

Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Catalunya 2005

Índice

Carta del Director General	3
Presentación	6
Grupo Caixa Catalunya	10
Enfoque de la Responsabilidad Social	15
Sociedad	23
Clientes	48
Capital humano	65
Medio ambiente	85
Índice de contenidos GRI	101
Informe de verificación externa	114

Carta del Director General

Caixa Catalunya edita un informe de responsabilidad social corporativa que quiere ser un canal de comunicación con todos los grupos de interés, clientes, empleados y sociedad y que deja las puertas abiertas al diálogo y a la participación en el desarrollo de los compromisos con el entorno en el que la Entidad opera y al que intenta contribuir al máximo como grupo financiero con un fuerte componente social.

A diferencia del Informe Anual 2004, esta vez se ha elaborado un Informe de Responsabilidad Social Corporativa independiente del resto de información anual habitual, a pesar de que la complementa. La finalidad es manifestar con más claridad la voluntad de Caixa Catalunya de adelantar en todos los aspectos relacionados con la respuesta que, a través de los servicios prestados y, en conjunto, de la globalidad de su actuación, da a los intereses de clientes, empleados y sociedad, en coherencia con el desarrollo sostenible en las vertientes económica, social y ambiental. En consecuencia, el informe ha sido elaborado conforme a la guía del año 2002 de Global Reporting Initiative y constituye una presentación equilibrada y razonada del desarrollo económico, ambiental y social de la Entidad.

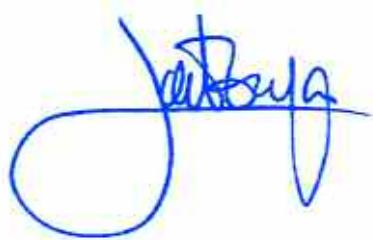
En cuanto a la aportación al desarrollo económico, el crecimiento de los resultados del Grupo representa una contribución importante a la mejora del bienestar de la sociedad en aspectos como la generación de ocupación estable o la financiación de inversiones en infraestructuras y, en especial, con la aportación de un dividendo social destacable.

En el ámbito del desarrollo social, se trabaja, por un lado, para que el equipo humano desarrolle sus planteamientos profesionales en un marco motivador y participativo y para el reconocimiento de su contribución a los objetivos estratégicos marcados en el Proyecto 2007, que, a su vez, se orienta a mantener una relación con clientes que añade valor a sus intereses personales. Por otro lado, se fomenta la inversión solidaria y responsable de los clientes con una oferta de productos financieros de ahorro, inversión y previsión específicos. Y, desde la Obra Social, se da un importante e innovador apoyo a programas que plantean medidas para hacer disminuir los problemas sociales más relacionados con el bienestar de jóvenes, personas mayores y gente con iniciativas en las zonas donde está implantada la Entidad y, también, en otros países menos favorecidos.

La aportación a la cuenta de medio ambiente para las generaciones futuras ha consistido en potenciar las prácticas internas de prevención de la contaminación y en apoyar proyectos de energías renovables, como también ha contribuido a la preservación y sensibilización ambiental a través de la Fundació Territori i Paisatge.

Finalmente, Caixa Catalunya ha apoyado la iniciativa del Pacto Mundial y se ha comprometido con los diez principios de dicho pacto relacionados con el desarrollo sostenible.

A partir de este breve balance del ejercicio responsable de la actividad, y utilizando como impulsores los valores corporativos de equipo, confianza, dinamismo y fortaleza, se abre el reto, en el nuevo ejercicio, de aportar más valor a los clientes, a los empleados y a la sociedad, profundizando en el análisis de los impactos económicos, sociales y ambientales que conllevan las operaciones y las líneas de actividad de Caixa Catalunya.



JOSEP M. LOZA
Director General de Caixa Catalunya

| Presentación

En el año 2005, Caixa Catalunya presenta información desde una perspectiva global de todas las actividades desarrolladas, la cual en cierto modo continúa el informe del año anterior, en el que la información se presentaba desde un punto de vista financiero, así como de relación con la sociedad, los clientes, los proveedores y el medio ambiente. El objetivo es desarrollar una nueva etapa en cuanto a la comunicación corporativa anual, siguiendo por primera vez las directrices internacionales de Global Reporting Initiative, conocido como GRI, para la elaboración de informes de sostenibilidad.

Con esta información, que se presenta como complemento de los otros informes corporativos, la Entidad intenta dar un paso más en la publicación de datos relativos a la responsabilidad social, siguiendo de forma más exhaustiva los requisitos de GRI. Ello significa informar de acuerdo con los principios de transparencia, globalidad, auditabilidad, exhaustividad, relevancia, contexto de sostenibilidad, precisión, neutralidad, comparabilidad, claridad y periodicidad, así como intentar dar una respuesta más completa y amplia a todos los requisitos e indicadores que plantean la guía de esta organización y, complementariamente, el suplemento sectorial de aspectos sociales. A su vez, GRI establece una serie de protocolos técnicos que, en caso de ser considerados aplicables a la actividad de la Entidad en las zonas donde opera, se han utilizado para presentar la información pertinente.

1. Información cubierta por el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005

Caixa Catalunya es la entidad matriz de un grupo financiero cuya actividad central es la prestación de servicios financieros a clientes de varios sectores. La favorable evolución del Grupo en estos últimos años ha sido reforzada por el comportamiento de las sociedades del Grupo y las empresas participadas, que con su actividad contribuyen a ofrecer mejores productos y servicios a los clientes de la Entidad y favorecen la generación de un importante volumen de recursos que va destinado a la Obra Social y las fundaciones, finalidad última de Caixa Catalunya.

Por ello, considerando el alcance del desarrollo de la responsabilidad económica, social y ambiental de la Entidad, el presente informe se refiere a todo el Grupo Caixa Catalunya y a las cuatro fundaciones de la Obra Social: Fundació Caixa Catalunya, Fundació Territori i Paisatge, Fundació Un Sol Món y Fundació Viure i Convivre.

Sin embargo, dada la amplitud del grupo y las fundaciones, con el objeto de facilitar información clara y a la vez asimilable, existen determinadas limitaciones del alcance del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005, complementado por otros informes corporativos antes citados. En definitiva, en cuanto a aspectos de desarrollo e impacto económico, recoge toda la información del Grupo con arreglo a los diferentes informes anuales, éste incluido. Con respecto a aspectos de desarrollo social que afectan a empleados, clientes y proveedores, la información se refiere esencialmente a la Entidad y a las fundaciones de la Obra

Social, sin considerar en toda su extensión las sociedades del Grupo, teniendo siempre en cuenta que las empresas que lo componen comparten importantes aspectos culturales que contribuyen a hacer que los enfoques de sus actividades sean muy similares en términos de responsabilidad social. Por último, en cuanto a los aspectos de desarrollo social relativos a la sociedad en general, el presente informe se focaliza en la actividad de la entidad y, en especial, de su Obra Social y sus fundaciones. Los cambios más significativos relativos a variables contables y económicas y a aspectos financieros quedan especialmente reflejados en la documentación legal (Informe de gestión y Cuentas Anuales).

2. Verificación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005

La publicación de información corporativa de distinto tipo es uno de los ejes de la responsabilidad social de una organización y constituye un compromiso claro con la transparencia.

La elaboración de un informe de responsabilidad social corporativa significa un esfuerzo importante de estructuración de la información relacionada con GRI en varios documentos internos. Ésta se basa en los procedimientos de la Entidad y en sus resultados. Lógicamente, la Entidad sigue una serie de procesos para asegurarse de que la actividad se desarrolla conforme a los requisitos internos establecidos, así como la normativa vigente. Los mencionados procesos de auditoría interna llegan cada año a una serie de oficinas y departamentos de servicios centrales, además de las empresas filiales y determinadas participadas y las fundaciones. También se realizan determinadas auditorías relacionadas con la seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal. Las desviaciones o mejoras detectadas, además de ser analizadas e implantadas, se comunican en todos los casos a la dirección y al órgano de control correspondiente.

Adicionalmente, se llevan a cabo auditorías externas a cargo de expertos independientes, siguiendo la normativa legal en cuanto a la presentación de Cuentas anuales, así como otros aspectos relacionados con los procesos de prevención de riesgos laborales y seguridad de la información.

Dichas auditorías tanto internas como externas, además de permitir identificar desviaciones o riesgos de distinta índole para tomar decisiones y mejorar los sistemas de trabajo, dan consistencia a la veracidad de la información que se gestiona internamente y que se publica externamente.

Por otro lado, dado el gran peso de la información cualitativa y cuantitativa en la elaboración de un informe de responsabilidad social corporativa siguiendo las directrices de GRI, y también el alcance que posee en distintos ámbitos de la actividad, el presente informe ha sido sometido a verificación por Deloitte, en calidad de experto independiente, y su resultado es el informe que se incorpora en el capítulo final.

3. Información complementaria al Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005 forma parte de un conjunto de informes anuales que se publican en las mismas fechas, aproximadamente, y que constituyen información complementaria para cubrir, con diferente extensión y profundidad, los cumplimientos económicos, sociales y ambientales de la Entidad. Esos informes son:

- Informe de gestión y Cuentas anuales
- Informe de Gobierno Corporativo
- Informe de Obra Social (y de las fundaciones)

Estos informes se publican, además, en la página web www.caixacatalunya.es, a través de la cual también se tiene acceso a la información de la Obra Social, las fundaciones y las empresas del Grupo, así como a otro tipo de información corporativa actualizada.

Para información adicional o cuestiones relacionadas con el presente informe, Caixa Catalunya pone a disposición de los interesados el correo electrónico secretaria.general@caixacatalunya.es.

Grupo Caixa Catalunya

1. Naturaleza de la Entidad

Caixa Catalunya es una institución financiera de carácter social sin ánimo de lucro, dedicada a la captación, administración e inversión de recursos, al servicio de los impositores y del desarrollo económico de su ámbito de actuación. Se trata de una entidad equiparable a los bancos desde un punto de vista operativo y está sometida a la misma normativa y control. No obstante, los excedentes obtenidos de su gestión se destinan al aumento de la solidez financiera, mediante la dotación a reservas, y a la constitución y mantenimiento de obras sociales propias y en colaboración.

En cuanto al marco normativo, las cajas de ahorros de Cataluña son de la competencia exclusiva de la Generalitat de Cataluña, conforme a las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política económica del Estado.

2. Breve historia

Caixa Catalunya inició su actividad en Barcelona con el nombre de Caja de Ahorros Provincial de la Diputación de Barcelona el 26 de octubre de 1926, tras ser inaugurada por el rey Alfonso XIII. Su primera sede fue el Palau de la Generalitat.

La finalidad de Caixa Catalunya era captar recursos con el objetivo de contribuir al desarrollo de los intereses agrícolas, industriales y comerciales de la provincia. De este modo, desde su inicio, Caixa Catalunya intentó que sus actividades cubriesen un amplio abanico de necesidades colectivas. También desde su origen aplicó criterios adelantados en cuanto a la operatoria normal, como por ejemplo la liquidación de intereses por días. Uno de los primeros servicios prestados exclusivamente por Caixa Catalunya fue la cuenta del contribuyente, para la liquidación de tributos del Estado en la provincia.

Con la llegada de la Segunda República y la reinstauración de la Generalitat, pasó a denominarse Caixa d'Estalvis de la Generalitat de Catalunya, después de absorber la nueva institución las funciones de las diputaciones catalanes. Finalizada la Guerra Civil, una comisión gestora se encargó de la Diputación y la Entidad volvió a cambiar de nombre para decirse de nuevo Caixa de Ahorros Provincial de la Diputación de Barcelona.

A partir de 1953, Caixa Catalunya inició su desarrollo, aprovechando las posibilidades de una legislación que, aunque muy lentamente, empezaba a ser menos intervencionista. En la segunda mitad de la década de los setenta, Caixa Catalunya fue convirtiéndose, paso a paso, en una entidad financiera moderna, que actuaba en un mercado competitivo con una amplia gama de instrumentos financieros.

En el año 1977, la Entidad adoptó la denominación actual de Caixa d'Estalvis de Catalunya. Desde entonces, Caixa Catalunya vive una etapa importante de su historia, con notables cambios y mejoras en todos los aspectos de la actividad, que la ha llevado a situarse en los primeros puestos del ranking de las cajas de ahorros españolas y, en general, del conjunto del sistema financiero.

A partir de entonces Caixa Catalunya ha potenciado especialmente la infraestructura tecnológica, con la construcción en 1990 de un centro tecnológico que le ha permitido alcanzar los altos niveles de competitividad que exige en la actualidad el mercado financiero. A la vez ha constituido un potente grupo financiero, iniciado con la creación de una gestora de fondo de inversión en 1986, para poner al alcance de los clientes una mejor y mayor oferta integrada de productos y servicios.

También es de ese periodo la compra de La Pedrera, monumento arquitectónico obra del genial arquitecto Antoni Gaudí, declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, que fue objeto de una profunda rehabilitación y acondicionamiento para devolverle el esplendor original. El edificio acoge la Fundació Caixa Catalunya, creada en 1987 y dedicada a la difusión del arte y la cultura, así como algunos de los principales equipamientos de la Obra Social, como el Centro Cultural Caixa Catalunya y las tres fundaciones creadas posteriormente (la Fundació Territori i Paisatge, la Fundació Un Sol Món y la Fundació Viure i Conviure).

En 2005, Narcís Serra ha sido nombrado presidente de la Entidad, en sustitución de Antoni Serra i Ramoneda, que detentó la presidencia de Caixa Catalunya casi veintiún años. De este modo, la máxima representación institucional queda en la actualidad configurada por Narcís Serra, presidente, y por Josep Maria Loza, director general de la Entidad desde 1998.

Caixa Catalunya cuenta con presencia internacional, con la oficina de Perpiñà (Francia) y más de 1.600 instituciones financieras correspondientes en 143 países y con acuerdos de colaboración con entidades financieras de Francia, Reino Unido, Luxemburgo, Alemania, Marruecos, Senegal, Ecuador, Suiza, República Dominicana, Argentina, Perú, Bulgaria, China, Bolivia y Pakistán.

A 31 de diciembre de 2005, Caixa Catalunya cuenta con más de 50.800 millones de euros en activos consolidados y dispone de una extensa red de puntos de venta, con 1.037 oficinas y 1.343 cajeros automáticos. Asimismo, a finales de 2005 el conjunto del Grupo posee una plantilla de más de 6.200 profesionales, de los que más de 600 pertenecen a empresas del Grupo.

3. Sociedades del Grupo

Considerando la normativa vigente y destacando las repercusiones debidas al cambio en la normativa contable y la correspondiente utilización de las NIIF adoptadas por la Unión Europea, las sociedades filiales y participadas que componen el Grupo Caixa Catalunya se reparten en distintos sectores complementarios, en general, de la actividad financiera de la Entidad.

PRINCIPALES SOCIEDADES DEL GRUPO CAIXA CATALUNYA

Servicios financieros		Sociedades de seguros		Sociedades de cartera	
Factorcat	100	Ascat Vida	100	Invercartera	100
<i>Factoring</i>		<i>Seguros vida y gestora de fondos de pensiones</i>		<i>Sociedad de cartera</i>	
Liscat	100	Ascat Corredoria d'Asseg.	100	Invercartera Energia	100
<i>Leasing</i>		<i>Correduría de seguro</i>		<i>Sociedad de cartera</i>	
Caixa Catalunya Consulting	100	Intermediación financiera		Invercartera Capital SCR	100
<i>Servicios</i>		Caixa Catalunya Preferents	100	<i>Sociedad de cartera</i>	
Sociedades inmobiliarias		<i>Financiera</i>		Invercartera Internacional	100
Procam	100	Caixa Cat. Internac. Finance Ltd.	100	<i>Sociedad de cartera</i>	
<i>Promoción inmobiliaria</i>		<i>Financiera</i>			
50 sociedades inmobiliarias		Otras			
Sociedades gestoras		Caixa Catalunya On-Line	100		
Caixa Catalunya Gestió	100	<i>Servicios de Internet</i>			
<i>Gestora de fondos de inversión</i>		ITC	50		
Gestió d'Actius Titulitzats	100	<i>Servicios de Informática</i>			
<i>Gestora de fondos de titulización</i>		Caixa Catalunya Tel-Entrada	100		
		<i>Portal de internet</i>			

En negrita, % de participación directa o indirecta

PRINCIPALES CIFRAS

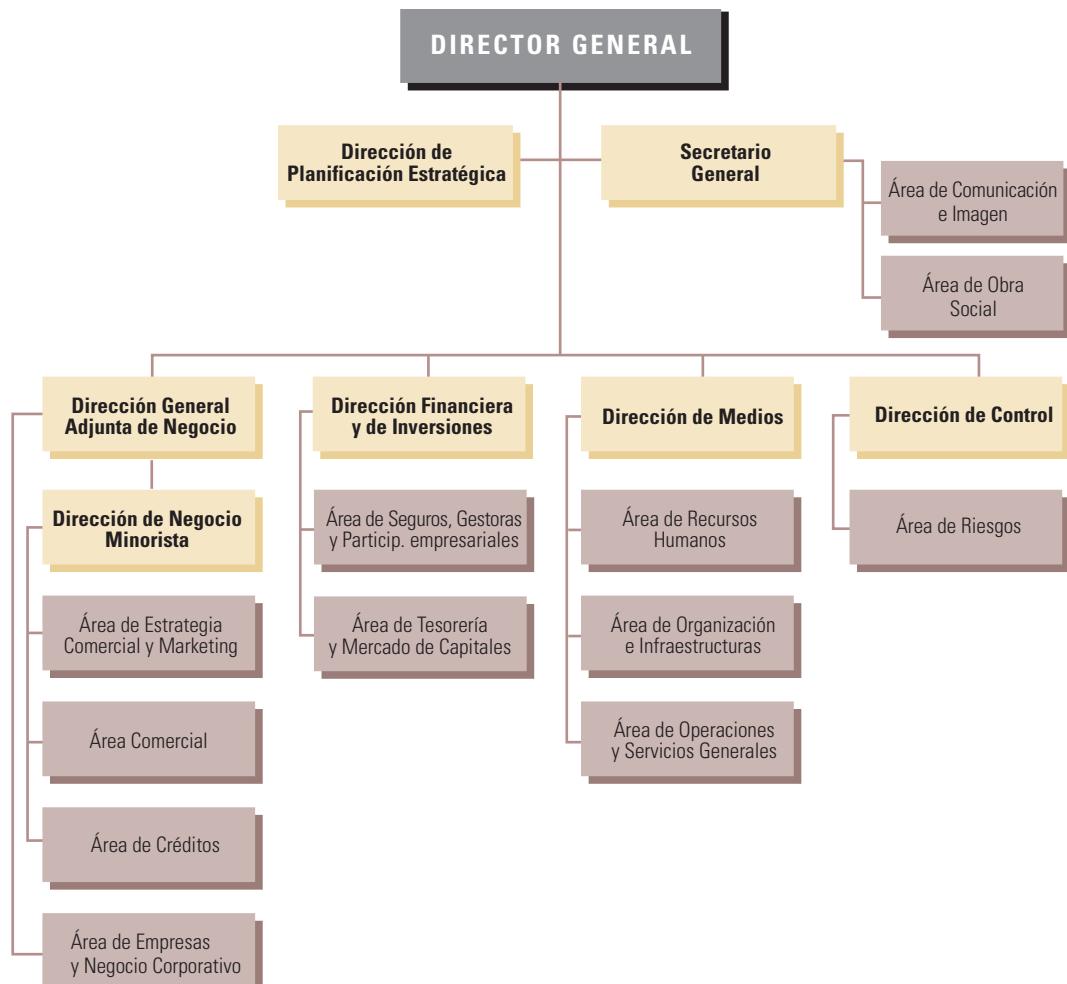
Millones de euros	2004	2005
Activos consolidados	40.904,0	50.822,5
Beneficio neto atribuido al Grupo	215,5	269,4
Margen de intermediación	571,7	642,4
Beneficio neto de la Entidad	184,3	240,0
Dotación a la Obra Social	50,2	61,7
Valor añadido bruto*	718,9	765,5
Total de impuestos y tributos pagados**	29,5	35,3

* Calculado a partir de considerar todos los gastos de personal (sueldos y salarios, cargas sociales, fondos de pensiones y otras), el impuesto de sociedades, la dotación al fondo de la Obra Social, las aportaciones a reservas, las amortizaciones y las dotaciones del ejercicio.

** Corresponde a la suma de las cuentas contables, contribuciones, impuestos e Impuesto sobre sociedades (no incluye impuestos indirectos ni la cotización a la Seguridad Social).

4. Estructura operativa de la Entidad

La estructura de la organización, aprobada en diciembre de 2005, está configurada en direcciones y áreas, para dar respuesta a los retos planteados por el Plan Estratégico 2005-2007 y lograr ser un grupo financiero innovador y en crecimiento, líder en el asesoramiento a los clientes y depositario de su confianza.



Enfoque de la Responsabilidad Social

1. Visión responsable de la actividad

El ejercicio 2005 ha representado la puesta en marcha del Plan Estratégico 2005-2007, que, junto con la formulación de la misión, visión y valores corporativos, constituye el Proyecto 2007 y, con éste, la decidida voluntad de explicitar, interiorizar, comunicar y sistematizar el compromiso de Caixa Catalunya con su vocación histórica de entidad socialmente responsable.

Plan Estratégico 2005-2007

1. Potenciación de productos estratégicos, de forma especial la financiación al consumo para particulares y los productos de tesorería para empresas.
2. Potenciación de los segmentos de banca personal y de extranjeros.
3. Impulso del modelo de distribución, con la creación de centros de negocio especializados, y potenciación de la banca privada.
4. Lanzamiento de un plan para ganar cuota de mercado en Cataluña, a través de la mejora de la eficiencia comercial y la reactivación de oficinas.

La mencionada voluntad quedó claramente expuesta en el marco de la Convención Corporativa 2005, en la que el director general, ante todas las personas con responsabilidad directiva asistentes, se refirió a la reciente redefinición de la misión, visión y valores, realzando lo que constituye la razón de ser de Caixa Catalunya y remarcando el carácter social que contiene, lo que después, mediante comunicación interna, hizo extensivo a toda la plantilla:

Misión

"Caixa Catalunya quiere responder a las necesidades reales de los clientes, aportando soluciones financieras y estableciendo con ellos relaciones personalizadas a largo plazo, para contribuir, a través de una Obra Social genuina, a una sociedad mejor."

Visión

"Ser un grupo financiero innovador y en crecimiento, líder en asesoramiento a los clientes y depositario de su confianza, un grupo impulsado por un profundo compromiso social y por la profesionalidad e ilusión de nuestra gente."

A partir de la correlación existente entre la misión, visión y valores de Caixa Catalunya y los principios de responsabilidad y compromiso con un desarrollo social sostenible, durante 2005 los esfuerzos se han centrado en la comunicación, toma de conciencia y reafirmación de la identidad propia, conforme a criterios de sostenibilidad. Ello requiere un ejercicio de reflexión e introspección sobre el modo de hacer las cosas y la manera de sistematizarlas y de comunicarlas. En esta línea, a lo largo de 2005 se ha avanzado en la concreción explícita

de los valores, mediante sesiones de trabajo promovidas por la dirección, en las que han participado directores territoriales y directores de zona.

Valores Corporativos

1. Equipo

“Contamos con el compromiso y la motivación de todas las personas de Caixa Catalunya para construir nuestro futuro. Creemos en la participación y la suma de las contribuciones individuales, y eso nos motiva a trabajar con profesionalidad, desde el respeto mutuo y la integración de la diversidad.”

2. Confianza

“Creemos en nuestras capacidades y en el valor de los retos para potenciarlas. Fomentamos un entorno estimulante y abierto que favorece el aprendizaje continuo y el diálogo. Queremos relacionarnos entre nosotros, con nuestros clientes y con la sociedad mediante actuaciones transparentes, coherentes y éticas.”

3. Dinamismo

“Apostamos por la anticipación y la innovación como motores para ser mejores. Nos proponemos adelantarnos a los cambios impulsando la imaginación y la iniciativa, que nos ayudan a ser flexibles y ágiles.”

4. Fortaleza

“Afrontamos el futuro con una línea de actuación, unos activos y unos recursos organizativos competitivos que nos permiten generar resultados y crecer con solvencia.”

También se ha llevado a cabo una autoevaluación de la excelencia en la gestión según el modelo de European Foundation for Quality Management (EFQM), así como una autoevaluación de enfoque y avance de la Responsabilidad Social Corporativa, basada en el mismo modelo. En ese mismo sentido, se han iniciado trabajos encaminados a definir patrones de comportamiento que enmarquen las relaciones con clientes, proveedores, empleados y sociedad, en coherencia con la misión, visión y valores de la Entidad y los criterios de responsabilidad social corporativa más extendidos.

De modo paralelo, Caixa Catalunya ha manifestado la adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, formalizada con fecha 20 de abril de 2005. Este hito supone, sobre todo, un compromiso firme de la Entidad para avanzar en sus actividades por el camino marcado por dichos principios, que se pueden consultar en www.pactomundial.org, agrupados en cuatro importantes áreas:

DERECHOS HUMANOS, TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

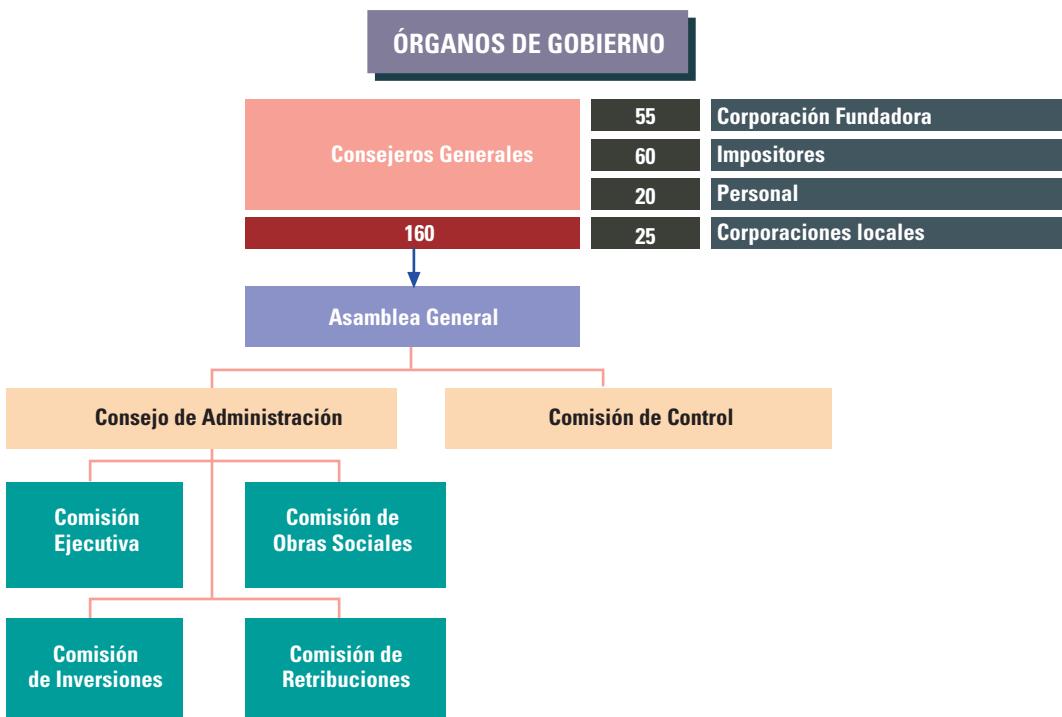
Desde la perspectiva de responsabilidad social, 2005 ha sido, pues, un ejercicio de afirmación de identidad y compromiso y, a la vez, un punto de inicio en la materialización y expresión, en términos de los actuales referentes de responsabilidad social corporativa, de algo que forma parte de la esencia propia de Caixa Catalunya, desde el momento de su fundación en 1926.

Está previsto que la labor iniciada tenga continuidad, dentro el marco del Proyecto 2007, en una serie de acciones que permitan reconocer a Caixa Catalunya como una entidad avanzada en cuanto a coherencia y expresión de su orientación hacia la sociedad, más allá de la evidente acción que de tal naturaleza se despliega desde la Obra Social.

Con dicha finalidad, existe el propósito de avanzar en la línea de integrar progresivamente la responsabilidad social corporativa en todos los niveles de gestión, sensibilizando con acciones de comunicación y formación, analizando las expectativas de todos los grupos de interés y estableciendo planos de acción de mejora conforme a las conclusiones de la autoevaluación EFQM-RSC llevada a cabo en 2005.

2. Grupos de interés

La ubicación de los grupos de interés de una organización como origen y final de las estrategias y las actuaciones que se definen y desarrollan es una de las principales bases para hacer real el ejercicio de la responsabilidad social.



