MW.
- Volkswind (França). Participació en tres parcs eòlics d'un total de 60 MW.

Així mateix, encara dins l'àmbit de l'energia eòlica però amb finançament directe a promotors, mereix un especial esment la participació amb Joint Lead Arranger en el crèdit a GAMESA d'un total de 1.200 milions d'euros.

Finalment, també s'ha participat en el finançament d'un projecte d'energia solar fotovoltaica ("hort solar"), a Sevilla, de 5,7 MW, de la societat Catalano-Andalusa d'Energies Renovables.

Respecte als convenis de col·laboració amb organismes oficials, des de l'any 2000 Caixa Catalunya subscriu anualment un conveni amb l'Instituto de Crédito Oficial (ICO) i l'Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE) destinat a finançar projectes d'energies renovables o millores de l'eficiència energètica, mitjançant el qual s'han finançat projectes de dimensió més reduïda, molts dels quals vinculats a l'energia solar. L'Entitat també té signat un conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, establert amb la mateixa finalitat i orientat als petits projectes.

Finalment, l'Entitat subscriu anualment un conveni de col·laboració amb l'Institut Català de l'Energia (ICAEN) per donar suport a la Setmana de l'Energia que se celebra cada mes d'octubre a Barcelona.

## 6. Gestió mediambiental

La sistemàtica per identificar aspectes i impactes ambientals, legislació ambiental, control i seguiment d'aspectes ambientals, control d'emergències, gestió de les desviacions, control de registres i revisions per la Direcció es troben internalitzats dins l'organització. A més, l'Entitat disposa de dues oficines certificades d'acord amb la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996, per l'empresa Applus. Les oficines certificades –la número 011 (travessera de Gràcia, 175, de Barcelona) i la número 088 (ronda Universitat, 1, també de Barcelona)– són emblemàtiques dins de l'Entitat.

Caixa Catalunya, emprant com a mirall les oficines certificades i conjuntament amb les sessions de treball del comitè de Medi Ambient i la informació rebuda de l'empresa Randa Group, té identificats els seus aspectes ambientals, els quals es podrien classificar en les categories següents:

- Generació de residus.
- Consum d'energia.
- Consum d'aigua.
- Consum de paper.
- Emissions a l'atmosfera.

### Generació de residus

Els residus generats per l'activitat desenvolupada a l'Entitat es lliuren als sistemes públics de recollida de residus o a empreses autoritzades per gestionar-ne. Els residus i la quantitat generats son:

Generació de residus	2004	2005
Quantitat generada de paper (kg)	757.660	671.950

L'activitat financera no provoca impactes significatius per la generació de residus, però dins del compromís del Grup Caixa Catalunya per la protecció del medi ambient es fa extensiva la correcta gestió de residus a l'empresa Procama (societat matriu del Grup de promoció immobiliària), susceptible de generar residus amb més impacte.

### Consum d'energia

El consum d'energia a Caixa Catalunya es pot destriar en consum elèctric, consum de gas i consum de gasoil. En una entitat financera, el consum elèctric és possiblement un dels factors que tenen més impacte en el medi ambient. Per reduir-lo, l'Entitat ha emprès el 2005 diverses accions:

- S'ha acabat el desplegament iniciat l'any 2004 de substitució del monitor CRT per monitor TFT fins a completar les 6.500 unitats, amb un estalvi previst del 40%.
- Conjuntament amb la migració al sistema operatiu Windows XP, s'ha optimitzat l'apagada automàtica d'equips amb opcions d'estalvi energètic.



El consum de gasoil és originat per l'ús dels grups electrògens, mentre que el consum de gas procedeix de la cuina del Centre Tecnològic del Prat del Llobregat, de manera que és baix. Aquest darrer aspecte es pot negligir pel seu baix consum.

Consum d'energia*	2004	2005
Consum d'electricitat (GJ)	57.438	59.490
Consum de gasoil (GJ)	57	160

GJ: GigaJules.

\* Aquestes dades són parcials, ja que només corresponen als serveis centrals. Actualment no es disposa de sistemes que permetin mesurar de forma global els consums de la xarxa d'oficines.

Les dades del consum elèctric de l'Entitat signifiquen, en funció de l'estructura de les fonts d'energia existents a Espanya i al Protocol *Energy Balance Sheet* de GRI, els valors següents:

Any	Carbó (GJ)	Gas natural (GJ)	Prod. petroli (GJ)	Biomassa (GJ)	Eòlica (GJ)	Hidràulica (GJ)	Nuclear (GJ)
2004*	74.438	2.647	15.660	1.327	1.092	8.744	70.533
2005*	77.097	2.742	16.219	1.374	1.131	9.056	73.052

GJ: GigaJules.

\* Aquestes dades sobre el consum de l'energia elèctrica en funció de les fonts de l'energia és un protocol exigít per GRI i no són imputables a la gestió de l'Entitat sinó a l'estructura de les fonts de l'energia a Espanya.

## Consum d'aigua

L'activitat financera no és un activitat susceptible de produir un consum d'aigua elevat. Amb el control de les instal·lacions de distribució, es controla el consum d'aigua.

Consum d'aigua*	2004	2005
Consum d'aigua (m <sup>3</sup> )	48.000	36.000

\* Aquestes dades són parcials, ja que només corresponen als serveis centrals. Actualment no es disposa de sistemes que permetin mesurar de forma global els consums de la xarxa d'oficines.

El consum d'aigua i la seva utilització provoca abocaments d'aigua que es poden classificar d'assimilables a urbans i es realitzen al clavegueram.