* Para una mayor información se puede consultar el Informe anual de Gobierno Corporativo.

sabilidad en todos los sentidos posibles. Las principales partes interesadas en los resultados económicos y sociales de la Entidad se conforman en la figura de grandes colectivos, como lo son los clientes, los empleados y la sociedad. Todos ellos se componen de hombres y mujeres con perfiles económicos, sociales, culturales y religiosos diferentes, a los cuales Caixa Catalunya se dirige de acuerdo con principios de igualdad y ética. Caixa Catalunya, por su naturaleza de caja de ahorros, se caracteriza por estar muy vinculada a dicha forma de entender la actividad de empresas y organizaciones. La Asamblea General, principal órgano de gobierno, está constituida por clientes (impositores), empleados y miembros de la Corporación Fundadora y corporaciones locales en representación de los intereses de la sociedad. De este modo, la Entidad integra a las diferentes partes de la sociedad en la toma de las decisiones más relevantes.

Las funciones y la composición detallada de cada uno de los órganos de gobierno se plasman anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo, junto a otras cuestiones relativas al buen gobierno y, por lo tanto, a la transparencia en el funcionamiento del mismo.

Con respecto a la consideración de los distintos grupos de interés en las actividades de la Entidad, tanto sociales como financieras, pero vistas desde un punto de vista más operativo, son varios los sistemas que permiten consultar sus intereses, opiniones y necesidades. Estos sistemas, además de permitir identificar y compartir información relevante para la toma de decisiones, contribuyen a consolidar los valores de equipo, confianza, dinamismo y fortaleza.

PRINCIPALES SISTEMAS DE DIÁLOGO Y CONSULTA

Clientes

- Estudios anuales de segmentos sobre demandas financieras
- Estudios de satisfacción periódicos
- Escuchamos para mejorar* y comunicaciones (electrónicas y en papel) dirigidas a Calidad y Servicio de Atención al Cliente
- Contactos diarios directos con clientes en oficinas e indirectos mediante otros canales de comercialización

Sociedad

- Contacto continuo con organizaciones sociales y fundaciones
- Estudios periódicos de imagen de la Entidad
- Estudios anuales de conocimiento y utilización de la Obra Social
- Informes de asistencia y de percepción de los asistentes a exposiciones de la Obra Social
- Estudios puntuales propios de detección de necesidades sociales

Empleados

- Comisiones compuestas por empleados y/o representantes de los empleados sobre varios aspectos laborales
- Comité de Salud y Seguridad
- Mesas negociadoras con empleados
- Sistema de gestión del desarrollo profesional
- Autoevaluación de conocimientos para empleados de oficinas
- Reuniones formales preestablecidas y cotidianas
- Valoración anual del servicio de apoyo a la red de oficinas por medio de encuesta a los usuarios

La información obtenida de este modo, a pesar de que su carácter puede exigir una actuación inmediata para dar respuesta a los aspectos comunes, es estudiada y analizada por la comisión encargada y por los departamentos correspondientes para tenerla en consideración en las revisiones de estrategias y planes corporativos futuros.

3. Principales asociaciones e iniciativas voluntarias

Como entidad que desarrolla actividades de alcance financiero y social, Caixa Catalunya se adhiere a foros e iniciativas con la finalidad de identificar nuevas tendencias, participar en grupos de debate y, en su caso, suscribir sus principios.

INICIATIVA VOLUNTARIA

- Adhesión a los 10 principios de Pacto Mundial
- Código de conducta publicitaria
- Código ético profesional para los profesionales con certificación EFA (European Financial Advisor)
- Código ético profesional para los profesionales con certificación CEFA (Certified European Financial Analyst)
- Normas y principios de legalidad, honradez, confidencialidad y protección del consumidor en el marco del comercio electrónico y la protección del menor, entre otras

ORGANIZACIÓN PROMOTORA

- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM)*
- Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial*
- European Financial Planning Association (EFPA)*
- CFA Institute*
- Agencia de Calidad de Internet (IQUA)*

PRINCIPALES ASOCIACIONES-CARÁCTER / FINALIDAD

Caixa Catalunya

- Ahorro Corporación Financera*
Actividades y servicios de gestión y asesoramiento financiero y de inversiones, intermediación e intervención en los mercados financieros, comercialización y desarrollo de productos, servicios, estudios, programas y trabajos en materia financiera
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)*
Formativo y de desarrollo
- Asociación Hipotecaria Española*
Trasparencia y protección de los consumidores
- Barcelona Centre Financer Europeu*
Divulgación, fomento y promoción de la actividad económica y financiera de Barcelona
- Center for Economic Policy Research (CEPR)*
Económico y para la investigación
- Cercle d'Economia*
Modernizar la vida económica y social
- Chambre de Commerce et d'Industrie Française de Barcelona*
Documentación, información y fomento del intercambio de experiencias e ideas
- Comissió Mixta/Tècnica de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis*
Estudios de líneas de actuación dentro de la Ley de Dependencia desarrollada por la Generalitat de Catalunya
- Comisión Nacional de Obras Sociales de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)*
Intercambio de experiencias y organización de jornadas de formación

Consorci de l'Auditori i de l'Orquestra Ciutat de Barcelona i Nacional de Catalunya

Fomentar la cultura musical

European Financial Management Association (EFMA)

Promoción de la innovación en finanzas mediante servicios de información y reuniones. Promoción de mejoras prácticas

Fundació Gran Teatre del Liceu

Contribuir a la cultura y dotar de máxima calidad a los espectáculos del Liceu

Fundació Orfeó Català-Palau de la Música

Fomentar la cultura musical

Melanía

Club de cajas de ahorros en el que se comparten experiencias, informaciones y buenas prácticas

Instituto de Estudios Superiores Universitarios (IESE)

Formación permanente de directivos

Instituto Español de Analistas Financieros

Impulso de la formación permanente y la mejora profesional de los expertos y directivos que trabajan en el ámbito económico-co-financiero y de los mercados, sometidos a un código ético. Fomenta el intercambio de información y experiencias

Fundació Caixa Catalunya

Art Barcelona Articket

Promueve la difusión internacional de la cultura museística de Barcelona

Consejo Internacional de Museos (ICOM)

Conservación, mantenimiento y comunicación del patrimonio natural y cultural del mundo, presente y futuro, tangible e intangible

Fundació Territori i Paisatge

Mountain Forum

Red de intercambio de información sobre las montañas y el desarrollo sostenible

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)

Federación internacional de entidades públicas y privadas relacionadas con la conservación de la naturaleza y el desarrollo sostenible

Xarxa Custòdia del Territori

Promoción de la custodia del territorio en Cataluña

Red Eurosite

Promoción de la gestión de los espacios protegidos en Europa, intercambio de experiencias, etc.

Fundació Un Sol Món

Agència de Cooperació Catalana al Desenvolupament (ACCD)

Organismo perteneciente a la Generalitat de Catalunya que ejecuta y gestiona la política de cooperación al desarrollo

Consell de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona

Asesoramiento en políticas sociales para Barcelona

Federación Europea de Banca Ética y Alternativa (FEBEA)

Federación con el objetivo de desarrollar una economía social y solidaria

La Base de la Pirámide (IESE)

Contribución a la erradicación de la pobreza

Red Europea de Microfinanzas

Promoción de los microcréditos, el autoempleo, las microempresas basadas en las buenas prácticas y mejora del marco laboral en la UE

Fundació Viure i Conviure

Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA)

Promoción del bienestar de la gente mayor y de su calidad asistencial y calidad de vida

Consell Municipal de Benestar Social

Incorpora varios sectores de la ciudad en la definición de las políticas públicas municipales

Homeshare internacional

Crea vínculos entre todos los programas de alojamiento compartido del mundo. Estimula la creación de nuevos programas de alojamiento compartido

Inforesidències

Portal de Internet dedicado al sector de las residencias para personas mayores

The International Consortium for Intergenerational Programmes, ICIP

Promueve y desarrolla programas y actividades intergeneracionales. Promueve la importancia de programas y actividades intergeneracionales como agentes para el cambio social global

| Sociedad

Contribuir a una sociedad mejor con un profundo compromiso social forma parte de la esencia de la actividad desarrollada por Caixa Catalunya y, en consecuencia, es clave en la misión y visión corporativas.

Dicha contribución se concreta en los diferentes ámbitos de actuación de la Entidad y, en especial, en el desarrollo de una importante función social a través de la Obra Social, que, mediante su actuación directa y la de las fundaciones, se vertebral en diferentes ámbitos, entre los que destacan la asistencia sanitaria y social, las ayudas al tercer y cuarto mundo, el apoyo a la infancia, la juventud y las personas mayores, la difusión de la cultura, la promoción de la educación y la investigación o la preservación del medio ambiente.

A ello hay que añadir otras actuaciones con un fuerte componente social realizadas por la Entidad en su ámbito financiero, que amplían la función social ya señalada y vinculada a la misión corporativa. Tales actuaciones van desde conseguir dar servicio a unas capas cada vez más amplias de la sociedad hasta la implicación en proyectos estratégicos de fuerte repercusión en el desarrollo económico y social. Por último, con la investigación socioeconómica se busca aportar datos y análisis objetivos que ayuden a la reflexión y la profundización sobre la actuación económica y social.

1. Compromiso de la Obra Social

La Obra Social de Caixa Catalunya establece su planificación, tanto a largo como a corto plazo, a partir de estudios de necesidades y prioridades de la población, para optimizar así la rentabilidad social de los recursos destinados fuera del ámbito directo del negocio de la Entidad. El conocimiento de las necesidades es el resultado de un esfuerzo continuo por dialogar con administraciones públicas e instituciones sociales, así como de la realización de estudios periódicos de opinión y percepción entre los grupos de interés de la Obra Social, que son revisados cada vez que se analiza y planifica la estrategia social de la Entidad. En la actualidad dichos grupos de interés son los siguientes: Sociedad, Clientes, Empleados y Escuelas.

La rentabilidad social se consigue si se responde de manera eficiente a las necesidades sociales de cada momento y se dan a conocer a los diferentes colectivos las acciones que los pueden beneficiar. La comunicación, por tanto, se convierte también en un elemento clave para conseguir el objetivo social.

Por todo ello, la Entidad ha establecido diferentes metas que revelarán si efectivamente se cumple con la función social, cuya consecución se analiza periódicamente midiendo datos indicativos de impacto socioeconómico y con estudios de percepción entre los grupos de interés.

Metas	Avances más destacables
Obra Social más eficiente	Mejora de la relación entre recursos destinados al desarrollo directo de actividades y los gastos necesarios
Obra Social más innovadora	De la actividad de la Obra Social y las cuatro fundaciones en 2005 destacan: <ul style="list-style-type: none"> ■ Red de viviendas de inclusión social ■ Programa de prevención del consumo del cannabis en adolescentes ■ Programa La Pedrera Educación ■ Espacio de exposiciones L'Entresòl, en La Pedrera ■ Congreso Turismo Sostenible y Corredores Biológicos en Europa ■ Web solidario de compra social ■ Exposición "Vivir el Tiempo"
Obra Social sostenible	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presupuesto de la Obra Social de 61,7 millones de euros para 2006 ■ Dotación al Fondo de contingencia sostenida desde 2003 ■ Avance en el autosostenimiento de determinados programas: La Pedrera, Microcrédito para el empleo y Hospitales de día
Obra Social mejor comunicada y más notoría	<ul style="list-style-type: none"> ■ Web Obra Social de Caixa Catalunya, que integra las cuatro fundaciones ■ Fomento de la participación de los empleados de la Entidad
Obra Social con una mayor cobertura territorial	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incremento de las actividades de la Obra Social fuera de Cataluña. En 2005 se ha pasado de un 5% del gasto en Obra Social destinado a otras comunidades a un 12,9%
Obra Social más social	<ul style="list-style-type: none"> ■ A partir de las necesidades sociales identificadas en el diálogo y diferentes estudios, se han incrementado los recursos destinados a actividades sociales y ayuda al desarrollo

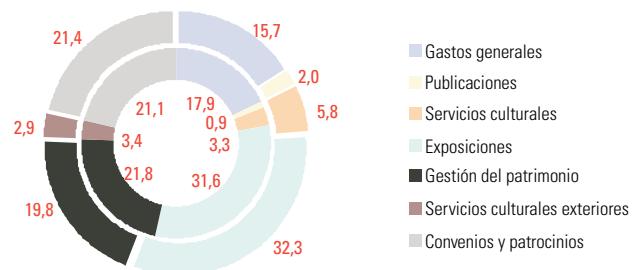
Los objetivos y las líneas de actuación, coherentes con las metas de la Obra Social y de las cuatro fundaciones que dependen de ella, son:

Fundació Caixa Catalunya

- Fomentar y desarrollar la cultura.
- Promover y divulgar actividades artísticas y científicas.
- Preservar y divulgar el patrimonio gaudiniano.
- Organizar exposiciones y actividades culturales.
- Colaborar con otras entidades e instituciones culturales, patrocinando actividades y ayudando a organizaciones sin ánimo de lucro.

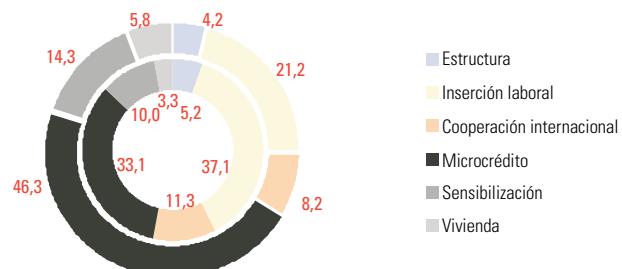
DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS
EMPLEADOS POR LA FUNDACIÓ CAIXA
CATALUNYA. 2004-2005

En %



DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS
EMPLEADOS POR LA FUNDACIÓ
UN SOL MÓN. 2004-2005

En %



Fundació Un Sol Món

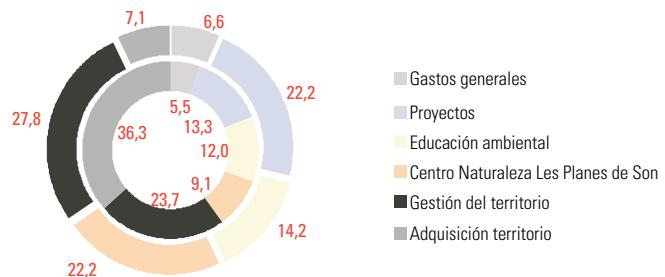
- Impulsar proyectos para favorecer a los colectivos excluidos de la sociedad, el llamado "cuarto mundo", promoviendo las iniciativas de la nueva economía social que combinen la integración social de personas en situación desfavorecida con la eficacia y la rentabilidad empresariales, junto con las iniciativas viables de autoempleo.
- Apoyar técnica y financieramente programas de cooperación al desarrollo de los países del tercer mundo.
- Sensibilizar la sociedad ante todas las situaciones de pobreza, marginación, exclusión e injusticia social.

Fundació Territori i Paisatge*

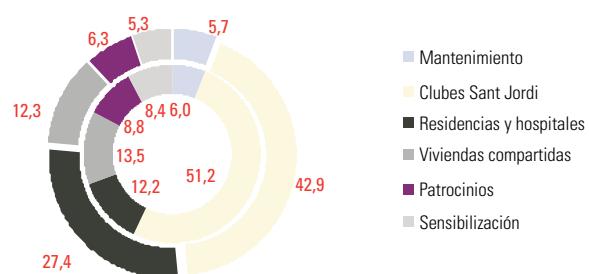
- Adquirir partes del territorio que representan ambientes naturales bien conservados para gestionarlos con la colaboración de entidades conservacionistas, de otras organizaciones no gubernamentales y de las administraciones públicas.
- Colaborar en los proyectos de conservación de la naturaleza de otras entidades del país.
- Realizar una tarea de educación continua, tanto en la población infantil y juvenil como en la adulta, con objeto de incorporar en la sociedad los valores ambientales.

* La actividad desarrollada en 2005 por esta fundación se relaciona en el capítulo sobre el Medio ambiente.

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS
EMPLEADOS POR LA FUNDACIÓ
TERRITORI I PAISATGE. 2004-2005
En %



DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS
EMPLEADOS POR LA FUNDACIÓ
VIURE I CONVIURE. 2004-2005
En %



Fundació Viure i Conviure

- Gestionar y aglutinar las actividades de atención social e impulsar nuevas actuaciones, dirigidas especialmente a los colectivos de personas mayores, personas con discapacidad y personas con problemas de salud, mediante la realización y el mantenimiento de proyectos propios o en colaboración con entidades de varios ámbitos.

Para una mayor información continua y detallada de la actividad social de la Entidad, se dispone de los siguientes canales de comunicación, que permiten a los colectivos y a las partes interesadas conocer una Obra Social comprometida con ellos:

Página Web de la Obra Social. www.caixacatalunya.es/obrasocial

Teléfono de atención de la Obra Social: 902 400 973

Centro de Información de la Obra Social: La Pedrera, Provença, 265

Agenda de Actividades de la Obra Social

Red de oficinas de Caixa Catalunya

Espacios propios de la Obra Social (en La Pedrera, en las 6 salas de lectura, en los 47 clubes Sant Jordi, en los Centros Sociosanitarios, en el Hogar Sant Jordi y en el Centro de Naturaleza y Desarrollo Sostenible de Les Planes de Son)

Revista *Propuestas de Participación* para empleados de Caixa Catalunya

Comunicados en prensa, folletos, carteles, etc.

2. Recursos utilizados en la Obra Social

A partir del sistema de planificación anteriormente comentado, cuantificado y plasmado en unos presupuestos y ámbitos de actuación que aprueban los órganos de gobierno de la Entidad, los recursos se destinan a distintos ámbitos a través de las fundaciones, las cuales son las responsables de gestionarlos. Durante el ejercicio 2005, los recursos invertidos por la Obra Social de Caixa Catalunya han sido 48,9 millones de euros. Esto representa que los beneficios distribuibles de 2004 que se han invertido en la Obra Social en 2005 han representado el 26,5% del total.

“48,9 millones dedicados a la Obra Social”

Cabe destacar la inversión de 14,3 millones de euros en inmovilizado y obra social propia realizada por la Entidad, que incluye las actuaciones para la conservación y mantenimiento de edificios como La Pedrera, los clubes Sant Jordi, bibliotecas y salas de lectura, residencias y hospitales.

Del total la Obra Social de Caixa Catalunya ha destinado 3,2 millones de euros a subvencionar proyectos sociales orientados a la promoción y el fomento de la cultura, a servicios de asistencia social y a proyectos medioambientales, dentro del convenio de colaboración entre la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis y la Generalitat de Cataluña. Durante 2005 se han seleccionado 61 proyectos, 20 de los cuales pertenecen al ámbito de la asistencia social y el resto al de la cultura y el medio ambiente.

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS INVERTIDOS POR LA OBRA SOCIAL

Millones de euros	2004	2005
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,54	14,30
Fundació Caixa Catalunya *	8,64	10,03
Fundació Viure i Convivre *	6,14	6,78
Fundació Un Sol Món *	5,50	5,79
Fundació Territori i Paisatge *	5,18	3,90
Otras obras en colaboración	9,16	8,10
Total	49,16	48,90
% sobre beneficio después de impuestos de Caixa Catalunya**	29,2%	26,5%

* Para un mayor detalle de las cifras económicas de las fundaciones, se puede consultar el Informe Anual de la Obra Social.

** Representa la parte de los beneficios distribuibles de un ejercicio que se han invertido en la Obra Social el año siguiente.

3. Solidaridad

Caixa Catalunya trabaja por el desarrollo de proyectos e iniciativas solidarias, favoreciendo así la inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión. Para ello existen diferentes alternativas, como por ejemplo el microcrédito social, que cada vez tiene mayor peso, las convocatorias de ayudas sociales, colaborando con enti-

dades de inserción laboral, el apoyo a emprendedores sociales, las ayudas económicas para la mejora de la calidad en la gestión de empresas y entidades de inserción; el programa Roba Amiga, para la reutilización de ropa en buen estado, el Portal Compra Social, para fomentar la inclusión en el mercado de empresas de inserción y de entidades sociales, y el programa de vivienda social para la facilitación del acceso a la vivienda a los colectivos de personas menos favorecidas.

Microcréditos para el empleo

La Fundació Un Sol Món desarrolla un programa de microcrédito social con el objetivo de combatir la exclusión financiera de los colectivos que no pueden acceder al sistema financiero tradicional, lo cual, a su vez, impulsa la creación de puestos de trabajo. Los microcréditos se analizan desde el punto de vista de la iniciativa y compromiso personal de los emprendedores, así como de la viabilidad económica de sus proyectos, además de considerar el respeto por el medio ambiente.

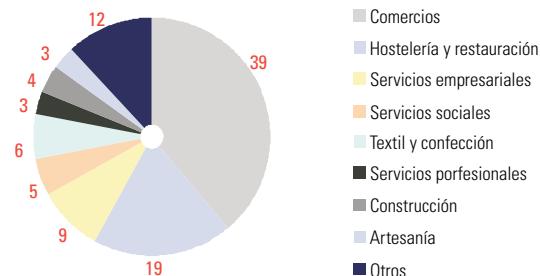
Desde la implantación del programa de microcréditos en el año 2001, se han beneficiado del mismo unas 2.000 familias, con 786 microcréditos concedidos. En concreto, en 2005 se han formalizado 311 operaciones, por un importe de cerca de 3 millones de euros, repartidos a partes iguales entre emprendedores y emprendedoras, con el 70% destinado a personas de origen extranjero.

En la distribución por sectores financiados mediante este programa, destacan los comercios, con un 39%, seguidos de la hostelería y la restauración, con un 19%.

Por lo que respecta a la gestión del programa de microcréditos, destaca su desarrollo mediante la Red de Entidades de Apoyo al Microcrédito (XESMIC), que durante el año 2005 se ha ampliado hasta llegar a 99 organizaciones. La Red de Entidades asesora y orienta a los emprendedores y colabora en el seguimiento del negocio. La Fundació, junto con las entidades que conforman esta red, garantiza que los microcréditos lleguen a colectivos realmente excluidos del sistema financiero internacional y refuerza el impacto social del programa.

Para continuar perfeccionando el programa, durante 2005 se ha llevado a término un estudio del perfil de emprendedores que permitirá mejorar los trabajos de asesoramiento y se han realizado jornadas de formación a todas las entidades de XESMIC. También a través del voluntariado, se ha empezado a realizar un seguimiento

DISTRIBUCIÓN POR SECTORES
DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS.
2005
En %



más continuo de las iniciativas de los emprendedores. Asimismo se ha firmado un convenio de colaboración con varias administraciones públicas que contribuye al desarrollo del programa.

“Voluntariado para el apoyo a las iniciativas de emprendedores”

Durante este ejercicio se ha avanzado de forma importante en el campo de la divulgación de los microcréditos, tanto en el ámbito sectorial como en el ámbito internacional. Así lo demuestran las actividades realizadas, como por ejemplo el segundo encuentro de emprendedores con motivo del año internacional del microcrédito, en La Pedrera, y el tercero, en la Escuela de Relaciones Laborales de la Universidad Complutense de Madrid. En ambos asistieron emprendedores que habían recibido un microcrédito de la Fundació Un Sol Món y se les dio formación sobre gestión de empresas.

La Entidad, a través de la Fundació Un Sol Món, realiza una serie de actividades, entre las que destaca la participación en los programas Equal de la Unión Europea: “Barcelona Emprèn en Igualtat”, liderado por Barcelona Activa; “Delta Emprèn”, liderado por el Ayuntamiento de Viladecans; “Creación de Empresas e Igualdad de Oportunidades”, liderado por la Agrupación de Sociedades Laborales de Madrid, y “Territoris Emprenedors per a l’Economia Social i Solidària”.

Año Internacional del Microcrédito

La Fundació Un Sol Món, en el marco del Año del Microcrédito 2005, promulgado por la Organización de las Naciones Unidas, ha organizado diferentes actos en su compromiso con el desarrollo de dicho instrumento de generación de bienestar social. En abril se celebraron una serie de actividades en L’Entresol de La Pedrera vinculadas al programa de microcréditos para el empleo en España y en varios países de África y América Latina. En octubre se celebró el II Congreso Europeo de Microfinanzas, en el que se trataron temas relativos al desarrollo del sector microfinanciero en Europa. Por último, se preparó una muestra itinerante para la difusión del microcrédito y las microfinanzas.

Convocatoria de ayudas sociales para la inserción laboral 2005

Cada año se realiza una convocatoria de proyectos con el fin de promocionar económicamente a las personas en situación de marginación, en riesgo de exclusión social o con dificultades de integración en la sociedad. En 2005, esta convocatoria ha tenido dos líneas de ayuda:

- Inserción laboral para personas en riesgo de exclusión laboral, con actividades generadoras de ingresos.
- Inserción laboral para personas con discapacidad.

Se trata de proyectos en campos innovadores, instrumentados mediante formas propias de la economía social y, en muchos casos, mediante entidades de inserción. Se priorizan los proyectos integrados en marcos más

amplios que fomenten el trabajo en red, así como los que incluyan sostenibilidad medioambiental. Territorialmente, los proyectos se han realizado en Andalucía, Aragón, Cataluña, Galicia, Madrid y Comunidad Valenciana.

“Durante el ejercicio 2005 se han otorgado ayudas por 1,6 millones de euros, repartidos en 46 proyectos”

Un año más, la Fundació Un Sol Món ha dotado los premios Josep M. Piñol a la mejor iniciativa relacionada con la lucha contra el paro, que convoca Acción Solidaria contra el Paro. Los proyectos premiados han sido: “Generación de Puestos de Trabajo de Calidad para Personas Discapacitadas con la Ayuda de las Nuevas Tecnologías”, de la Fundación Ave María, y uno de reconocimiento al trabajo hecho por la asociación Casal dels Nens del Raval.

Emprendedores sociales

La Fundació Un Sol Món y la Fundación Ashoka han desarrollado en 2005 un programa dirigido a identificar y apoyar a emprendedores sociales que puedan aportar ideas y soluciones a los principales problemas del sector social español (inmigración, envejecimiento de la población, violencia doméstica, vivienda y otros desequilibrios sociales).

Apoyo financiero a entidades y empresas de inserción

Un año más, la Fundació Un Sol Món ha apoyado a las entidades y empresas de inserción laboral que realizan actividades generadoras de ingresos y no tienen posibilidades de acceder a los créditos bancarios tradicionales. En este contexto, se han formalizado 18 operaciones, por un importe total de 450 miles de euros, que han permitido crear 21 puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social.

Mejora de la calidad de gestión en las empresas y las entidades de inserción

Además de la ayuda económica para favorecer la inserción sociolaboral de los colectivos más desfavorecidos, también son importantes el seguimiento y la dotación de herramientas de mejora que permitan lograr un nivel alto de calidad, a la vez que se asegura la viabilidad de los proyectos y, en consecuencia, la finalidad última de los mismos.

En este ámbito, durante el ejercicio 2005 se han concretado dos vías de trabajo:

- Talleres de mejora de la gestión para entidades y empresas de inserción con algún sistema de gestión de calidad implantado o en proceso de implantación.
- Diagnósticos organizativos para entidades y empresas de inserción con el objetivo de preparar un plan de mejora con una visión global de la organización.

Roba Amiga

A través del Programa Roba Amiga, y mediante la reutilización de ropa en buen estado, se establece otro mecanismo de apoyo a la inserción laboral. En dicho programa colaboran la Fundació Un Sol Món, la Associació Intersectorial de Recuperadors i Empreses Socials de Catalunya (AIRES), que agrupa a más de 20 empresas de inserción, y Càritas Catalunya.

El mencionado programa cuenta con tres vías de trabajo: recogida de ropa usada, reciclaje y exportación o venta al por menor. A través de estas líneas se crean puestos de trabajo para colectivos con problemas de inserción laboral, a la vez que se respeta el medio ambiente, evitando la acumulación de residuos textiles con la recuperación y el reciclaje.

Con este programa, que en 3 años ha creado 60 puestos de trabajo, 700 contenedores ubicados por todo el territorio catalán (hay 50 más fuera de Cataluña) han recogido más de 6.000 toneladas de ropa.

Dicho proyecto está reforzado por el programa Moda Amiga, que se ocupa de la comercialización de las prendas de ropa recogidas en 16 tiendas en Catalunya (Girona, L'Hospitalet de Llobregat, Olot, Solsona, Lleida, Mataró, Molins de Rei, Montcada i Reixac, Sant Joan Despí, 2 en Granollers y 5 en Barcelona) y 1 en la Comunidad de Madrid (Leganés).

Portal Compra Social

Mediante la puesta en el mercado de los productos y servicios comerciales de empresas de inserción y entidades sociales a través de Internet, también se contribuye al fomento de la inclusión en el mercado de personas en riesgo de exclusión social. Esta iniciativa se realiza a través del portal web www.comprasocial.net, en el que se puede conocer las empresas y las entidades existentes en la actualidad.

La empresa de inserción Discant es la responsable del funcionamiento del portal y, junto con Intermón, trabaja en la propuesta de mejoras para incrementar sus capacidades comerciales. Por último, en 2005 se ha incorporado al portal un apartado específico para contar con productos y servicios de los emprendedores del programa de microcréditos de la Fundació Un Sol Món.

Vivienda social

A través del programa vivienda social y la rehabilitación de pisos vacíos, Caixa Catalunya favorece el acceso a la vivienda.

El programa de vivienda social pone viviendas de alquiler a disposición de los colectivos más desfavorecidos. Para la operatividad de dicho programa, existe una red de viviendas de inclusión formada por 7 entidades, con

la colaboración de ADIGSA, que gestionan 133 sociedades tuteladas y que en 2005 han beneficiado a más de 750 personas.

En el ámbito de la rehabilitación de pisos vacíos, la finalidad es movilizar el parque de viviendas vacías para el alquiler social. De este modo, empresas de inserción especializadas realizan los trabajos de construcción y de rehabilitación. Dentro de esta línea de actuación, mediante la firma de diferentes convenios, en el año 2005 se han evaluado 38 propuestas de pisos para rehabilitar en Cataluña y en 16 de estos pisos se ha llegado a un acuerdo con los propietarios y, actualmente, viven en los mismos familias procedentes de los servicios sociales.

Finalmente, Caixa Catalunya tiene firmado un convenio-marco con la Diputación de Barcelona de apoyo a la gestión y construcción de vivienda local protegida en diferentes municipios de la provincia de Barcelona. Con el apoyo del Institut d'Urbanisme i Activitats Locals de la Diputació (IUHAL) y de la sociedad Proviure, SL, creada en el Grupo Caixa Catalunya, los ayuntamientos podrán articular su política local de vivienda, abrir oficinas locales de vivienda y promover vivienda protegida, tanto de venta como de alquiler.

4. Atención social

Caixa Catalunya ha destinado en los últimos ejercicios parte de la inversión en obra social propia a la construcción y renovación de hospitales de día, para la atención sociosanitaria. De este modo se atiende a personas con diferentes tipos de enfermedades, a la vez que se ayuda a sus familiares. Por otro lado, la Entidad colabora con entidades especializadas en diferentes proyectos asistenciales.

Residencias y hospitales de día

La Fundació Viure i Conviure cuenta con el programa de residencias y hospitales de día, dirigido a personas mayores con cierto grado de dependencia y a aquellas que necesitan un tratamiento específico durante determinadas horas al día.

“Renovación y adaptación del Hogar Sant Jordi de Barcelona para ofrecer servicio sociosanitario y de hospital de día”

El Centro Sociosanitario Sant Jordi de Cornellà de Llobregat, el Hospital de Día Sant Jordi de Granollers, el Hospital de Día Sant Jordi de Terrassa, el Hospital de Día Sociosanitario de Barcelona, el Centro de Día de Salud Mental de Granollers y el Hospital de Día Sant Jordi de Igualada son los hospitales incluidos en el proyecto sociosanitario y residencial de la Fundació Viure i Conviure. Son centros especializados en atender a personas con algún trastorno cognitivo, como demencia (vascular, frontal, mixta, posthipóxica, cuerpo de Lewy o Alzheimer), esclerosis múltiple, enfermos de Huntington, Parkinson, síndrome de Korsakov o enfermedades psiquiátricas. El Hospital de Día Sociosanitario de Barcelona también trata trastornos motrices, del habla o funcionales. En 2005, las personas atendidas en los seis centros del proyecto han sido más de 650.

Durante el ejercicio 2005 se han iniciado las obras de renovación y adaptación del Hogar Sant Jordi de Barcelona para ofrecer un servicio sociosanitario y de hospital de día.

Canal Sida

El portal canalsida.org, que gestiona la Fundació Un Sol Món en colaboración con la plataforma de entidades Red2002, es un medio para sensibilizar a instituciones, clientes, empleados y todas las personas que acceden a él respecto al VIH/SIDA y su relación con diferentes aspectos sociales y económicos.

También en relación con este síndrome, el 30 de noviembre de 2005, Día Mundial del Sida, Médicos Sin Fronteras en colaboración con la Fundació Un Sol Món inauguró una exposición fotográfica en La Pedrera denominada POSITHIV+, en la que se retrató en positivo la lucha contra el SIDA en el África subsahariana.

Otros proyectos asistenciales

Mediante la colaboración con otras entidades, la Fundació Viure i Conviure desarrolla proyectos sociales relacionados con diferentes colectivos, como son las personas mayores, las personas con discapacidades o las personas con problemas de salud.

Durante el ejercicio 2005, esta colaboración se ha concretado en la aprobación de 39 proyectos de atención social, por un importe total de 450 miles de euros, que supone un aumento del 18% respecto al ejercicio anterior. 10 proyectos están relacionados con el apoyo a personas con problemas de salud y a sus familias; 9, con la integración social de personas con discapacidad, y 20, con el fomento de las nuevas tecnologías y proyectos intergeneracionales dirigidos a las personas mayores.

La Fundació Viure i Conviure también ha realizado el seguimiento de ayudas concedidas a 9 entidades sin ánimo de lucro, en el marco del convenio firmado por la Generalitat de Catalunya y la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis. La cantidad aportada por Caixa Catalunya para la subvención de dichos programas ha sido de 688 miles de euros.

5. Tercer mundo

La Entidad desarrolla iniciativas, agrupadas en cuatro líneas de actuación, que están orientadas al apoyo del Tercer Mundo. Tres de estas líneas intentan proponer soluciones a largo plazo, mediante el apoyo económico y técnico a entidades microfinancieras, el desarrollo de productos financieros con vocación solidaria y la sensibilización social. La prestación de ayuda ante determinadas catástrofes naturales es la cuarta línea, vinculada a situaciones de emergencia.

Apoyo técnico-financiero internacional a entidades microfinancieras

Este programa, dirigido directamente a entidades microfinancieras de países africanos y latinoamericanos, transfiere tecnología y conocimientos relativos a la captación de depósitos y a sistemas de fomento del ahorro. Así, mejorando el servicio prestado a los sectores excluidos del sistema financiero en los mencionados países, se colabora en la lucha contra la pobreza.

Las entidades microfinancieras se seleccionan en función de estudios que valoran no solamente la situación del país, sino también la solvencia económica y el compromiso con los objetivos.

A través de la Fundació Un Sol Món, en 2005 se ha continuado colaborando con dos cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, Desarrollo de los Pueblos y Codesarrollo y Jardín Azuayo, con la entidad salvadoreña Sociedad Cooperativa de Ahorro y Crédito AMC de RL, con la mozambiqueña Cooperativa de Crédito e Poupança, Tchuma, y con la institución microfinanciera de Marruecos Association Marocaine Solidarité Sans Frontières/Micro-Crédit (AMSSF/MC). Además, el programa ha incorporado tres nuevos convenios de colaboración financiera firmados con tres instituciones de la América Latina: Fondo de Desarrollo Local de Nicaragua, Fundación Solidaria de Crédito del Paraguay y COACJA del Ecuador.

Programa Rétale (Reinversión de Talento en Ecuador)

Este proyecto, iniciado el ejercicio anterior, promueve la generación de actividades productivas en Ecuador por parte de personas de origen ecuatoriano que se encuentran en España, favoreciendo así su regreso al país. Las personas que participan en el programa reciben ayuda para la redacción de su plan de negocio y para mejorar sus conocimientos sobre gestión; además, reciben un microcrédito para poner en marcha la empresa. Se trata de un programa iniciado durante el ejercicio 2004, en el que colaboran organizaciones como la Unión de Cooperativas Madrileñas de Trabajo Asociado y el Banco Mundial de la Mujer, en Madrid, la Fundación Hispano-andina, en Murcia, y la Fundació Esquel y el Centre de Promoció i Servei Solidari, en Barcelona.

Campaña Devolución Visa Total

A través del programa Devolución Visa Total de Caixa Catalunya, se otorga ayuda a organizaciones no gubernamentales que realizan proyectos en el Tercer Mundo. El programa cuenta con una opción solidaria vinculada a la utilización de la tarjeta Visa Total.

La cantidad total de ayuda distribuida mediante este programa en 2005 es de 184 miles de euros. Los proyectos financiados son un plan de ayuda a las víctimas del tsunami en Asia con la Fundación Latino Gramen (109 miles de euros), un programa de desarrollo de las capacidades empresariales de mujeres y jóvenes de Chilanga, Jocoatique, Cacaopera y Perquín en el departamento de Morazán con ADEL Morazán (42 miles

de euros) y un proyecto de microcréditos en las provincias de Manabí, Guayas y Esmeraldas con el Fondo Ecuatoriano Populorum Progresivo (33 miles de euros).

Campañas de emergencia

Ante acontecimientos que requieren ayuda de emergencia, la Fundació Un Sol Món realiza campañas que ofrecen ayuda puntual a las víctimas. De este modo se recogen fondos que se distribuyen entre ONG con presencia y capacidad de actuación inmediata en la zona afectada.

En 2005 se han recogido 49 miles de euros para auxiliar a los afectados por el terremoto del Pakistán y 48 miles de euros para auxiliar a las víctimas del huracán *Stan*, con el fin de proporcionar materiales de primera necesidad y ayudar en la reconstrucción de los sistemas de agua potable, colegios, centros sanitarios, etc.

Por último, en septiembre de 2005 terminó la campaña de emergencia empezada el año anterior a favor de los damnificados por la catástrofe del tsunami en el Índico. La Fundació Un Sol Món recaudó un total de 645 miles de euros, que han sido distribuidos a partes iguales entre las entidades Acción contra el Hambre, Cruz Roja y Intermón-Oxfam para la ayuda a las víctimas en Sri Lanka, Indonesia e India.

“Campañas de emergencia con el objetivo de ofrecer ayuda puntual a las víctimas de catástrofes naturales”

Canal Solidari-OneWorld

El proyecto Canal Solidari-OneWorld tiene por objetivo la sensibilización en cuestiones de desarrollo sostenible, paz y derechos humanos, está comprometido con una comunicación libre, participativa y plural y quiere actuar de motor de cambio hacia una sociedad más integradora y justa. El portal www.canalsolidario.org forma parte de la red internacional OneWorld (www.oneworld.net).

En 2005, el portal, gestionado por la Fundación Chandra, ha iniciado una nueva sección dirigida a periodistas con inquietud social, que cuenta con 595 registrados. Además, el número de subscriptores se ha duplicado hasta llegar a más de 100.000 y la audiencia se ha incrementado en un 18%, con 4 millones de páginas visitadas.

6. Personas mayores

Las personas mayores reciben una atención especial dentro de la acción social de Caixa Catalunya, con iniciativas y proyectos adecuados a sus necesidades. Esta atención se plasma en el mantenimiento, a través de la Fundació Viure i Conviure, de la red de clubes Sant Jordi y el Hogar Sant Jordi, en el programa de acercamiento intergeneracional “Vive y convive” y en el apoyo a entidades y organismos que atienden a los mayores.

Clubes Sant Jordi y Hogar Sant Jordi

Los clubes Sant Jordi son centros en los que se fomenta la convivencia mediante actividades culturales, formativas y lúdicas orientadas a los mayores, como talleres de gimnasia, literarios, canto coral y teatro, conferencias, salidas culturales, cursos de formación, foros o concursos fotográficos y literarios, etc. Durante 2005 han participado en dichas actividades un total de 88.302 personas.

“Más de 500 actividades orientadas al desarrollo de los mayores realizadas en los Clubes Sant Jordi”

Con el objetivo de fomentar la interrelación de los miembros de los 47 clubes Sant Jordi distribuidos por toda Cataluña, también se han organizado concursos y reuniones en diferentes ámbitos, entre los cuales destacan el encuentro de coros, el concurso literario de los clubes Sant Jordi, el concurso fotográfico Mundo Dalí, el encuentro de *colles* sardanistas y el encuentro de senderismo.

Por otro lado, se ha participado en los actos de celebración del Día Mundial del Alzheimer y en la organización de jornadas y actos técnicos de centros residenciales y sociosanitarios de la Fundació Viure i Conviure.

Por último, la Residencia Hogar Sant Jordi, en Barcelona, acoge a parejas de gente mayor, a las que facilita mantener independencia e intimidad y les presta los servicios que requieren. El promedio de residentes durante el año ha sido 129.

Programa Intergeneracional Vive y Convive

La convivencia y las relaciones entre personas mayores y estudiantes universitarios, orientada a facilitar alojamiento a los jóvenes, mitigar la soledad de los mayores y facilitar las relaciones solidarias entre diferentes generaciones es el objetivo principal de este programa.

El programa, que se adapta a cada ciudad en que se desarrolla, se ha ampliado en 2005 hasta llegar a 27 ciudades, situadas en siete comunidades autónomas (Cataluña, Aragón, Baleares, Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha y Extremadura). El número de convivencias del programa en 2005 ha sido de 285, un 29% de las cuales están integradas por extracomunitarios.

También se han firmado nuevos convenios de colaboración con el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y con el Ayuntamiento y la Universidad de Zaragoza. En este último caso se ha realizado una presentación pública, en la que han participado representantes institucionales de la ciudad y de la universidad y varias personas que habían participado en el programa han comentado su experiencia.

“El Programa Vive y Convive, de convivencia entre ancianos y estudiantes, presente en 27 ciudades de 7 comunidades autónomas”

Actividades de sensibilización y en colaboración

Las líneas de sensibilización desarrolladas por la Fundació Viure i Conviure están enfocadas, entre otros aspectos, a la realización de los programas dirigidos a los mayores y a la organización de jornadas y conferencias.

En 2005 se han realizado actividades para la sensibilización de la sociedad ante cuestiones relacionadas con las personas mayores, como son el “Manual de derechos y deberes de las personas mayores”, que se presentará en el año 2006, y el proyecto “Vivir el tiempo. Madurar en positivo”, con exposiciones y conferencias dirigidas a contribuir a un envejecimiento saludable.

7. Juventud

Caixa Catalunya ayuda a adolescentes y jóvenes en riesgo de exclusión mediante la concesión de becas de trabajo o de estudios, a la vez que realiza diferentes programas de difusión de conocimiento y sensibilización para jóvenes de diferentes edades.

Becas solidarias

En nuestra sociedad viven adolescentes, a veces hijos de familias desestructuradas, que no cuentan con ingresos suficientes o que no viven acompañados, lo cual los hace más vulnerables y los pone en riesgo de exclusión social.

Pensando en dicho colectivo, la Entidad, a través de la Fundació Un Sol Món, cuenta con un programa de becas de formación e inserción sociolaboral. Este programa se articula a través de diferentes entidades sociales especializadas en este ámbito, las cuales realizan un seguimiento y tutorización de los becarios.

En el curso 2005-2006 se han otorgado 103 becas a jóvenes, por un importe total de 230 miles de euros, distribuidas entre las siguientes instituciones: Fundació Pere Closa, Casal d’Infants del Raval, Fundació Oscobe, Fundació Marianao, Fundació Èxit, Fundació CO Salvador Gavina, Associació Cintra, Centre Juvenil Martí Codolar y Fundació Adsis.

“Más de 100 becas solidarias, laborales y de estudio, para formar y motivar a adolescentes en riesgo de exclusión social”

Las becas otorgadas son de dos tipos: becas laborales para jóvenes que a corto plazo desean acceder a un puesto de trabajo y becas de estudios para los que muestran una mayor predisposición a continuar su for-

mación obligatoria (ESO) y postobligatoria (bachilleratos, ciclos formativos de grado medio, estudios superiores, etc.).

Gabinet Gaudí

A través del Gabinet Gaudí, la Fundació Caixa Catalunya desarrolla talleres pedagógicos con el objetivo de despertar la curiosidad de alumnos de educación infantil, primaria, ESO y bachillerato por la obra de Gaudí. Este programa educativo ha permitido la participación en 2005 de 10.423 escolares, 638 de los cuales han sido becados.

El Gabinet Gaudí Itinerant es una réplica en miniatura de la exposición permanente que se puede visitar en el Espacio Gaudí de La Pedrera. Esta exposición ha recorrido diferentes poblaciones durante 2005, como Palma de Mallorca, Castelló de la Plana, Vilafranca del Penedès, Madrid, Córdoba y La Seu d'Urgell.

Programas de sensibilización

Los programas de sensibilización dirigidos a los jóvenes en 2005 por la Fundació Viure i Conviure han sido las I Jornadas Nacionales sobre Juventud y Alcohol, organizadas por la Fundación Alcohol y Sociedad, el Ayuntamiento de Palma de Mallorca y la Fundació Viure i Conviure, la campaña de prevención del consumo de cannabis en jóvenes de catorce a diecisésis años, dirigida por la Agència de Salut Pública del Ayuntamiento de Barcelona, la jornada Sociedad, Adolescencia y Consumo de Drogas y el inicio del proyecto de prevención de trastornos alimentarios en jóvenes.

8. Educación y formación

La formación y la educación, como elementos clave del desarrollo económico y social, son dos ámbitos de actuación tradicional de Caixa Catalunya y su Obra Social.

Los principales focos de atención son el apoyo a la formación universitaria, a través de convenios de colaboración con universidades y la concesión de becas y créditos especiales y la gestión de salas de lectura. Además, desde Invercartera, filial de la Entidad, se realizan inversiones en residencias de estudiantes para ayudar a la formación.

Universidades

Caixa Catalunya mantiene acuerdos de colaboración con las principales universidades catalanas y con otros centros de formación superior del Estado para patrocinar proyectos de interés común. Una de las aportaciones de estos convenios consiste en la emisión de tarjetas específicas para los estudiantes de cada centro, que ofrecen una amplia diversidad de servicios académicos y financieros.

Por otro lado, dentro de la gama de servicios de la Entidad, destaca el Crédito Estudios, que permite el aplazamiento del pago hasta el final de los estudios universitarios.

“Firmados acuerdos de colaboración con las principales universidades catalanas y con otros centros de formación superior para el patrocinio de proyectos de interés común”

Apoyo financiero a las residencias de estudiantes universitarios

Invercartera, filial de Caixa Catalunya, ayuda a la construcción y mantenimiento de residencias de estudiantes mediante la participación en el capital de sociedades dedicadas a dichas actividades. La inversión total ha alcanzado 2,1 millones de euros, con participaciones en las siguientes empresas:

- Un 25% en Siresa Barcelonina, SA, dedicada a la construcción, la rehabilitación y la adaptación de edificios para residencias de estudiantes y adjudicataria de tres residencias en Barcelona.
- Un 25% en Siresa Europea, SA, adjudicataria del concurso convocado por la Universidad Politécnica de Cataluña para la construcción y la explotación de una residencia para profesores y estudiantes.
- Un 10% en Siresa Noroeste, SA, adjudicataria del concurso convocado por la Universidad de Vigo para la construcción y la explotación de dos residencias de estudiantes.
- Un 12,5% en Siresa Carolus Magnus, SA, adjudicataria del concurso convocado por la Universidad Autónoma de Madrid para la construcción y la explotación de una residencia de estudiantes en el campus universitario.
- Un 12,5% en Siresa Cervantina, SA, para la promoción, construcción y explotación de una residencia de estudiantes en el campus de la Universidad de Alcalá de Henares.
- Un 10% en Complejo Residencial Culleredo, SA, propietaria de una residencia de estudiantes en La Coruña.
- Un 5% en Sociedad Inversora en Residencias de Estudiantes Sevilla, SA, para la explotación de una residencia de estudiantes en la capital andaluza.
- Un 5% en Residencias de Estudiantes, SA, adjudicataria de la promoción y la gestión integral de residencias de estudiantes de ámbito estatal.
- Un 5% en Sociedad Inversora en Residencia de Estudiantes Hispalenses SA, sociedad adjudicataria del concurso convocado por la Universidad Autónoma de Madrid para la construcción y explotación de una residencia de estudiantes en el campus universitario.

Becas de la London School of Economics

En 2005 se han otorgado dos becas de la London School of Economics, correspondientes al año académico 2005-2006. Estas becas, para cursar estudios superiores y estudios de posgrado en el extranjero, son convocadas por la Fundación CIDOB y por la Fundació Caixa Catalunya.

Salas de lectura

La Fundació Caixa Catalunya gestiona seis salas de lectura, en El Prat de Llobregat, Prats de Lluçanès, Sant Climent de Llobregat, Sant Guim de Freixenet, Vic y Tarragona. Estas salas también acogen actos culturales, como narración de cuentos, talleres de manualidades, concursos escolares, etc.

9. Cultura

La Fundació Caixa Catalunya organiza actos culturales, como exposiciones, y colabora en la divulgación de la música, en la organización de conferencias y en la edición de publicaciones. La Pedrera, que en sí ya es una importante representación de la obra de Gaudí, acoge, además, el Centro Cultural Caixa Catalunya.

Exposiciones temporales

En 2005, la Fundació Caixa Catalunya ha presentado tres nuevas exposiciones de arte en la Sala Gaudí de La Pedrera. Asimismo, se ha abierto aquí un nuevo espacio de exposiciones denominado L'Entresòl, en el cual se han organizado dos muestras temáticas de pequeño formato.

Las exposiciones de La Pedrera han sido "Georges Rouault (1871-1958)", inaugurada en el año 2004, "Visiones del Quijote", "El esplendor de la ruina" y "Rembrandt. La luz de la sombra". En total, han recibido a 326.320 visitantes.

"Las grandes exposiciones presentadas en La Pedrera durante 2005 han recibido a más de 320.000 visitantes"

■ "Georges Rouault (1871-1958)"

La Fundació Caixa Catalunya ha dedicado, del 8 de noviembre de 2004 al 13 de febrero de 2005, una exposición a uno de los grandes maestros de la pintura del siglo xx, Georges Rouault. La muestra presentaba una significativa selección de 80 obras, entre pinturas, dibujos y grabados, un recorrido completo por la trayectoria de este pintor parisino. Cabe destacar la serie de grabados del Miserere, síntesis de toda su obra con el trasfondo de los horrores de la Primera Guerra Mundial. La exposición ha recibido 90.876 visitantes.

■ “Visiones del Quijote”

Presentada del 7 de marzo al 12 de junio, planteaba los modelos de representación que ocho artistas –Hogarth, Doré, Daumier, Picasso, Dalí, Ponç, Matta y Saura– han propuesto a los lectores del libro a lo largo de cuatro siglos: una reflexión sobre las miradas barroca, ilustrada, romántica, moderna y contemporánea. Durante los tres meses que permaneció abierta, la exposición recibió 104.249 visitas.

■ “El resplandor de la ruina”

Inaugurada el 11 de julio y abierta hasta el 30 de octubre, trataba la representación de la ruina arquitectónica en la pintura como un sentimiento, un gusto y un interés constantes en la cultura occidental. La exposición fue visitada por 133.420 personas.

■ “Rembrandt. La luz de la sombra”

Presentada el 28 de noviembre, ha sido organizada por la Fundació Caixa Catalunya, la Biblioteca Nacional de España y la Biblioteca Nacional de Francia. Con esta muestra, la Fundación se adelanta a la celebración del cuarto centenario del nacimiento de este artista holandés, presentando una selección de grabados procedentes de los fondos de la Biblioteca Nacional de Francia y la Biblioteca Nacional de España. La exposición fue visitada hasta finales de año por 51.666 personas.

En el nuevo espacio L'Entresòl se ha presentado una exposición dedicada al poeta Jaime Gil de Biedma y otra dedicada al filólogo Joan Coromines.

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

Inaugurada el 15 de septiembre, esta muestra, bajo la dirección de la escritora Carme Riera, presentaba algunos de los poemas más representativos de Gil de Biedma, considerado uno de los poetas en lengua castellana más importantes de la segunda mitad del siglo xx. Visitaron la exposición 10.641 personas.

■ “Amidament de Joan Coromines per Perejaume”

Con motivo del centenario del nacimiento del filólogo Joan Coromines, del 3 al 27 de noviembre se presentó una videoinstalación de gran formato, obra de Perejaume. La exposición fue visitada por 7.623 personas.

Exposiciones itinerantes

La fundación ha presentado la exposición “Atapuerca y la evolución humana”, que se inició en el año 2002, en Zaragoza, Lleida, Murcia, Jaén y Madrid. El total de visitantes durante 2005 ha sido de 103.714.

Centro Cultural Caixa Catalunya

El Centro Cultural Caixa Catalunya, en La Pedrera, cuenta con dos exposiciones permanentes, el Espacio Gaudí y el Piso de La Pedrera, que dan a conocer con profundidad la obra de Antoni Gaudí (1852-1926), arquitecto emblemático del modernismo catalán.

El Espacio Gaudí, en las buhardillas y en la azotea del edificio de La Pedrera, quiere hacer comprensible la arquitectura gaudiniana a partir de una presentación del contexto histórico y biográfico del arquitecto, una documentación del conjunto de su obra y la muestra en detalle de diferentes aspectos relacionados con el uso de los materiales y la imaginería, las soluciones formales y las estructuras arquitectónicas. El Piso de La Pedrera está situado en la cuarta planta del edificio y ocupa 569 m² de superficie. Durante 2005, estas dos exposiciones han recibido 884.912 visitas.

Por otro lado, durante los meses de verano se ofrece el programa "La Pedrera de Noche", que combina una visita al Espacio Gaudí con una actuación musical en la azotea de La Pedrera. Durante 2005 han intervenido en dicho programa siete formaciones musicales de procedencia y estilos diferentes. Este programa nocturno ha tenido un excelente acogimiento, con 6.300 visitantes. Asimismo, para ayudar a descubrir músicas minoritarias, también se ha hecho un ciclo de conciertos de pequeño formato, "De Prop", con los espectadores y el intérprete muy cercanos. En cuanto a la Sala Gaudí, ha acogido también el IV Centenario del Quijote, un encuentro profesional sobre turismo cultural, las jornadas "Entorno a la Crítica Literaria", conciertos familiares y tres ciclos de cine celebrados en el Auditorio.

Festival Internacional de Músicas de Torroella de Montgrí

Con respecto al patrocinio de actuaciones musicales, destaca el XXV Festival Internacional de Músicas de Torroella de Montgrí, con 27 conciertos, 11 dentro del festival y 16 en el marco del OFFestival, 7 de los cuales eran producciones propias en escenarios como la iglesia gótica de Sant Genís y la plaza gótico-renacentista de la localidad. El festival acogió también los XXI Cursos Internacionales de Interpretación y Composición Musical.

Revista *Nexus*

Durante el año 2005 se ha publicado un número de la revista *Nexus*, especializada en cultura, artes plásticas, letras, música y ciencia. La revista presenta un nuevo formato y una nueva imagen, con el objetivo de reflejar mejor los contenidos de cada número. Éste está dedicado a los fenómenos emergentes de la cultura catalana, con artículos de Sam Abrams, Toni Casares, Quim Casas, Jordi Cerdà, etc.

Convenios y actividades en colaboración

Caixa Catalunya sigue colaborando en el patrocinio y el mecenazgo de la cultura. Durante 2005, mediante la Fundació Caixa Catalunya, ha firmado 29 convenios de colaboración con varias organizaciones y entidades para la realización de actividades. Destacan los firmados con el Club d'Amics de la UNESCO de Barcelona, para la realización de un programa para el conocimiento y la difusión de las culturas, con la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana, para la concesión de becas del coro de cámara del Palau de la Música y con la Fundació Abadia de Montserrat, para el apoyo general de actividades culturales. Caixa Catalunya también ha llevado a cabo actividades culturales en colaboración con otras organizaciones y entidades, como el IV Ciclo Anna Ricci o los conciertos de la Red de Músicas en Catalunya.

Por último, la Fundació Caixa Catalunya hace pública anualmente una convocatoria de ayudas, dirigida a entidades sin ánimo de lucro, para proyectos que promuevan los valores de la cultura. En 2005 ha seleccionado 45 proyectos de ámbitos muy diversos, como la literatura, la música, la arqueología, el teatro y las artes visuales.

Salas de cultura

La Fundació Caixa Catalunya gestiona las salas de cultura Sant Jordi de Granollers y Solsona, que durante 2005 han presentado un programa de exposiciones de varios artistas.

10. Investigación y divulgación socioeconómica

Caixa Catalunya desea fomentar la reflexión y el análisis desde la base de un conocimiento profundo de la actual realidad social y económica, mediante la investigación socioeconómica y su divulgación.

Esta investigación a menudo se lleva a término en colaboración con universidades del país o a través de acuerdos con otras entidades que realizan estudios sobre problemáticas específicas y que pueden estar relacionadas directamente con la actuación social.

Los frutos de estos trabajos de análisis e investigación se divultan entre los interesados mediante publicaciones o conferencias.

Estudios económicos

Durante 2005 se ha continuado elaborando y difundiendo publicaciones sobre la situación económica internacional, española y catalana.