## Consum de paper

El paper és l'aspecte que més accions permet desenvolupar en l'àmbit de la gestió mediambiental. Les accions empreses per l'Entitat per reduir l'impacte del consum de paper són les següents:

- Implantació de noves funcionalitats a la intranet corporativa que permeten divulgar informació o executar procediments sense utilització de paper.
- Redisseny de formularis a clients per augmentar la informació de què disposen i disminuir el consum de paper. Així, l'extracte de targetes de crèdit amb impressió a dues cares possibilitarà una reducció d'uns 200.000 fulls i uns 45.000 sobres.
- Correspondència ecològica (substitució dels documents tramesos als clients en paper per documents digitalitzats i accessibles des d'internet), amb més de 25.000 clients adherits al servei i que representa un estalvi d'un milió i mig de documents.
- Supressió de les trameses de correspondència que són objecte de devolució reiterada, cosa que afecta 92.659 contractes.
- Inclusió de noves funcionalitats al CC On-Line.

**Consum de paper\***

Consum de paper (kg/any)

2004	2005
460.436	505.462

\* El paper consumit a l'Entitat no té clor.

Des de les fundacions hi ha el compromís d'utilitzar paper reciclat sempre que les opcions tecnològiques i funcionals ho permetin.

**Emissions a l'atmosfera**

Les emissions atmosfèriques produïdes per Caixa Catalunya provenen del consum indirecte d'electricitat i del consum de gasoil usat pels grups electrògens.

**Emissions a l'atmosfera\***Emissió de CO<sub>2</sub> per gasoil (tones)\*\*Emissions indirectes de CO<sub>2</sub> a conseqüència del consum elèctric (tones)\*\*\*

2004	2005
6	17
6.734	6.957

\* Les emissions a l'atmosfera, que provenen dels grups electrògens, són poc significatives i depenen de causes alienes a l'Entitat.

\*\* Factors d'emissió obtinguts a partir d'"El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda", de Gas Natural.

\*\*\* Aquestes dades són parcials, ja que només corresponen als serveis centrals. Factors d'emissió obtinguts de la Fundació Entorno.

Pel que fa a substàncies que esgoten la capa d'ozó, Caixa Catalunya substitueix progressivament els equips obsolets d'aire condicionat per equips que disposen de gas R410.

## Aspectes generals

Com a sistemàtica general de la gestió mediambiental, es disposa de mecanismes de comunicació amb les parts interessades mitjançant els canals generals de recepció de comunicacions. A més, dins la línia de millora contínua, les auditories internes i externes realitzades a les dues oficines certificades serveixen per identificar àrees de millora susceptibles de ser esteses a tota l'Entitat.

## 7. Proveïdors

El compromís de Caixa Catalunya inclou l'establiment de relacions ètiques i transparents amb els proveïdors, que garanteixen una estabilitat a llarg termini, la qual repercuteix en l'assoliment d'una experiència i confiança bàsiques per a l'optimització dels preus, de la qualitat i les prestacions i, en definitiva, del servei. Les compres de Caixa Catalunya, com a entitat financera que és, es podrien resumir en consumibles d'oficina, equips informàtics, elements de papereria, material de promocions, etc. En aquest sentit, l'import total conjunt corresponent a les addicions dels actius materials i dels altres actius intangibles de l'Actiu del balanç i a les altres despeses generals d'administració del compte de pèrdues i guanys consolidats puja a 284.877 milers d'euros per a l'exercici 2005 (263.689 milers per al 2004).

En aquest sentit, Caixa Catalunya atorga preferència als consumibles i materials reciclables (per exemple, tots els sobres que compra són fabricats amb paper ecològic ECF i per empreses que són responsables amb el medi ambient), sempre que compleixin els estàndards de qualitat definits prèviament. També dóna importància al grau de satisfacció dels usuaris, tant externs com interns, i dels mateixos proveïdors, tot respectant les clàusules estipulades als contractes i mantenint-hi una relació de confiança, la qual garanteix una relació estable que pugui perpetuar-se en el temps.

Quant a l'aplicació de criteris de compra ambientalment responsable, Caixa Catalunya adquireix el paper necessari a proveïdors que posseeixen els certificats UNE-EN-ISO 14001:2004 i EMAS, de gestió mediambiental i sistema d'auditoria de la UE. Aquests proveïdors segueixen un programa de gestió mediambiental que analitza totes les fases i etapes de la vida del producte per reduir el consum d'aigua, utilitzant fàbriques amb circuits tancats, on l'aigua es depura després del procés productiu i es torna altre cop al circuit de producció; recuperar el vapor emès en el procés de producció per generar els efluentes (gasos, aerosols, fums negres, boires i olors), i fabricar la cel·lulosa seguint una gestió sostenible dels boscos. Els paràmetres en la fabricació tant de fibra com de paper en relació amb l'emissió d'aigua i d'aire i amb el consum d'energia es troben clarament per sota dels mínims recomanables.

Caixa Catalunya amplia el seu compromís cap als proveïdors de les fundacions. En aquest sentit, les fundacions realitzen, prioritàriament, compres a empreses que desenvolupen polítiques de responsabilitat social, com per exemple organitzacions que duen a terme pràctiques d'inserció laboral en col·lectius en risc d'exclusió social.

També, d'acord amb el principi de transparència, totes les compres de consumibles es fan mitjançant una subhasta electrònica a través d'un portal. Aquesta subhasta és oberta a tots els proveïdors que compleixin uns requisits establerts prèviament i garanteix, a més de la igualtat d'oportunitats i d'informació per a tots els proveïdors, l'optimització del preu de compra. També es destaca que, seguint amb el criteri de diversificació en l'elecció, no hi ha cap proveïdor que representi més del 10% del total de compres de l'Entitat. El 2005, totes les compres es van pagar segons els termes establerts en els contractes.

Caixa Catalunya prioritza, doncs, les relacions amb proveïdors que segueixen criteris ètics i de sostenibilitat, tot mantenint els valors ètics d'integritat, confidencialitat i voluntat de diàleg entre les parts interessades.