Los estudios económicos que elabora Caixa Catalunya se estructuran en siete grandes líneas de publicaciones:

- *Informe sobre la coyuntura económica*, que ofrece un análisis detallado y actualizado de los principales indicadores de actividad económica, laboral y financiera de las economías catalana, española e internacional, con el objetivo de presentar la situación coyuntural en la que se desarrolla la actividad de los agentes económicos y sociales y de realizar previsiones en orden al futuro. Incluye informes monográficos sobre temas variados.
 - En el ámbito de la economía internacional, en 2005 estos temas han sido "La inversión extranjera directa en China", "El sector exterior en el crecimiento económico alemán", "La infrautilización de la capacidad productiva del sector de alta tecnología en la reciente desaceleración económica de los EE.UU. 2000-2004", "La inversión extranjera directa en el mundo 1990-2003: hechos estilizados" y "La creciente participación de China en el comercio exterior de Japón 1990-2004".
 - En el ámbito de la economía española, han tratado de "La transformación del patrón de intercambio comercial español y de las consecuencias sobre la balanza comercial 2000-2003", del "Turismo extranjero en España en 2004: aumento del número de turistas y descenso de los ingresos", de "El impacto del sector inmobiliario y de la construcción en la distribución del crédito interno en España 1990-2004" y del "Ciclo inversor en España y los nuevos datos de la CNE 2000".
 - Con respecto al ámbito de la economía catalana, han estudiado "El aumento de residencias de uso turístico en Cataluña en el período 1991-2001", "La singularidad catalana en los resultados del año turístico 2004", "El crecimiento del VAB no agrario 2004 en las comarcas" y "La afiliación a la construcción en Cataluña 1995-2004: el diferente impacto territorial".
- *Informe sobre el consumo y la economía familiar*, que incluye una previsión de crecimiento del consumo privado y de la renta familiar en España y analiza la evolución de las decisiones de gasto de las familias. Incorpora también informes monográficos sobre materias vinculadas al consumo y la economía familiar, que en 2005 han sido "El ahorro, consumo, inversión y endeudamiento de las familias españolas en 2004 y en el período 1995-2004", "La demanda de educación superior y productividad: preferencias de los españoles" y "Los cambios en el patrón de gasto de los hogares españoles según el nivel de ingresos".
- *Informe sobre la situación y las perspectivas de la economía catalana*, de periodicidad semestral, que evalúa la situación y las perspectivas de la economía y analiza, con una visión a más largo plazo, los problemas y los retos que debe asumir.
- *Informe sobre economía española y contexto internacional*, de características similares al de la economía catalana pero centrado en el análisis de la situación económica del conjunto del Estado, dentro el marco de la economía internacional.
- *Anuario económico comarcal*, que efectúa un análisis sistemático y regularmente actualizado de la evolución de la economía catalana desde una perspectiva territorial, con los resultados de la estimación del PIB comar-

cal y la evolución sectorial de la producción. El equipo de investigación está dirigido por el catedrático de Economía Aplicada de la Universidad Autónoma de Barcelona Josep Oliver Alonso. Esta publicación, iniciada en el año 1994, es fruto del compromiso de Caixa Catalunya de proseguir el estudio de la realidad económica catalana y de las comarcas iniciado en 1978 con la colección "Catalunya Comarcal".

- *Notas sobre el sector financiero*, que analizan en detalle varios aspectos de actualidad relacionados con el desarrollo de la actividad financiera. Este año se han publicado: "Las reducciones por planes de pensiones. 1999-2002", "El coeficiente de solvencia en el sector financiero español" y "Expansión territorial y resultados de las cajas de ahorros por CC.AA.".
- *Estudios Caixa Catalunya*, nueva colección de estudios iniciada en 2005 que abraza un campo temático concreto y analiza con más profundidad, en relación con la economía, aspectos como la demografía, la sociedad, el envejecimiento, la dependencia, la sanidad y el trabajo, tratados por especialistas en cada materia. Los estudios publicados han sido: "Demografía y vivienda en España y en las CC.AA.", realizado por Josep Oliver y Alonso, catedrático de Economía Aplicada de la Universidad Autónoma de Barcelona, sobre el impacto en las CC.AA. españolas de la dinámica demográfica en el excepcional crecimiento de la construcción de viviendas, y "Envejecimiento y dependencia. Situación actual y retos de futuro", escrito por seis economistas, que aportan su visión sobre la temática del envejecimiento y la dependencia, y dirigido por Guillem López Casasnovas, catedrático de Economía de la Universidad Pompeu Fabra.

"Estudios Caixa Catalunya, nueva colección de estudios que analiza temas en profundidad"

11. Financiación de proyectos estratégicos para la sociedad

Caixa Catalunya cuenta con diferentes líneas de financiación diseñadas especialmente para las administraciones locales, para el desarrollo de la actividad económica de diferentes sectores, como el ganadero, el pesquero, el agrario o el forestal, para las pequeñas y las medianas empresas y para la financiación de la vivienda.

Programa de Crédito Local

Caixa Catalunya tiene firmado con la Diputación de Barcelona el Programa de Crédito Local, que facilita a los ayuntamientos de la provincia de Barcelona el acceso a una línea de préstamos para inversiones. Dicho programa se complementa con el otorgamiento de una subvención, que realiza la Diputación de Barcelona, destinada a la amortización anticipada del capital. En 2005 se han formalizado 102 préstamos de éstos, por un importe de 99,4 millones de euros.

Financiación de inversiones de interés económico-social

Siguiendo la colaboración de años anteriores con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), en 2005 Caixa Catalunya ha negociado dos líneas de financiación global: una, por un valor de 150 millones de euros, dirigida a las administraciones públicas, y otra, de 50 millones, dirigida a las pequeñas y medianas empresas. Estas líneas de financiación negociadas entre las dos entidades, que se concretarán ya en 2006, van destinadas principalmente a la financiación de proyectos en los ámbitos de la sanidad, la educación, el desarrollo urbano, el ahorro energético, el desarrollo de infraestructuras y la protección del medio ambiente que lleven a cabo tanto las empresas privadas como las públicas y semipúblicas, con especial atención a las operaciones realizadas por las administraciones locales.

Es destacable la financiación de proyectos de energía eólica, centrales minihidráulicas, energía solar, plantas de biodiésel, tratamiento de residuos urbanos e industriales, plantas de secado de barros, depuradoras y desalinizadoras. En el ámbito de las infraestructuras y equipamientos públicos se pueden destacar las concesiones de autopistas de peaje, de transporte ferroviario, de servicios e instalaciones portuarias, así como los hospitales y edificios de servicios públicos, para los que se constituyen derechos de superficie.

Caixa Catalunya también mantiene una amplia oferta de financiación dirigida a varios sectores, que en muchos casos tienen el apoyo de instituciones públicas. Cabe destacar la oferta de financiación al sector agrario, ganadero y pesquero, con modalidades de crédito que prevén desde la cobertura de los gastos de campaña hasta la financiación de las inversiones, así como la concesión de anticipos para atender el pago de las primas por agroseguros. Asimismo, dentro de la modalidad de préstamos con aval de SAECA (Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria), se financian las inversiones destinadas a proyectos de conservación o mejora de los sectores forestal, agrícola, ganadero y pesquero.

Dentro del ámbito de la promoción de las actividades económicas, existen varios acuerdos firmados con el Instituto de Crédito Oficial, especialmente para financiar, en condiciones preferentes, la pequeña y la media empresa en proyectos de inversión en nuevos activos productivos, empresas con sede social en Cataluña que desean iniciar procesos de internacionalización, empresas nuevas exportadoras a los mercados internacionales e iniciativas de transporte público. Entre estos convenios, destaca el firmado con el Instituto de Fomento de la Región de Murcia (INFO) para dotar a las pequeñas y las medianas empresas de la Región de Murcia de recursos financieros en óptimas condiciones de plazo y tipo de interés. Asimismo, hay que destacar el convenio de colaboración firmado entre Caixa Catalunya y Avalis de Catalunya, SGR, para avalar las operaciones crediticias concedidas a pequeñas y medianas empresas.

Por último, la oferta de financiación dirigida a sectores de atención preferente incluye, asimismo, las opciones que se ofrecen para la promoción de la vivienda de protección pública, la rehabilitación de edificios y viviendas y las actuaciones en materia de suelo, a partir de los convenios firmados por Caixa Catalunya con el Ministerio de Fomento y la Generalitat de Catalunya y, a través del grupo Procam, con la Diputación de Barcelona.

| Clientes

Caixa Catalunya, tal y como lo expresa en su misión corporativa y en sus valores, quiere dar respuesta a las necesidades reales de los clientes, aportando soluciones financieras y estableciendo con ellos relaciones personalizadas a largo plazo. Esto implica que toda la organización debe orientarse hacia el cliente y adquirir un compromiso de esfuerzo permanente por ofrecerle los productos y servicios más adecuados y poner a su alcance unos canales de interacción flexibles, especializados y ajustados a sus demandas, todo con un alto grado de calidad de servicio.

1. Política y modelo de relación con los clientes

Esta misión, que subraya la voluntad de Caixa Catalunya de establecer una relación de confianza estable y sostenible con sus clientes, se ve reflejada en cada uno de los ejes que definen el modelo comercial de la Entidad:

- Relación personalizada y de asesoramiento
- Desarrollo de productos
- Proximidad al cliente
- Programas basados en la relación con los clientes

Este modelo, cuya implantación cultural e informática finalizó en 2004, tiene también como elementos de referencia los valores corporativos de Equipo, Confianza, Dinamismo y Fortaleza.

2. Relación personalizada y de asesoramiento

En 2005, más de 3 millones de clientes depositan su confianza en Caixa Catalunya. Esta confianza se ha manifestado en un entorno en el que los clientes son cada vez más exigentes con las entidades financieras y a la vez tienen un grado de cultura financiera más elevado.

Los usuarios de servicios financieros tienen necesidades concretas de inversión, financiación, acceso a la oferta de productos, etc., derivadas de sus circunstancias profesionales, personales y familiares. Por este motivo Caixa Catalunya mantiene la estrategia de diferenciación de los clientes considerando estas circunstancias particulares, con el objetivo de:

- ofrecer soluciones globales
- personalizar las ofertas comerciales de acuerdo con las necesidades financieras de los clientes
- atender las necesidades de acceso a la oferta de productos y servicios

En este sentido, durante 2005 se ha trabajado en el desarrollo de servicios basados en el conocimiento de los clientes, surgido de la relación mantenida con ellos, y con el objetivo de ofrecer propuestas de valor que se

anticipen a sus necesidades financieras y en el desarrollo de estrategias multicanal para poder ofrecer un trato personalizado al cliente a través de los diferentes canales existentes en la Entidad.

“El asesoramiento personalizado se ha convertido un año más en un eje básico en la relación con los clientes”

Caixa Catalunya ha continuado trabajando en la mejora de asesoramiento que contribuye a reforzar la gestión personalizada de los clientes. En esta línea, la Entidad gestiona el proceso de comunicación a las oficinas y cuenta con gestores de toda la información que se debe entregar al cliente y con herramientas de asesoramiento que permiten realizar seguimientos periódicos de las inversiones, así como facilitar su gestión. En este sentido, este año se ha incorporado al estudio global del cliente, que se efectúa al realizar el asesoramiento, un informe de seguimiento de las posiciones financieras en ahorro de inversión, así como un resumen fiscal para ayudar a realizar la planificación fiscal.

Para actuar de forma ética con los clientes, Caixa Catalunya dispone de procedimientos escritos y comunicados en toda la red de oficinas. Asimismo, en las comunicaciones corporativas se especifican siempre las normas de comercialización que deben seguir las oficinas y los gestores para cada caso.

Por otra parte, esta información se refuerza con la formación que reciben los gestores que atienden a los clientes. Destaca la apuesta de la Entidad por la formación especializada en análisis y asesoramiento, de forma que cada vez son más los gestores que obtienen certificados, como el CFA (Analista Financiero Americano), CEFA (Analista Financiero Europeo) y EFE (European Financial Advisor), que exigen el cumplimiento de un código ético determinado.

“Transparencia y confidencialidad de la información”

Poner al alcance de los clientes una información clara y sencilla de todos los productos y servicios contratados, así como de todos los aspectos relacionados con éstos, es la base de una relación transparente y de calidad con el cliente.

Caixa Catalunya continúa trabajando para poder disponer de los procedimientos necesarios para que los clientes reciban y tengan en todo momento el detalle de los productos y servicios, con las condiciones y características particulares, que tienen contratados. Asimismo, en la web corporativa se facilita información completa y clara sobre los diferentes productos que, además de recoger todas las características técnicas (rentabilidad, evolución, riesgo, comisiones, preguntas más frecuentes, etc.), también contiene guías didácticas sobre productos y servicios financieros. En este sentido, la política de comisiones que mantiene Caixa Catalunya se basa en una aplicación flexible en función del servicio prestado que permite personalizar el importe cobrado a los clientes.

Cumpliendo las exigencias del Banco de España, las oficinas ponen a disposición de los clientes información relativa a los tipos de interés, tarifas y comisiones. Por este motivo, siguiendo la normativa vigente, esta información también está disponible en Internet, en la web institucional. Igualmente, las oficinas disponen de material explicativo de todos los aspectos relacionados con los productos y servicios comercializados por Caixa Catalunya, elaborado con un lenguaje claro e ilustrado con ejemplos que facilitan su comprensión.

Durante 2005 también cabe destacar la incorporación a Internet del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, que tiene como finalidad prevenir e impedir la utilización del sistema financiero para blanquear los capitales procedentes de cualquier tipo de participación delictiva.

Se da especial importancia a los folletos y carteles publicitarios, que se editan según la normativa de transparencia exigida por las autoridades reguladoras competentes (Banco de España, Dirección General de Seguros y CNMV). Así, la comunicación publicitaria dirigida a los clientes está sometida, en todos los casos pertinentes, a los criterios de transparencia y calidad máxima y siempre está sometida antes de su difusión a la autorización de los organismos que velan por el cumplimiento de estos principios (Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros, etc.). La Entidad también está adherida a Autocontrol, asociación para la autorregulación de la comunicación comercial y, por lo tanto, al código de conducta publicitaria de esta organización.

Durante 2005 se han tomado las medidas necesarias para aplicar la nueva Legislación de Planes y Fondos de Pensiones, aprobada por el Real Decreto 304/2004, que supone modificar la documentación obligatoria que debe entregarse en el momento de la contratación, así como la información que hay que poner a disposición del cliente de forma periódica.

En el ámbito de la confidencialidad y privacidad de los datos, siguiendo con el cumplimiento de la normativa derivada de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, durante el año 2005 la Entidad ha revisado los procesos en los que se piden señas personales de clientes para obtener su consentimiento o no en el tratamiento de estos datos.

“Figuras comerciales especializadas en el tratamiento específico de varios tipos de clientes”

Junto con los ejes que definen el modelo comercial, el plan estratégico de la Entidad prevé diferentes iniciativas y figuras comerciales especializadas en el tratamiento específico de varios tipos de clientes:

- Clientes de banca personal
- Extranjeros

- Pymes y microempresas
- Empresas medianas y grandes
- Banca privada
- Banca corporativa

Por este motivo, se han creado figuras comerciales especializadas para dar un servicio de acuerdo con las necesidades financieras de cada tipo de clientes.

En este aspecto, en 2005 se ha incrementado el número de gestores de oficinas, que refuerzan la relación personalizada con los clientes de la red. Actualmente hay 2.663 gestores destinados a esta tarea. También existen gestores con distintos grados de especialización que dan respuesta a las necesidades de los distintos tipos de clientes. Así, al final de 2005, Caixa Catalunya disponía de gestores de patrimonio para clientes con un importante volumen de patrimonio, gestores de banca personal para clientes de un determinado nivel económico, directores de negocio para empresas medianas y grandes, gerentes de empresa para empresas pequeñas y microempresas, y directores de banca corporativa en dos centros de negocio ubicados en Madrid y Barcelona.

3. Desarrollo de productos y servicios

Con el desarrollo de productos, Caixa Catalunya pretende atender las necesidades financieras de todos los clientes, ya sean particulares, empresas, jóvenes, mayores, etc. El estudio de su comportamiento financiero y de su entorno social ayuda a crear productos y servicios adaptados a sus necesidades reales. Por este motivo, Caixa Catalunya realiza estudios periódicos sobre los distintos colectivos o tipos de clientes, de los que extrae conclusiones sobre aspectos positivos y otros a mejorar.

Del amplio catálogo de productos y servicios ofrecidos por Caixa Catalunya, a continuación se mencionan los más destacados, ya sea porque son de nueva creación o incorporan mejoras, o porque aportan un mayor valor añadido o contienen elementos diferenciadores:

Productos de disponible y servicios de transferencia

La *Libreta Total* es el producto de disponible más utilizado por los clientes para canalizar sus operaciones. Aparte de los servicios habituales de las cuentas corrientes y de servicios a particulares, dispone de ventajas adicionales como, por ejemplo, seguros, descuentos en entradas y servicios especiales para clientes extranjeros con domicilio habitual en España (repatriación de difuntos y servicio de intérprete telefónico).

Nuevamente, este año Caixa Catalunya ha trabajado en acciones dirigidas al colectivo de inmigrados radicado en el territorio español, dentro de la política de acercamiento e integración financiera de los miembros de dicho

colectivo. En este sentido, se han ampliado los convenios de colaboración con entidades financieras extranjeras para canalizar las transferencias de dinero de los inmigrados a estos países. En concreto, se han firmado nuevos convenios con Senegal, Pakistán y Bolivia y se han ampliado otros ya existentes, como con Ecuador.

Productos de ahorro

Este año, el *Depósito Regalo* ha incorporado una nueva oferta de regalos a la ya existente. Con este producto a plazo, el cliente obtiene una rentabilidad en forma de remuneración en especie mediante la entrega de un objeto o regalo.

En el *Índice Vida* se ha iniciado la comercialización de un nuevo seguro de vida ahorro, con la posibilidad de obtener una rentabilidad indexada que dé cobertura a las diferentes necesidades de ahorro de los clientes. Además, permite aprovechar las favorables condiciones fiscales de los productos de seguros. Durante 2005 se han efectuado 3 emisiones de este nuevo seguro.

Finalmente, el *Depósito Solidario*, diseñado en 2004 para que una parte de la rentabilidad obtenida vaya a proyectos de ámbito social o ecológico, ha realizado cuatro emisiones y el rendimiento este año ha ido para proyectos de microcréditos sociales de la Fundació Un Sol Món.

Productos de inversión

Caixa Catalunya cuenta con una amplia gama de fondos de inversión para sus clientes, tanto garantizados como no garantizados, que constituyen una alternativa muy interesante para colocar sus inversiones. Este año, la gama de fondos de inversión no garantizados ha aumentado con dos nuevos fondos, para dar la máxima cobertura a las nuevas necesidades surgidas a los clientes en este tipo de productos (CC Tesorería Institucional FI y CC Dinámica Monetaria FI). Además, se han introducido cambios en este ámbito, como la reducción de comisiones y las fusiones entre fondos, que mejoran la gestión y las expectativas de rentabilidad de los partícipes.

Con respecto a los fondos garantizados, destacan los de renta fija, destinados principalmente a los clientes que no quieren asumir ningún riesgo y desean asegurar una rentabilidad mínima y beneficiarse del mejor tratamiento fiscal de los fondos. También sobresalen los fondos garantizados de renta variable, adecuados para los clientes que desean participar de la rentabilidad de los mercados de renta variable sin asumir riesgos y beneficiarse del mejor tratamiento fiscal de los fondos.

Los fondos de gestión dinámica de Caixa Catalunya se han situado en las primeras posiciones en cuanto a la calidad de gestión, según los medios especializados Morningstar y Radio Intereconomía. En concreto, se han obtenido los siguientes premios:

- Caixa Catalunya Equilibri: mejor fondo en la categoría Mixtos Conservadores
- Caixa Catalunya Dinàmic: mejor fondo en la categoría Mixtos Agresivos

Desde el año 2000, el catálogo de fondos cuenta con el CC Europa Valor FI (con más de 500 participes y un patrimonio superior a los 9 millones de euros al final de 2005), que destina una parte de su comisión de gestión a donaciones a ONG que desarrollan proyectos solidarios. En 2004 y 2005, estas ONG han sido la Cruz Roja, Intermón Óxfam y Médicos sin Fronteras. Invierte en el índice FTSE4Good Europe, que se caracteriza por el hecho de que los valores que lo integran deben cumplir requisitos de responsabilidad social corporativa, especialmente en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental y el respeto a los derechos humanos (excluye, por lo tanto, valores como el tabaco, las centrales nucleares, etc.).

En cuanto a los *Depósitos Indexados*, en 2005 se han puesto a disposición de los clientes 5 nuevas emisiones de este tipo de producto. Los depósitos indexados se constituyen como depósitos a plazo con una rentabilidad global variable referenciada, total o parcialmente, a la evolución de un índice o cesta de índices determinados, escogidos según las condiciones de mercado de cada momento.

Además, los *Pagarés Procam* constituyen un producto de ahorro-inversión formado por títulos-valores de renta fija emitidos por la filial de Caixa Catalunya PROCAM. Dada la rentabilidad competitiva que ofrecen, se convierten en un producto atractivo para los inversores.

Finalmente, Caixa Catalunya ofrece servicios de gestión de patrimonios, en los que un gestor personal especialmente asignado, con el apoyo de un equipo de expertos fiscales y analistas de mercados y productos, mantiene una interlocución permanente y busca alternativas para conseguir un rendimiento financiero y fiscal más elevado de las inversiones de los clientes que contratan el servicio.

Productos de previsión y seguros

Dentro de la gama de productos de planes de pensiones que Caixa Catalunya pone al alcance de sus clientes que quieren constituirse un patrimonio para la jubilación, en 2005 se han comercializado los siguientes planes de pensiones:

- *Caixa Catalunya Plan de Pensiones Solidario*. Se trata de un fondo de renta variable que se incorpora a la gama de productos de Caixa Catalunya que posibilitan la colaboración en proyectos sociales, fundaciones y ONG. Invierte en el índice FTSE4Good Europe y se caracteriza por el hecho de que los valores que lo integran deben cumplir los requisitos de responsabilidad social corporativa mencionados anteriormente y por ceder anualmente un 0,25% del valor efectivo para financiar proyectos sociales, medioambientales, etc., de la Obra Social de Caixa Catalunya.
- *Caixa Catalunya Plan de Pensiones Crecimiento 10/75* es un plan de pensiones garantizado que permite aprovechar el buen comportamiento de la renta variable durante el período garantizado sin asumir riesgos y con la garantía de una rentabilidad mínima.

Todos estos planes siguen incorporando una de las características diferenciales de los planes de pensiones, la garantía de crédito por escrito, que asegura al cliente la disponibilidad del 100% de los valores de sus derechos consolidados mediante la concesión inmediata de un crédito preferente.

En el caso de las empresas, destaca el *Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII*, con unas inversiones que siguen un patrón de carácter ético y cumplen requisitos de sostenibilidad medioambiental, de diálogo con los "stakeholders" o grupos de interés y de respeto a los derechos humanos, con exclusión, además, de los valores de las compañías productoras de tabaco, productoras de sistemas de armamento, centrales nucleares y compañías involucradas en la extracción y el procesamiento de uranio.

Siguiendo con el objetivo de prestar un buen servicio de asesoramiento al cliente, también durante 2005 se ha desarrollado una herramienta que permite comparar los planes de pensiones de Caixa Catalunya con los de otras entidades.

Seguros individuales (Valoración y contratos)			
	Riesgo	Ahorro	Pensiones
Contratos	356.505	463.175	448.472
Valoración monetaria* (miles de euros)	44.264	2.052.860	960.361
Seguros colectivos (Valoración y población)			
Personas**	18.370	6.295	16.857
Valoración monetaria* (miles de euros)	1.669	210.404	369.149
Distribución contratos colectivos de riesgo, ahorro y pensiones según tamaño medio			
Con menos de 250 personas	98,53	64,44	81,08
Con más de 250 personas	1,47	35,56	18,92

*Primas emitidas de vida riesgo, provisiones matemáticas de vida ahorro y patrimonio gestionado de planes de pensiones.

**Número de asegurados de vida riesgo y vida ahorro y número de partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

Durante 2005, algunas pólizas de seguros de Caixa Catalunya han introducido nuevas coberturas para ofrecer más prestaciones a los clientes:

- *Servicio de orientación médica*: permite consultar problemas de salud, las 24 horas al día, a un equipo médico especializado en medicina de familia.
- *Servicio de segunda opción médica*: en caso de enfermedad grave, permite obtener la opinión de expertos de prestigio mundial de Europa y EE.UU.
- *Gestión de decesos con o sin adelanto de capital*.
- *Servicio de transmisiones hereditarias*: en caso de defunción del asegurado, permite acceder a un servicio de asesoramiento de los trámites y gestiones derivados de una herencia.

Los contratos de seguros de riesgo, seguros de ahorro y planes de pensiones se distribuyen prácticamente a partes iguales entre hombres (52%) y mujeres (48%). Asimismo, por edades, estos productos se distribuyen en un 71% para clientes de entre 35 y 64 años, el 26% entre personas más jóvenes de 35 años y el 4% restante entre personas de más de 64 años.

Medios de pago

De la amplia gama de tarjetas (de crédito y débito) que Caixa Catalunya pone a disposición de sus clientes, destacan especialmente la Tarjeta Visa Total y la Tarjeta Visa Infinito. Son tarjetas de crédito que permiten aplazar el pago de las compras realizadas durante el mes.

Merece también mención especial el nuevo Programa Total Plus, que permite acumular puntos con el uso de las tarjetas de crédito. Este programa, que sustituye al Programa Total, incorpora mejoras y ventajas que le convierten en uno de los programas de fidelización más completos y atractivos del mercado, puesto que además de la opción de devolución en dinero, el cliente tiene ahora otras maneras de obtener los beneficios que proporciona.

Cada día aumenta más el grupo de establecimientos que participan en este programa y ofrecen descuentos o ventajas si se abonan las compras con tarjetas de Caixa Catalunya. También hay que destacar que el canje de puntos se puede realizar por participaciones en proyectos solidarios o en regalos de compra social o comercio justo, vigentes en el catálogo de regalos.

Durante 2005 se ha creado la Targeta 7, de crédito, con liquidación semanal de las compras efectuadas. Dada su condición de tarjeta de crédito, las compras pueden acumular puntos en el mencionado Programa Total Plus.

En 2005 ha proseguido la comercialización de los productos de *Terminales Punto de Venta* (TPV-PV y TPV-PDA), que ofrecen a las empresas y comercios el pago con tarjeta desde sus equipos informáticos enviando las operaciones a través de Internet.

Financiación

Tomando en consideración los requerimientos de financiación de los clientes, durante 2005 se han ampliado las prestaciones de la *oferta hipotecaria* para adaptar la cuota que debe pagarse a las necesidades del cliente, especialmente los jóvenes, facilitarles el acceso a la primera vivienda y facilitar la reducción de las cuotas sin que ello repercuta en las condiciones financieras de la operación. En este sentido, el plazo máximo de estas operaciones se ha ampliado hasta 40 años, se ha incorporado la carencia inicial de capital de hasta cinco años para titulares de 32 años como máximo y se ha añadido al sistema de amortización el de cuota creciente. Asimismo, se ha producido la adecuación de las condiciones de este tipo de préstamo para adaptarlas a la coyuntura existente de tipo de interés.

Durante 2005, el *Crédito Total* ha sido nuevamente uno de los productos más atractivos, por la posibilidad que ofrece de financiar hasta el 100% del valor de la vivienda, poder hacer nuevas disposiciones del capital amortizado y disfrutar de la garantía de espera por escrito, que en determinados casos facilita detener el pago durante un período.

Por otra parte, *Crédito Estudios* es un crédito concedido mientras duran los estudios universitarios para hacer frente a los gastos originados (matrícula, libros, etc.). Se ofrece a un tipo de interés más ventajoso que el resto de préstamos, sin comisiones de apertura o de estudio ni de amortización anticipada del crédito.

Empresas

Prosiguiendo las mejoras del año pasado para estos clientes, durante 2005 se han desarrollado y añadido nuevas prestaciones a los siguientes productos y servicios:

- *Servicio de Gestión de Cobro*: servicio integral en el cobro de créditos de clientes, envíos de recibos no comerciales y otros efectos de cobro.
- *Servicio de pago de proveedores*: posibilita la elaboración, emisión y envío de los documentos de pago (cheque o pagaré) por correo ordinario al proveedor.

Durante 2005 se han renovado los Convenios ICO-PYMES 2006, destinados a cubrir las necesidades de financiación de las empresas, en concreto de las pequeñas y las medianas empresas. Además, tras la buena acogida recibida el año pasado, en el último trimestre del año se ha vuelto a crear el Anticipo ICO-PYMES 2006, para anticipar financiaciones vía préstamos o arrendamiento financiero (leasing), que en el momento de la firma de la línea ICO-PYMES 2006 serán sustituidos por operaciones acogidas a este convenio.

4. Proximidad al cliente

Durante el año 2005, Caixa Catalunya ha seguido trabajando para hacer más cómodo y rápido el acceso de sus clientes a la oferta de productos y servicios a través de los canales existentes. La multicanalidad se está convirtiendo en uno de los puntos clave en este ámbito y así se ha creado un nuevo canal de comercialización con los clientes, el SMS, y se ha dotado de nuevas prestaciones a los ya existentes, especialmente a los canales no presenciales (servicio telefónico o Internet). Hay que tener en cuenta que en los últimos años se han incrementado considerablemente las operaciones a través de los canales no presenciales.

Red de oficinas

Superado el hito histórico de las 1.000 oficinas, Caixa Catalunya ha continuado durante 2005 con su plan de expansión, y al cierre del año el número de oficinas era de 1.037: 742 en Cataluña, 294 en el resto de España y 1 en Francia.

Distribución de la red de oficinas. 31-12-2005



Si bien más del 70% de las oficinas se encuentran en Cataluña, las nuevas aperturas de 2005 se han producido especialmente en las zonas de Madrid, la Comunidad Valenciana, Andalucía y Murcia. Asimismo, hay que tener en cuenta que Caixa Catalunya dispone de 58 oficinas en municipios de menos de 5.000 habitantes y en 8 poblaciones catalanas es la única entidad financiera presente.

"En 8 poblaciones, Caixa Catalunya es la única entidad financiera presente"

Este año se han abierto varias oficinas de acuerdo con el nuevo modelo de oficinas de la Entidad. Son oficinas diseñadas para favorecer la proximidad con el cliente, con menos limitación de barreras arquitectónicas y con una imagen de más modernidad.

Cajeros automáticos

La red de cajeros automáticos de Caixa Catalunya está formada por 1.359 unidades, con un incremento en 2005 de 41 unidades. Del total de cajeros, 134 están situados fuera de las dependencias de las oficinas, en lugares de gran afluencia de público como, por ejemplo, centros comerciales, universidades, etc.

El servicio prestado por los cajeros automáticos es muy utilizado por los clientes, puesto que no solamente facilitan la disposición de dinero, sino que también están dotados de otras prestaciones como, por ejemplo, pagar impuestos y matrículas, consultar notas académicas, etc.

Línea Total

El número de usuarios de este servicio telefónico ha seguido aumentando durante 2005. A final de año, los contratos de usuarios de este servicio llegaban a 674.000 y las transacciones efectuadas pasaban de 3,1 millones.

Durante 2005 ha proseguido la comercialización de productos y servicios a través de este canal, como parte de la actividad multicanal iniciada por la Entidad. En concreto se han comercializado el servicio de nómina y los productos de seguros de vida, plan de pensiones, préstamo consumo y tarjetas de crédito (Total e Infinito).

CC On-line

El nuevo plan estratégico iniciado tiene entre sus objetivos potenciar el servicio de banca por Internet ofrecido por la Entidad tanto a particulares como a empresas. Durante 2005 destaca en este campo la incorporación de las siguientes prestaciones:

- Presentación en francés y alemán de las pantallas del CC On-line.
- Preconcesión de préstamos personales, tanto desde la web pública como privada, a clientes y no clientes de la Entidad.
- Mejoras en operatoria de préstamos disponible en CC On-line, con opciones nuevas, como la consulta del cuadro de amortización de un préstamo, la consulta de los recibos pagados, la amortización parcial o total de un préstamo o las simulaciones de amortización parcial.
- Pago de seguros sociales.
- Incorporación de nuevos productos:
 - Tarjeta 7.
 - Banca por SMS: desde CC On-line se permite, entre otras cosas, efectuar el alta/baja del servicio, cambiar el PIN o cambiar el número de teléfono.
- Servicio de pago a proveedores.
- Diseño y desarrollo de las nuevas páginas de información y gestión de puntos del Programa Total Plus, tanto desde la web pública como desde la web privada. En estas páginas se pueden consultar los puntos conseguidos y los regalos existentes, así como realizar la solicitud de dichos regalos.
- Incorporación del envío de transferencias vía Banco de España.

La mejora continua de las prestaciones ofrecidas por Internet repercute en el creciente número de visitas recibidas. Durante 2005, la web de Caixa Catalunya ha recibido más de 4 millones de visitantes y más de 16 millones de visitas; algunos meses, se han superado las 86.000 visitas diarias.

El servicio CC On-line sigue su fuerte crecimiento de los últimos años y es un medio habitual de operación de muchos clientes, por su sencillez, disponibilidad de horarios y rapidez de uso. En 2005 ha tenido más de 524.000 usuarios (un 15,3% más que el año anterior), que han realizado unos 120 millones de transacciones, un 22% del total de transacciones de la Entidad.

SMS

En julio se puso en marcha un nuevo servicio de banca a distancia, Caixa Catalunya SMS (CC-SMS), que permite a los clientes realizar operaciones bancarias desde el teléfono móvil y en tiempo real, mediante el envío de mensajes cortos de texto (SMS).

Este servicio amplía la oferta de canales no presenciales mediante los cuales los clientes pueden dirigirse a la Entidad para operar con los productos y servicios contratados.

Inicialmente se pueden realizar operaciones de consulta de saldo, movimientos, traspasos entre cuentas, carga de móvil y activación de tarjetas. Está previsto incrementar el número de prestaciones ofrecidas por este nuevo canal de comunicación.

5. Programas basados en la relación con los clientes

Durante el año 2005 se han consolidado los programas relacionales dirigidos a clientes estratégicamente importantes para la Entidad (jóvenes, personas mayores, empresas, clientes de banca personal y menores). Estos programas refuerzan la relación de confianza mutua entre la Entidad y los clientes, mediante contactos periódicos no enfocados a la venta a través de distintos canales. Caixa Catalunya les informa de ventajas y promociones relacionadas con el ocio, la cultura y la salud, entre otras.

Segmento	Número de clientes
Particulares	2.932.080
– Banca personal	469.133
– Personas mayores	332.781*
– Jóvenes	242.316**
– Inmigrados	273.823
Empresas	142.285
– PYME	76.466
– Grandes empresas	1.533
– Resto***	64.286

*Clientes mayores de 65 años.

**Clientes de 16 a 24 años.

***Incluye a promotores, mercado institucional, banca institucional, Grupo Caixa Catalunya y Banca Corporativa.

Programa jóvenes

Este programa pretende que los jóvenes conozcan Caixa Catalunya y la consideren una entidad próxima y accesible, para que se convierta en su entidad de futuro, sobre todo en el momento de tomar decisiones como por ejemplo el ingreso de la nómina o la compra de la primera vivienda. Este interés de la Entidad por los jóvenes se hace patente en los diversos convenios que desde 1995 ha ido firmando con varias universidades.

La apuesta por los jóvenes se canaliza mediante contactos periódicos, con información y ofertas dirigidas especialmente a ellos. Durante el año 2005 se ha seguido enviando trimestralmente el IN, el informativo joven de Caixa Catalunya, a los jóvenes que disponen de un carné universitario emitido por la Entidad, que también es una Visa Electron. El IN les informa de las principales novedades financieras y de promociones y ofertas no financieras (descuentos en teatros, conciertos, proyecciones de películas y museos), así como de iniciativas y actividades de la Obra Social y sus fundaciones.

También se contacta con los jóvenes en dos momentos clave: finalización de estudios (el carné universitario caduca y se sustituye por una Visa Electron) y al cumplir 26 años (la Libreta Joven Total pasa a ser la Libreta Total). Se aprovecha el contacto para asesorarles sobre los nuevos productos y servicios que necesitarán en estas nuevas etapas.

Programa personas mayores

La importancia de la fidelidad y confianza depositada en Caixa Catalunya a lo largo de los años por los clientes de más edad se ha seguido reconociendo con comunicaciones periódicas que contienen información sobre temas escogidos y diseñados pensando exclusivamente en sus necesidades y en su particular situación vital, y del mismo modo se han escogido los obsequios que las acompañan. Los contenidos del año 2005 han girado en torno a:

- Temas sociales, como el acceso a actividades organizadas o promovidas por la Obra Social y sus fundaciones (Programa Vive y Convive, parejas lingüísticas, sala de exposiciones de La Pedrera, etc.).
- Cursos de formación, conferencias y viajes culturales dirigidos a personas mayores o con participación de éstas.
- Información relacionada con la salud y la seguridad, con el obsequio de la guía *Fortalezca la memoria*.
- Descuentos en actividades de ocio y culturales, como museos, espectáculos y ferias.

Programa empresas

En el marco del programa de empresas, se han elaborado elementos de comunicación que ayudan a los gestores en las entrevistas de asesoramiento a personas jurídicas clientes de la Entidad. También se ha seguido enviando el Informativo Empresa, una comunicación periódica que se envía por correo electrónico a las empresas clientes.

El Informativo Empresa recoge en cada número, de manera breve y práctica, información y noticias destacadas de los últimos estudios económicos publicados en la Entidad, formación on-line gratuita, artículos de interés, servicios específicos, programas de ayudas a empresas y acuerdos de financiación, entre otras.

Programa segmento banca personal

Como en el programa de empresas, además de elaborar ayudas para gestores especializados en asesoramiento de productos y servicios específicos para los clientes del segmento estratégico de banca personal, este año se han realizado nuevas acciones y apoyos para potenciar su vinculación y la fidelización, y se les ha entregado regalos exclusivos para este segmento.

Programa menores

Caixa Catalunya ha seguido colaborando con el programa Bienvenido Bebé, para los recién nacidos, regalando el ingreso de 18 euros en la apertura de una libreta Plan Futuro, producto de ahorro vinculado a un seguro con una rentabilidad mínima garantizada, para ir ahorrando hasta la mayoría de edad del menor.

En la línea de mantener un contacto periódico con los menores para llegar a ser su entidad de referencia cuando empiecen a tener las primeras necesidades financieras, al inicio del curso escolar se ha invitado a los titulares de libretas Plan Futuro vigentes a recoger en la oficina un regalo, diferente según la edad de cada uno.

6. Calidad y Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente fue creado en 1989, mucho antes que su existencia fuera obligatoria para las entidades financieras. Esta obligatoriedad quedó establecida con la entrada en vigor de la Orden ECO 734/2004, del 11 de marzo, que define también el protocolo para la recepción, gestión y resolución de quejas y reclamaciones de los clientes, así como la relación con otros órganos de mediación. Para Caixa Catalunya, su entrada en vigor no representó más que una adaptación de procedimiento, sin que se modificara sustancialmente el espíritu que había inspirado su creación.

Paralelamente a la gestión de las quejas y reclamaciones formalmente expresadas al Servicio de Atención al Cliente, desde Calidad de Servicio se atienden llamadas telefónicas, comunicaciones escritas y visitas de

clientes que quieren ser atendidos personalmente para expresar sus comentarios, sugerencias, incidencias o consultas varias. A todos ellos se les ofrece interés, dedicación, transparencia y respuesta personalizada.

Las comunicaciones de resoluciones desestimatorias emitidas por el Servicio de Atención al Cliente van siempre acompañadas de información para que el cliente sepa a qué instancias se puede dirigir en caso de querer continuar con la reclamación (Defensor del Cliente y Banco de España).

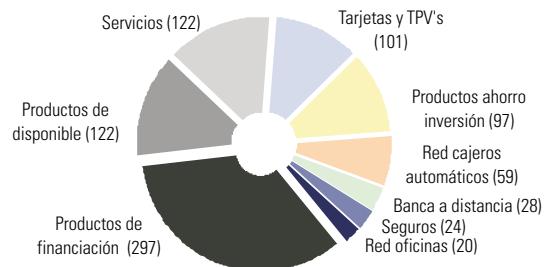
Al margen de los canales obligatorios establecidos, el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente ofrece atención personalizada en la plaza Antoni Maura, n.^o 6 de Barcelona (sede central de Caixa Catalunya), comunicación telefónica las 24 horas al día con la colaboración de la banca telefónica (Línea Total), acceso a través de la web de Caixa Catalunya (Escuchamos para mejorar) y de la dirección de correo electrónico calidad@caixacatalunya.es.

Para favorecer la orientación a la mejora, las cuestiones expuestas por los clientes y las resoluciones adoptadas se trasladan a todas las partes implicadas (oficinas, departamentos centrales o filiales), para que tomen las medidas necesarias para mejorar el servicio (si es ése el caso) y evitar repeticiones o situaciones similares con otros clientes.

Desde Caixa Catalunya se ha buscado el aprovechamiento máximo que pueda derivarse del análisis de las situaciones que se le plantean, ya sea en forma de sugerencias o de quejas y reclamaciones. Entendemos que una función esencial del servicio es la generación de criterio en cuanto a las formas de conducta. En este sentido, se están diseñando procedimientos de comunicación interna para la difusión de recomendaciones, conclusiones y criterios que permitan, además de poseer su conocimiento, realizar su interiorización progresiva.

Durante el ejercicio 2005, el Servicio de Atención al Cliente de Caixa Catalunya ha iniciado un total de 870 expedientes, de queja (164) o de reclamación (706), según la distribución temática siguiente:

**QUEJAS Y RECLAMACIONES
RECIBIDAS EN EL SERVICIO
DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
2005**



Además de estas quejas y reclamaciones, la Entidad recibe un número importante de sugerencias, que traman el Departamento de Calidad y el Servicio de Atención al Cliente y que contribuyen a mejorar el servicio que Caixa Catalunya presta a los clientes.

“La opinión y la percepción de los clientes es información relevante para la mejora de los servicios”

Anualmente se realiza una encuesta de calidad interna con el objetivo principal de recoger la impresión de la red de oficinas sobre la calidad del servicio que reciben. Se recogen puntuaciones, comentarios y sugerencias de mejora referidos a departamentos centrales, a los servicios descentralizados de las direcciones territoriales y a las filiales. Se trata de identificar áreas de mejora en los procesos internos y que tales mejoras impac-ten en los servicios de la Entidad en relación con los clientes.

Otro mecanismo de la Entidad para saber hacia qué aspectos debe enfocar los esfuerzos de mejora son las encuestas de satisfacción a los clientes sobre los diferentes atributos del servicio que se ofrece y sobre los rasgos por los que Caixa Catalunya se quiere destacar: sus valores. En ese sentido, durante el segundo semestre de 2005 se ha llevado a término un amplio estudio de satisfacción, cuya finalización se ha previsto dentro de 2006.

| Capital humano

Caixa Catalunya cree que el camino para garantizar el éxito de la Entidad es contar con unos empleados satisfechos y con un elevado compromiso con los objetivos de la organización. Asimismo, es consciente de que tanto la satisfacción como el compromiso de la plantilla serán fruto, en buena parte, de la implantación de políticas y procesos de recursos humanos que, por un lado, respeten a las personas y, por otro, reconozcan justamente sus esfuerzos. Por ello, las principales iniciativas que tienen por objetivo satisfacer las expectativas profesionales de los empleados e implicarlos en la consecución de los objetivos de la Entidad, así como potenciar el liderazgo de sus directivos y el desarrollo de habilidades, son consideradas elementos estratégicos.

Y es que son las mujeres y los hombres que componen la plantilla quienes, con la aportación de su valía y de su compromiso profesional, han ayudado a situar a Caixa Catalunya, tanto en la vertiente financiera como en la social, entre las primeras cajas de ahorros, a la vez que han contribuido a consolidar al Grupo Caixa Catalunya como un importante grupo financiero caracterizado por su dinámica de crecimiento, por su espíritu de innovación y por una forma de trabajar propia.

1. Política y modelo de capital humano

Política de recursos humanos

Durante los años 2003-2004, Caixa Catalunya elaboró una serie de políticas de gestión de personas. En su elaboración participaron el Comité de Dirección, los directores de área, especialmente el Área de Recursos Humanos y el Área Comercial, y los directores territoriales, entre otros.

La finalidad de estas políticas es ordenar y homogeneizar la práctica de la gestión de personas en toda la Entidad, que incluye todos los procesos, desde la planificación de plantillas hasta el comportamiento ético, pasando por la selección interna y externa, la formación y el desarrollo profesional. Para la realización de este trabajo se tuvieron en cuenta la visión estratégica, la misión y los valores corporativos de la Entidad.

En el marco del Plan Estratégico de la Entidad, la estrategia de recursos humanos tiene por principales objetivos:

- Dar respuesta a las necesidades de personal derivadas del nuevo Plan Estratégico.
- Garantizar la implantación efectiva de las políticas de personas que afectan a los procesos.
- Profundizar definitivamente en la implantación del modelo de competencias y, específicamente, del sistema de gestión del cumplimiento, así como en la autoevaluación de conocimientos, y para detectar talento y desarrollo en las personas.

- Implantar un nuevo programa de integración para las nuevas incorporaciones, con un seguimiento de su evolución en los dos primeros años.
- Diseñar y desarrollar planes de formación para figuras estratégicas.
- Intensificar el desarrollo en habilidades directivas a mandos intermedios.

Así, los principales aspectos reflejados en la política de gestión de las personas son:

- Garantizar que Caixa Catalunya tenga la plantilla necesaria (tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo) para atender a sus necesidades organizativas actuales y futuras.
- Asegurar, siempre y cuando sea posible, la cobertura de las necesidades de personal de Caixa Catalunya, mediante empleados que ya trabajan, para garantizar la mejor integración posible entre personas y la función a ocupar y promover el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.
- Identificar e incorporar los mejores profesionales, garantizando una óptima adecuación persona-lugar y buscando la incorporación del máximo potencial profesional que permita atender a las demandas presentes y futuras de la Entidad.
- Asegurar que todos los empleados dispongan de programas y acciones de formación que les permitan alcanzar los máximos niveles de competencia profesional para atender eficazmente tanto a los objetivos actuales como futuros de la Entidad con el mejor cumplimiento.
- Garantizar que el sistema de retribución y compensación esté alineado con la estrategia de Caixa Catalunya, que sea equitativo, eficiente, motivador y competitivo en el mercado sectorial y que respete la legislación vigente.
- Impulsar un modelo de relaciones laborales que garantice como norma básica el respeto a las personas y a sus derechos como individuos y como trabajadores dentro del marco constituido por el convenio colectivo y la legislación vigente.
- Facilitar la consecución de los objetivos organizativos y fomentar el diálogo social, mediante una comunicación fluida entre Caixa Catalunya y los representantes legales de los empleados para favorecer el buen clima social y organizativo.
- Fomentar una cultura y unas prácticas profesionales respetuosas con el marco normativo establecido por la Entidad que impidan desviaciones o quebrantos contrarios al buen gobierno y funcionamiento de la Entidad, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter laboral.

- Promover y mejorar constantemente las condiciones de trabajo de los empleados, con objeto de garantizar la prevención de cualquier riesgo que afecte a su salud y asegurar que se mantiene, en todo momento, un entorno saludable.
- Asegurar un buen entorno laboral a fin de obtener un adecuado equilibrio entre la vida profesional y la personal, generando un clima motivador y satisfactorio, con especial atención a la salud y la seguridad de los empleados.
- Garantizar que todos los profesionales que se incorporan disponen de la información y la orientación sobre los aspectos culturales de la Entidad y de su estrategia, visión, misión y valores), de su negocio, de su organización y de sus procedimientos principales suficientes para permitirles una rápida y eficaz adaptación en el entorno de trabajo.
- Desarrollar el talento humano de la Entidad y orientar el cumplimiento profesional por medio de un modelo de gestión que facilite una comunicación sistemática, entre los responsables de equipo y los colaboradores, de los objetivos y los comportamientos deseables.
- Favorecer el desarrollo de las capacidades profesionales de todos los empleados, con una oferta de mejora profesional conforme al desarrollo de la Entidad y los retos futuros.
- Asegurar la existencia y la aplicación de unos criterios éticos de actuación en la relación de la Entidad con los empleados y en la relación profesional entre ellos mismos y con los clientes.

Comportamiento ético

Caixa Catalunya entiende por comportamiento ético las acciones inspiradas en el trato respetuoso con las personas, tanto con las que componen Caixa Catalunya como con cualquier otra del entorno, así como con el entorno social y ambiental.

Tal comportamiento ético afecta a empleados, clientes y proveedores e incluye la oferta de un servicio de calidad y un trato ético y transparente que cumpla con los compromisos adquiridos, la garantía de profesionalidad y rigor en sus decisiones y actividades, particularmente las relacionadas con personas, y el respeto a la dignidad personal y a la diversidad, procurando la concordancia y la convivencia necesarias para facilitar unas relaciones y un entorno satisfactorios.

Este comportamiento ético se ve reflejado en las competencias requeridas a los empleados de la Entidad, a quienes se les exige respeto, honestidad y confianza:

- En el asesoramiento al cliente, mediante un trato correcto y ético.
- En la negociación con clientes internos y externos, con una actuación que sea flexible y con capacidad de consenso para ganarse el respeto y la confianza de los interlocutores.
- En el desarrollo de personas, con la creación de un entorno de diálogo y comunicación adecuado.
- En el liderazgo, por lo que significa de ejemplo para la coherencia y la honestidad con las que el empleado aplica su responsabilidad en los valores corporativos y las distintas políticas de la Entidad.
- En la toma de decisiones, con un comportamiento ético en todos los ámbitos, especialmente en el de funciones directivas, que, además, deben impulsar la toma de decisiones éticas en toda la Entidad.
- En las relaciones interpersonales, con la potenciación del establecimiento de una red de relaciones por medio de actuaciones transparentes, coherentes y éticas dentro y fuera de la Entidad.
- En la comunicación, promoviendo de forma activa la comunicación clara y transparente.

A comienzos de este año, Caixa Catalunya ha publicado, en la intranet, los valores corporativos, que son fruto del trabajo efectuado por los directivos de la Entidad.

Dichos valores deben convertirse en comportamientos habituales de todos los empleados, puesto que todo el equipo humano debe identificarse con ellos, interiorizarlos e integrarlos en sus actuaciones.

Los valores se tienen que materializar en conductas que orienten las actividades cotidianas. Con tal objeto, se ha incorporado al programa de integración un módulo de dieciséis horas para facilitar que los nuevos colaboradores de Caixa Catalunya sean capaces de aportar contribuciones en el contexto de su unidad de trabajo, en la línea de la nueva cultura y valores organizativos.

Modelo de gestión de las personas

Con el objetivo de hacer más igualitaria, universal, transparente, motivadora y sencilla la gestión de personas, en el año 2003 Caixa Catalunya inició el diseño de los elementos básicos para implantar un modelo de gestión de personas basado en las competencias.

Estas competencias están totalmente alineadas con la misión, la visión y los valores de la Entidad y deben permitir conocer a las personas, aumentar las capacidades profesionales y optimizar su rendimiento.

■ Sistema de gestión por competencias

Por dicho motivo, Caixa Catalunya ha definido para cada puesto de trabajo las competencias críticas que permitirán desarrollar con éxito cada una de las funciones existentes en la Entidad.

La comparación entre lo que Caixa Catalunya espera de cada función (perfil de función) y el perfil personal del empleado permitirá gestionar mejor el desarrollo profesional de todos los integrantes de la Entidad en formación, selección y desarrollo profesional, entre otros aspectos.

Para Caixa Catalunya, la gestión de personas no es sólo responsabilidad de recursos humanos, sino de todo aquel que tiene un equipo de personas a su cargo, y por ello se ha implantado en toda la plantilla un sistema de gestión del cumplimiento que permite a cada responsable de equipos orientar el desarrollo profesional de sus colaboradores. Este proceso tiene por única finalidad desarrollar el talento humano de la Entidad y orientar el cumplimiento profesional. Dicho cumplimiento se efectúa con entrevistas a lo largo del año que persiguen facilitar una comunicación sistemática entre los responsables de equipos y sus colaboradores, en las que se acuerdan objetivos y se determina el nivel de habilidades y actitudes del colaborador según el perfil de competencias definido.

■ Autoevaluación en conocimientos

Caixa Catalunya ha querido también que el empleado sea protagonista y a la vez responsable de su propia formación, y por eso ha puesto en marcha la autoevaluación en conocimientos, en la que cada empleado valora el nivel de conocimientos que tiene según el perfil definido para su puesto de trabajo.

Estos dos sistemas de valoración (sistema de gestión de cumplimiento y autoevaluación en conocimientos) son los dos procesos de información que dan sentido a todo el sistema de gestión por competencias y sus resultados afectan a todos los procesos de gestión de personas, desde la formación hasta la selección externa e interna, y finalmente el desarrollo profesional.

Tras el primer año de implantación en toda la plantilla de los dos procesos de evaluación, y con la finalidad de adaptar las competencias a la visión, misión y valores de la Entidad, este año 2005 se han revisado los directores de competencias. Su resultado es un eje directorio de competencias totalmente alineado con la misión, la visión y los valores de Caixa Catalunya y que potencia la actuación ética y la honestidad de los empleados.

2. Diálogo con las personas

Uno de los objetivos del modelo de gestión de personas de Caixa Catalunya, que, basado en la visión corporativa, tiene por centro de gravedad los empleados y empleadas de la Entidad, es favorecer sistemas y mecanismos de diálogo, como por ejemplo los siguientes:

- Sistema de gestión del cumplimiento, realizado anualmente y con un alcance que engloba a toda la plantilla de la Entidad.
- Sistema de autoevaluación de conocimientos, que abarca la red de oficinas y que permite identificar las necesidades de formación en los momentos en que se requiera una mejora del perfil.
- Comisión interpretativa de acuerdos, que se reúne según necesidades relacionadas con los préstamos, prejubilaciones y aplicación del convenio colectivo, y afecta al total de empleados de la Entidad.
- Comisión de seguimiento de formación, que se reúne periódicamente para mantener actualizada la información sobre formación.
- Mesas negociadoras, para tratar trimestralmente sobre las mejoras salariales.
- Comisión de Control del Plan de Pensiones, para el seguimiento mensual de las inversiones y las cuestiones relacionadas con el plan de pensiones de los empleados.
- Comisión de Salud y Seguridad, para el seguimiento trimestral de los aspectos relacionados con la salud y seguridad y la ergonomía del mobiliario, entre otras cuestiones.
- Reunión de presentación del Plan de Formación, de carácter anual e informativo.

Por otro lado, existe un buzón de sugerencias interno abierto a la participación de todos los empleados que permite comunicar mediante correo electrónico los aspectos organizativos que se considera que es posible mejorar con una determinada propuesta. Estas cuestiones, sometidas a evaluación por los departamentos afectados, en caso de ser aprobadas se comunican al empleado correspondiente y se ponen en conocimiento de toda la organización antes de implantarlas.

En la actualidad todavía está vigente el convenio colectivo del período 2003-2006, que es aplicable a todos los empleados de la Entidad. Este convenio y los diferentes pactos laborales se elaboran en el marco de una política de consenso con los representantes de los trabajadores y están muy por encima de las diferentes normativas vigentes, por lo que los empleados y empleadas disfrutan de una serie de condiciones laborales más favorables que las señaladas en el convenio.

Los representantes de los trabajadores son renovados cada cuatro años y los de 2005 son los mismos que se publicaron el año anterior. De acuerdo con el resultado del último proceso electoral celebrado en la Entidad, la representatividad legal de los empleados en el comité de empresa de Caixa Catalunya ha quedado establecida en 54 delegados de Comisiones Obreras, 28 de la Unión General de Trabajadores, 27 del Sindicat

d'Estalvi de Catalunya, 9 de la Confederación Sindical Independiente-Cajas de Ahorros, 4 del Sindicato de Empleados de Cajas y 1 de la Confederación Intersindical Galega.

Asimismo, dentro de la Asamblea General de la Entidad hay 20 representantes del personal, elegidos directamente entre el personal fijo de plantilla por este mismo, según lo establecido en el correspondiente reglamento. También cuentan con representación, con criterios de proporcionalidad, en los distintos órganos de gobierno delegados.

Los trabajadores de las fundaciones, vinculadas a la Obra Social, están regulados por los convenios sectoriales que se aplican en cada caso y tienen, con arreglo a la normativa establecida, un representante sindical en la Fundació Caixa Catalunya y en la Fundació Territori i Paisatge y un comité de empresa, formado por cinco miembros, en la Fundació Viure i Conviure.

Para complementar los mecanismos de diálogo, se han desarrollado otras líneas de comunicación interna. Así, la intranet corporativa, a través de la página principal, permite obtener la siguiente información:

- Comunicados y circulares operativas
- Comunicaciones de recursos humanos: la ficha del empleado, los recibos de la nómina, los certificados, etc.
- Información de las secciones sindicales y de la Agrupació d'Empleats Sant Jordi

Por otro lado, agrupado en la intranet corporativa, existe un espacio destinado a comunicación interna, que incluye contenidos actualizados sobre las actividades de la Entidad, como por ejemplo:

- Información sobre el ejercicio y sobre el Plan Estratégico 2005–2007
- Actividades CC
- Agenda
- Publicaciones
- Notas y resúmenes de prensa

Asimismo, con periodicidad cuatrimestral, se publica la revista Flash CC, sobre aspectos de actualidad en Caixa Catalunya.