# Índex de continguts GRI

A continuació es detalla la relació existent entre cadascun dels requisits d'informació de GRI i l'Informe de RSC 2005, indicant la seva situació en aquest i/o en algun dels altres informes anuals publicats en la mateixa data (Informe de gestió i Comptes anuals individuals i consolidats 2005 i Informe de Govern Corporatiu 2005). De manera complementària, s'estableix el mateix tipus de relació per al Suplement del Sector Financer d'indicadors d'acompliment social. En cas que no s'hagi incorporat informació d'algun, s'assenyala el motiu, amb "n.a" si la informació no s'aplica i amb "n.d" si la informació no és disponible, i a continuació s'indica la raó de l'omissió.

## 1. Guia de 2002 per a l'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat sobre el rendiment econòmic, ambiental i social de l'empresa.

### 1. Visió i estratègia, perfil i estructura de govern i sistemes de gestió

1.	Visió i estratègia	Apartat o situació	Pàgines
1.1.	Exposició de la visió i l'estratègia de l'organització respecte a la seva contribució al desenvolupament sostenible.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Capital humà	16-17 24-25 66-68
1.2.	Declaració del màxim executiu que descriu els elements principals de la memòria de sostenibilitat.	– Carta del Director General	4-5
2.	Perfil	Apartat o situació	Pàgines
<b>Perfil de l'organització</b>			
2.1.	Nom de l'organització informant.	– Grup Caixa Catalunya	11-12
2.2.	Principals productes i/o serveis, incloent-hi marques, si és procedent.	– Clients	52-60
2.3.	Estructura operativa de l'organització.	– Grup Caixa Catalunya	13-14
2.4.	Descripció dels principals departaments, companyies operadores, filials i empreses conjuntes.	– Grup Caixa Catalunya	12-13
2.5.	Països on opera l'organització.	– Grup Caixa Catalunya	12
2.6.	Naturalesa de la propietat; forma jurídica.	– Grup Caixa Catalunya	11
2.7.	Naturalesa dels mercats als quals se serveix.	– Grup Caixa Catalunya	12
2.8.	Magnitud de l'organització informant.	– Grup Caixa Catalunya – Clients – Capital humà	12-13 60 76
2.9.	Llista de parts interessades, característiques principals de cada una i relació amb l'organització informant.	– Enfocament de la Responsabilitat Social	18-19
<b>Abast de la memòria</b>			
2.10.	Persones de contacte per a temes relacionats amb la memòria, amb les seves respectives adreces web i de correu electrònic.	– Presentació de l'Informe de RSC 2005	9
2.11.	Període cobert per la memòria (per exemple, exercici fiscal/civil) per a la informació proporcionada.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.12.	Data de la memòria prèvia més recent (si n'hi ha).	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.13.	Cobertura de la memòria i limitacions específiques de l'abast.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.14.	Canvis significatius en la dimensió, l'estructura, la propietat o els productes/serveis que hagin tingut lloc des de la publicació de la memòria anterior.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.15.	Bases per elaborar memòries d'empreses conjuntes, filials compartides, instal·lacions arrendades, operacions de serveis externs i altres situacions que puguin afectar considerablement la possibilitat de comparació entre períodes i/o entre entitats informants.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.16.	Descripció de la naturalesa i l'efecte de qualsevol reformulació d'informació ja presentada en memòries anteriors i els motius d'aquesta reformulació.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8

Perfil (continuació)	Apartat o situació	Pàgines
<b>Perfil de la memòria</b>		
2.17. Decisions en cas que no s'apliquin els principis o protocols del GRI en l'elaboració de la memòria.	– Presentació de l'informe de RSC 2005 – Medi ambient	7-8 97
2.18. Criteris i/o definicions utilitzats en la comptabilitat dels costos i beneficis econòmics, ambientals i socials.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.19. Canvis significatius respecte a anys anteriors en els mètodes de càlcul aplicats a la informació clau, ja sigui econòmica, ambiental o social.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	7-8
2.20. Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, l'exhaustivitat i la veracitat de la informació presentada en la memòria de sostenibilitat.	– Presentació de l'informe de RSC 2005	8
2.21. Polítiques i mesures actuals orientades a proporcionar mecanismes independents per a la verificació de la memòria en el seu conjunt.	– Presentació de l'informe de RSC 2005 – Informe de verificació externa	8 115
2.22. Mitjans a través dels quals els usuaris poden trobar informació addicional.	– Presentació de l'informe de RSC 2005 – Societat – Medi ambient	8-9 27 99
<b>3. Estructura de govern i sistemes de gestió</b>		
<b>Estructura i govern</b>		
3.1. Estructura de govern de l'organització, inclosos els principals comitès dependents de la junta directiva responsables del disseny de les estratègies i de la supervisió de l'organització.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Informe de Govern Corporatiu 2005	18-19 2-26
3.2. Percentatge de la junta directiva format per consellers independents sense càrrec executiu.	– Informe de Govern Corporatiu 2005	2-4
3.3. Procés per determinar la necessitat dels membres del grup d'experts de guiar les estratègies de l'organització en temes com les oportunitats i els riscos ambientals i socials.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Capital humà – Medi ambient – Informe de Govern Corporatiu 2005	20 24 70 95 7-22
3.4. Processos directius per supervisar la identificació i la gestió de les oportunitats i els riscos econòmics, ambientals i socials de l'organització.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Capital humà – Medi ambient	17 24 70 95
3.5. Relació entre la remuneració directiva i la consecució dels objectius financers i no financers de l'organització.	– Capital humà	81-82
3.6. Estructura de l'organització i membres fonamentals responsables de la supervisió, posada en pràctica i auditoria de polítiques econòmiques, ambientals i socials.	– Presentació de l'informe de RSC 2005 – Grup Caixa Catalunya – Informe de Govern Corporatiu 2005	8 18-19 22-26
3.7. Declaracions de la missió i els valors, principis o codis de conducta interns i polítiques referents al desenvolupament econòmic, ambiental i social, així com el seu nivell d'implementació.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Clients – Capital humà – Medi ambient	16-17 24 50 66-70 86-87, 99-100
3.8. Mecanismes que permeten als accionistes comunicar les seves recomanacions a la junta directiva.	– Informe de Govern Corporatiu 2005	7-22
<b>Compromís amb les parts interessades</b>		
3.9. Bases per a la identificació i la selecció de les principals parts interessades.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Capital humà	18 24 71-72
3.10. Mètodes de consulta a les parts interessades expressats en termes de freqüència de les consultes segons el tipus i el grup de parts interessades.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Clients – Capital humà	18-19 24 52, 62-64 70-71
3.11. Tipus d'informació generada per les consultes de les parts interessades.	– Societat – Clients – Capital humà	24 52, 62-64 70-71
3.12. Ocupació de la informació obtinguda com a resultat dels compromisos amb les parts interessades.	– Societat – Clients – Capital humà	24 52, 62-64 71-73