Estas ayudas se complementan con varios actos presenciales que se celebran durante el año:

- Convención anual, a la que asisten todos los directivos, jefes de departamento y directores de oficina
- Presentación del Plan Estratégico, Plan Comercial y de Marketing
- Plenarios del equipo comercial
- Convención de recursos humanos, a la que asisten todos los miembros del área

Todos estos mecanismos de diálogo y comunicación interna han permitido desarrollar una serie de compromisos y planes que han mejorado la relación de Caixa Catalunya con su capital humano.

En enero de 2005 se redistribuyó la nómina en doce pagas de igual cuantía, lo que permite más claridad en la percepción del salario. En línea con esta redistribución, se ha abonado, en concepto de liquidación de pagas proporcionales a casi la totalidad de la plantilla (5.054 empleados), un total de 49,8 millones de euros.

Asimismo, en julio de 2005, Caixa Catalunya suscribió con la mayoría de la representación sindical el acuerdo sobre transposición del convenio colectivo, estructura salarial y empleo.

Dicho acuerdo es fruto del nuevo proceso negociador llevado a cabo como consecuencia del acuerdo firmado sobre negociación colectiva.

El acuerdo regula las siguientes materias:

- Creación de empleo
- Clasificación profesional y promoción por experiencia
- Clasificación de oficinas y promoción por función
- Definición de una nueva estructura retributiva
- Reconocimiento diferido de la antigüedad del personal que con fecha 7 de junio de 1993 tenía un contrato de trabajo temporal no estacional
- Prórroga del acuerdo sobre el sistema de jubilación parcial para los empleados que cumplen cincuenta y ocho años durante el ejercicio 2006

Para ejercer las funciones propias, los representantes de los trabajadores tienen a su disposición:

- Local asignado a cada una de las secciones sindicales, donde pueden recibir visitas, realizar entrevistas, etc.
- Medios informáticos para el desarrollo de sus funciones
- Medios telemáticos (teléfono, fax, fotocopiadora)
- Emisión y distribución de comunicados y circulares sindicales por la intranet corporativa (y de forma optativa en papel)

Mecanismos de diálogo externo

Caixa Catalunya participa en distintas asociaciones y establece acuerdos en el ámbito de las relaciones laborales. Las principales de dichas asociaciones son:

- ACARL (Asociación de Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales), que permite unificar los criterios en materia de relaciones laborales.
- SPMCA (Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros), que permite unificar criterios en materia de seguridad y salud.
- GREF (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras), que permite realizar intercambios de información de instrumentos y de experiencias relacionados con la formación.
- EFPA (European Financial Planning Association), que permite garantizar un adecuado desarrollo de la profesión, así como unificar los intereses de la inversión, de las entidades y de los profesionales en Europa.
- Patronato IDEC (Instituto de Educación Continua) y Patronato IEF (Instituto de Estudios Financieros), con objetivos relacionados con la formación y el desarrollo de los trabajadores.

3. Desarrollo de la política de capital humano

Selección, promoción y generación de empleo

Caixa Catalunya dispone de una política de contratación que asegura que el tipo de contrato establecido entre la Entidad y sus empleados cumple con los requerimientos legales y permite cubrir, con la mayor eficiencia, las necesidades de personal de cada tipo de función.

Esta política define que Caixa Catalunya utilizará las modalidades de contratación que, cumpliendo la legislación vigente, se adapten mejor a las necesidades de la Entidad en cada momento.

Los procesos de selección han seguido mejorando, en línea con el modelo de gestión por competencias. Dichos procesos tienen por objetivo asegurar la cobertura de necesidades de personal, garantizando el mejor encaje posible entre personas y funciones.

Caixa Catalunya considera preferente la selección interna, con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional y de mejorar las expectativas de los empleados. Se lleva a cabo con la identificación y tutela de personas con potencial y con capacidad de adquirir nuevas responsabilidades fomentando la polivalencia funcional. A lo largo de 2005, la selección interna ha representado, dentro del ámbito comercial, 532 promociones, correspondientes a 107 directores de oficina, 4 directores de negocio de corporativa, 22 directores de negocio de empresa, 186 subdirectores de oficina, 53 gerentes de empresa, 40 gestores de banca personal y 120 gestores comerciales.

“Caixa Catalunya tiene como objetivo la generación de empleo estable”

Entre los criterios básicos de selección interna, destacan la relación de competencias, entre el candidato y las exigencias del puesto de trabajo, su historial de consecución de objetivos y retos cualitativos y su historial de evaluación del cumplimiento, así como las características específicas de la posición que se debe cubrir y el tiempo de ejercicio en la posición anterior, que garantice que se han adquirido las competencias necesarias o, en otras palabras, el grado de consolidación de la trayectoria profesional.

Se ha ampliado el número de funciones establecidas por convenio, por lo que se establecen más posibilidades de desarrollo profesional. Una de estas funciones es la figura multioficina para director de negocio de empresa, gestor de empresa y gestor de banca personal, que en la actualidad son las que tienen una antigüedad y edad media más joven.

La política de selección externa de la Entidad tiene por objetivo identificar e incorporar a los mejores profesionales, garantizando una óptima adecuación persona-puesto de trabajo y buscando la incorporación del máximo potencial profesional que permita atender las demandas presentes y futuras de la Entidad.

Los procesos de selección externa se conciben para cubrir puestos de trabajo que no se hayan podido cubrir con selección interna, dado que se entiende que de esta forma se fomenta el desarrollo profesional y se mejoran las expectativas de los empleados de la Entidad, y sólo pueden ser contratadas personas externas que hayan superado un proceso de selección externa.

Siempre se mantiene el principio de igualdad y no discriminación y se siguen únicamente criterios profesionales de mejor adecuación a la función y al desarrollo profesionales.

En la decisión de incorporar a un candidato externo se tiene en cuenta no solamente su encaje con las necesidades existentes, sino también su potencial de desarrollo o de recorrido profesional futuro, así como su orientación hacia a los valores de la Entidad.

Las modalidades de contratación pueden ser fijas o eventuales. Adicionalmente, se pueden contratar los servicios de personal de ETT y establecer convenios con universidades para incorporar estudiantes que colaboren en determinados proyectos de la Entidad. Efectivamente, Caixa Catalunya, con el fin de promover el trabajo entre los jóvenes y la voluntad de aproximar el mundo empresarial al mundo académico, en el año 2005 ha firmado acuerdos de colaboración con seis universidades y escuelas de negocio y, gracias a ello, 21 estudiantes han realizado prácticas en los departamentos centrales de la Entidad.

Indicadores de empleo y condiciones laborales

	2004	2005
Número de empleados total de la Entidad*	5.238	5.608
BAI por trabajador (en miles de euros)**	39,4	47,6
Número de trabajadores de la red de oficinas	4.347	4.642
Número de trabajadores en departamentos centrales	891	966
Número de trabajadores de la Obra Social	10	12
Número de trabajadores de las cuatro fundaciones	139	122
Número de trabajadores de las empresas del Grupo***	616	611
% rotación externa de la Entidad (número de personas) ****	0,43% (24)	0,75% (46)
% trabajadores de la Entidad a tiempo completo*****	n.d	99,01%
% trabajadores de la Entidad a tiempo parcial*****	n.d	0,99%
% trabajadores de la Entidad con contrato indefinido	98,5%	99,4%
% trabajadores con contrato temporal	1,5%	0,6%
% trabajadores contratos mediante ETT	3,0%	3,3%

* Plantilla correspondiente a los empleados a 31 de diciembre.

** BAI por empleado a 31 de diciembre.

*** Corresponde a la plantilla agregada de las sociedades del Grupo: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Corredoria d'Assegurances, Caixa Catalunya Gestión, Gestió, Gestió d'ActiusTitulitzats, Procam, Invercartera e ITC.

**** No incorporan jubilaciones ni prejubilaciones. Las bajas de empleados han sido voluntarias.

***** No se dispone de esta ratio para 2004 y calcularla sería bastante laborioso.

Diversidad y oportunidad

La siguiente tabla muestra los principales datos del perfil del capital humano, diferenciando entre hombres y mujeres.

Indicadores de diversidad e igualdad

	2004	2005
Número de hombres	3.433	3.551
Número de mujeres	1.805	2.057
Número de mujeres en la red de oficinas	1.486	1.697
Número de mujeres en departamentos centrales	319	360
Número de trabajadores con cargo de dirección	25	29
Número de mujeres con cargo de dirección	1	2
Número de trabajadores con cargo de responsabilidad	2.272	2.437
Número de mujeres con cargo de responsabilidad	498	616
Número de trabajadores con discapacidad (nivel de discapacidad $\geq 33\%$)	21	24
Número de trabajadores de procedencia extranjera	3	7
Número de hombres promovidos	184	317
Número de mujeres promovidas	152	262
% de trabajadores con formación universitaria	n.d	82,1%*
Edad media (años)	40,2	40,0

* Trabajadores incorporados los últimos tres años

También cabe remarcar entre los aspectos básicos de la política de recursos humanos el aumento de la incorporación de la mujer, con 2.057 empleadas, lo que significa un 36,7% de la plantilla, y la participación creciente de la mujer en funciones de responsabilidad, con un aumento del 23,7% respecto al año 2004. Estos datos son un reflejo más del compromiso de Caixa Catalunya con la igualdad de oportunidades, reforzada con una política antidiscriminatoria y de prevención del acoso sexual.

En relación con este último aspecto, Caixa Catalunya pertenece a la Comisión de Acoso Laboral y a la Comisión de Acoso Sexual, dentro de la ACARL (Asociación de Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales). Dicha asociación ha elaborado varios documentos de trabajo que ahora se negocian con la representación interna de cada entidad para llegar a implantarlos.

En ese sentido, se está trabajando con todas las fuerzas sindicales en un protocolo de actuación en caso de acoso sexual y para que el próximo convenio colectivo incluya políticas de tolerancia cero en acoso moral (artículo 12), la consideración como falta muy grave del acoso sexual (artículo 80) y el compromiso de promover políticas de igualdad de oportunidades en el trabajo (artículo 13).

Para los casos de acoso sexual, en la actualidad están definidos los procedimientos de actuación en los estatutos de los trabajadores y en las directivas comunitarias. Ante un comportamiento reprochable, los empleados pueden dirigirse al superior jerárquico de la persona pasiva o activa de tal comportamiento, a un gestor de recursos humanos o al Departamento de Auditoría y posteriormente, si procede, se aplicarán los procedimientos previstos en la legislación vigente.

Formación y desarrollo

A fin de dar respuesta a las necesidades formativas de la Entidad, se ha desarrollado una política de formación, con el establecimiento de una serie de objetivos, que pone al alcance de todos los empleados de Caixa Catalunya programas y acciones de formación que les permiten alcanzar los máximos niveles de competencia profesional para lograr con eficacia tanto los objetivos actuales como futuros de la Entidad.

El desarrollo de dichos objetivos de formación durante el año 2005 se ha focalizado en:

- Fomentar el aprendizaje continuo en el personal de toda la Entidad.
- Potenciar la orientación al desarrollo profesional propio.
- Continuar con los programas y líneas formativas de alta calidad y larga duración que permitan mejorar las actuaciones en el puesto de trabajo o prepararse para asumir otras funciones o responsabilidades.

- Consolidar el papel estratégico de la formación y el desarrollo de las personas, mejorar sus capacidades e incidir en las personas que ocupan posiciones clave en la Entidad.

Las herramientas que deben facilitar la consecución de estos cuatro objetivos son:

- Un programa de formación para contribuir al establecimiento de los pilares del aprendizaje continuo.
- Una plataforma de aprendizaje electrónico Caixa Catalunya Aula, que permite gestionar el conocimiento con la adopción de nuevas tecnologías, las cuales se están convirtiendo en un elemento diferenciador en el ámbito formativo que permitirá dar respuesta en el año 2006 a las necesidades formativas derivadas del sistema de gestión por competencias. Desde Caixa Catalunya Aula, los empleados tendrán acceso al Entorno Virtual de Aprendizaje y Gestión del Conocimiento para su desarrollo profesional.
- Unas políticas de desarrollo del capital profesional que establecen los principales criterios para la identificación y el desarrollo del potencial profesional de los empleados.
- Dos sistemas de valoración: el sistema de gestión del cumplimiento y la autoevaluación en conocimientos, que permitirán focalizar la formación, en función de las necesidades concretas de cada empleado, por colectivo o zona geográfica.

Para desarrollar la política de formación y los objetivos que derivan de ella, se cuenta con un programa de formación que permite dar a conocer la oferta formativa definida para el ejercicio, basada en las necesidades del plan estratégico, en el perfil de competencias (habilidades, actitudes y conocimientos) definido para cada función y en los cambios funcionales establecidos por ley, entre otros.

Este programa facilita la gestión de la participación en las distintas actividades formativas a las que cada empleado puede ser convocado o que él mismo pueda solicitar, con objeto de fomentar que todos los empleados sean responsables en la medida de lo posible de su propia formación.

Indicadores de formación y desarrollo de los empleados*

	2004	2005
Media de horas por trabajador	35	47
Media de horas por trabajador formado	67	104
% de la plantilla que ha asistido a formación asociada al desarrollo profesional y la empleabilidad**	44%	45%
Total de horas de formación	184.503***	301.886

*Las subvenciones recibidas por formación durante 2005 han sido de 136 miles de euros.

**Incluye a los empleados acogidos al permiso retribuido o jubilación parcial y los que se encuentran en situación de jubilación.

***Este dato corrige el publicado en la página 81 del Informe Anual 2004 de Caixa Catalunya.

El número total de horas de formación se ha incrementado en un 64% respecto al año 2004. Estas horas de formación se distribuyen en grandes líneas de actuación:

- a) Para garantizar que todos los profesionales que se incorporan a Caixa Catalunya dispongan de información y orientación sobre aspectos de cultura de la Entidad, de su negocio, de su organización y de sus procedimientos principales.

Esta línea de actuación se ha llevado a cabo con el programa de integración diseñado en 2005 y ha asistido el 100% de las nuevas incorporaciones, las cuales, por razón de su gran número este año, representan el 32% del total de horas de formación.

- b) Para asegurarse de que todos los empleados de la Entidad mantengan las competencias necesarias para poder desarrollar sus funciones con eficacia. Para ello se procura contar con las respuestas formativas más adecuadas para:

- Aumentar los conocimientos de cada persona para lograr los conocimientos requeridos para su puesto de trabajo. Ésta ha sido la otra gran línea formativa prioritaria este año 2005, con un 31% del total de horas de formación impartidas.

Dentro de esta línea se han desplegado acciones más concretas, algunas de las cuales son:

- La Diplomatura en Asesoramiento Financiero, que permite a los directores ya consolidados en la función aumentar y consolidar la formación en finanzas, conocimientos bancarios y asesoramiento al cliente.
- La certificación EFA (nivel I+II), reconocida a escala europea y que ha permitido a Caixa Catalunya contar con asesores financieros reconocidos en este mismo ámbito y ocupar una de las primeras posiciones en España por el número de certificaciones obtenidas.
- La certificación de analistas financieros reconocida a escala europea (CEFA).
- La formación en ofimática.

"En Caixa Catalunya se apuesta por la certificación de máxima calidad"

El número total de empleados que tienen la Certificación en Asesoramiento Financiero, es decir, que han superado los niveles I y II, es 469, y hay 37 más que ya tienen aprobado el nivel I.

Dicho programa se ha incluido en los principales proyectos de acceso a nuevas funciones y adecuación al puesto de trabajo de las principales figuras comerciales, como por ejemplo los gestores multioficina o los directores de oficina.

■ Desarrollar las habilidades consideradas clave para la función y que, por lo tanto, son clave para el Plan Estratégico, como pueden ser las comerciales. Dentro de estas acciones, las principales habilidades más desarrolladas son:

- Habilidades directivas, como el liderazgo, trabajo en equipo o desarrollo de personas.
- Habilidades de relación con los demás, sean colaboradores, clientes internos o externos y proveedores, entre otros.
- Habilidades de rendimiento, como habilidades comerciales o de orientación a resultados.
- Habilidades de análisis.

En este ámbito de la formación en habilidades, hay que destacar dos grandes proyectos que dan respuesta directa al perfil de competencia definido para funciones directivas: el proyecto ULYSSES y el proyecto ÍTACA. Estos dos proyectos han representado el 11% del total de formación impartida durante 2005. Esta línea de formación ha sido la que ha contado con más participantes (el 39% de los empleados que han asistido a algún tipo de formación lo han hecho en formación de habilidades).

c) Para atender tanto a los aspectos de mejora de actuaciones en el lugar actual, comentadas en el anterior punto, como los de preparación para otras funciones o responsabilidades futuras.

Esta formación se ha proporcionado con programas de acceso, en los que han tenido una relevancia especial las funciones multioficina, con 122 nuevos gestores formados, y la función de director, con 112 nuevos directores formados.

Esta formación incluye tanto aspectos del nuevo rol a asumir como el asesoramiento financiero y las habilidades comerciales, representando el 23% del total de horas impartidas.

La Entidad dispone de un sistema para evaluar la satisfacción de la formación recibida con un cuestionario que se rellena en el aula de formación una vez finalizada la actividad.

d) En el año 2005, Caixa Catalunya ha puesto en marcha el programa Renacer, que tendrá continuidad durante 2006, orientado a ofrecer a los empleados y empleadas que se hayan acogido al acuerdo de prejubilaciones un espacio de reflexión que ayude a adaptarse mejor a la nueva situación. El programa prevé un ciclo de conferencias con temas variados para que los empleados que se acojan a dicho acuerdo puedan afrontar las necesidades de esta nueva etapa. Gracias a este programa Caixa Catalunya es líder en el sector en actuaciones de esta naturaleza y refuerza, con hechos, su compromiso con las personas expresado en la misión y la visión de la Entidad.

Con respecto a las empresas del Grupo, la política de formación implantada es similar, aunque adaptada, lógicamente, a la actividad de cada sociedad. En el caso de la inmobiliaria Procam, con un sistema de calidad con la certificación UNE-EN-ISO 9001, se han destinado a formación 2.061 y 2.023 horas los años 2004 y 2005, respectivamente.

Las fundaciones llevan a cabo actividades muy específicas en función de su ámbito de actuación. Como consecuencia de ello, la Fundació Caixa Catalunya, la Fundació Viure i Conviure, la Fundació Territori i Paisatge y la Fundació Un Sol Món desarrollan planes de formación adecuados a estas especialidades que favorecen el desarrollo profesional de las personas que las integran.

Retribución, incentivos y beneficios sociales

El modelo de compensación de Caixa Catalunya se basa, junto con las posibles mejoras asociadas a la función, en los distintos niveles retributivos, establecidos en función de la clasificación profesional. El sistema de compensación busca la diferenciación como elemento de reconocimiento del cumplimiento, a fin de fomentar las contribuciones excelentes que aporten más valor añadido a Caixa Catalunya. En este sentido, los modelos retributivos avanzarán hacia la individualización salarial.

Por norma general, cualquier incremento salarial anual se realizará en conformidad con lo establecido en el convenio colectivo o los distintos pactos sociales (índice anual de revisión, cambio de nivel retributivo, importe de trienios y clasificación de oficinas).

Asimismo, se pueden proponer mejoras salariales fuera de convenio, que se aplicarán considerando la contribución profesional y el posicionamiento salarial respecto al mercado.

El siguiente cuadro resume los datos salariales de los trabajadores de la Entidad.

Indicadores de retribución y compensación*

	2004	2005
Sueldos y salarios (miles de euros)	238.530	249.383
Pensiones desembolsadas (miles de euros)	365	301
Aportaciones al fondo de pensiones (miles de euros)	14.282	14.469
Gasto por indemnizaciones por despidos (miles de euros)	1.584	938
% empleados sujetos a remuneración variable	100%	100%
% de remuneraciones variable sobre la masa salarial total	5%	5%

* Indicadores correspondientes a Caixa Catalunya.

La retribución variable se regula mediante el sistema de incentivos y de bonus, que pretende reconocer la contribución diferente de los empleados en los resultados de la Entidad.

El modelo de bonus tiene en cuenta el grado de consecución de los objetivos estratégicos más significativos de la Entidad relacionados con los resultados económico-financieros, como el volumen de negocio, el beneficio antes de impuestos o la ratio de eficiencia, entre otros.

El 100% de la plantilla está vinculado a la consecución de incentivos por objetivos de negocio. De ese total, un 87,6% está vinculado a objetivos de negocio individuales o propios del centro de trabajo y un 12,4% tiene asociado un indicador de negocio al nivel de la Entidad.

Los bonus se abonan durante el primer trimestre del año siguiente al cierre de cuentas del ejercicio.

Indicadores de compensaciones e igualdad salarial	2004	2005
% de dotación al fondo de pensiones sobre el salario pensionable	5,5%	5,5%
% de dotación al fondo de pensiones sobre la masa salarial total	4,7%	4,7%
Ratio salarial media hombres-mujeres	n.d	1,46*

* En Caixa Catalunya no existe discriminación salarial por sexo. Sin embargo, la estructura de la plantilla, con un peso superior de los hombres, especialmente por la antigüedad –lo cual determina que exista un mayor número de puestos de responsabilidad ocupado por hombres–, hace que la retribución resultante, calculada a partir del salario medio, tenga una cierta desviación según el sexo.

Por otra parte, existen reconocimientos económicos basados en un sistema de premios implantado en 2004, así como otros también económicos relacionados con el Plan Estratégico. Estos últimos se orientan a premiar la contribución de las personas en el desarrollo de las estrategias y son propuestos por el comité encargado de la implantación del plan y validados por la Dirección General.

"Beneficios sociales orientados al bienestar y a la conciliación de la vida personal y familiar"

Los beneficios sociales son complementos de la remuneración salarial y engloban tanto aspectos retributivos como los siguientes aspectos de servicio:

- Prestaciones sociales derivadas del convenio colectivo:
 - Posibilidad de solicitar anticipos en determinadas situaciones.
 - Ayudas de estudios a los empleados.
 - Ayuda para la formación de los empleados.
- Prestaciones sociales derivadas del convenio colectivo mejoradas por la aplicación de pactos:
 - Carácter social de los préstamos.
 - Seguro de vida con la compañía Ascat Vida mediante un seguro colectivo de vida para los empleados que deseen contratarlo.

- Plan de pensiones en el que Caixa Catalunya, mediante un acuerdo sindical, ofrece a cada empleado la posibilidad de externalizar el fondo interno de pensiones.
- Prestaciones sociales pactadas con los representantes de los trabajadores no recogidas en el convenio colectivo, como por ejemplo:
 - Reconocimiento de las parejas de hecho y equiparación económica respecto al matrimonio.
 - Complemento salarial por matrimonio, que beneficia a casi un 80% de las personas (en 2005 se han beneficiado de él por primera vez 271 trabajadores, ya sea por matrimonio o por pareja de hecho).
 - Prestaciones por el nacimiento de un hijo y por la defunción de un familiar de primer grado.
 - Permiso retribuido o de jubilación parcial, para trabajadores con un número de años de cotización en la Seguridad Social, una antigüedad y una edad determinados.
 - Ayuda estudio de idiomas, con 249 trabajadores subvencionados.
 - Revisiones médicas.
 - Posibilidad de acumular el permiso de lactancia en 15 días de permiso.
 - Gratificación económica dentro del reconocimiento por la dedicación y la permanencia durante veinticinco años en la Entidad, con 128 trabajadores beneficiados.
 - Subvención del curso para "dejar de fumar".
- Otros aspectos que mejoran los beneficios sociales de los trabajadores:
 - Trámites de pensiones públicas para los empleados y familiares.
 - Gestión de las invalideces UVAME a los empleados que la deseen solicitar y estén más de dieciocho meses de baja.
 - No se cobran comisiones en las operaciones realizadas desde las cuentas de empleados.
 - Mantenimiento del tipo de interés de los préstamos sociales a los empleados acogidos a jubilación parcial y prejubilación.
 - Flexibilidad en la solicitud del período de vacaciones dentro del ejercicio corriente.

Seguridad y salud

La Dirección General de Caixa Catalunya ha fijado entre sus objetivos la integración de la prevención de riesgos laborales en la gestión de la Entidad en orden a promover la mejora constante de las condiciones de trabajo de los empleados.

La implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral, así como de los aspectos relacionados (control de registros y documentación, auditorías, revisión, asignación de responsabilidades) en el marco de la Política de Seguridad y Salud, aprobada el junio de 2005, permitirá lograr íntegramente los contenidos del Plan de Prevención de la Entidad.

Una de las exigencias de dicho sistema es realizar una revisión continuada, que incluye principalmente una revisión de los riesgos, de los requisitos legales y voluntarios y de los objetivos y programas de mejora, con el objetivo final de mejoramiento continuado. Este objetivo es reforzado por el sistema de auditorías internas y externas, que ha permitido obtener de la certificadora TÜV Rheinland Group la certificación de excelencia según la normativa internacional OHSAS 18001, objetivo compartido con Procam, promotora inmobiliaria del Grupo.

Para supervisar todos los aspectos relativos a la prevención y a la salud laboral en la Entidad, Caixa Catalunya cuenta con la intervención de la figura del coordinador de riesgos laborales y del Comité de Seguridad y Salud Laboral. Este comité es un órgano paritario de debate de estos aspectos formado por 8 miembros en representación de la plantilla y 8 más en representación de las áreas funcionales de la Entidad con incidencia en las condiciones de trabajo.

En este campo de la vigilancia de la salud, Caixa Catalunya dispone de un contrato con FREMAP (Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social), que entre las actividades de vigilancia incluye visitar la empresa, informar y documentar los resultados obtenidos en análisis epidemiológicos, formar e informar a los empleados y programar y realizar exámenes de salud. Además, a partir de 2005 se ha diseñado un nuevo modelo de vigilancia de la salud específico para la Entidad, adaptado a una periodicidad fundamentada en tres tramos de edad y que amplía las verificaciones relativas al sistema muscular y esquelético y realiza un especial seguimiento de la visión.

Indicadores de incidentabilidad

	2004	2005
Tasa de absentismo*	2,30%	2,59%
Número de accidentes del personal propio	72	82
Número de accidentes del personal externo	n.d.	n.d.
Número de días perdidos**	892	896
Accidentes mortales relacionados con el trabajo	1	0

* Calculado a partir del sumatorio de los días perdidos por incapacidad temporal, accidentes, enfermedad y otros y los 365 días del año por el número de empleados de la plantilla.

** Corresponde al sumatorio de los días de baja por accidente (sin incluir enfermedad).

| Medio ambiente

El compromiso de Caixa Catalunya por el desarrollo sostenible incluye, intrínsecamente, acciones en el ámbito de la preservación del medio ambiente y la prevención de la contaminación. En 1997, Caixa Catalunya creó la Fundació Territori i Paisatge para canalizar toda la actividad encaminada a velar por la protección y preservación del entorno natural, que se materializa en la compra y la protección de espacios naturales, en la conservación de especies vegetales y animales o en la creación y mantenimiento de un centro de naturaleza en los Pirineos.

Además, el posicionamiento de Caixa Catalunya en relación con la preservación del medio ambiente se manifiesta, aun cuando no representan riesgos medioambientales significativos, en actividades propias de entidad financiera y en el funcionamiento ordinario de la Entidad. Entre las primeras se encuentra el apoyo a empresas relacionadas con la protección del entorno y con las energías renovables, ya sea con la concesión de financiación, ya sea con la participación directa en tales proyectos. Asimismo, el conjunto de actuaciones realizadas con el objetivo de reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente derivado del funcionamiento ordinario de la Entidad hacen explícito este compromiso de Caixa Catalunya con el entorno natural, que viene haciéndose extensible a las filiales del Grupo.

1. Compromiso ambiental con las generaciones futuras

Caixa Catalunya vertebra principalmente su política ambiental mediante la Fundació Territori i Paisatge, cuyas líneas básicas de actuación, estrategia y política de protección del medio ambiente se fundamentan en los siguientes pilares:

- Adquirir partes de territorio que representan ambientes naturales bien conservados para gestionarlos con la colaboración de entidades conservacionistas, de otras organizaciones no gubernamentales y de las administraciones públicas.
- Colaborar en los proyectos de conservación de la naturaleza que desarrollan otras entidades del país.
- Realizar una tarea de educación continuada, tanto entre la población infantil y juvenil como entre la adulta, con objeto de incorporar en la sociedad los valores ambientales.

Complementando las estrategias de la Fundació Territori i Paisatge, en el año 2000 Caixa Catalunya empezó a definir su política ambiental, que ha llevado a la implantación de herramientas y metodología de un sistema de gestión ambiental, basado en la norma internacional ISO 14001, que se ha aplicado en dos oficinas. Esta política ambiental incluye un programa de actuación, que se rige por los siguientes criterios:

- Establecimiento en todo momento de las mejores prácticas posibles en la actividad de la Entidad para respetar y conservar la calidad del entorno y contribuir a la sensibilización general de clientes y proveedores.

- Garantía del cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicable y de adaptación a la normativa futura en el momento adecuado.
- Establecimiento de prácticas medioambientales para minimizar los residuos generados con mejoras en el desarrollo de las actividades, con la promoción del reciclaje y con la posterior reutilización, tanto interna como externa.
- Control del consumo de agua, adoptando las medidas adecuadas para minimizar el nivel de uso.
- Implementación de los sistemas más adecuados para mejorar la eficiencia energética en la operativa diaria y rebajar el consumo eléctrico.
- Reducción y, si es posible, eliminación del uso de productos (principalmente papel y sustancias peligrosas) y de la contratación de servicios de los que puedan derivar efectos desfavorables para el medio ambiente.
- Formación y sensibilización en materia ambiental del personal, proporcionándole los conocimientos necesarios para la implantación y observancia de las prácticas medioambientales.

2. Adquisición y gestión del territorio

Uno de los principales objetivos de la Fundació Territori i Paisatge es la protección de los espacios de gran valor ecológico o paisajístico mediante adquisición y gestión con vocación social. De este modo, la Fundació evita que se haga un uso inadecuado de estos lugares, sobre todo de los que han quedado fuera de la red de espacios protegidos, y contribuye a su conservación.

La Fundació Territori i Paisatge gestiona 7.525 ha en propiedad, repartidas en 20 espacios naturales, y 91.295 ha mediante convenios de colaboración con ayuntamientos y otras instituciones para la gestión territorial. Con el mismo objetivo de preservación, en este caso de los bosques, tiene adquiridos los derechos de tala de más de 140 ha de bosque viejo en 25 reservas forestales de los Pirineos.

Durante el año 2005, la fundación ha adquirido dos nuevas propiedades:

- Can Morgat-lago de Banyoles, situada en el municipio de Porqueres (Pla de l'Estany), de 17,4 ha de superficie. Se trata de una zona actualmente ocupada por cultivos y atravesada por una riera de aguas permanentes, así como un fragmento del bosque de ribera que bordea el lago, en que, de acuerdo con el proyecto LIFE redactado por el Consorci de l'Estany, se quiere recuperar los ambientes húmedos propios de la zona. Acto seguido de la compra se firmó el convenio de cesión de uso del espacio a favor del Consorci de l'Estany por diez años.

- Bosque de Tosca: una tercera pieza de 0,7 ha de superficie en el municipio de Les Preses (Garrotxa), dentro del ámbito del parque del bosque de Tosca. Como en las demás fincas del bosque de Tosca, se firmó el convenio de cesión del espacio a favor del Ayuntamiento de Les Preses para una período de cinco años. Se trata de una pequeña parcela que, como el resto del espacio, tiene un gran interés paisajístico, puesto que incluye buenas muestras de patrimonio de piedra seca y un mosaico de bosque y pequeños cultivos.

Con el objetivo de ejecutar los proyectos incluidos en los planes técnicos de gestión y mejora forestal (redacción de los planes de Can Puig de Fitor y el collado de Can Maçana y actuaciones forestales en Can Puig de Fitor y en Alinyà) y en los planes de gestión de los espacios propios (compatibilización de las explotaciones forestales con la fauna y proyecto de recuperación del conejo en Alinyà), el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat y el Centro de la Propiedad Forestal han otorgado ayudas a la fundación, por un importe total de más de 100.000 euros.

La ayuda relativa a la compatibilización de las explotaciones forestales con la fauna tiene por objeto varias especies: urogallo, lechuza de Tengmalm, águila perdicera y quebrantahuesos.

Con estos recursos y los propios de la fundación, las actuaciones más destacables realizadas durante el año 2005 han sido enfocadas a acciones de conservación de la naturaleza y de entornos, además de iniciativas de investigación, en los siguientes espacios naturales: montaña de Alinyà, desfiladero de Mont-rebei, puerto de Arnes, bosque de Vilalta, desfiladero de Fraguerau, Puigventós, Can Puig de Fitor, collado de Can Maçana, estanque de Ivars, laguna de L'Aufacada, Can Morgat-lago de Banyoles, Can Roca-Els Blaus, Alt Segre, Mig de Dos Rius, Sot del Fuster, Ter Vell, bosque de Tosca y la Rubina.

Conjuntamente con estas acciones, la Fundació Territori i Paisatge ha desarrollado proyectos relacionados con la gestión del territorio, como por ejemplo la participación en redes de gestión (Eurosit, UICN, Red de Custodia del Territorio y European Mountain Forum), estudios de prospección del territorio, estudios de flora y fauna y programas de seguimiento de los espacios protegidos.

3. Educación ambiental

Considerando que las acciones encaminadas a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible tienen un efecto multiplicador si van acompañadas de la sensibilización de la población, los proyectos de educación ambiental son uno de los principales objetivos de la Fundació Territori i Paisatge. En el año 2005, más de 20.000 personas han participado en las actividades de educación ambiental y uso público organizadas por la fundación en los espacios propios y en convenio.

Educación ambiental a les Planes de Son

Las acciones de educación ambiental más emblemáticas son las relacionadas con el Centro de Naturaleza y Desarrollo Sostenible de los Pirineos, en Les Planes de Son (Pallars Sobirà). El centro es un equipamiento de

la Obra Social de Caixa Catalunya, gestionado por la Fundació Territori i Paisatge, que ofrece estancias de educación ambiental en la naturaleza.

El centro está situado en los valles de Àneu, cerca del pueblo de Son y del parque nacional de Aigüestortes y el lago de Sant Maurici. Se integra plenamente en el paisaje, semisoterrado en un prado natural, y cuenta con unas instalaciones únicas en los Pirineos. Organiza actividades de educación ambiental y de interpretación del medio, tanto para escolares como para grupos de adultos. También ofrece un espacio para la investigación sobre el medio pirenaico y para el fomento de actuaciones de conservación de la naturaleza y de desarrollo sostenible en la zona.

El edificio está diseñado siguiendo las técnicas de arquitectura bioclimáticas más modernas y es energéticamente eficiente. Formado por 3.000 m² construidos e integrados en el paisaje, dispone de un techo de cubierta vegetal que mantiene su continuidad con los prados del entorno. La estructura, articulada en tres módulos, permite que el edificio se adapte a las características orográficas de la montaña reduciendo así el impacto visual. En sus paredes de granito se han dejado agujeros para que los pájaros aniden.

El centro ha sido pensado para aprovechar fuentes de energías alternativas, mediante placas solares, circuitos de calefacción solar o aprovechamiento de calentamiento de agua. Además, se intenta realizar una gestión rigurosa de los consumos de energía. Por ejemplo, el centro dispone de un sistema de depuración que hace que el agua utilizada regrese al río y siga el ciclo con todas las garantías, como lo demuestran los controles que se realizan periódicamente. De este modo, el edificio es eficiente energéticamente y cuenta con energía solar fotovoltaica, solar térmica, hidráulica y de biomasa. El centro también participa activamente en el programa de recogida selectiva de residuos promovido por el Consell Comarcal del Pallars Sobirà y reaprovecha los residuos orgánicos para la alimentación de la fauna. Está previsto que en el año 2006 el centro reciba del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya el distintivo de garantía de calidad ambiental.

Este año el programa educativo regular del centro ha incorporado nuevas actividades:

- Interpretación del paisaje y cartografía: actividad basada en el conocimiento e interpretación del paisaje del entorno del centro y de su evolución a lo largo del tiempo.
- Taller de huellas: actividad realizada en el laboratorio, con el objetivo de promover el conocimiento de la fauna pirenaica, como por ejemplo zorros, tejones, corzos y jinetas.
- Seguimiento de cajas nido: actividad para la temporada primavera-verano que se basa en el seguimiento de las 56 cajas nido instaladas durante el año 2004.
- Taller de construcción de relojes solares.

- El bosque de sensaciones: itinerario guiado para descubrir el bosque mediante experiencias sensitivas.
- La cocina solar: actividad para sensibilizar sobre la importancia de un uso racional y eficiente de la energía.

Actividades de educación ambiental en general y exposiciones

En colaboración con el departamento de comunicación de la Obra Social, la fundación ha estado presente con un stand en 8 ferias, que han recibido cerca de medio millón de visitantes y en las que se ha atendido a más de 14.000 personas:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ■ Feria Natura, en Lleida | ■ Agrotur, en Cornellà de Llobregat |
| ■ Biocultura | ■ Feria del Paisaje |
| ■ Salón Internacional del Turismo de Cataluña | ■ FiraNatur |
| ■ Feria Industrial Agrícola y Comercial, en Girona | ■ Feria de Sant Lluç, en Olot |

La fundación ha firmado un convenio con la Agrupación Arquitectura y Sostenibilidad (AuS) del Colegio de Arquitectos de Cataluña y con el mismo Colegio para llevar a término el proyecto Hacia un Nuevo Equilibrio Natural. Dicho proyecto consiste en talleres, una exposición y conferencias cuyo marco de referencia es el estudio de las relaciones entre el medio ambiente y la arquitectura.

Los talleres de verano han contado con una notable participación de alumnos y han sido los siguientes:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| ■ “El aire, la calidad ambiental” | ■ “El fuego, el confort” |
| ■ “El agua, los recursos” | ■ “El suelo, el territorio” |

Más de 135.000 personas han visitado algunas de las exposiciones promovidas por la fundación:

- “Mediterránea: territorio y paisaje”
- “El estanque de Ivars y Vilasana”
- “Prestige, crónica negra dun modelo enerxético insostible”
- “Costa Brava”
- “La espadaña, naturaleza y cultura alrededor de una planta”

4. Proyectos de conservación y educación

Durante el mes de abril, la Fundació Territori i Paisatge terminó todo el proceso de mapificación de las ayudas, incluidas las de 2005, y de este modo completaba la aplicación cartográfica y todos los mapas, tanto de Cataluña como de España, de todos los años de convocatoria de ayudas (2002-2005).

Con respecto a la convocatoria de ayudas 2005, de los 202 proyectos recibidos, se aprobaron 31, 18 de conservación y 13 de educación ambiental, 10 de los cuales corresponden a proyectos fuera de Cataluña. De los 31 proyectos aprobados, 16 se encuentran en proceso de ejecución y se viene realizando su seguimiento a través de los bloques informativos trimestrales que cada entidad entrega a la fundación y 15 han finalizado. Estos proyectos son:

Entidad	Proyectos finalizados
Acció Ecologista Agrícola	Ampliación y gestión de espacios custodiados en el LIC: Marjal de Almenara
Agrupació Naturalista i Ecologista de la Garrotxa	Los valles de la Miana, entre la zona volcánica y el lago de Banyoles
Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya	Proyecto cigüeña blanca en les basses de Gallissà
Ayuntamiento de Calonge	Promoción de itinerarios de descubrimiento del paisaje
Ayuntamiento de Creixell	Proyecto de restauración del ecosistema de dunas en el municipio de Creixell
Ayuntamiento de Fígares	Recuperación del bosque de ribera en el río Manol
Ayuntamiento de Marçà	Estudio de la actual población de la tortuga mediterránea y determinación de medidas de conservación con campaña de concienciación de la población de Marçà sobre el desarrollo de dicha especie
Ayuntamiento de Palafrugell	Las comunidades corcheras en la región mediterránea: realidad, gestión y aprovechamiento
Ayuntamiento de Sant Pere Pescador	"Itinerario natural alrededor del río Fluvià"
Ayuntamiento de Torredembarra	Edición de itinerarios y opúsculos para el EIN playa de Torredembarra
Ambientech	"¿Soy respetuoso con el medio ambiente?"
Asociación Oceana Europa	Publicación de un folleto sobre el cambio de anzuelos
Fundación Oxígeno	Corcos y Casanova. Refugios de vida II
Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos	Exposición fotográfica "El quebrantahuesos, una esperanza para su conservación"
Grup per a la Conservació de l'Entorn Natural	"Proyecto para el desarrollo de la cuenca del Besòs a partir de procesos participativos y el trabajo en red aprovechando las nuevas tecnologías, de la asociación Hàbitats
Entidad	Proyectos en ejecución
Ayuntamiento de Capolat	Construcción de un punto de alimentación suplementaria para potenciar las poblaciones de rapaces necrófagos del límite meridional del pre-Pirineo central
Ayuntamiento de Gandia	Patrimoni Verd
Ayuntamiento de Montblanc	Recuperación ambiental del río Francolí en la zona de La Sallida (Montblanc)
Ayuntamiento de Sant Jaume d'Enveja	Regeneración del bosque de ribera en el río Ebro
Ayuntamiento de Sant Just Desvern	Restauración de un tramo de la riera de Sant Just
Ayuntamiento de la Seu d'Urgell	Redacción del proyecto para la instalación de un punto de alimentación suplementaria para el milano real en el Fener de la Closca (finca de Les Moreres)
Asociación de Estudios Ornitológicos del Bierzo	Restauración de tierras centeneras. Plan de mejora del hábitat de la perdiz pardilla (Perdix perdix)
Asociación Hombre y Territorio	Campaña educativa sobre los carnívoros amenazados de Doñana
Centre Tecnològic Forestal de Catalunya- CTFC	Elaboración y difusión de una guía metodológica para la aplicación del método de ordenación por rodales como instrumento de planificación de la gestión en espacios forestales de alto valor natural
Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça	Inventario de cañadas de la Alta Ribagorça
Fundació Amics del Parc Natural de l'Albufera	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
Fundación Gypaetus	Publicación 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
Fundación 2001 Global Nature	Gestión de pequeños humedales en fincas privadas
Grup d'Estudi i Protecció del Trencalòs- GEPT	DVD-VÍDEO El trencalòs (Gypaetus barbatus)
Associació Esportiva Centre Alpí "Vall del Segadell"	"La recuperación de los antiguos caminos ganaderos entre prados de acceso a los hábitats de flora y fauna""

Además de los citados proyectos, se ha seguido apoyando proyectos relacionados con especies emblemáticas, como el lince ibérico, la nutria, el oso pardo, etc., así como los 12 proyectos gestionados mediante el acuerdo entre la Generalitat y la Obra Social y presentados por las siguientes entidades: 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 y Xarxa de Voluntariat Ambiental.

5. Inversión en proyectos y financiación

Desde el año 2000, Caixa Catalunya potencia actividades relacionadas con las energías renovables y de mejora del medio ambiente. Los vehículos utilizados para lograr esta finalidad son la inversión directa en el capital de las empresas que realizan estas actividades, la formalización de Project Finance y la financiación de operaciones relacionadas con los aspectos comentados.

Asimismo, Caixa Catalunya patrocina conferencias, actos o acontecimientos de carácter sectorial relacionados con las energías renovables y el medio ambiente, para aumentar el conocimiento y aceptación por parte de la sociedad de este tipo de actividad, y participa en la Asociación de Productores de Energías Renovables (APPA).

Participación en el capital

Caixa Catalunya participa en el capital de varias sociedades productoras de energías renovables mediante, básicamente, su filial especializada, Invercartera Energia, SL. Estas sociedades desarrollan proyectos con una incidencia socioambiental positiva y con una expectativa de rentabilidad financiera. Muchas de ellas han recibido, asimismo, la correspondiente financiación para sus proyectos, ya sea a través de préstamos subordinados o de otros instrumentos. Entre las principales inversiones efectuadas destacan:

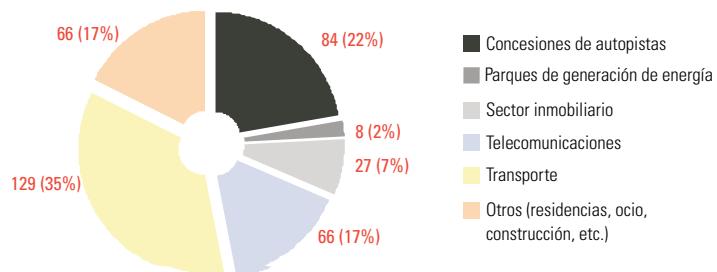
- 2,8 millones de euros en un 40% de Parque Eólico Los Pedreros, para la construcción y explotación del parque eólico situado en el municipio de Fuente-Álamo (Albacete), con un total de 30 aerogeneradores y una potencia a instalar de 50 MW.
- 1,4 millones de euros en un 20% de Elecdey Carcelén, SA, para la construcción y explotación del Parque Eólico de Carcelén, situado en Albacete, con un total de 62 aerogeneradores y una potencia instalada de 49,5 MW.
- 0,5 millones de euros en un 17% de Enervent, SA, para la construcción y explotación de los parques eólicos de Les Colladetes, situado en El Perelló (Baix Ebre), con un total de 54 aerogeneradores y una potencia total instalada de 35,64 MW.

- 0,5 millones de euros en un 14% de Eólica de Levante, SL, para la construcción y explotación de parques eólicos en la Comunidad Valenciana, de 156 MW de potencia.
- 0,2 millones de euros en un 25% de Promotora del Rec dels Quatre Pobles, SL, para la construcción y explotación de una minicentral hidroeléctrica en La Valira, con una potencia instalada de 1.670 kW.
- 0,3 millones de euros en un 10% de Elecdey Castilla La Mancha, SA, para la construcción y explotación del parque eólico de Chumillas (Cuenca), con un total de 33 aerogeneradores y una potencia instalada de 50 MW.
- 0,2 millones de euros en un 40% de Desarrollos Catalanes del Viento, SL, para la tenencia de participaciones en parques eólicos, con una opción de compra del 90% de cuatro sociedades explotadoras de parques eólicos.
- 0,1 millones de euros en un 10,5% de Elecdey Ascøy, SA, para la explotación del parque eólico de Ascøy en el municipio de Cieza (Murcia), con un total de 9 aerogeneradores y una potencia instalada de 7,64 MW.
- 0,9 millones de euros en un 10% de Enercorr XXI, SL, para la construcción y explotación de 10 plantas de tratamiento de purines con aportación térmica, promovida por la empresa Ros Roca, SA, y participada en este caso a través de la filial Invercartera.

Financiación de proyectos con impacto ambiental

Durante el año 2005 se ha seguido desarrollando una estrategia orientada hacia la organización y aseguramiento de operaciones de Project Finance. En este sentido, se seleccionan proyectos con impacto medioambiental favorable que, además, cumplan con los requisitos de viabilidad y rentabilidad económica. En el proceso de análisis se tiene en cuenta el impacto real del proyecto y el cumplimiento de los requisitos de las diferentes normativas ambientales locales, autonómicas, estatales y de la Unión Europea; asimismo, se establece en los contratos la obligación de cumplir en todo momento con las regulaciones medioambientales vigen-

**FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA
FORMALIZADA EN 2005**
(millones de euros y %)



tes. Los Project Finance relacionados con aspectos ambientales se refieren en general a la energía eólica, hidráulica y solar, a las plantas de biodiésel, tratamiento de residuos urbanos e industriales, plantas de secado de barros, depuradoras y desalinizadoras. Además, también existen otros sectores que por el carácter del proyecto tienen un importante impacto en la sociedad y se financian mediante la modalidad del Project Finance, como los relacionados con el ámbito de las infraestructuras y equipamientos públicos.

El saldo vivo referido a la actividad relacionada con la mejora del medio ambiente y el fomento de las energías renovables es de unos 380 millones de euros. Entre ellas, los proyectos de energía eólica absorben la parte más importante del volumen de inversión formalizada y representan una cuota aproximada en el mercado español del 6%.

Así pues, durante estos últimos cinco años, Caixa Catalunya ha organizado la financiación para la instalación de proyectos energéticos de una potencia de alrededor de 650 MW, cifra que incluye los proyectos pendientes de firma para los que sí se dispone de mandato. La producción derivada de esos 650 MW de potencia podría ahorrar la emisión de 0,52 a 1,3 millones de toneladas de CO₂ cada año en función de la procedencia de la producción eléctrica sustituida.

En el año 2005 ha destacado la dirección de los siguientes proyectos de financiación de energía eólica:

- Parque Eólico de Tortosa, promovido por Corporació Èolica CESSA, de 29,9 MW y con una inversión coasegurada con otras entidades de 31,3 millones de euros.
- Parque Eólico de Cañoneras (Cantabria), promovido por el grupo Elecdey, de 32 MW y una inversión de 31,3 millones (pendiente de formalización).
- Entaban Biocombustibles Pirineos (Huesca), planta de biodiésel promovida por Nage Biocombustibles y Urbaser, con una inversión de 16,7 millones de euros.
- Tres parques eólicos en Castilla-León (Peñaroldana, Montamarta y el Ferro), promovidos por el grupo GECAL-SA, con un total de 83,5 MW, cuya financiación está asegurada por la Entidad (pendiente de formalización).

Operaciones financieras singulares

Durante el año 2005 también se ha participado en operaciones financieras singulares organizadas por otras entidades para financiar empresas de dicho ámbito, entre las que destacan:

- Molinos de la Rioja, promovida por IBERDROLA y DERSA, con 29,7 MW.
- Pedregoso y Pino (Cádiz), promovidas por FERSA Energías Renovables, SA.

- Iniciativas Alpera (Albacete), parque promovido por Jazzy Investments, con 18 MW.
- Energías Renovables ABRA (puerto de Bilbao), promovida por CESA, con 29,9 MW.
- Parques Eólicos Valencianos, proyecto de ENDESA de 361 MW.
- Parques de Moral de Calatrava y de Toledo, promovidas por Eolia Mistral de Inversiones, de 53 MW.
- Energías Renovables de la Región de Murcia, proyecto de IBERDROLA, de 199 MW.
- Eólica São Juliao (Portugal), proyecto promovido por Energi E2 y Grupo Valouro, de 25 MW.
- Volkswind (Francia). Participación en tres parques eólicos de un total de 60 MW.

Asimismo, también en el ámbito de la energía eólica pero con financiación directa a promotores, merece una especial mención la participación con Joint Lead Arranger en el crédito a GAMESA de un total de 1.200 millones de euros.

Por último, también se ha participado en la financiación de un proyecto de energía solar fotovoltaica ("huerto solar"), en Sevilla, de 5,7 MW, de la sociedad Catalano-Andaluza de Energías Renovables.

Respecto a los convenios de colaboración con organismos oficiales, desde el año 2000 Caixa Catalunya suscribe anualmente un convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE) destinado a financiar proyectos de energías renovables o mejoras de la eficiencia energética, mediante el que se han financiado proyectos de dimensión más reducida, muchos de ellos vinculados a la energía solar. La Entidad también tiene firmado un convenio de colaboración con la Generalitat de Catalunya, establecido con la misma finalidad y orientado a los pequeños proyectos.

Finalmente, la Entidad suscribe anualmente un convenio de colaboración con el Instituto Catalán de la Energía (ICAEN) para apoyar la Semana de la Energía, que se celebra cada mes de octubre en Barcelona.

6. Gestión medioambiental

La sistemática para identificar aspectos e impactos ambientales, legislación ambiental, control y seguimiento de aspectos ambientales, control de emergencias, gestión de las desviaciones, control de registros y revisiones por la dirección se encuentran internalizados en la organización. Además, la Entidad dispone de dos oficinas certificadas de acuerdo con la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996, por la empresa Applus. Las oficinas certificadas –la número 011 (Travessera de Gràcia, 175, de Barcelona) y la número 088 (ronda Universitat, 1, también de Barcelona)– son emblemáticas de la Entidad.

Caixa Catalunya, empleando como referente las oficinas certificadas y conjuntamente con las sesiones de trabajo del comité de medio ambiente y la información recibida de la empresa Randa Group, tiene identificados sus aspectos ambientales, los cuales se podrían clasificar en las siguientes categorías:

- Generación de residuos.
- Consumo de energía.
- Consumo de agua.
- Consumo de papel.
- Emisiones a la atmósfera.

Generación de residuos

Los residuos generados por la actividad desarrollada en la Entidad se entregan a los sistemas públicos de recogida de residuos o a empresas autorizadas para su gestión. Los residuos y la cantidad generados son:

Generación de residuos	2004	2005
Cantidad generada de papel (kg)	757.660	671.950

La actividad financiera no provoca impactos significativos por la generación de residuos, pero, conforme al compromiso del Grupo Caixa Catalunya por la protección del medio ambiente, se hace extensiva la correcta gestión de residuos a la empresa Procam (sociedad matriz del Grupo de promoción inmobiliaria), susceptible de generar residuos con más impacto.

Consumo de energía

El consumo de energía en Caixa Catalunya se puede clasificar en consumo eléctrico, consumo de gas y consumo de gasoil. En una entidad financiera, el consumo eléctrico es posiblemente uno de los factores que tienen más impacto en el medio ambiente. Para reducirlo, la Entidad ha emprendido en 2005 varias acciones:

- Se ha terminado el despliegue iniciado en el año 2004 de sustitución del monitor CRT por el monitor TFT hasta completar las 6.500 unidades, con un ahorro previsto del 40%.
- Junto con la migración al sistema operativo Windows XP, se ha optimizado el cierre automático de equipos con opciones de ahorro energético.

El consumo de gasoil es originado por el uso de los grupos electrógenos, mientras que el consumo de gas procede de la cocina del Centre Tecnològic del Prat del Llobregat, por lo que es bajo. De este último aspecto se puede prescindir por su bajo consumo.

Consumo de energía*

	2004	2005
Consumo de electricidad (GJ)	57.438	59.490
Consumo de gasoil (GJ)	57	160

GJ: GigaJules

* Estos datos son parciales, puesto que sólo corresponden a los servicios centrales. En la actualidad no se cuenta con sistemas que permitan medir de forma global los consumos de la red de oficinas.

Los datos del consumo eléctrico de la Entidad significan, en función de la estructura de las fuentes de energía existentes en España y el protocolo Energy Balance Sheet de GRI, los siguientes valores:

Año	Carbón (GJ)	Gas natural (GJ)	Prod. petróleo (GJ)	Biomasa (GJ)	Eólica (GJ)	Hidráulica (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.

* Estos datos sobre el consumo de la energía eléctrica en función de las fuentes de la energía es un protocolo exigido por GRI y no son imputables a la gestión de la Entidad sino a la estructura de las fuentes de la energía en España.

Consumo de agua

La actividad financiera no es una actividad susceptible de producir un consumo de agua elevado. Con el control de las instalaciones de distribución, se controla el consumo de agua.

Consumo de agua*

	2004	2005
Consumo de agua (m ³)	48.000	36.000

* Estos datos son parciales, puesto que sólo corresponden a los servicios centrales. En la actualidad no se cuenta con sistemas que permitan medir de forma global los consumos de la red de oficinas.

El consumo de agua y su utilización provoca vertidos de agua que se pueden clasificar como asimilables a urbanos y se realizan en el alcantarillado.

Consumo de papel

El papel es el aspecto que más acciones permite desarrollar en el ámbito de la gestión medioambiental. Las acciones realizadas por la Entidad para reducir el impacto del consumo de papel son las siguientes:

- Implantación de nuevas funcionalidades en la intranet corporativa que permiten divulgar información o ejecutar procedimientos sin utilización de papel.
- Rediseño de formularios a clientes para aumentar la información de la que disponen y disminuir el consumo de papel. Así, el extracto de tarjetas de crédito con impresión a dos caras posibilitará una reducción de unas 200.000 hojas y unos 45.000 sobres.
- Correspondencia ecológica (sustitución de los documentos enviados a los clientes en papel por documentos digitalizados y accesibles desde Internet), con más de 25.000 clientes adheridos al servicio y que representa un ahorro de un millón y medio de documentos.
- Supresión de los envíos de correspondencia que son objeto de devolución reiterada, lo que afecta a 92.659 contratos.
- Inclusión de nuevas funcionalidades en el CC On-line.

Consumo de papel*

Consumo de papel (kg/año)

	2004	2005
	460.436	505.462

* El papel consumido en la Entidad no tiene cloro.

Desde las fundaciones existe el compromiso de utilizar papel reciclado siempre y cuando las opciones tecnológicas y funcionales lo permitan.

Emisiones a la atmósfera

Las emisiones atmosféricas producidas por Caixa Catalunya provienen del consumo indirecto de electricidad y del consumo de gasoil usado por los grupos electrógenos.

Emisiones a la atmósfera*Emisión de CO₂ por gasoil (toneladas)**Emisiones indirectas de CO₂ como consecuencia del consumo eléctrico (toneladas)***

	2004	2005
	6	17
	6.734	6.957

* Las emisiones a la atmósfera, que provienen de los grupos electrógenos, son poco significativas y dependen de causas ajenas a la Entidad.

** Factores de emisión obtenidos a partir de "El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda", de Gas Natural.

*** Estos datos son parciales, puesto que sólo corresponden a los servicios centrales. Factores de emisión obtenidos de la Fundación Entorno.