Estructura de govern i sistemes de gestió (continuació)	Aparat o situació	Pàgines
<b>Polítiques globals i sistemes de gestió</b>		
3.13. Explicació sobre si el principi o l'enfocament de precaució és tingut en compte per l'organització i de quina manera.	– Presentació de l'informe de RSC 2005 – Enfocament de la Responsabilitat Social	8 19-20
3.14. Compromisos, sèries de principis o altres iniciatives voluntàries de tipus econòmic, ambiental o social desenvolupades fora de l'organització que aquesta subscriu o hi dóna suport.	– Enfocament de la Responsabilitat Social	17, 20
3.15. Pertinença a associacions empresarials i industrials i/o organitzacions assessores nacionals i internacionals.	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Capital humà	20-22 74
3.16. Polítiques i/o sistemes per a la gestió dels impactes ocasionats pels processos anteriors i posteriors als de l'organització.	– Societat – Clients – Medi ambient	24 62-63 86-87, 99-100
3.17. Enfocament de l'organització sobre la gestió dels impactes econòmics, ambientals i socials indirectes produïts com a resultat de les seves activitats.	– Medi ambient	86-87
3.18. Principals decisions preses durant el període d'elaboració de la memòria en relació amb la ubicació o la modificació de les operacions.		n.a. (no se n'han produït)
3.19. Programes i procediments relatius al desenvolupament econòmic, ambiental i social	– Societat – Clients – Capital humà – Medi ambient	24-47 49-64 66-84 86-100
3.20. Estat de la certificació de sistemes de gestió econòmica, ambiental i social.	– Capital humà – Medi ambient	81 86, 89, 95



**Indicadors d'acompliment econòmic, social i ambiental**

Codi	Indicadors d'acompliment econòmics	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
<b>Impactes econòmics directes</b>						
<i>Clients</i>						
EC1	Vendes netes.	c	– Grup Caixa Catalunya	13	Grup Caixa Catalunya	✓
EC2	Desglossament geogràfic dels mercats.	c	– Clients	58	Caixa Catalunya	✓
<i>Proveïdors</i>						
EC3	Costos de totes les matèries primeres i mercaderies adquirides, i de tots els serveis contractats.	c	– Medi ambient	99	Grup Caixa Catalunya	✓
EC4	Percentatge de contractes pagats de conformitat amb els termes acordats.	c	– Medi ambient	100	Caixa Catalunya	✓
EC11	Desglossament dels Proveïdors per organitzacions i països.	a	– Medi ambient	100	Caixa Catalunya	✓
<i>Empleats</i>						
EC5	Despeses salarials totals desglossades per països.	c	– Capital humà	81	Caixa Catalunya	✓
<i>Proveïdors de capital</i>						
EC6	Distribució entre els Proveïdors de capital.	c	– Comptes anuals consolidats 2005	116	Grup Caixa Catalunya	✓
EC7	Augment/disminució dels guanys retinguts al final de període.	c	– Comptes anuals consolidats 2005	14	Grup Caixa Catalunya	✓
<i>Sector públic</i>						
EC8	Suma total de tota mena d'impostos pagats, desglossats per països.	c	– Grup Caixa Catalunya	13	Grup Caixa Catalunya	(1)
EC9	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions.	c	– Capital humà	78	Grup Caixa Catalunya	(2)
EC10	Donacions a comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie, desglossades per tipus de grups.	c	– Societat	28	Caixa Catalunya	✓
EC12	Despesa total en desenvolupament d'infraestructura empresarial externa aliena a l'activitat.	a	– Societat	28	Caixa Catalunya	✓
<b>Impactes econòmics indirectes</b>						
EC13	Impactes econòmics indirectes de l'organització.	a	– Grup Caixa Catalunya – Societat	13 24-47	Grup Caixa Catalunya i fundacions	✓

\* Es classifica cada indicador per la seva rellevància segons GRI, essent c: indicador central i a: indicador addicional.

VF: Verificació.

✓ Verificat.

(1) No inclou els impostos indirectes ni les cotitzacions a la Seguretat Social.

(2) Només s'informa sobre el total de subvencions rebudes per formació.

Codi	Indicadors d'acompliment ambiental	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
<b>Matèries primeres</b>						
EN1	Consum total de matèries primeres a banda de l'aigua, per tipus.	c	– Medi ambient	98	Caixa Catalunya	✓
EN2	Percentatge de matèries primeres utilitzades que són residus (processats o no).	c		n.d. (no hi ha sistema de mesurament. No obstant això, vegeu pàg. 98, de l'apartat Medi ambient)		
<b>Energia</b>						
EN3	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	c	– Medi ambient	97	Només edificis centrals de Caixa Catalunya	✓
EN4	Consum indirecte d'energia.	c	– Medi ambient	97	Només edificis centrals de Caixa Catalunya	✓
EN17	Iniciatives per emprar fonts d'energia renovables i per incrementar el rendiment energètic.	a	– Medi ambient	89, 96	Grup Caixa Catalunya	✓
EN18	Empremta del consum d'energia.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN19	Altres usos indirectes d'energia.	a		n.d. (no hi ha sistema de mesurament)		
<b>Aigua</b>						
EN5	Consum total d'aigua.	c	– Medi ambient	97	Només edificis centrals de Caixa Catalunya	✓
EN20	Fons d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pel consum d'aigua.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN21	Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN22	Còmput total de reciclatge i reutilització d'aigua.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
<b>Biodiversitat</b>						
EN6	Ubicació i extensió de sòl en propietat, arrendat o administrat en hàbitats rics en biodiversitat.	c	– Medi ambient	87	Grup Caixa Catalunya i fundacions	✓
EN7	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats i/o els productes i serveis als entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	c		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN23	Extensió total de sòl en propietat, arrendat o administrat, dedicat a activitats de producció o a l'extracció.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN24	Percentatge de superfície impermeable en relació amb el sòl adquirit o arrendat.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN25	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides i sensibles.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN26	Canvis ocasionats als hàbitats naturals a conseqüència de les activitats i operacions, i percentatge d'hàbitat protegit o restaurat.	a	– Medi ambient	87	Grup Caixa Catalunya i fundacions	✓
EN27	Objectius, programes i objectius per protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones a les zones degradades.	a	– Medi ambient	91-92	Grup Caixa Catalunya i fundacions	✓
EN28	Nombre d'espècies incloses en la Llista Vermella de la UICN els hàbitats de les quals es troben a les zones afectades per les operacions.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN29	Unitats empresarials que operen o que tenen previst operar dins o als voltants d'àrees protegides o sensibles.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
<b>Emissions, abocaments i residus</b>						
EN8	Emissions de gasos d'efecte hivernacle.	c	– Medi ambient	98	Només edificis centrals de Caixa Catalunya	✓

Codi	Indicadors d'acompliment ambiental (continuació)	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
EN9	Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó.	c	– Medi ambient	98	Caixa Catalunya	(3)
EN10	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques d'importància desglossades per tipus.	c		n.a. (Per la baixa significativitat d'aquest tipus d'emissions, atès que els sistemes energètics i de calefacció no utilitzen combustible, excepte en situacions de falta d'electricitat)		
EN11	Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destinacions.	c	– Medi ambient	96	Caixa Catalunya	(4)
EN12	Abocaments a l'aigua d'importància, per tipus.	c		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN13	Abocaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volum totals.	c		n.a. (per tipus d'activitat)		
EN30	Altres emissions indirectes rellevants de gasos d'efecte hivernacle.	a		n.d. (no hi ha sistema de mesurament)		
EN31	Qualsevol producció, transport, importació o exportació de residus considerats "perillosos" d'acord amb el que estipulen els annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea.	a		n.d. (no hi ha sistema de mesurament)		
EN32	Fons d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pels abocaments d'aigua i residus líquids.	a		n.a. (per tipus d'activitat)		
<b>Proveïdors</b>						
EN33	Actuació dels proveïdors en relació amb els aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat "Estructura de govern i sistemes de gestió".	a	– Medi ambient	99	Caixa Catalunya	(5)
<b>Productes i serveis</b>						
EN14	Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis	c	– Medi ambient	92-95	Caixa Catalunya	✓
EN15	Percentatge del pes dels productes venuts susceptible de ser recuperat al final de la seva vida útil i percentatge recuperat en realitat.	c		n.a. (per tipus d'activitat)		
<b>Compliment</b>						
EN16	Episodis i multes associats a l'incompliment dels convenis/tractats/declaracions d'aplicació internacional, així com de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals.	c		n.a. (no se n'han produït)	Caixa Catalunya	✓
<b>Transport</b>						
EN34	Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb finalitats logístiques.	a		n.d. (no hi ha sistema de mesurament)		
<b>General</b>						
EN35	Despeses totals en matèria de medi ambient, per tipus.	a	– Societat	28	Fundacions	(6)

\* Es classifica cada indicador per la seva rellevància segons GRI, essent c: indicador central i a: indicador addicional.

VF: Verificació.

✓ Verificat.

(3) Indicador quantitatiu per al qual únicament s'inclou informació qualitativa.

(4) Únicament s'informa de la quantitat de paper generat.

(5) Només s'informa d'actuacions concretes dels proveïdors de paper.

(6) Només s'informa sobre els recursos destinats per la Fundació Territori i Paisatge.

Codi	Indicadors d'acompliment social (continuació)	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
<b>Pràctiques laborals i treball decent</b>						
<i>Ocupació</i>						
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors.	c	– Capital humà	76	Grup Caixa Catalunya	✓
LA2	Creació neta de llocs de treball i mitjana de facturació.	c	– Capital humà	76	Grup Caixa Catalunya	✓
LA12	Prestacions socials als empleats no exigides per llei.	a	– Capital humà	82-83	Caixa Catalunya	✓
<i>Relacions empresa/treballadors</i>						
LA3	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals independents.	c	– Capital humà	71-72	Caixa Catalunya	✓
LA4	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de les organitzacions.	c	– Capital humà	70-74	Caixa Catalunya	✓
LA13	Disposicions sobre la representació formal dels treballadors en la presa de decisions o la gestió, incloent-hi el govern corporatiu.	a	– Capital humà	70-74	Caixa Catalunya	✓
<i>Salut i seguretat</i>						
LA5	Mètodes de registre i notificació dels accidents a la feina i les malalties professionals amb referència al repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT sobre el registre i la notificació d'accidents del treball i malalties professionals.	c	– Capital humà	84	Caixa Catalunya	✓
LA6	Descripció de les comissions conjuntes sobre salut i seguretat compostes per la direcció i els representants dels treballadors i proporció de la plantilla a l'empara d'aquestes comissions.	c	– Capital humà	84	Caixa Catalunya	✓
LA7	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (incloent-hi els treballadors subcontractats).	c	– Capital humà	84	Caixa Catalunya	✓
LA8	Descripció de polítiques o programes (als llocs de treball i altres àmbits) sobre la sida.	c	– Societat <i>Nota: Quant als empleats, no és rellevant per al tipus d'activitat; se segueix estrictament la normativa.</i>	34	Grup Caixa Catalunya i fundacions	✓
LA14	Dades evidents que certifiquin el compliment de les recomanacions de l'OIT en les seves directrius relatives als sistemes de gestió de la salut a la feina.	a	– Capital humà	84	Caixa Catalunya	✓
LA15	Descripció dels acords formals amb sindicats o altres representants laborals responsables sobre seguretat i salut a la feina i proporció del col·lectiu de treballadors que hi estan emparats.	a	– Capital humà	84	Caixa Catalunya	✓
<i>Formació i educació</i>						
LA9	Mitjana d'hores de formació per any.	c	– Capital humà	78	Caixa Catalunya	✓
LA16	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua d'empleats i que gestionen els programes de jubilació.	a	– Capital humà	75-76, 77-81	Caixa Catalunya	(7)
LA17	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o a la formació continuada.	a	– Capital humà	77-81	Caixa Catalunya	✓
<i>Diversitat i oportunitat</i>						
LA10	Descripció de polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats i dels sistemes de revisió per assegurar el compliment i els resultats de les revisions.	c	– Capital humà	76-77	Caixa Catalunya	✓
LA11	Composició dels departaments superiors de gestió i govern corporatiu (incloent-hi la junta directiva), atenent la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment apropiats.	c	– Capital humà	76	Caixa Catalunya	✓

Codi	Indicadors d'acompliment social (continuació)	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
<b>Drets humans</b>						
<i>Estratègia i gestió</i>						
HR1	Relació detallada de polítiques, directrius, estructura corporativa i procediments entorn dels drets humans vinculats a les operacions, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	c	– Enfocament de la Responsabilitat Social	17	Caixa Catalunya i fundacions	✓
HR2	Mostres del fet que es prenen en consideració els impactes en els drets humans a l'hora de prendre decisions sobre els procediments, les inversions o l'elecció de proveïdors/contractistes.	c	– Societat – Clients – Medi ambient	28-33, 34-36 54-55 99-100	Caixa Catalunya i fundacions	✓
HR3	Relació detallada de les polítiques i els procediments necessaris per valorar l'actuació sobre els drets humans respecte a la cadena de subministrament i els contractistes, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	c	– Medi ambient	99	Caixa Catalunya	(8)
HR8	Formació dels empleats pel que fa a les pràctiques relatives als drets humans, importants per al desenvolupament de les operacions. Cal incloure-hi el tipus de formació, el nombre d'empleats formats i la durada mitjana del període de formació.	a	– Capital humà	69, 78	Caixa Catalunya	(9)
<i>No discriminació</i>						
HR4	Relació detallada de les polítiques i els procediments/ programes globals dedicats a evitar tota mena de discriminació en les operacions, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	c	– Societat – Capital humà – Medi ambient	24-47 68, 76-77 100	Caixa Catalunya i fundacions	✓
<i>Llibertat d'associació i negociació col·lectiva</i>						
HR5	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació.	c	– Capital humà	70-74	Caixa Catalunya	✓
<i>Treball infantil</i>						
HR6	Exposició de la política de rebuig del treball infantil tal com es defineix en el Conveni 138 de l'OIT, grau d'informació i aplicació i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest aspecte, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	c	– Enfocament de la Responsabilitat Social	17	Caixa Catalunya	✓
<i>Treball forçós i obligatori</i>						
HR7	Exposició de la política de rebuig del treball forçós i obligatori, grau d'informació i aplicació i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest aspecte, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	c	– Enfocament de la Responsabilitat Social	17	Caixa Catalunya	✓
<i>Mesures disciplinàries</i>						
HR9	Descripció de pràctiques d'apel·lació relacionades (no exclusivament) amb els drets humans.	a	– Client – Capital humà	62-63 77	Caixa Catalunya	✓
HR10	Anàlisi de les polítiques de no-represàlia i dels sistemes confidencials de queixa (incloent-hi i limitant-se al seu impacte en els drets humans).	a	– Client – Capital humà	62-63 77	Caixa Catalunya	✓
<i>Mesures de seguretat</i>						
HR11	Formació del personal de seguretat en drets humans.	a		n.d. (no hi ha sistema de mesurament)		
<i>Drets dels indígenes</i>						
HR12	Descripció de polítiques, directrius i procediments dissenyats per abordar les necessitats dels pobles indígenes.	a	– Societat	34-36	Caixa Catalunya i fundacions	✓

Codi	Indicadors d'acompliment social (continuació)	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
HR13	Descripció de mecanismes de reclamació per a la comunitat gestionats conjuntament per l'organització i les autoritats.	a	– Clients	62-63	Caixa Catalunya	✓
HR14	Percentatge dels ingressos resultants de les operacions que es redistribueix a les comunitats locals.	a	– Societat	28	Caixa Catalunya	✓
<b>La societat</b>						
<i>Comunitat</i>						
SO1	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats a les comunitats de les regions afectades per les activitats.	c	– Societat	24-47	Caixa Catalunya i fundacions	✓
SO4	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica.	a	– Clients – Medi ambient	53 89	Caixa Catalunya i fundacions	✓
<i>Corrupció</i>						
SO2	Descripció de la política, els sistemes de gestió/procediments i els mecanismes de compliment al voltant de la corrupció i el suborn, adreçats tant a les organitzacions com als empleats.	c	– Clients – Capital humà – Informe de Govern Corporatiu 2005	51 69 47 49-50	Caixa Catalunya	✓
<i>Contribucions polítiques</i>						
SO3	Descripció de la política i els sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	c	– Informe de Govern Corporatiu 2005 <i>Nota: se segueix la legislació vigent.</i>	29-32	Caixa Catalunya	✓
SO5	Quantitat de diners donats a institucions i partits polítics la funció principal dels quals és finançar els partits o els seus candidats.	a	– Informe de Govern Corporatiu 2005	29-32	Caixa Catalunya	(10)
<b>Responsabilitat del producte</b>						
<i>Competència i preus</i>						
SO6	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli.	a		n.a. (no se n'han produït)	Caixa Catalunya	✓
SO7	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència.	a	– Clients <i>Nota: se segueix la legislació vigent.</i>	51	Caixa Catalunya	(11)
<i>Salut i seguretat del client</i>						
PR1	Descripció de política sobre la salut i seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, grau d'informació i aplicació i relació de procediments/programes relacionats amb aquest aspecte, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	c	– Clients – Capital humà <i>Nota: quant a seguretat física, el risc està relacionat amb la presència a instal·lacions.</i>	62-64 84	Caixa Catalunya	✓
PR4	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives referents a la salut i seguretat del client, així com sancions i multes imposades a aquestes infraccions.	a		n.a. (no se n'han produït)	Caixa Catalunya	✓
PR5	Nombre de demandes ratificades per salubritat i seguretat dels productes i serveis.	a		n.a. (no se n'han produït)	Caixa Catalunya	✓
PR6	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris, o distincions relacionades amb la responsabilitat social i/o ambiental rebudes per l'organització.	a	– Clients	50-51	Caixa Catalunya	✓

Codi	Indicadors d'acompliment social (continuació)	Tipus*	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
<b>Productes i serveis</b>						
PR2	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes.	c	– Clients	50-51	Caixa Catalunya	✓
PR7	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives sobre informació i etiquetatge de productes, així com les sancions i multes imposades a conseqüència d'aquestes infraccions.	a		n.a. (no se n'han produït)	Caixa Catalunya	✓
PR8	Anàlisi de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com dels mecanismes de compliment relatiu a la satisfacció del client, i també els resultats dels estudis que avaluin aquesta satisfacció. Cal assenyalar les àrees geogràfiques emparades per aquestes polítiques.	a	– Clients	52, 62-64	Caixa Catalunya	✓
<b>Publicitat</b>						
PR9	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment de les normatives legals i codis no obligatoris referents a la publicitat. Cal assenyalar les àrees geogràfiques emparades per aquestes polítiques.	a	– Clients	51	Caixa Catalunya	✓
PR10	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el màrqueting i la publicitat.	a		n.a. (no se n'han produït)	Caixa Catalunya	✓
<b>Respecte a la intimitat</b>						
PR3	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment que concerneixen la intimitat del client.	c	– Clients	51	Caixa Catalunya	✓
PR11	Nombre de demandes provades respecte a les violacions de la intimitat del client.	a		n.a. (no se n'han produït) No obstant això, el 2005 s'ha fet efectiva una sanció imposada per l'Agència de Protecció de Dades, corresponent a un expedient obert el 2003)	Caixa Catalunya	✓

\* Es classifica cada indicador per la seva rellevància segons GRI, essent c: indicador central i a: indicador addicional.

VF: Verificació.

✓ Verificat.

(7) Únicament s'informa sobre els procediments que gestionen els programes de contractació continua d'empleats.

(8) No s'informa sobre els sistemes de seguiment dels resultats.

(9) No s'informa sobre formació als empleats en pràctiques relatives específicament a drets humans.

(10) Només s'informa sobre préstecs hipotecaris i crèdits concedits a partits polítics.

(11) Únicament s'informa sobre el compliment de la legislació vigent.

**2. Suplement GRI per al Sector Financer sobre indicadors d'acompliment social**

Codi	Àmbits	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la informació	VF
<b>Gestió de la RSC</b>					
CSR1	Política de Responsabilitat Social de l'Empresa (RSE)	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Clients – Capital humà	16-17 24 49 66-69	Caixa Catalunya	✓
CSR2	Organització de la Responsabilitat Social de l'Empresa	– Enfocament de la Responsabilitat Social	18-19	Caixa Catalunya	✓
CSR3	Auditories de Responsabilitat Social de l'Empresa	– Presentació de l'informe de RSC 2005 – Informe de verificació externa	8 115	Caixa Catalunya	(12)*
CSR4	Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, blanqueig de diners, finançament de terrorisme, etc.)	– Clients – Capital humà – Informe de Govern Corporatiu 2005	51 69 49-50	Caixa Catalunya	✓
CSR5	Incidències d'incompliment (normatives, reglaments, estàndard, lleis, etc.)		n.d. (per la dificultat d'inventariar les possibles incidències de l'exercici)		
CSR6	Diàleg amb stakeholders (incloent-hi premis orientats a aspectes socials)	– Enfocament de la Responsabilitat Social – Societat – Clients – Capital humà	18-20 24 52, 62-64 70-72	Caixa Catalunya	✓
<b>Acompliment social intern</b>					
INT1	Política de RSE en el si de la de RH (igualtat, llibertat d'associació, formació, acomiadaments, salut laboral, etc.)	– Capital humà	66-70	Caixa Catalunya	✓
INT2	Rotació d'empleats i creació de llocs de treball	– Capital humà	76	Grup Caixa Catalunya i fundacions	✓
INT3	Satisfacció de l'empleat	– Capital humà	80	Caixa Catalunya	(13)*
INT4	Remuneració d'Alta Direcció i Consell d'Administració	– Informe de Govern Corporatiu 2005	43-44	Caixa Catalunya	✓
INT5	Bonus que fomentin un èxit sostenible		n.d. (no hi ha un sistema com a tal. No obstant això, es recomana veure les pàgs. 81-82, de l'apartat Capital humà)		
INT6	Ràtio salarial homes/dones	– Capital humà	82	Caixa Catalunya	(14)
INT7	Perfil d'empleats (gènere, discapacitat, etc.)	– Capital humà	76-77	Caixa Catalunya	✓
<b>Acompliment envers la societat</b>					
SOC1	Contribucions a causes benèfiques, donacions i inversions a la comunitat	– Societat – Medi ambient	24-47 92	Caixa Catalunya	✓
SOC2	Valor Econòmic Afegit (EVA)	– Grup Caixa Catalunya	13	Caixa Catalunya	✓
<b>Proveïdors</b>					
SUP1	Acompliment dels Proveïdors		n.d. (no hi ha procediments documentats de control de l'acompliment social dels proveïdors. No obstant això, es recomana veure pàgs. 99-100)		
SUP2	Satisfacció de Proveïdors (pagament immediat, etc.)		n.d. (no hi ha un sistema de mesurament)		



Codi	Àmbits	Apartat o situació	Pàgines	Perímetre de la Informació	VF
<b>Banca minorista</b>					
RB1	Política de Banca minorista (productes amb impacte social, exclusió social, etc.)	– Societat – Clients	28-29, 31, 35-36, 39-40 52-57	Caixa Catalunya	✓
RB2	Perfil del finançament (sectors, etc.)	– Societat	28-29, 31	Caixa Catalunya	✓
RB3	Finançament amb impacte social (criteris de sostenibilitat, etc.)	– Societat – Clients	28-29, 31 56-57	Caixa Catalunya	(15)*
<b>Banca d'inversió</b>					
IB1	Política d'inversions (aspectes socials i mediambientals, etc.)	– Societat – Medi ambient	35, 46-47 92-94	Caixa Catalunya	✓
IB2	Perfil dels clients de Banca d'inversió	– Medi ambient	92-95	Caixa Catalunya	✓
IB3	Transaccions amb impacte social	– Societat – Medi ambient	46-47 92-95	Caixa Catalunya	✓
<b>Gestió d'actius</b>					
AM1	Política de Gestió d'actius (aspectes socials, etc.)	– Clients	54	Caixa Catalunya	✓
AM2	Actius amb aspectes socials	– Clients	54	Caixa Catalunya	(16)*
AM3	Inversió socialment responsable	– Medi ambient	92-93	Caixa Catalunya	✓
<b>Assegurances</b>					
INS1	Política d'assegurances	– Clients	54-55	Caixa Catalunya	✓
INS2	Perfil dels clients	– Clients	55-56	Caixa Catalunya	✓
INS3	Reclamacions de clients	– Clients	63	Caixa Catalunya	(17)
INS4	Assegurances amb aspectes socials	– Clients	55	Caixa Catalunya	✓

\* Indicador quantitatiu per al qual únicament s'inclou informació qualitativa.

VF: Verificació.

✓ Verificat.

(12) Només s'informa sobre la verificació externa de l'informe de Responsabilitat Social Corporativa.

(13) Només s'informa sobre satisfacció de l'empleat quant a la formació rebuda.

(14) Únicament s'informa sobre la ràtio salarial total, sense desglossar per categoria de l'empleat.

(15) No s'inclou informació quantitativa en relació amb el finançament total concedit per Caixa Catalunya.

(16) No s'inclou informació quantitativa en relació amb el total d'actius gestionats per Caixa Catalunya.

(17) No s'ofereix un desglossament de les queixes rebudes per aspectes relacionats amb assegurances.

# **Informe de verificació externa**

## INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2005 DEL GRUP CAIXA CATALUNYA

A la Direcció de Caixa Catalunya:

Hem realitzat els procediments de revisió limitada acordats amb vostès relatius a la informació inclosa en l'abast de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) 2005 del Grup Caixa Catalunya.

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, com també el seu contingut, és responsabilitat exclusiva del Secretari General de Caixa Catalunya, el qual també és responsable de definir i mantenir els sistemes de gestió i de control intern, dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la revisió limitada.

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb l'*International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) per a realitzar auditories d'informació no financera.

La revisió limitada ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció i al personal de Caixa Catalunya, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de verificació per mostreig que es descriuen tot seguit:

- Reunions amb el personal de Caixa Catalunya per a obtenir la informació necessària per a la verificació externa.
- Anàlisi dels processos per a obtenir i validar les dades presentades a l'Informe de RSC 2005.
- Revisió del grau de avanç i compliment de les línies d'actuació de RSC per a l'exercici 2005 plantejades a l'Informe Anual corresponent a l'exercici 2004.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts i estructura de l'Informe de RSC al que assenyala l'estàndard GRI (Guia 2002).

- Contrast que el contingut de l'Informe de RSC no contradigui cap informació rellevant subministrada per Caixa Catalunya en els seus Comptes Anuals, el seu Informe de Gestió i el seu Informe de Govern Corporatiu.
- Comprovació, mitjançant proves de verificació a partir de la selecció d'una mostra, del càlcul de la informació quantitativa inclosa en l'Informe de RSC i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Caixa Catalunya.
- Comprovació de la informació de caràcter qualitatiu de GRI inclosa en l'Informe de RSC.

L'abast d'una revisió limitada és substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre l'Informe de RSC 2005 de Caixa Catalunya.

A l'Índex de Continguts GRI es detallen els indicadors revisats i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes assenyalats per GRI i els que només inclouen dades de determinades unitats. Com a resultat de la nostra revisió limitada no s'ha posat de manifest cap altre aspecte que ens faci creure que els aspectes revisats descrits contenen errors significatius.

Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de Caixa Catalunya.

Barcelona, 28 de febrer de 2006

DELOITTE

Helena Redondo