Con respecto a sustancias que afectan a la capa de ozono, Caixa Catalunya sustituye paulatinamente los equipos obsoletos de aire acondicionado por equipos que disponen de gas R410.

Aspectos generales

Como sistemática general de la gestión medioambiental, se cuenta con mecanismos de comunicación con las partes interesadas mediante los canales generales de recepción de comunicaciones. Además, dentro de la línea de mejora continua, las auditorías internas y externas realizadas en las dos oficinas certificadas sirven para identificar áreas de mejora que pueden extenderse a toda la Entidad.

7. Proveedores

El compromiso de Caixa Catalunya incluye el establecimiento de relaciones éticas y transparentes con los proveedores, que garanticen estabilidad a largo plazo, la cual repercute en el logro de una experiencia y confianza básicas para la optimización de los precios, de la calidad y las prestaciones y, en definitiva, del servicio. Las compras de Caixa Catalunya, como entidad financiera, se podrían resumir en consumibles de oficina, equipos informáticos, elementos de papelería, material de promociones, etc. En este sentido, el importe total conjunto correspondiente a las adiciones de los activos materiales y de los otros activos intangibles del Activo del balance y a los otros gastos generales de administración de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada asciende a 284.877 miles de euros para el ejercicio 2005 (263.689 miles para 2004).

En este sentido, Caixa Catalunya otorga preferencia a los consumibles y material reciclables (por ejemplo, todos los sobres que compra están fabricados con papel ecológico ECF y para empresas que son responsables con el medio ambiente), siempre y cuando cumplan con los estándares de calidad previamente definidos. También da importancia al grado de satisfacción de los usuarios, tanto externos como internos, y de los propios proveedores, respetando las cláusulas estipuladas en los contratos y manteniendo una relación de confianza, la cual garantiza una relación estable que pueda perpetuarse en el tiempo.

En cuanto a la aplicación de criterios de compra ambientalmente responsable, Caixa Catalunya otorga el papel necesario a proveedores que poseen los certificados UNE-EN-ISO 14001:2004 y EMAS, de gestión medioambiental y sistema de auditoría de la UE. Estos proveedores siguen un programa de gestión medioambiental que analiza todas las fases y etapas de la vida del producto para reducir el consumo de agua, utilizando fábricas con circuitos cerrados, donde el agua se depura tras el proceso productivo y se retorna al circuito de producción, para recuperar el vapor emitido en el proceso de producción para generar los emanantes (gases, aerosoles, humos negros, nieblas y olores) y para fabricar la celulosa siguiendo una gestión sostenible de los bosques. Los parámetros en la fabricación tanto de fibra como de papel en relación con la emisión de agua y de aire y con el consumo de energía se encuentran claramente por debajo de los mínimos recomendables.

Caixa Catalunya amplía su compromiso con los proveedores de las fundaciones. En este sentido, las fundaciones realizan, prioritariamente, compras a empresas que desarrollan políticas de responsabilidad social,

como por ejemplo organizaciones que llevan a término prácticas de inserción laboral en colectivos en riesgo de exclusión social.

También, de acuerdo con el principio de transparencia, todas las compras de consumibles se realizan mediante una subasta electrónica a través de un portal. Esta subasta está abierta a todos los proveedores que cumplan con unos requisitos establecidos previamente y garantiza, además de la igualdad de oportunidades y de información para todos los proveedores, la optimización del precio de compra. Asimismo destaca el hecho de que, siguiendo con el criterio de diversificación en la elección, no existe proveedor alguno que represente más del 10% del total de compras de la Entidad. En 2005, todas las compras se pagaron según los términos establecidos en los contratos.

Caixa Catalunya prioriza, pues, las relaciones con proveedores que siguen criterios éticos y de sostenibilidad, manteniendo los valores éticos de integridad, confidencialidad y voluntad de diálogo entre las partes interesadas.

Índice de contenidos

GRI

A continuación se detalla la relación existente entre cada uno de los requisitos de información de GRI y el informe de RSC 2005, indicando su situación en este y/o en alguno de los demás informes anuales publicados en la misma fecha (Informe de gestión y Cuentas anuales individuales y consolidadas 2005 e Informe de Gobierno Corporativo 2005). De forma complementaria, se establece el mismo tipo de relación para el suplemento del sector financiero de indicadores de desempeño social. En caso de que no se haya incorporado información sobre alguno de ellos, se señalará el motivo con "n.a." si la información no se aplica y con "n.d." si la información no está disponible y a continuación se indicará la razón de la omisión.

1. Guía de 2002 para la elaboración de memorias de sostenibilidad sobre el rendimiento económico, ambiental y social de la empresa

Visión y estrategia, perfil y estructura de gobierno y sistemas de gestión

1. Visión y estrategia	Apartado o situación	Páginas
1.1. Exposición de la visión y la estrategia de la organización respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Capital humano	16-17 24-25 66-68
1.2. Declaración del máximo ejecutivo que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.	– Carta del director general	4-5
2. Perfil	Apartado o situación	Páginas
Perfil de la organización		
2.1. Nombre de la organización informante.	– Grupo Caixa Catalunya	11-12
2.2. Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	– Clientes	52-60
2.3. Estructura operativa de la organización.	– Grupo Caixa Catalunya	13-14
2.4. Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras filiales y empresas conjuntas.	– Grupo Caixa Catalunya	12-13
2.5. Países donde opera la organización.	– Grupo Caixa Catalunya	12
2.6. Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	– Grupo Caixa Catalunya	11
2.7. Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	– Grupo Caixa Catalunya	12
2.8. Magnitud de la organización informante.	– Grupo Caixa Catalunya – Clientes – Capital humano	12-13 60 76
2.9. Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	– Enfoque de la responsabilidad social	18-19
Alcance de la memoria		
2.10. Personas de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de correo electrónico.	– Presentación del informe de RSC 2005	9
2.11. Período cubierto por la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal/civil) para la información proporcionada.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.12. Fecha de la memoria previa más reciente (si existe).	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.13. Cobertura de la memoria y limitaciones específicas del alcance.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.14. Cambios significativos en la dimensión, la estructura, la propiedad o los productos/ servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.15. Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente a la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.16. Descripción de la naturaleza y el efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de dicha reformulación.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8

2. Perfil	Apartado o situación	Páginas
Perfil de la memoria		
2.17. Decisiones en caso de que no se apliquen los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria.	– Presentación del informe de RSC 2005 – Medio ambiente	7-8 97
2.18. Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costes y beneficios económicos, ambientales y sociales.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.19. Cambios significativos respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	– Presentación del informe de RSC 2005	7-8
2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad.	– Presentación del informe de RSC 2005	8
2.21. Actuales políticas y medidas orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.	– Presentación del informe de RSC 2005 – Informe de verificación externa	8 115
2.22. Medios a través de los que los usuarios pueden encontrar información adicional.	– Presentación del informe de RSC 2005 – Sociedad – Medio ambiente	9 27 99
3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión		
Estructura y gobierno		
3.1. Estructura de gobierno de la organización, incluidos los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización.	– Enfoque de la responsabilidad social – Informe de Gobierno Corporativo 2005	18-19 2-26
3.2. Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	– Informe de Gobierno Corporativo 2005	2-4
3.3. Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en cuestiones como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Capital humano – Medio ambiente – Informe de Gobierno Corporativo 2005	20 24 70 95 7-22
3.4. Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Capital humano – Medio ambiente	17 24 70 95
3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	– Capital humano	81-82
3.6. Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	– Presentación del informe de RSC 2005 – Grupo Caixa Catalunya – Informe de Gobierno Corporativo 2005	8 18-19 22-26
3.7. Declaraciones de la misión y los valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desarrollo económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Clientes – Capital humano – Medio ambiente	16-17 24 50 66-70 86-87, 99-100
3.8. Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	– Informe de Gobierno Corporativo 2005	7-22
Compromiso con las partes interesadas		
3.9. Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Capital humano	18 24 71-72
3.10. Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Clientes – Capital humano	18-19 24 52, 62-64 70-71
3.11. Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	– Sociedad – Clientes – Capital humano	24 52, 62-64 70-71
3.12. Ocupación de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	– Sociedad – Clientes – Capital humano	24 52, 62-64 71-73

3 Estructura de gobierno y sistemas de gestión (<i>continuación</i>)	Apartado o situación	Páginas
Políticas globales y sistemas de gestión		
3.13. Explicación sobre si el principio o el enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	– Presentación del informe de RSC 2005 – Enfoque de la responsabilidad social	8 19-20
3.14. Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya.	– Enfoque de la responsabilidad social	17, 20
3.15. Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	– Enfoque de la responsabilidad social – Capital humano	20-22 74
3.16. Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	– Sociedad – Clientes – Medio ambiente	24 62-63 86-87, 99-100
3.17. Enfoque de la organización sobre la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	– Medio ambiente	86-87
3.18. Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.		n.a. (no se han producido)
3.19. Programas y procedimientos relativos al desarrollo económico, ambiental y social.	– Sociedad – Clientes – Capital humano – Medio ambiente	24-47 49-64 66-84 86-100
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	– Capital humano – Medio ambiente	81 86, 89, 95

Indicadores de desempeño económico, social y ambiental

Código Indicadores de desempeño económico	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
Impactos económicos directos					
<i>Clientes</i>					
EC1 Ventas netas.	c	– Grupo Caixa Catalunya	13	Grupo Caixa Catalunya	✓
EC2 Desglose geográfico de los mercados.	c	– Clientes	58	Caixa Catalunya	✓
<i>Proveedores</i>					
EC3 Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	c	– Medio ambiente	99	Grupo Caixa Catalunya	✓
EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	c	– Medio ambiente	100	Caixa Catalunya	✓
EC11 Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	a	– Medio ambiente	100	Caixa Catalunya	✓
<i>Empleados</i>					
EC5 Gastos salariales totales desglosadas por países.	c	– Capital humano	81	Caixa Catalunya	✓
<i>Proveedores de capital</i>					
EC6 Distribución entre los proveedores de capital.	c	– Cuentas anuales consolidadas 2005	116	Grupo Caixa Catalunya	✓
EC7 Aumento/dismisión de las ganancias retenidas al final de período.	c	– Cuentas anuales consolidadas 2005	14	Grupo Caixa Catalunya	✓
<i>Sector público</i>					
EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	c	– Grupo Caixa Catalunya	13	Grupo Caixa Catalunya	(1)
EC9 Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	c	– Capital humano	78	Grupo Caixa Catalunya	(2)
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipo de grupos.	c	– Sociedad	28	Caixa Catalunya	✓
EC12 Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad.	a	– Sociedad	28	Caixa Catalunya	✓
<i>Impactos económicos indirectos</i>					
EC13 Impactos económicos indirectos de la organización.	a	– Grupo Caixa Catalunya – Sociedad	13 24-27	Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	✓

* Se clasifica cada indicador por su relevancia según GRI, siendo c: indicador central y a: indicador adicional.

VF: Verificación.

✓ Verificado.

(1) No incluye los impuestos indirectos ni las cotizaciones a la Seguridad Social.

(2) Sólo se informa sobre el total de subvenciones recibidas por formación.

Indicadores de desempeño económico, social y ambiental (continuación)

Código Indicadores de desempeño ambiental	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
Materias primas					
EN1 Consumo total de materias primas a banda del agua por tipo.	c	– Medio ambiente	98	Caixa Catalunya	✓
EN2 Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no).	c		n.d. (no existe sistema de medición. No obstante, ver pág. 98, del apartado Medio ambiente)		
Energía					
EN3 Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	c	– Medio ambiente	97	Sólo edificios centrales de Caixa Catalunya	✓
EN4 Consumo indirecto de energía.	c	– Medio ambiente	97	Sólo edificios centrales de Caixa Catalunya	✓
EN17 Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.	a	– Medio ambiente	89, 96	Grupo Caixa Catalunya	✓
EN18 Impronta del consumo de energía.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN19 Otros usos indirectos de energía.	a		n.d. (no existe sistema de medición)		
Agua					
EN5 Consumo total de agua.	c	– Medio ambiente	97	Sólo edificios centrales de Caixa Catalunya	✓
EN20 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo de agua.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN21 Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN22 Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
Biodiversidad					
EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en hábitats ricos en biodiversidad.	c	– Medio ambiente	87	Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	✓
EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o los productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	c		n.a. (por tipo de actividad)		
EN23 Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN24 Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN25 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN26 Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.	a	– Medio ambiente	87	Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	✓
EN27 Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.	a	– Medio ambiente	91-92	Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	✓
EN28 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitats se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
EN29 Unidades empresariales que operan o que tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
Emisiones, vertidos y residuos					
EN8 Emisiones de gases de efecto invernadero.	c	– Medio ambiente	98	Sólo edificios centrales de Caixa Catalunya	✓

Código Indicadores de desempeño ambiental <i>(Continuación)</i>	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
EN9 Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	c	– Medio ambiente	98	Caixa Catalunya	(3)
EN10 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo.	c	n.a. (Por la baja significatividad de este tipo de emisiones, debido a que los sistemas energéticos y de calefacción no utilizan combustible, excepto en situaciones de falta de electricidad)			
EN11 Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.	c	– Medio ambiente	96	Caixa Catalunya	(4)
EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipo.	c		n.a. (por tipo de actividad)		
EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	c		n.a. (por tipo de actividad)		
EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero.	a		n.d. (no existe sistema de medición)		
EN31 Cualquier producción, transporte, importación o exportación de residuos considerados "peligrosos" de acuerdo con lo estipulado en los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea.	a		n.d. (no existe sistema de medición)		
EN32 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	a		n.a. (por tipo de actividad)		
Proveedores					
EN33 Actuación de los proveedores en relación con los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado "Estructura de gobierno y sistemas de gestión"	a	– Medio ambiente	99-100	Caixa Catalunya	(5)
Productos y servicios					
EN14 Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	c	– Medio ambiente	92-95	Caixa Catalunya	✓
EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de su vida útil y porcentaje recuperado en realidad.	c		n.a. (por tipo de actividad)		
Cumplimiento					
EN16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a las cuestiones ambientales.	c		n.a. (no se han producido)	Caixa Catalunya	✓
Transporte					
EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con finalidades logísticas.	a		n.d. (no existe sistema de medición)		
General					
EN35 Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	a	– Sociedad	28	Fundaciones	(6)

* Se clasifica cada indicador por su relevancia según GRI, siendo c: indicador central y a: indicador adicional.

VF: Verificación.

✓ Verificado.

(3) Indicador cuantitativo para el cual únicamente se incluye información cualitativa.

(4) Únicamente se informa de la cantidad de papel generado.

(5) Sólo se informa de actuaciones concretas de los proveedores de papel.

(6) Sólo se informa sobre los recursos destinados por la Fundació Territori i Paisatge.

Código Indicadores de desempeño social	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
Prácticas laborales y trabajo decente					
<i>Empleo</i>					
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores.	c	– Capital humano	76	Grupo Caixa Catalunya	✓
LA2 Creación neta de puestos de trabajo y promedio de facturación.	c	– Capital humano	76	Grupo Caixa Catalunya	✓
LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	a	– Capital humano	82-83	Caixa Catalunya	✓
<i>Relaciones empresa/trabajadores</i>					
LA3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes.	c	– Capital humano	71-72	Caixa Catalunya	✓
LA4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones.	c	– Capital humano	70-74	Caixa Catalunya	✓
LA13 Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluyendo el gobierno corporativo.	a	– Capital humano	70-74	Caixa Catalunya	✓
<i>Salud y seguridad</i>					
LA5 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales con referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el registro y la notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	c	– Capital humano	84	Caixa Catalunya	✓
LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de estas comisiones.	c	– Capital humano	84	Caixa Catalunya	✓
LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluyendo los trabajadores subcontratados).	c	– Capital humano	84	Caixa Catalunya	✓
LA8 Descripción de políticas o programas (en los puestos de trabajo y otros ámbitos) sobre el sida.	c	– Sociedad <i>Nota: En cuanto a los empleados, no es relevante para el tipo de actividad; se sigue estrictamente la normativa.</i>	34	Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	✓
LA14 Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	a	– Capital humano	84	Caixa Catalunya	✓
LA15 Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores que están amparados.	a	– Capital humano	84	Caixa Catalunya	✓
<i>Formación y educación</i>					
LA9 Promedio de horas de formación por año.	c	– Capital humano	78	Caixa Catalunya	✓
LA16 Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y que gestionan los programas de jubilación.	a	– Capital humano	75-76, 77-81	Caixa Catalunya	(7)
LA17 Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada.	a	– Capital humano	77-81	Caixa Catalunya	✓
<i>Diversidad y oportunidad</i>					
LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	c	– Capital humano	76-77	Caixa Catalunya	✓
LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluyendo la junta directiva), teniendo en cuenta la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	c	– Capital humano	76	Caixa Catalunya	✓

Código Indicadores de desempeño social	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
Derechos humanos					
<i>Estrategia y gestión</i>					
HR1 Relación detallada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	c	– Enfoque de la responsabilidad social	17	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
HR2 Muestras de que se toman en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, las inversiones o la elección de proveedores/contratistas.	c	– Sociedad – Clientes – Medio ambiente	28-33, 34-36 54-55 99-100	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
HR3 Relación detallada de las políticas y los procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	c	– Medio ambiente	99	Caixa Catalunya	(8)
HR8 Formación de los empleados con respecto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Se debe incluir el tipo de formación, el número de empleados formados y la duración media del período de formación.	a	– Capital humano	69, 78	Caixa Catalunya	(9)
<i>No discriminación</i>					
HR4 Relación detallada de las políticas y los procedimientos/programas globales dedicados a evitar toda clase de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	c	– Sociedad – Capital humano – Medio ambiente	24-47 68, 76-77 100	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
<i>Libertad de asociación y negociación colectiva</i>					
HR5 Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	c	– Capital humano	70-74	Caixa Catalunya	✓
<i>Trabajo infantil</i>					
HR6 Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos/programas relacionados con este aspecto, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	c	– Enfoque de la responsabilidad social	17	Caixa Catalunya	✓
<i>Trabajo forzoso y obligatorio</i>					
HR7 Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos/programas relacionados con este aspecto, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	c	– Enfoque de la responsabilidad social	17	Caixa Catalunya	✓
<i>Medidas disciplinarias</i>					
HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) con los derechos humanos.	a	– Cliente – Capital humano	62-63 77	Caixa Catalunya	✓
HR10 Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo y limitándose a su impacto en los derechos humanos).	a	– Cliente – Capital humano	62-63 77	Caixa Catalunya	✓
<i>Medidas de seguridad</i>					
HR11 Formación del personal de seguridad en derechos humanos	a		n.d. (no existe sistema de medición)		
<i>Derechos de los indígenas</i>					
HR12 Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	a	– Sociedad	34-36	Caixa Catalunya y fundaciones	✓

Código Indicadores de desempeño social	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
HR13 Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	a	– Clientes	62-63	Caixa Catalunya	✓
HR14 Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye en las comunidades locales.	a	– Sociedad	28	Caixa Catalunya	✓
La sociedad					
<i>Comunidad</i>					
SO1 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades.	c	– Sociedad	24-47	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
SO4 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	a	– Clientes – Medio ambiente	53 89	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
<i>Corrupción</i>					
SO2 Descripción de la política, los sistemas de gestión/procedimientos y los mecanismos de cumplimiento respecto a la corrupción y el soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	c	– Clientes – Capital humano – Informe de Gobierno Corporativo 2005	51 69 47 49-50	Caixa Catalunya	✓
<i>Contribuciones políticas</i>					
SO3 Descripción de la política y los sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	c	– Informe de Gobierno Corporativo 2005 <i>Nota: se sigue la legislación vigente.</i>	29-32	Caixa Catalunya	✓
SO5 Cantidad de dinero dado a instituciones y partidos políticos a cuya función principal es financiar los partidos o a sus candidatos.	a	– Informe de Gobierno Corporativo 2005	29-32	Caixa Catalunya	(10)
Responsabilidad del producto					
<i>Competencia y precios</i>					
SO6 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	a		n.a. (no se han producido)	Caixa Catalunya	✓
SO7 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	a	– Clientes <i>Nota: se sigue la legislación vigente.</i>	51	Caixa Catalunya	(11)
<i>Salud y seguridad del cliente</i>					
PR1 Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación y relación de procedimientos/programas relacionados con este aspecto, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	c	– Clientes – Capital humano <i>Nota: en cuanto a seguridad física, el riesgo está relacionado con la presencia en instalaciones.</i>	62-64 84	Caixa Catalunya	✓
PR4 Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	a		n.a. (no se han producido)	Caixa Catalunya	✓
PR5 Número de demandas ratificadas por salubridad y seguridad de los productos y servicios.	a		n.a. (no se han producido)	Caixa Catalunya	✓
PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización.	a	– Clientes	51	Caixa Catalunya	✓
<i>Productos y servicios</i>					
PR2 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetaje y a la información sobre los productos.	c	– Clientes	50-51	Caixa Catalunya	✓
PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	a		n.a. (no se han producido)	Caixa Catalunya	✓

Código Indicadores de desempeño social	Tipo*	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
PR8 Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente y también los resultados de los estudios que evalúen esta satisfacción. Cabe señalar las áreas geográficas amparadas por estas políticas.	a	– Clientes	52, 62-64	Caixa Catalunya	✓
<i>Publicidad</i>					
PR9 Descripción de políticas y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad. Cabe señalar las áreas geográficas amparadas por estas políticas.	a	– Clientes	51	Caixa Catalunya	✓
PR10 Número y tipo de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.	a		n.a. (no se han producido)	Caixa Catalunya	✓
<i>Respeto a la intimidad</i>					
PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento que conciernen a la intimidad del cliente.	c	– Clientes	51	Caixa Catalunya	✓
PR11 Número de demandas probadas respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	a		n.a. (no se han producido). No obstante, en 2005 se ha hecho efectiva una sanción impuesta por la Agencia de Protección de Datos, correspondiente a un expediente abierto en 2003.	Caixa Catalunya	✓

* Se clasifica cada indicador por su relevancia según GRI, siendo c: indicador central y a: indicador adicional.

VF: Verificación.

✓ Verificado.

(7) Únicamente se informa sobre los procedimientos que gestionan los programas de contratación continua de empleados.

(8) No se informa sobre los sistemas de seguimiento de los resultados.

(9) No se informa sobre la formación a los empleados en prácticas relativas específicamente a derechos humanos.

(10) Sólo se informa sobre préstamos hipotecarios y créditos concedidos a partidos políticos.

(11) Únicamente se informa sobre el cumplimiento de la legislación vigente.

2. Suplemento GRI para el Sector Financiero sobre indicadores de desempeño social

Cód.	Ámbitos	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
Gestión de la RSC					
CSR1	Política de Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Clientes – Capital humano	16-17 24 49 66-69	Caixa Catalunya	✓
CSR2	Organización de la Responsabilidad Social de la Empresa	– Enfoque de la responsabilidad social	18-19	Caixa Catalunya	✓
CSR3	Auditorías de la Responsabilidad Social de la Empresa	– Presentación del informe de RSC 2005 – Informe de verificación externa	8 115	Caixa Catalunya	(12)*
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, blanqueo de dinero, financiación de terrorismo, etc.)	– Clientes – Capital humano – Informe de Gobierno Corporativo 2005	51 69 49-50	Caixa Catalunya	✓
CSR5	Incidencias de incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.)		n.d. (por la dificultad de inventariar las posibles incidencias del ejercicio)		
CSR6	Diálogo con stakeholders (incluyendo premios orientados a aspectos sociales)	– Enfoque de la responsabilidad social – Sociedad – Clientes – Capital humano	18-20 24 52, 62-64 70-72	Caixa Catalunya	✓
Cumplimiento social interno					
INT1	Política de RSE en el seno de la de RH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)	– Capital humano	66-70	Caixa Catalunya	✓
INT2	Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo	– Capital humano	76	Grup Caixa Catalunya y fundaciones	✓
INT3	Satisfacción del empleado	– Capital humano	80	Caixa Catalunya	(13)*
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración	– Informe de Gobierno Corporativo 2005	43-44	Caixa Catalunya	✓
INT5	Bonus que fomenten un éxito sostenible		n.d. (no existe un sistema como tal. A pesar de ello, se recomienda ver las págs. 81-82, del apartado Capital humano)		
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres	– Capital humano	82	Caixa Catalunya	(14)
INT7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	– Capital humano	76-77	Caixa Catalunya	✓
Cumplimiento con la sociedad					
SOC1	Contribuciones a causas benéficas, donaciones e inversiones a la comunidad	– Sociedad – Medio ambiente	24-47 92	Caixa Catalunya	✓
SOC2	Valor económico añadido (EVA)	– Grupo Caixa Catalunya	13	Caixa Catalunya	✓
Proveedores					
SUP1	Principales proveedores		n.d. (no existen procedimientos documentados de control del cumplimiento social de los proveedores. A pesar de ello, se recomienda ver las págs. 99-100)		

Cód.	Ámbitos	Apartado o situación	Páginas	Perímetro de la información	VF
SUP2	Satisfacción de proveedores (pago inmediato, etc.)		n.d. (no existe un sistema de medición)		
Banca minorista					
RB1	Política de banca minorista (productos con impacto social, exclusión social, etc.)	– Sociedad – Clientes	28-29, 31, 35-36, 39-40 52-57	Caixa Catalunya	✓
RB2	Perfil de la financiación (sectores, etc.)	– Sociedad	28-29, 31	Caixa Catalunya	✓
RB3	Financiación con impacto social (criterios de sostenibilidad, etc.)	– Sociedad – Clientes	28-29, 31 56-57	Caixa Catalunya	(15)*
Banca de inversión					
IB1	Política de inversiones (aspectos sociales y medioambientales, etc.)	– Sociedad – Medio ambiente	35, 46-47 92-94	Caixa Catalunya	✓
IB2	Perfil de los clientes de banca de inversión	– Medio ambiente	92-95	Caixa Catalunya	✓
IB3	Transacciones con impacto social	– Sociedad – Medio ambiente	46-47 92-95	Caixa Catalunya	✓
Gestión de activos					
AM1	Política de gestión de activos (aspectos sociales, etc.)	– Clientes	54	Caixa Catalunya	✓
AM2	Activos con aspectos sociales	– Clientes	54	Caixa Catalunya	(16)*
AM3	Inversión socialmente responsable	– Medio ambiente	92-93	Caixa Catalunya	✓
Seguros					
INS1	Política de seguros	– Clientes	54-55	Caixa Catalunya	✓
INS2	Perfil de los clientes	– Clientes	55-56	Caixa Catalunya	✓
INS3	Reclamaciones de clientes	– Clientes	63	Caixa Catalunya	(17)
INS4	Seguros con aspectos sociales	– Clientes	55	Caixa Catalunya	✓

* Indicador cuantitativo para el que únicamente se incluye información cualitativa.

VF: Verificación.

✓ Verificado.

(12) Sólo se informa sobre la verificación externa del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

(13) Sólo se informa sobre satisfacción del empleado en cuanto a la formación recibida.

(14) Únicamente se informa sobre la ratio salarial total, sin desglosar por categoría del empleado.

(15) No se incluye información cuantitativa en relación con la financiación total concedida por Caixa Catalunya.

(16) No se incluye información cuantitativa en relación con el total de activos gestionados por Caixa Catalunya.

(17) No se ofrece un desglose de las quejas recibidas por aspectos relacionados con seguros.

Informe de verificación externa

INFORME DE VERIFICACION INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2005 DEL GRUPO CAIXA CATALUNYA.

A la Dirección de Caixa Catalunya:

Hemos realizado los procedimientos de revisión limitada acordados con ustedes relativos al Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 2005 de Caixa Catalunya:

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad exclusiva del Secretario General de Caixa Catalunya, el cual también es responsable de definir y mantener los sistemas de gestión y de control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en la revisión limitada.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) para realizar auditorías de información no financiera.

La revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección y al personal de Caixa Catalunya y a la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Caixa Catalunya para obtener la información necesaria para la verificación externa.
- Análisis de los procesos para obtener y validar los datos presentados en el Informe de RSC 2005.
- Revisión del grado de avance y cumplimiento de las líneas de actuación de RSC para el ejercicio 2005 planteadas en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2004.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe de RSC a lo señalado en el estándar GRI (Guía 2002).

- Contraste de que el contenido del Informe de RSC no contradice ninguna información relevante suministrada por Caixa Catalunya en su Informe de Gestión y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de la información cuantitativa incluida en el Informe de RSC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Caixa Catalunya.
- Comprobación de la información de carácter cualitativo de los indicadores GRI incluida en el Informe de RSC.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de RSC 2005 de Caixa Catalunya.

En el Índice de Contenidos GRI se detallan los indicadores revisados y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos señalados por GRI y los que sólo incluyen datos de determinadas unidades. Como resultado de nuestra revisión limitada no se ha puesto de manifiesto ningún otro hecho que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Caixa Catalunya.

Barcelona, 28 de febrero de 2006

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo