

# **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAIXA CATALUNYA**

**2007**

<b>1. Estrategia y análisis</b> .....	4
<b>2. Perfil de la Organización</b> .....	13
<b>3. Parámetros del Informe</b> .....	22
Perfil del Informe .....	23
Alcance y cobertura del Informe .....	23
Índice de Contenidos de GRI .....	28
Verificación .....	29
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés</b> .....	30
Gobierno .....	31
Compromisos con las iniciativas externas .....	41
Participación de los grupos de interés .....	45
<b>5. Enfoques de gestión e Indicadores de desempeño</b> .....	49
<b>Dimensión económica</b> .....	50
Desempeño económico .....	51
Presencia en el mercado .....	55
Impactos económicos indirectos .....	57
Obra Social .....	59
<b>Dimensión ambiental</b> .....	66
<b>Dimensión social</b> .....	78
Prácticas Laborales y Ética del Trabajo .....	79
Empleo .....	79
Relación empresa/trabajadores .....	85
Seguridad y Salud en el trabajo .....	86
Formación y Educación .....	92
Diversidad e igualdad de oportunidades .....	96
Derechos Humanos .....	101
Prácticas de inversión y aprovisionamientos .....	101
No discriminación en las operaciones .....	103
Libertad de asociación y convenios colectivos .....	105
Abolición de la explotación infantil y prevención del trabajo forzoso y obligatorio .....	107
Prácticas de Seguridad .....	109
Derechos de los indígenas .....	110
Sociedad .....	110
Comunidad .....	110

Corrupción .....	111
Política Pública .....	116
Comportamiento de Competencia Desleal .....	118
Cumplimiento normativo .....	119
Productos y servicios .....	120
Salud y seguridad del cliente .....	120
Etiquetado de productos y servicios .....	122
Comunicaciones de Marketing .....	126
Privacidad del Cliente .....	127
Cumplimiento normativo .....	128
Atención al cliente .....	128
<b>6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero .....</b>	<b>131</b>
Gestión de la RSC .....	132
Cumplimiento social interno .....	133
Cumplimiento con la sociedad .....	135
Proveedores .....	135
Banca minorista .....	136
Banca de inversión .....	144
Gestión de activos .....	147
Seguros .....	150
<b>7. Contenidos básicos GRI .....</b>	<b>155</b>
<b>8. Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....</b>	<b>161</b>
<b>9. Informe de verificación externa .....</b>	<b>164</b>

# **1. Estrategia y análisis**

## 1.1. Presentación del Presidente y Carta del Director General

### Presentación del Presidente

Caixa Catalunya tiene la satisfacción de presentar por cuarto año consecutivo un informe de responsabilidad social corporativa referido al año 2007. Se trata, una vez más, no sólo de informar sobre el impacto de Caixa Catalunya sobre sus grupos de interés (o stakeholders, según la denominación anglosajona): sociedad, clientes, empleados y proveedores, sino también de hacer un ejercicio de reflexión que ayuda a conocer en qué punto se encuentra la Entidad en materia de sostenibilidad. A la vez, constituye una manifestación de coherencia con la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y un ejercicio de transparencia a través de una información amplia, fiable y comparable que, además, ha sido verificada por una auditora externa independiente. Asimismo, con el propósito de evitar la dispersión de la información y siguiendo las recomendaciones proporcionadas por Global Compact y GRI, se ha incluido en este informe la comunicación anual de progreso referida a los avances alcanzados en cada uno de los diez principios que exige la adhesión.

Todo esto implica la asunción de un elevado grado de compromiso y de responsabilidad de Caixa Catalunya ante la sociedad, pero también hacia ella misma, como Entidad que tiene por *leit motiv* la implicación con el entorno a través de una Obra Social genuina e innovadora abierta a las preocupaciones emergentes en la sociedad, como por ejemplo la atención a las personas mayores, la investigación, la conservación medioambiental, la exclusión social o la integración de la diversidad; de una actividad financiera e inversora caracterizada por la proximidad a las personas y la vinculación al territorio por contribuir a su desarrollo económico; de la potenciación de un equipo humano de profesionales comprometidos y motivados, y de la búsqueda de la complicitad de los proveedores en una gestión socialmente responsable.

La continuidad en la presentación de este informe tiene un significado especial para la Entidad, porque en pos del concepto de responsabilidad social corporativa se identifica una parte intrínseca de la idiosincrasia de Caixa Catalunya, de aquello que constituye de forma natural su personalidad y su compromiso de continuar actuando de una manera cada vez más adecuada, más eficiente y más en consonancia con lo que los nuevos tiempos piden en relación con el entorno natural, económico y social que define su marco de actuación.



NARCÍS SERRA SERRA  
Presidente

### Carta del Director General

2007 ha sido un ejercicio singularmente importante para Caixa Catalunya porque ha sido el año en qué ha culminado el plan estratégico 2005-2007, el cual ha significado un periodo de notable crecimiento para la Entidad, tanto desde la perspectiva cuantitativa como desde la cualitativa, con una expansión de cerca de 200 oficinas, un volumen de negocio gestionado que rebasa los 100.000 millones de euros y unos resultados que este ejercicio se acercan a los 500 millones.

Desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa, son diversos los hitos destacables a lo largo del 2007 que reafirman el compromiso de Caixa Catalunya en cuanto a una gestión socialmente responsable.

La Misión corporativa ha sido revisada y redefinida, con la introducción de un "enfoque sostenible de sus actividades que contribuya a la construcción de una sociedad mejor", para reafirmar los compromisos de la Entidad y adecuarlos a las nuevas exigencias en materia de responsabilidad social corporativa.

Como entidad comprometida en el asesoramiento a los clientes, Caixa Catalunya ha fortalecido el modelo comercial con nuevos gestores especializados. La directiva MiFID ha sido en este sentido una aliada más para mejorar la transparencia en la información facilitada a los clientes. El proceso de acercamiento de los servicios de la Entidad al cliente se ha concretado en la apertura de más de 70 oficinas, 48 de las cuales en poblaciones donde antes no estaba, y con la ampliación de la plantilla de profesionales que integran el Grupo y las fundaciones con más de 500 personas. Dentro de la contribución a la accesibilidad de los servicios financieros en zonas menos pobladas, Caixa Catalunya tiene ahora oficinas en 57 localidades de menos de 5.000 habitantes, en 7 de las cuales es la única entidad financiera presente.

Con el fin de reforzar el valor de compromiso y la motivación del equipo humano, que tiene un papel fundamental para garantizar la sostenibilidad de la Entidad a largo plazo, se ha dado un fuerte impulso a la acción formativa y se ha dado un paso importante en la homogeneización de los beneficios sociales de los empleados de las filiales del Grupo, a través de la firma conjunta con la representación de los trabajadores.

Finalmente, se ha incorporado a todos los contratos de compra de proveedores una cláusula informativa de adhesión a los principios de Global Compact, relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Todas estas iniciativas, junto con las otras recogidas en este Informe, son indicativas del favorable posicionamiento de la Entidad en este ámbito y reafirman el comportamiento socialmente responsable de Caixa Catalunya a lo largo de su historia.



JOSEP M. LOZA XURIACH  
Director General

## 1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad

Por cuarto año consecutivo, Caixa Catalunya quiere dejar constancia de su compromiso en materia de sostenibilidad a través de la publicación de su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que se presenta de forma conjunta con el resto de informes anuales de la Entidad.

La redacción y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, además de satisfacer su propósito comunicativo, supone un ejercicio de reflexión y diagnóstico sobre las actuaciones de la Entidad en materia de sostenibilidad durante el último ejercicio financiero. Representa una oportunidad para recapitular lo más relevante de las actuaciones con cada uno de los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad) y a recapacitar sobre ellas. De este modo se obtiene una instantánea sobre los logros de Caixa Catalunya con cada uno de los grupos y facilita la identificación de futuras líneas de avance, enmarcadas en los propósitos corporativos definidos en la Misión y en la Visión.

En 2007, asimismo, se ha introducido un "enfoque sostenible de sus actividades que contribuya a la construcción de una sociedad mejor" en la definición de la Misión corporativa. Esta revisión y redefinición de la Misión, constituye un acto de afianzamiento de las voluntades y compromisos de la Entidad en materia de responsabilidad corporativa y se constituye como referente fundamental, integrándola inequívocamente en lo que representa la esencia básica de la razón de ser de Caixa Catalunya.

### *Responsabilidad en cuanto a la sociedad*

Desde su fundación, Caixa Catalunya ha demostrado una orientación socialmente responsable, que ha tenido su exponente máximo en el mantenimiento y desarrollo de una Obra Social genuina, que se ha ido adaptando a las necesidades sociales del momento, y siempre atenta a las necesidades sociales vinculadas a la actividad financiera, especialmente en cuanto a la prestación de servicios, cercanía con las personas y vinculación al territorio para contribuir al desarrollo económico del mismo.

Las líneas desarrolladas por la Obra Social de Caixa Catalunya desde el inicio de la presente década guardan un muy elevado encaje con lo que, también en la presente década, se han ido definiendo como preocupaciones emergentes en la sociedad. La atención a una población que aumenta su longevidad, la evitación de la exclusión social y la integración de la diversidad, la ayuda a la atención hospitalaria y a la investigación, la conservación medioambiental y la lucha contra el cambio climático son, entre otros, desafíos que están presentes de forma creciente en la consciencia colectiva y a cuya gestión Caixa Catalunya se esfuerza en contribuir a través de su Obra Social. La canalización de esta aportación a la sociedad se fragua, básicamente, a través de las cuatro fundaciones de la Obra Social, cuyas actuaciones más destacables en 2007 que se detallan en el presente Informe, podrían resumirse en las siguientes:

- Actuación en el ámbito cultural a través de la Fundació Caixa Catalunya, con un amplio abanico de propuestas de carácter científico y artístico. El epicentro de esta actividad se sitúa en el edificio de La Pedrera, que se ha convertido en un referente esencial en la vida cultural barcelonesa. Como prolongación de ello, las exposiciones más emblemáticas tienen carácter itinerante y recorren ciudades de todo el Estado en las que Caixa Catalunya se encuentra presente.
- Actuación en el ámbito ambiental a través de la Fundació Territori i Paisatge, que tiene como objetivos la conservación del patrimonio natural y del paisaje y que lleva a cabo una intensa labor educativa a través de múltiples vías. Una labor de conocimiento y sensibilización que tiene su exponente más emblemático en el Centro de Naturaleza y Desarrollo Sostenible de Los Pirineos en Les Planes de Son (Pallars Sobirà).
- Actuación en el ámbito de la inclusión social y del desarrollo de colectivos desfavorecidos, además de la sensibilización de la sociedad hacia las situaciones de pobreza, marginación, exclusión e injusticia social. Esta actuación se lleva a cabo a través de diversas líneas e instrumentos, entre los que hay que destacar el microcrédito, en el que Caixa Catalunya fue pionera y que se ha consolidado en los últimos años como un potente modelo de contribución a los fines perseguidos.
- Actuación en el ámbito de la atención social, a través de la Fundació Viure i Conviure, con su Programa Sociosanitario y Residencial, que proporciona equipamientos y servicios con el propósito genérico de mejorar la calidad de vida de los enfermos y de su entorno. Paralelamente, se desarrollan programas intergeneracionales y acciones diversas de formación y sensibilización, dirigidas principalmente a las personas mayores.
- Actuación en el ámbito de la I+D+i, a través de la Obra Social de Caixa Catalunya, iniciada en 2007, y que responde a la constatación que este importante sector tiene unos déficits insuficientemente atendidos y a la necesidad que el sector privado se implique mayormente en el desarrollo de proyectos en investigación, desarrollo e innovación. Esta línea está estructurada en tres ejes básicos: el ámbito de la relación universidad-empresa, la potenciación de la excelencia en los postgrados y la detección del talento investigador.
- Las actuaciones de la Obra Social de Caixa Catalunya se engarzan en el tejido social a través de las convocatorias de ayudas que anualmente se hacen desde las cuatro fundaciones. La contribución a la viabilidad de los proyectos seleccionados contribuye a una eficiencia y un impacto social mayores, puesto que implica la colaboración de muchas personas y asociaciones y permite satisfacer necesidades mediante estrategias de colaboración en un gran número de temáticas y de entornos.

### *Responsabilidad con los clientes*

La reformulación de la Misión corporativa de Caixa Catalunya, reafirma el compromiso responsable en todas las actividades de la Entidad y afianza, por consiguiente, su voluntad de proximidad al cliente. Uno de los objetivos de Caixa Catalunya es ofrecer soluciones globales y personalizadas a más de tres millones de clientes, independientemente de que se trate de particulares, empresas, jóvenes, personas mayores o extranje-



ros. Por ello, Caixa Catalunya se ha venido consolidando a lo largo de los últimos años las siguientes actuaciones:

- Procedimientos escritos y comunicados a toda la red de oficinas sobre las actuaciones comerciales con clientes.
- Gestores con certificados que exigen el cumplimiento de un código de conducta, para garantizar un comportamiento ético con los clientes.
- Creación de equipos de gestores especializados en el tratamiento de diferentes tipos de clientes (banca personal, extranjeros, pymes y microempresas, empresas medianas y grandes, banca privada y corporativa).
- Fichas transparentes sobre las características de los productos financieros.
- Transparencia y máxima calidad en las comunicaciones publicitarias, avaladas por la adhesión en 2006 al Código de Conducta de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).
- Atención personalizada ante las opiniones, quejas y reclamaciones de los clientes. Con un servicio de comunicación telefónica durante 24h al día.

Todas estas actuaciones han facilitado el camino a la hora de implantar los requerimientos de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 de abril de 2004, relativa a los Mercados de Instrumentos Financiero (MiFID), de obligado cumplimiento a partir de noviembre de 2007. Dicha normativa promueve la máxima protección del inversor, buscando la máxima transparencia, conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros con el nivel de conocimiento financiero y el perfil de riesgo del inversor.

### ***Responsabilidad con los empleados***

El Grupo Caixa Catalunya y sus fundaciones cuentan con más de 7.000 profesionales. El objetivo de la Entidad, formalizado en la Visión Corporativa, es contar con un equipo de profesionales que trabajen con ilusión. Por ello, Caixa Catalunya cuenta con un modelo de gestión de las personas basado en la gestión por competencias y el desarrollo profesional, con la finalidad de hacer más igualitaria, universal, transparente y motivadora la gestión de las personas.

Los pilares del modelo de gestión de personas de Caixa Catalunya se sustentan en las siguientes bases:

- Sistema de diálogo con las personas a través de la Comisión Interpretativa de Acuerdos, Comisión de Seguimiento de Formación, mesas negociadoras, Comisión de Control de Planes de Pensiones, Comisión de Salud y Seguridad.
- Procesos de selección y promoción que aseguren la cobertura de necesidades de personal y que garanticen el mejor encaje posible entre personas y funciones.

- Preferencia por la promoción interna, sin ninguna distinción por razón de sexo, con el fin de fomentar el desarrollo profesional y la motivación de la plantilla.
- Apuesta decidida por la formación al personal, a través de la utilización de metodología multicanal, que combina la formación presencial y en línea.
- Sistema retributivo basado en la consecución de objetivos estratégicos más significativos para la Entidad.
- Establecimiento de medidas que permitan el equilibrio entre la vida profesional y personal.
- Implantación de un sistema de prevención de riesgos laborales, con el compromiso de mejora continua.

### *Responsabilidad con los proveedores*

Caixa Catalunya quiere trasladar su responsabilidad social a través de su cadena de aprovisionamiento. Por ello establece relaciones comerciales éticas y transparentes con aquellos proveedores que garanticen su compromiso de cumplimiento con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De ahí que en 2007 se haya introducido una cláusula en todos los contratos con proveedores para evidenciar el compromiso de cumplimiento de dichos principios, relacionados con los derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, y en línea con las certificaciones ambientales, Caixa Catalunya se ha comprometido a una compra ambientalmente responsable y el suministro de papel se demanda únicamente a proveedores que cuentan con la certificación ISO14001 y/o EMAS.

Finalmente, a modo de resumen, se adjunta en la siguiente tabla con los compromisos adquiridos en 2006 y cómo se han ido satisfaciendo a lo largo de 2007, así como las acciones de mejora y compromisos de cara al año 2008.

COMPROMISOS 2006	LOGROS 2007*	COMPROMISOS DE FUTURO
<b>SOCIEDAD:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con la permanente adaptación de la Obra Social a las necesidades sociales de cada momento, analizando de manera directa y objetiva cuáles son éstas, y evaluando la eficacia de su impacto socio-económico en el entorno.</li> <li>• Incrementar los ámbitos de negocio y operaciones en los que trata de introducir la relevancia del riguroso cumplimiento de las normas ambientales, tanto de carácter legal como voluntario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso de una nueva línea de actuación de la Obra Social, con el inicio de diversos proyectos sobre I+D+i, especialmente en el ámbito de la relación universidad-empresa, de la potenciación de la excelencia y de la detección de talento investigador.</li> <li>• Renovación de la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996 de las oficinas certificadas en el año 2000.</li> <li>• Aprobación del proyecto de implantación del Sistema de Gestión Ambiental en el edificio del Prat según la norma ISO14001, e inicio de las acciones encaminadas a la certificación (el Centro Tecnológico del Prat concentra mayor riesgo ambiental, por trabajar un gran número de personas, y contiene espacios para comedores y grupos electrógenos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar el acercamiento entre la actividad financiera y la Obra Social, de manera que, a efectos de su divulgación, la segunda pueda aprovechar las sinergias de la primera.</li> <li>• Consecución de la certificación ISO 14001 en el edificio del Centro Tecnológico del Prat.</li> </ul>

**CLIENTES:**

- Permanecer atentos a las necesidades financieras de los diferentes segmentos de población, personalizando y flexibilizando la gama de productos, y en todos los casos, apostando por un asesoramiento útil y transparente para los clientes.
- Nueva oferta de productos de pasivo más competitiva, que responde a la progresiva recesión económica que se ha dado a lo largo de 2007, y con el fin de potenciar el ahorro de las familias.
- Oferta de productos con la cobertura suficiente por minimizar el riesgo del cliente ante los cambios adversos del mercado.
- Impulso de productos y servicios con diferentes idiomas, adaptados a las necesidades particulares de cada tipo de cliente, por satisfacer la demanda originada por la nueva situación sociodemográfica de nuestro país, y, en concreto durante los últimos años, con la llegada de los nuevos ciudadanos.
- Potenciación de las figuras multifunciona (Gerentes de empresas, Gestores de Banca Personal, Gestor de Banca Privada, Directores Negocio de Empresas y Gestores de Prescripción Hipotecaria) por proporcionar un servicio integral y más próximo a los clientes.
- Creación de una nueva compañía de seguros, por mejorar el servicio al cliente, derivado de los seguros multirriesgo del hogar.
- Adaptación de los procesos de la Entidad a la directiva MiFID, normativa que busca la máxima protección del inversor así como la mayor transparencia posible en las transacciones con instrumentos financieros.
- Seguir adaptando los procesos de la Entidad para dar respuesta a las necesidades e inquietudes de los clientes que surjan en el mercado:
  - Seguridad de los canales y medios de pago.
  - Volatilidad de los tipos de interés.
  - Productos financieros que busquen una rentabilidad económica, social y ambiental.
  - Todas las oficinas nuevas sin barreras arquitectónicas de acceso y con lavabos adaptados.
- Integrar, ya en 2007, los requerimientos de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 de abril de 2004, relativa a los Mercados de Instrumentos Financieros (Markets in Financial Instruments Directive).

**PERSONAS:**

- Mantener la tradicional sistemática de adopción de convenios y acuerdos, así como de fomento de la formación, que permita a los profesionales disfrutar con ilusión y armonía de su vida personal y profesional.
- Adopción del nuevo Convenio Colectivo sectorial para 2007-2010.
- Firma con la representación de los trabajadores de un acuerdo para homogeneizar las condiciones de los empleados de las filiales del Grupo Caixa Catalunya en materia de beneficios sociales, préstamos y fondo de pensiones.
- Caixa Catalunya figura en la lista de las 100 mejores empresas para trabajar en España, según el ranking Merco-Personas 2007.
- Atender a las demandas detectadas en la plantilla, a través de Planes de Acción en materia de recursos humanos que logren satisfacerlas.
- Trabajar en pro de la igualdad de oportunidades, para lograr la distinción, que aplica el principio de no discriminación en todos sus procesos de selección, formación, promoción y retribución.

**PROVEEDORES:**

- Trasladar progresivamente a los proveedores más significativos la adhesión de la Entidad a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción, y la importancia del cumplimiento de los mismos por ambas partes.
- Inclusión en todos los contratos con proveedores de una cláusula que da a conocer la adhesión de Caixa Catalunya al Pacto Mundial y a la voluntad de regirse por sus principios en cualquier relación comercial.
- Seguir avanzando en la traslación de la responsabilidad social de Caixa Catalunya a la cadena de aprovisionamiento.

\* Como ejercicio de transparencia, es destacable el hecho de que finalmente Caixa Catalunya no ha podido ver cumplido el compromiso adoptado en el Informe RSC 2006 sobre la definición y difusión de un Código de Conducta para todos los profesionales de la Entidad, que integre cuestiones afines a los grupos de interés corporativos, actualmente dispersas, y sea coherente con sus valores y política de comportamiento ético.

**OBJETIVOS Y RETOS A LARGO PLAZO***(Visión corporativa)*

- Grupo financiero innovador y en crecimiento.
- Líder en el asesoramiento a clientes y depositario de su confianza.
- Impulsado por el compromiso social.
- Profesionalidad e ilusión de la gente.

**Oportunidades**

- Clientes y sociedad exigentes en profesionalidad de los servicios financieros.
- Mejora de la cultura financiera de los clientes que prefieren modelos comerciales no agresivos y adecuados a las necesidades propias.
- Detección de una creciente demanda por parte de la sociedad de productos financieros que busquen una rentabilidad no sólo económica, sino también social y medioambiental.

**Riesgos**

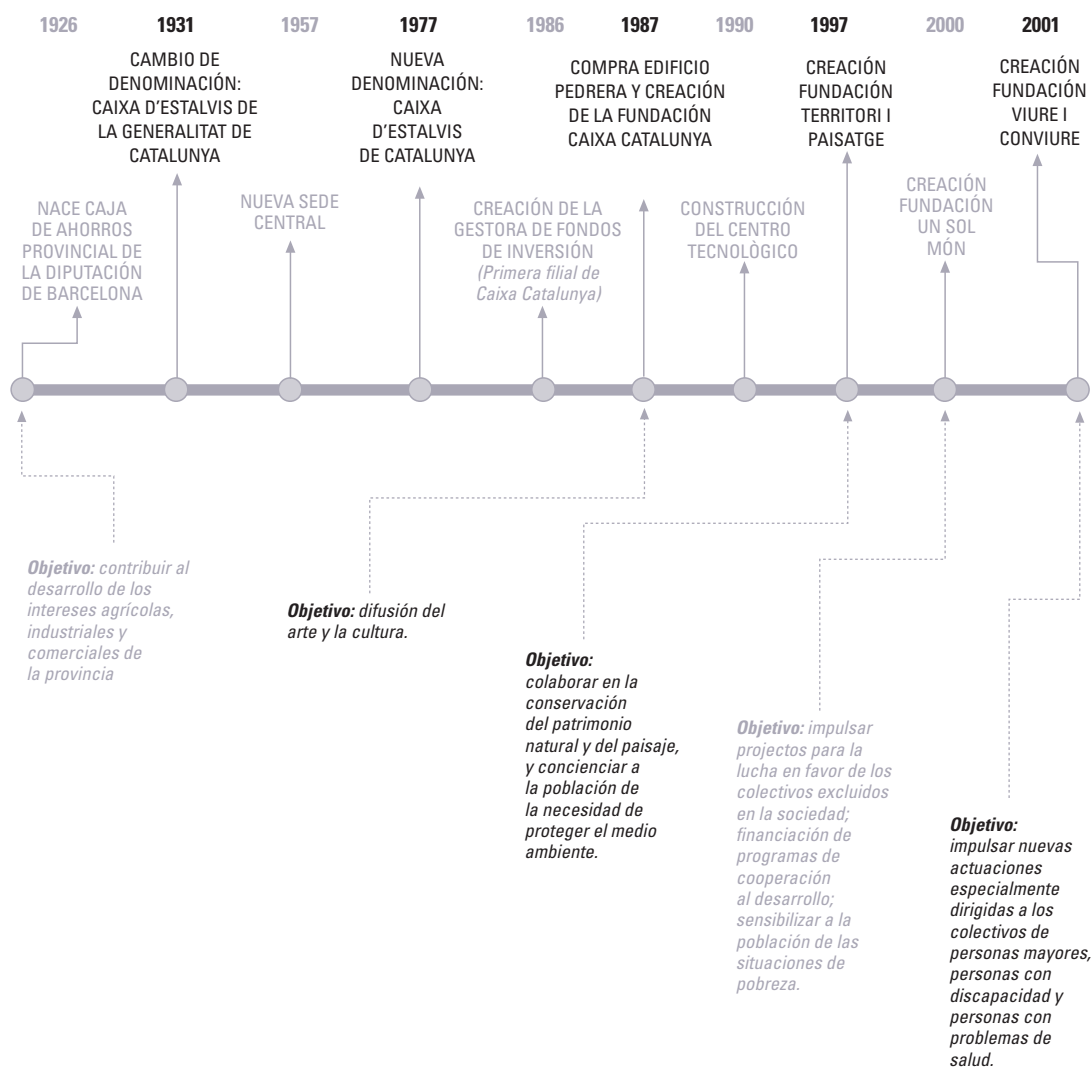
- Mercado muy competitivo y afectado por continuos cambios regulatorios.
- Posible inestabilidad de la coyuntura económica que afecte a la volatilidad de los tipos de interés.

## **2. Perfil de la Organización**

## 2.1. Nombre de la Entidad

Caixa Catalunya inició su actividad en Barcelona en 1926. Desde su nacimiento ha ido experimentando cambios de acuerdo a los tiempos que ha ido viviendo. En la actualidad se denomina Caixa d'Estalvis de Catalunya, aunque su denominación comercial es Caixa Catalunya.

A continuación se exponen de forma gráfica los principales hitos institucionales de Caixa Catalunya:



## 2.2. Principales marcas, productos y servicios

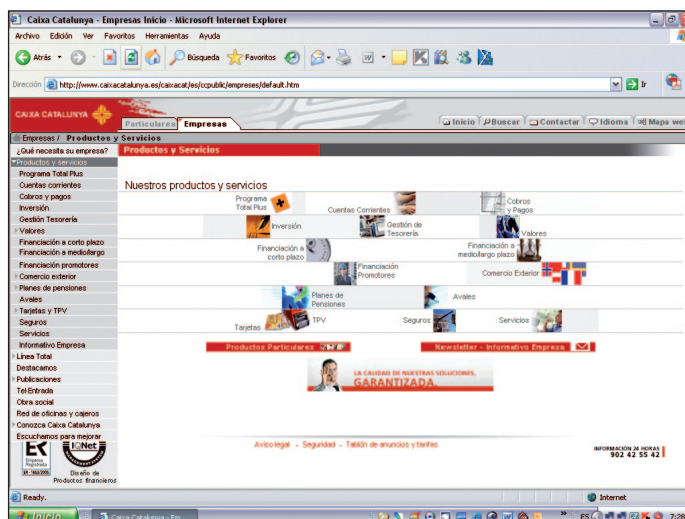
Caixa Catalunya, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, pone a su disposición una serie de productos y servicios, que se relacionan a continuación:

**Particulares:**

- Programa Total Plus: sistema de acumulación de puntos intercambiables por regalos o servicios, en función de la actividad de las tarjetas contratadas.
- Cuentas corrientes
- Depósitos tradicionales, indexados y combinados
- Servicio Nómina
- Planes y Seguros de Ahorro
- United Link (Multifondo Flexible): fórmula de inversión instrumentada mediante un seguro de vida de Ascat Vida, SA, que invierte sus primas en una cesta de fondos de inversión elegida por el cliente.
- Fondos de inversión, garantizados y no garantizados
- Servicio de valores
- Planes de pensiones
- Planes de previsión asegurados
- Préstamos hipotecarios
- Préstamos personales
- Tarjetas de débito y crédito
- Seguros
- Servicios de banca privada
- Envíos internacionales

**Para empresas:**

- **Programa Total Plus:** sistema de acumulación de puntos intercambiables por regalos o servicios, en función de la actividad de las tarjetas contratadas con Caixa Catalunya.
- Cuentas corrientes



- Productos de inversión
- Cobros y pagos
- Servicio de valores
- Gestión de tesorería
- Financiación a corto plazo
- Financiación a medio/largo plazo
- Financiación promotores
- Tarjetas de débito y crédito
- Comercio exterior
- Planes de pensiones
- Avals
- Seguros
- Terminales de punto de venta (TPV)

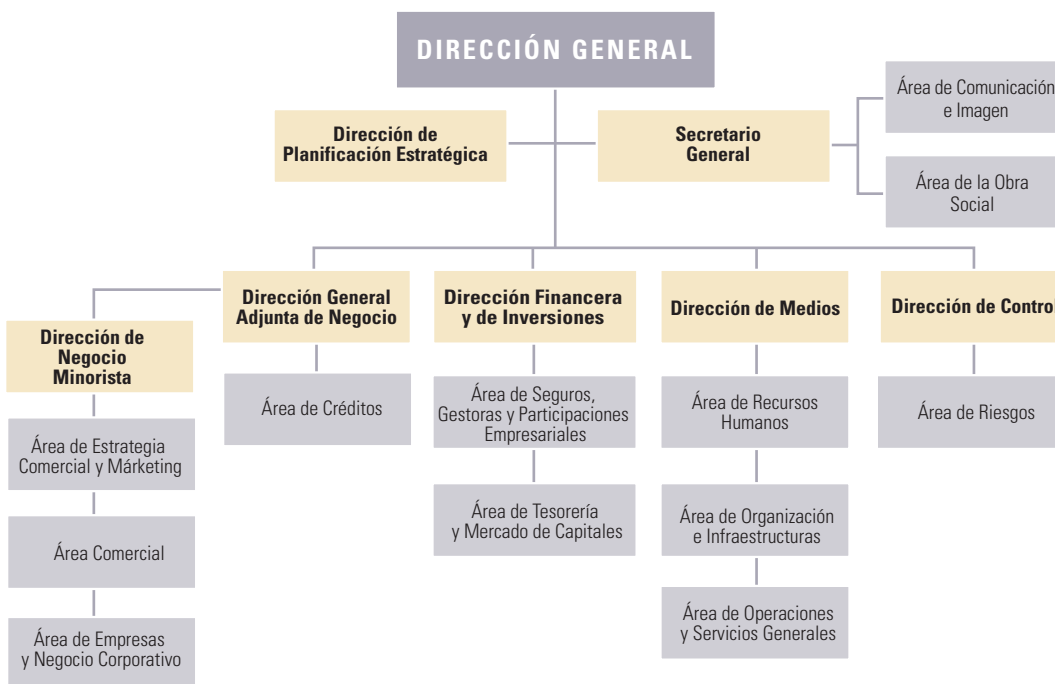
La página web de Caixa Catalunya ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)) proporciona información más detallada de cada uno de los productos y servicios en el apartado *Productos y Servicios*.

### **2.3. Estructura operativa**

A continuación se adjunta el organigrama de Caixa Catalunya, que en líneas generales, los niveles expuestos en el gráfico, han permanecido inalterados a lo largo de 2007.



**Organigrama de Caixa Catalunya**



**Principales filiales del Grupo Caixa Catalunya\***

Las principales filiales del Grupo Caixa Catalunya, se distribuyen en diferentes sectores complementarios a la actividad financiera de la Entidad, tal como se expresa a continuación, juntamente con los porcentajes de participación directa o indirecta.

Servicios financieros	Sociedades de seguros	Intermediación financiera
<b>Caixa Catalunya Servicios Empresa</b> 100% Apoyo en los servicios de leasing, factoring, confirming i forfaiting	<b>Ascat Vida**</b> 100% Seguros de vida y gestora de fondos de pensiones	<b>Caixa Catalunya Preferents</b> 100% Financiera
<b>Sociedades inmobiliarias</b>	<b>Ascat Mediación</b> 100% Distribución de seguros	<b>Caixa Catalunya International Finance Ltd</b> 100% Financiera
<b>Procam**</b> 100% Promoción inmobiliaria	<b>Ascat Seguros Generales</b> 100% Seguros y reaseguros en todos los ramos	<b>Otras</b>
<b>Sociedades gestoras</b>	<b>Sociedades de cartera</b>	<b>Caixa Catalunya Administración y Gestión de Servicios</b> 100% Prestación de servicios
<b>Caixa Catalunya Gestió</b> 100% Gestora de fondos de inversión	<b>Invercartera</b> 100% Sociedad de cartera	<b>Caixa Catalunya On-Line</b> 100% Servicios de Internet
<b>Gestión de Activos Titulizados</b> 100% Gestora de fondos de titulación	<b>Invercartera Energía</b> 100% Sociedad de cartera	<b>ITC</b> 100% Servicios de Informática
	<b>Invercartera Capital SCR</b> 100% Sociedad de cartera	<b>Caixa Catalunya Tel-Entrada</b> 100% Portal de internet
	<b>Invercartera Internacional</b> 100% Sociedad de cartera	

% de participación directa o indirecta

\* El Informe de gestión y cuentas anuales del Grupo 2007 proporcionan más información económico financiera de las empresas que componen el Grupo Caixa Catalunya.

\*\* Estas empresas participadas de Caixa Catalunya están incluidas en la cobertura del presente informe, en tanto en cuanto se informa sobre su desempeño social.

## 2.4. Localización de la sede principal

La sede principal de Caixa Catalunya se encuentra ubicada en la Plaza Antoni Maura, 6 de la ciudad de Barcelona. Además, otras sedes corporativas son el Centro Tecnológico del Prat de Llobregat y la sede de la Obra Social, en el edificio de la Pedrera, declarado Patrimonio Cultural por la UNESCO. También dispone de edificios corporativos en la Comunidad de Madrid (en el paseo y la calle Recoletos, en la capital, y en Alcobendas) y en la Comunidad Valenciana (en la calle Barcas, de la ciudad de Valencia).

## 2.5. Países en los que opera

La Entidad mediante su red de oficinas tiene presencia primordialmente en Catalunya y se extiende por todas las comunidades autónomas españolas, disponiendo además de una oficina en Perpiñán (Francia). Las diferentes sociedades participadas realizan su actividad también en territorio español, aunque las emisiones de títulos-valor realizadas por la Entidad y por filiales especializadas pueden ser adquiridas por inversores internacionales. La distribución más detallada en cuanto a mercados geográficos se encuentra en el punto 2.7  *Mercados atendidos*, de este mismo capítulo.

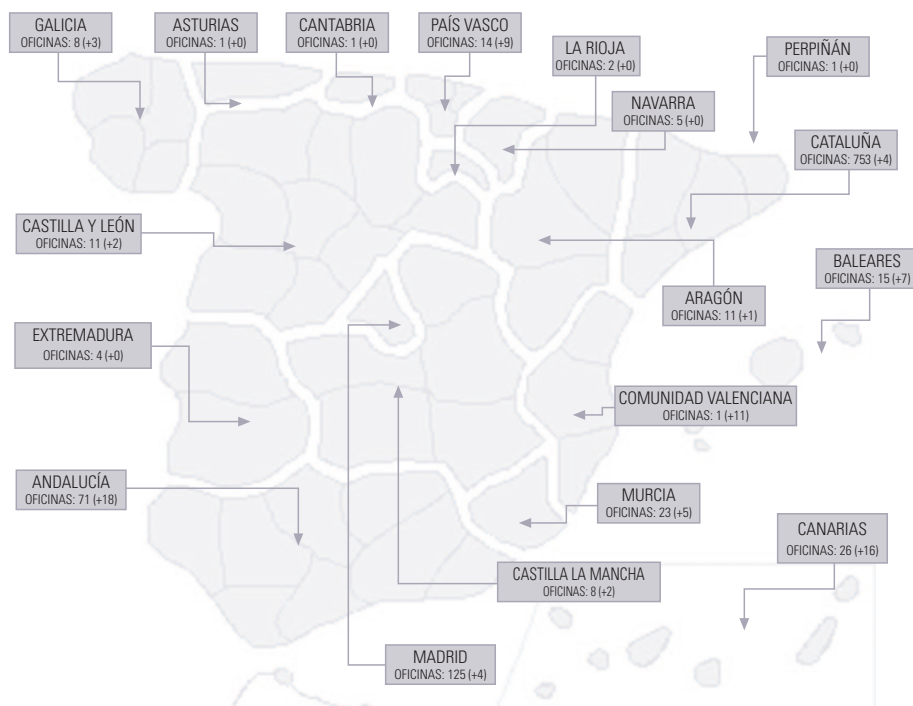
## 2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Caixa Catalunya es una institución financiera de carácter social sin ánimo de lucro, dedicada a la captación, administración e inversión de recursos, que se encuentra al servicio de los impositores y del desarrollo socio-económico de las comunidades 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 por una parte al aumento de la solidez financiera, mediante la dotación a reservas, y por otra a la constitución y mantenimiento de obras sociales propias y en colaboración.

En cuanto a su marco normativo, las cajas de ahorros de Cataluña son 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.

## 2.7. Mercados atendidos

Los mercados atendidos por Caixa Catalunya son, básicamente, los determinados por la distribución geográfica de su red de oficinas, sus empleados y la distribución de sus clientes, tal y como se aprecia en el siguiente mapa (donde se indica entre paréntesis el incremento del número de oficinas en cada comunidad con respecto al año 2006).



La tabla siguiente muestra cómo ha evolucionado la distribución geográfica de la Entidad en los últimos años:

Localización	2005	2006	2007	Localización	2005	2006	2007
Andalucía	32	61	71	C. Valenciana	85	102	113
Aragón	10	10	11	Extremadura	3	4	4
Asturias	1	1	1	Galicia	5	5	8
Baleares	7	8	15	Rioja	2	2	2
Canarias	4	10	26	Madrid	109	121	125
Cantabria	1	1	1	Melilla	—	—	—
Castilla-La Mancha	6	6	8	Murcia	12	18	23
Castilla y León	9	9	11	Navarra	5	5	5
Cataluña	742	749	753	País Vasco	3	5	14
Ceuta	—	—	—	En el extranjero (Francia)	1	1	1
				<b>Total oficinas</b>	<b>1.037</b>	<b>1.118</b>	<b>1.192</b>

La variación registrada en 2007 es el resultado de la apertura de 75 nuevas oficinas y de la integración de dos oficinas en una, se trata de las oficinas de Barcelona-Batllori y Barcelona-Casals Cuberó que se han trasladado a una nueva ubicación Barcelona-Vía Júlia. En términos globales, esta expansión ha supuesto un incremento anual en el número de oficinas de menos del 1% en Cataluña y de cerca del 20% en el resto de España.

Cabe destacar que Caixa Catalunya está presente en un total de 57 poblaciones de menos de 5.000 habitantes y en 7 es la única entidad financiera presente.

Los segmentos a los que dirige su actividad son, de una manera general, los siguientes:

- Particulares: jóvenes, personas mayores, inmigrantes, banca personal, etc.
- Empresas: PYME, grandes empresas, promotoras, instituciones, empresas del grupo y banca corporativa.

De forma más específica, cabe destacar la distribución de los clientes de Caixa Catalunya por segmentos, tal y como sigue:

TIPO DE CLIENTE	2006	2007
Particulares	2.960.555	2.998.787
Pymes	76.468	105.462
Grandes empresas	1.651	1.974
Otros	73.790	53.858
<b>Total</b>	<b>3.112.464</b>	<b>3.160.081</b>

## 2.8. Dimensión de la Entidad

PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICO-FINANCIERAS	2005	2006	2007
<b>Millones de euros</b>			
<b>Grupo</b>			
Activos consolidados	50.822,5	67.551,4	68.201,4
Pasivo consolidado	48.168,2	64.510,9	64.697,4
Patrimonio Neto consolidado	2.654,3	3.040,5	3.504,0
Margen de intermediación Grupo	642,4	675,0	840,6
Beneficio Neto atribuido al Grupo	269,4	349,7	487,9
<b>Entidad</b>			
Activo Entidad	47.327,6	63.800,7	65.453,1
Pasivo Entidad	44.933,0	61.022,5	62.206,8
Patrimonio Neto Entidad	2.394,6	2.778,2	3.246,3
Margen de intermediación Entidad	681,8	733,3	923,4
Dotación a la Obra Social	61,7	70	75

## 2.9. Cambios significativos del periodo relativos a tamaño, estructura y propiedad de la Organización

Además de la integración de las dos oficinas de Barcelona que se han trasladado a una nueva ubicación, mencionada en el punto 2.7, entre los cambios significativos del ejercicio hay que destacar:

- La integración de la operatoria de las sociedades filiales Leasing Catalunya, EFC, y Factorcat, EFC, SA en la operatoria de Caixa Catalunya y la subsiguiente creación de una nueva sociedad filial, Caixa Catalunya Serveis Empresa (100% propiedad de Caixa Catalunya), que asume las funciones de apoyo técnico, comercial y operativo relacionadas con los productos de leasing, factoring, confirming y forfaiting.
- La sociedad Ascat Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros constituida el 9 de enero de 2006, con un capital social suscrito y totalmente desembolsado, como socio único, por Caixa Catalunya, ha empezado su actividad el 2 de enero de 2007. Su objeto social exclusivo es la realización de operaciones de seguros directa y reaseguros en todos los ramos de seguros.

- Finalmente, a comienzos de julio, Caixa Catalunya Consulting, SA, filial de Caixa Catalunya, ha cambiado su denominación social por la de Caixa Catalunya Administració i Gestió de Serveis, SA, como consecuencia de una reordenación de sus actividades.

## **2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo**

En cuanto a los premios y distinciones recibidos durante el año 2007 destacan:

### *A la Fundació Caixa Catalunya:*

- Premio a la mejor Obra Social de las Cajas de Ahorro en cultura y tiempo libre reconocido por la revista "Mi Cartera de Inversión". Otorgado en junio de 2007, por la remodelación del Espai Gaudí de La Pedrera.

### *A la Fundació Territori i Paisatge:*

- Primer Premio al Patrimonio Artístico y Natural otorgado en diciembre por la "Revista Actualidad Económica".
- Premio Iniciativa/Empresa otorgado por la Sociedad Geográfica Española en febrero de 2007, por las innovadoras actuaciones en la conservación del patrimonio natural y del paisaje.
- Premio Joaquim Codina otorgado por la Fundació Valvi en marzo de 2007, por la preservación del patrimonio medioambiental y paisajístico de las comarcas de Girona.

## **3. Parámetros del Informe**

## PERFIL DEL INFORME

### 3.1. Periodo cubierto por la información contenida en el informe

La información contenida en este Informe se refiere a las actividades desarrolladas durante el año financiero 2007, que va del 1 de enero al 31 de diciembre.

### 3.2. Fecha del Informe anterior

El informe anterior de Responsabilidad Social Corporativa publicado por Caixa Catalunya corresponde al año 2006. Dicho informe fue elaborado conforme a la guía G3 de elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative, (GRI), que le otorgó el reconocimiento de A+, y lo verificó el auditor externo Deloitte.

### 3.3. Ciclo de presentación de informes

Caixa Catalunya viene informando anualmente de su desempeño en materia de sostenibilidad a través de los informes anuales desde el año 2004.

### 3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido

Para acceder a información adicional o a cuestiones relacionadas con el presente informe, Caixa Catalunya pone a disposición de los interesados el correo electrónico [secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es).

También se puede visitar la página web de Caixa Catalunya, [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), en el apartado *Conozca Caixa Catalunya*. Además de un bloque de Responsabilidad Social Corporativa, están disponibles otros informes de la Entidad como son el Informe de gestión y cuentas anuales, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de actividades de la Obra Social.

## ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

### 3.5. Proceso de definición del contenido del Informe

Al igual que en el Informe del año 2006, el presente informe sigue las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad 2006 de Global Reporting Initiative (GRI), también denominada G3. Para ello, se tienen en cuenta los principios de contenido y de calidad recomendados por dicha guía:

### ***Materialidad***

Tal y como define GRI la materialidad es el *"umbral a partir del cual un aspecto o indicador que refleja los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de una organización, pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa (Informe RSC, en adelante), puesto que podría ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés"*. Teniendo en cuenta este principio, Caixa Catalunya ha considerado como información material aquella información solicitada por GRI en su guía de 2006 (G3) y los indicadores de información del Suplemento Sectorial Social Financiero, según la guía complementaria publicada en versión de noviembre de 2002. No obstante, como avance con respecto al año 2007, cabe señalar la inclusión de información referida al borrador de suplemento sectorial financiero de GRI, que integra aspectos sociales y ambientales en un solo documento. El mencionado borrador de GRI todavía no ha sido definitivamente aprobado y está abierto a comentarios. Sin embargo, para este informe Caixa Catalunya ha querido considerar esta versión piloto, especialmente aquellos indicadores considerados "nuevos" por no estar incluidos en la versión del Suplemento Sectorial de 2002. Por ello, la información que solicitan estos indicadores se adjunta al final del apartado *6. Indicadores de desempeño social del suplemento sectorial*.

### ***Participación de los grupos de interés***

En 2006 Caixa Catalunya organizó un grupo de trabajo de análisis de materialidad interna, es decir, se contó con la participación de distintos departamentos de la Entidad, en la que indirectamente estaban representados los grupos de interés de Caixa Catalunya. A través de esta sesión se analizaron aspectos relacionados con las tendencias en sostenibilidad y los riesgos y oportunidades en el sector financiero, a la vez se analizó su coherencia con la Visión y los Valores de Caixa Catalunya.

Si bien en el año 2007 no se ha dado una consulta abierta a los grupos de interés externos para determinar qué se considera relevante en materia de sostenibilidad, con la finalidad de introducir información material en el Informe RSC 2007 se han establecido entrevistas telefónicas con los representantes de los departamentos más significativos en relación a los Grupos de interés de Caixa Catalunya. Asimismo la Entidad desea participar en el próximo grupo de trabajo previsto por la asociación sectorial CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) sobre materialidad de las memorias de sostenibilidad. Una de las derivaciones de dicho grupo de trabajo será un plan de mejora del Informe RSC de Caixa Catalunya, tanto en contenido como en estructura, resultado de la consulta con grupos de interés externos e internos del sector financiero.

### ***Contexto de sostenibilidad***

En general, todos los indicadores presentados a lo largo del presente informe se ubican temporalmente a lo largo de los tres últimos años financieros (2005-2007), mostrando así una tendencia para cada indicador.



Además, en la medida de lo posible, se proporcionan datos relativos y contextualizados. En ocasiones, un indicador por sí mismo no dice nada, si no se relativiza según la magnitud que aplique.

Por último, siempre que se ha dispuesto de la información correspondiente, se ha comparado el indicador con el indicador sectorial, extraído del informe de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro). Esto supone una información de valía para contextualizar la actividad de Caixa Catalunya en el sector.

### ***Exhaustividad***

En línea con la voluntad de Caixa Catalunya de incrementar progresivamente la cobertura del informe. El Informe RSC 2007 incluye el desempeño social de Ascat Vida, la sociedad de seguros y reaseguros de vida y gestora de fondos de pensiones del Grupo Caixa Catalunya, tal y como se explica con mayor detalle en los apartados 3.6 y 3.7.

### ***Equilibrio***

A lo largo del presente informe se destacan tanto aspectos positivos, que hacen hincapié en aquellos logros en materia de sostenibilidad de Caixa Catalunya, como en aquellos aspectos que no ha logrado satisfacer, o aquellos compromisos que por diversas limitaciones no han podido verse cumplidos a lo largo de 2007.

### ***Comparabilidad***

Caixa Catalunya ha definido la estructura del informe siguiendo el orden recomendado por la guía GRI-G3. De este modo, se facilita la comparabilidad interanual de la información en materia de sostenibilidad de la organización.

### ***Precisión***

Para todos los indicadores incluidos en este informe se han tomado como definitorios los protocolos de indicadores de la guía GRI.

### ***Periodicidad***

Como se ha mencionado anteriormente, el informe se publica anualmente.

### ***Claridad***

A lo largo de todo el informe ha tratado de utilizarse un lenguaje claro y sencillo, con escasez de tecnicismos, para hacer la lectura del mismo más comprensible. Se han utilizado igualmente otros recursos (gráficos, mapas, etc.) con el fin de hacer más ilustrativo los contenidos.

**Fiabilidad**

El Informe RSC 2007 de Caixa Catalunya, al igual que sus cuentas anuales, ha sido auditado por una empresa independiente, Deloitte. La reputación de esta empresa auditora avala la independencia y credibilidad de los contenidos de todos los informes de Caixa Catalunya. Asimismo, el departamento de Auditoría e Inspección de la Entidad tiene establecidos unos sistemas de control interno y es el encargado de evaluarlos y examinarlos.

**3.6 y 3.7. Cobertura del Informe y existencia o no de limitaciones al alcance o cobertura del Informe****Cobertura a sociedades del Grupo u otros agentes**

Como se ha señalado con anterioridad, Caixa Catalunya ha optado por el enfoque incremental, sugerido por el Protocolo de Cobertura de GRI en cuanto a la incorporación de información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las empresas del Grupo y otras entidades con las que interactúa.

Siguiendo los mismos pasos que en el año 2006, las fases para determinar qué entidades se incluyen en el Informe RSC 2007 son las siguientes:

- Determinar las empresas participadas, clientes, distribuidores o proveedores sobre los que Caixa Catalunya ejerza control (es decir, participe en la toma de decisiones) o tenga una influencia significativa (participe en, al menos, el 20% de su capital), en definitiva, las empresas que conforman el Grupo.
- Valorar los impactos o posibles impactos en materia de sostenibilidad de las entidades identificadas.
- Valorar la facilidad de acceso a la información.

Para este Informe RSC de 2007 y dado el proceso de análisis comentado, la cobertura abarca a las siguientes organizaciones (se incluye también la cobertura en el informe de 2006):

**Cobertura 2006**

- Caixa Catalunya como matriz del Grupo.
- Fundaciones de la Obra Social.
- Promotora Catalunya Mediterránea, SA Procam, a nivel individual, para los aspectos más significativos y accesibles: Valor Económico Generado y Distribuido, Enfoques de Gestión de Salud y Seguridad Laboral y Prevención de la Corrupción.

**Cobertura 2007**

Ídem 2006

**Adicionalmente:**

- Procam: Indicadores de desempeño y enfoques de gestión en cuanto a aspectos sociales de empleados, clientes y proveedores.
- Ascat Vida, sociedad aseguradora de vida y gestora de fondos de pensiones de Caixa Catalunya, en relación a los indicadores de tipo EC y LA.

### ***Alcance sobre aspectos e indicadores GRI***

A lo largo de todo el informe se incluye de una forma clara y explícita cuál es el alcance de todos los indicadores de desempeño. Se detalla igualmente si existe algún tipo de limitación en el alcance de los mismos. Estas limitaciones podrán deberse a:

- La carencia de un sistema de medición, en cuyo caso han sido identificados a lo largo del informe, y que tratarán de ser medidos en futuras ediciones.
- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de prestación de servicios financieros y el contexto económico, político y social de la Entidad. Estas limitaciones están indicadas a lo largo del informe y en el *Capítulo 7. Contenidos básicos GRI*.

### **3.8. Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones**

Para redactar el presente informe se ha realizado un seguimiento exhaustivo en estructura y contenido de la Guía G3 de GRI. De este modo, se facilita a cualquier ente o persona la comparación de Caixa Catalunya en los ámbitos económicos, sociales y ambientales con cualquier otra organización que utilice esta misma guía para la elaboración de su informe RSC.

### **3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos**

Caixa Catalunya ha hecho un esfuerzo por aplicar de manera general los protocolos de indicadores de GRI y adaptarse a la Guía G3. Únicamente no se han seguido los protocolos, en aquellas situaciones de compleja aplicación de los mismos o en aquellos casos en los que la Entidad ya dispone de un sistema para su cálculo. Aquellos indicadores que han sido elaborados sin aplicación del protocolo han sido identificados en el *Capítulo 7. Contenidos Básicos GRI*.

De manera general, cada uno de los indicadores recogidos en el informe indican los métodos de cálculo utilizados, a excepción de aquellos indicadores cuyo cálculo pueda realizarse de manera directa. En cualquiera de los casos, los datos utilizados se refieren a su estado a fecha de 31 de diciembre.

Los cambios más significativos y criterios aplicados relativos a variables contables o financieras quedan especialmente reflejados en la documentación legal contenida en el Informe de gestión y cuentas anuales 2007, disponible en la página web de la Entidad.

### **3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión**

Como se ha comentado anteriormente, este año se sigue con la estructura de la guía GRI-G3, por lo que no se han dado cambios ni modificaciones en la "reexpresión de la información". Las razones para seguir esta estructura son las mismas que se argumentaron en el pasado informe:

- Los contenidos son fácilmente localizables, pues se avanza en manejabilidad.
- Los principales usuarios identificados son expertos o personas familiarizadas con la materia.
- Facilita la comparación.
- Se sistematiza la elaboración del Informe, lo que permite publicarlo y ponerlo a disposición de los grupos de interés de la Entidad, durante los primeros meses del año.
- Supone una mayor garantía de precisión y equilibrio en la información, y en definitiva, de transparencia.

### **3.11. Cambios significativos respecto a periodos anteriores relativos al alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe**

Como ya se ha comentado, son los siguientes:

- Incremento de la cobertura y en consecuencia el alcance para información de las fundaciones y Procam con respecto a 2006, en especial, en cuanto a indicadores de desempeño.
- Por primera vez, se ha introducido información sobre el desempeño social con relación a empleados y a clientes (indicadores LA y PR) de la empresa participada Ascat Vida.

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GRI**

### **3.12. Tabla de localización de los contenidos básicos del Informe conforme a la Guía GRI 2006 o G3**

Como se ha comentado, el presente informe sigue la misma estructura que los contenidos de la guía básica de GRI 2006 o G3. Además, para agilizar la lectura del informe se adjunta al final del informe en el apartado 7. *Contenidos básicos GRI*, donde se incluye una tabla en la que se relacionan los indicadores GRI con los contenidos de Informe RSC 2007 de Caixa Catalunya.

## VERIFICACIÓN

### **3.13. Política y práctica actual en relación a la verificación externa del Informe**

El Informe RSC de Caixa Catalunya ha sido verificado por un auditor externo. Este mismo auditor también ha auditado las cuentas anuales de Caixa Catalunya.

La política y práctica actual de Caixa Catalunya en relación a la verificación externa del informe, está descrita en el *Capítulo 9. Informe de verificación externa*.



## **4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés**

**GOBIERNO**

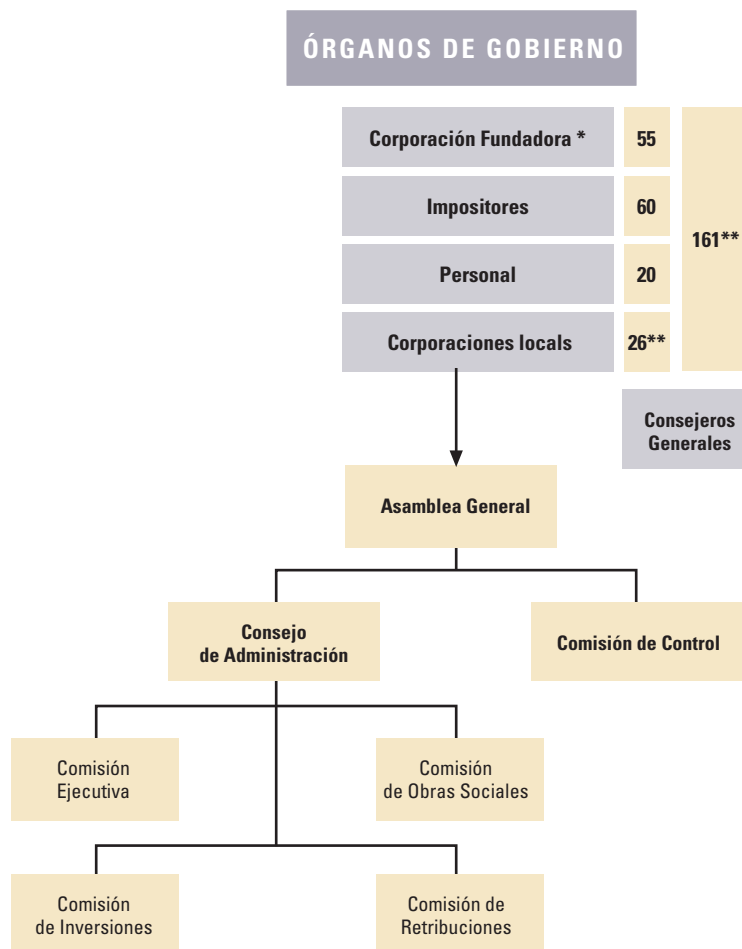
**4.1. La estructura de gobierno de la Organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de la definición de la estrategia o la supervisión de la Organización**

Tal y como se establece en la Ley y sus Estatutos, el gobierno, régimen, administración, representación y control de Caixa Catalunya corresponden a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control.

*La Asamblea General*

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno de Caixa Catalunya. Sus miembros tienen la denominación de consejeros generales, y tienen por función, entre otras:

- Cuidar de la integridad del patrimonio de la Entidad y salvaguardar los intereses de los clientes y de la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad.
- Fijar las directrices de actuación.



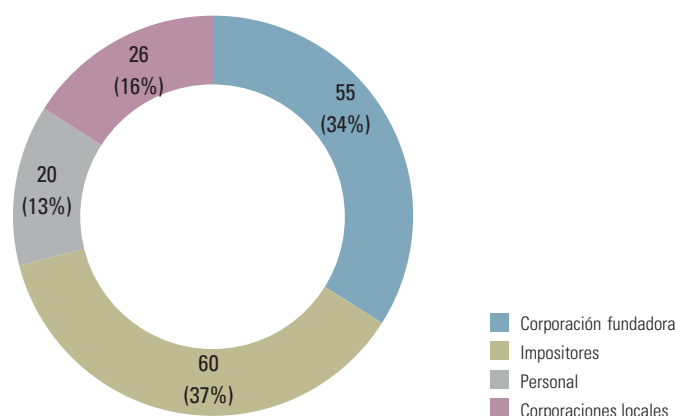
\* La Corporación Fundadora és la Diputació de Barcelona.

\*\* Transitoriament, la representació de les Corporacions Locals se eleva a 26, donat que en la renovació de òrgans de govern de 2006 se nomenà un consell representant de l'Ajuntament de Madrid per donar compliment a la Ley 62/2003, de caràcter estatal, i al Decret de la Generalitat de Catalunya 311/2004.

Tal y como establece la ley catalana de cajas de ahorros, en la Asamblea General se ven representados los distintos grupos de interés agrupados en 4 sectores:

- La entidad fundadora
- Los impositores
- El personal de la Entidad
- Las corporaciones locales

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



La Asamblea General nombra un Consejo de Administración y una Comisión de Control, que tienen por objeto cuidar que la gestión del Consejo de Administración se ajuste a las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y a los fines propios de la Entidad.

#### *El Consejo de Administración*

El Consejo de Administración tiene encomendados el gobierno, la gestión, la administración y la representación de Entidad, con plenitud de facultades y sin otras limitaciones que las reservadas expresamente a la Asamblea General por la Ley 15/1985, de cajas de ahorros de Cataluña, y por los Estatutos ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), apartado *Conozca Caixa Catalunya – Información Corporativa* o los informes de gobierno corporativo de la Entidad).

Está compuesto por 21 miembros, de los cuales:

- 8 son representantes de los impositores o clientes.
- 7 son representantes de la corporación fundadora.



- 3 son representantes de los consejos comarcales y otras corporaciones locales.
- 3 son representantes de los empleados de la Entidad.

El Consejo de Administración nombra una Comisión Ejecutiva, una Comisión de Obras Sociales, una Comisión de Inversiones y una Comisión de Retribuciones.

- La **Comisión Ejecutiva** es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración, el cual le puede delegar las competencias que considere oportuno; está formado por 9 miembros: 4 representantes de los impositores, 3 representantes de la corporación fundadora, 1 representante de las corporaciones locales y 1 representante de los empleados.
- La **Comisión de Obras Sociales** tiene delegadas las funciones de gestión y administración de las obras sociales y está compuesta por 7 miembros: 3 representantes de los impositores, 2 representantes de la corporación fundadora, 1 representantes de las corporaciones locales y 1 representante de los empleados.
- La **Comisión de Inversiones** informa al Consejo de las inversiones y desinversiones que tienen un carácter estratégico y estable, estando formada por 3 miembros: el Presidente del Consejo y 2 vocales más de éste.
- La **Comisión de Retribuciones** informa al Consejo de la política de retribuciones de los miembros de los órganos de gobierno y del equipo directivo y está formada por tres miembros: el Presidente del Consejo y 2 vocales más de éste.

El Director General asiste a las asambleas generales con voz y sin voto, y puede ir acompañado por sus colaboradores para los temas específicos que lo requieran. Asimismo, a las reuniones del Consejo de Administración también asiste el Director General, con voz y voto, excepto cuando haya que tomar decisiones que le afecten y también puede hacerse acompañar de aquellos colaboradores que los asuntos a tratar lo requieran.

Por otra parte, el hecho que la Obra Social de Caixa Catalunya se estructure en cuatro fundaciones que desarrollan cuatro de las líneas de actuación establecidas (la Fundació Caixa Catalunya, en cultura; la Fundació Territori i Paisatge, en medio ambiente; la Fundació Un Sol Món, en solidaridad, y la Fundació Viure i Conviure, en asistencia social y sanitaria) comporta la existencia de los correspondientes órganos de gobierno de estas fundaciones que a continuación se detallan.

En este sentido, cabe decir que estas fundaciones tienen carácter instrumental y actúan de acuerdo con las directrices del Consejo de Administración y la Comisión de Obras Sociales, y bajo su supervisión y control. Todas estas fundaciones están regidas por patronatos y cuentan con un director que ejecuta las directrices de actuación fijadas. La composición de los patronatos según fijan los Estatutos es la siguiente:

- **Patronato Fundació Caixa Catalunya:** compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya, el Director de Obra Social y el Secretario General de la Entidad.

- **Patronato Fundació Territori i Paisatge:** compuesto por 14 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales y del Consejo de Administración de Caixa Catalunya, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya y el Director de Obra Social, además de 5 miembros, con un amplio prestigio dentro de su ámbito de actuación, ajenos a los órganos de gobierno de Caixa Catalunya.
- **Patronato Fundació Un Sol Món:** compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya y el Director de Obra Social, además de 4 miembros, con amplio prestigio en su ámbito de actuación, ajenos a los órganos de gobierno de Caixa Catalunya.
- **Patronato Fundació Viure i Conviure:** compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya, el Director de Obra Social y el Secretario General de la Entidad.

Estos patronatos, además de la salvaguarda del patrimonio de la correspondiente fundación, tienen como responsabilidad la consecución de los objetivos fundacionales marcados por Caixa Catalunya, siguiendo siempre las directrices marcadas por el Consejo de Administración de Caixa Catalunya. Su actuación está sujeta a los mismos criterios y límites aplicables a los miembros de la Comisión de Obras Sociales.

Los acuerdos se toman por mayoría simple de votos de los asistentes, exceptuando algunos temas, para los cuales se requiere quórum reforzado. Los acuerdos adoptados válidamente obligan a todos los Consejeros Generales, incluso a los disidentes y ausentes, sin perjuicio del derecho a salvar el voto. Quedan exentos de responsabilidad respecto a los acuerdos adoptados los ausentes por causa justificada, los que han votado en contra o los que han salvado el voto.

En relación al ejercicio 2007, en ninguno de estos órganos hay miembros independientes ni ejecutivos. No obstante, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 21 de los Estatutos, los miembros de los órganos de gobierno, sea cual sea el origen de su representatividad, ejercen las funciones en todos los casos en beneficio exclusivo de los intereses de Caixa Catalunya, de sus impositores y del cumplimiento de la función social de ésta, con plena independencia de cualquier otro interés que les pueda afectar.

#### **4.2. Carácter del presidente del máximo órgano de gobierno: ejecutivo o no**

El Presidente del Consejo de Administración no tiene funciones de carácter ejecutivo, tal como establecen los Estatutos en el artículo 45. De este modo, el Presidente del Consejo de Administración, en nombre de éste y de la Asamblea General, representa a Caixa Catalunya en los actos en que ésta figura o interviene. Además, ostenta la presidencia de la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Obras Sociales, la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones.

#### **4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos**

Este aspecto ha sido comentado en el punto 4.1.

#### **4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno**

Debido a la naturaleza de caja de ahorros, Caixa Catalunya no cuenta con accionistas, desde el punto de vista de la responsabilidad social, los órganos de gobierno cuentan con una significativa representación de los diferentes grupos de interés de la Entidad (clientes, empleados, sociedad, ...) en relación a cualquiera de sus fines, tanto económicos como sociales.

Además de esta representación presencial, Caixa Catalunya cuenta con diversos canales de comunicación con los órganos de gobierno a través de los departamentos de Secretaría General y Órganos de Gobierno (secretaria.general@caixacatalunya.es) y de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.

#### **4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la Organización**

No existe una vinculación directa entre la retribución que los miembros de los órganos de gobierno de Caixa Catalunya perciben y el desempeño de la Organización, dado que el Consejo de Administración sólo tiene fijadas unas dietas de asistencia de acuerdo a los límites establecidos por la Generalitat de Catalunya.

En cuanto a los importes de las remuneraciones percibidas, se encuentran en apartado dedicado a los indicadores del Suplemento Social Sectorial, en concreto en los puntos INT4 e INT5.

#### **4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno**

Caixa Catalunya cuenta con un régimen de incompatibilidad para los Consejeros Generales por el cual no pueden ejercer este cargo:

- Quien haya incurrido en quiebra o en concurso no rehabilitados, y los condenados a penas que lleven anexa la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- Quien incurra en incumplimiento de sus obligaciones con la Entidad o sociedades filiales.

- Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles o cooperativas, los presidentes, los consejeros, administradores, directores, gerentes, asesores y empleados de otros establecimientos o instituciones de crédito o de empresas dependientes de éstas o de la misma Caixa Catalunya.
- Los funcionarios al servicio de la Administración con funciones que se relacionan directamente con las actividades propias de las cajas de ahorros.
- Los cargos públicos de designación política de las Administraciones públicas.
- Todo aquel que haya ejercido durante más de 20 años, en la misma caja el cargo de miembro del Consejo de Administración o de director general.
- Todo aquel que esté ligado a la Entidad o a sociedades en la que ésta participa en más de un 25% del capital por contrato de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos.

Además, los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control están sujetos al Reglamento de Conducta en los Mercados de Valores ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), apartado *Conozca Caixa Catalunya – Información Corporativa*).

#### **4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la Organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos**

Los componentes de los órganos de gobierno deben reunir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional que determinen las normas de desarrollo de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

En todo caso, se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en aquella persona que haya presentado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Además de este requisito, para la elección de los miembros de la Comisión de Inversiones, el Consejo de Administración deberá tener en cuenta su capacidad técnica y experiencia profesional.

En conjunto, para la determinación de los miembros de la Asamblea General, prima la representatividad de los clientes, empleados, entidad fundadora y corporaciones locales. Concretamente, en cuanto al método de determinación de los Consejeros Generales en representación de los clientes, se sigue el sistema de elección de compromisarios por sorteo público ante notario, de entre los impositores que cumplen con una serie de requisitos enumerados en los Estatutos de la Entidad.

El sistema de elección y designación está detallado en los Estatutos y en el Reglamento de procedimiento para la elección y designación de los miembros de los órganos de gobierno de Caixa de Catalunya disponibles en [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), apartado *Conozca Caixa Catalunya – Informació Corporativa*.

En cuanto a las competencias que definen los perfiles de la alta dirección, se destacan diferentes tipos de habilidades:

- Emocionales: flexibilidad, gestión del cambio, compromiso profesional, orientación al propio desarrollo profesional y gestión emocional.
- Relacionales: negociación, relaciones interpersonales y comunicación.
- Directivas: desarrollo de personas y liderazgo.
- Analíticas: toma de decisiones.
- Rendimiento: gestión del trabajo, orientación al logro y pensamiento crítico.

#### **4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación**

La misión, visión y valores corporativos, redefinidos en 2004, remarcan el carácter social de la Entidad y en definitiva su orientación a las personas. No obstante, en 2007 ha sido modificada la Misión con el fin de darle un enfoque más socialmente responsable.

Misión*	Visión
<i>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 un <b>enfoque sostenible de sus actividades</b> y una obra social genuina, a la <b>construcción de</b> una sociedad mejor."</i>	<i>"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."</i>

\*Se han resaltado las modificaciones implementadas en la Misión en 2007.

Los valores, definidos por los directivos de la Entidad, son compartidos por las filiales y transmitidos a todos los empleados desde su incorporación, a través de la formación de acogida, las convenciones y su divulgación en la intranet corporativa.

## 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.”

Estos valores inspiran las directrices de comportamiento ético, basadas en el trato respetuoso de las personas, tanto las que componen Caixa Catalunya como cualquier otra, así como con el entorno social y ambiental.

Estas directrices de comportamiento ético afectan a empleados, clientes y proveedores e incluyen la prestación 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 queda 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 marcada por la flexibilidad y la capacidad de consenso encaminada a ganar 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 en 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 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.

Los valores corporativos 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.

Adicionalmente, y en coherencia con los valores y la legislación vigente, se destaca:

- La independencia escrupulosa de la Obra Social respecto de la actividad financiera de la Entidad, dotando de mayor rigor a la gestión de sus recursos.
- El seguimiento del Código de Conducta en los Mercados de Valores, de aplicación a todas aquellas personas directa o indirectamente relacionadas con las actividades de Caixa Catalunya en los mercados de valores.
- El seguimiento de una política ambiental inspirada en las directrices internacionales de la norma ISO 14001.

Una vez más en 2007, Caixa Catalunya reafirma los diez Principios del Pacto Mundial haciendo ejercicio de coherencia con la propia naturaleza de la Entidad, con sus orígenes, con la relevancia de su presencia en la sociedad y con su voluntad de efectuar aportaciones para un futuro más sostenible.

#### **4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la Organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios**

Los Consejeros Generales pueden examinar en el domicilio de la Entidad, dentro de los quince días naturales anteriores a la celebración de la Asamblea General ordinaria de cada ejercicio, la memoria, el balance, la cuenta de resultados, la rendición de cuentas y el presupuesto de la Obra Social, el informe de la Comisión de Control y el informe de las auditorías efectuadas, así como la documentación concerniente a todos los puntos del orden del día.

En relación al Consejo de Administración, la Entidad facilita a los consejeros la información que les permite realizar su labor. En concreto, las propuestas de todos los acuerdos incluyen una relación de antecedentes, la

situación económica de la Entidad con la que se proyecta realizar la operación y el estado de sus cuentas en relación a Caixa Catalunya, así como las particularidades de la operación, incluyendo su viabilidad económica y la propuesta a adoptar con todos sus detalles. A su vez, se facilitan los protocolos correspondientes, para que los puedan analizar.

A la Comisión de Control, en su condición de "Comité de Auditoría" previsto por la legislación vigente, le corresponde proponer al Consejo de Administración, para que lo someta a la Asamblea General, el nombramiento de auditores externos; tener a su cargo la supervisión de los servicios de auditoría interna de la Entidad y conocer los procesos de información financiera y de los sistemas de control interno, así como mantener la relación con los auditores externos de cara a asegurar su independencia y a conocer los informes de auditoría y las recomendaciones que formulen.

En relación al Reglamento de Conducta en los Mercados de Valores, el Consejo de Administración recibe semestralmente un informe dando cuenta del cumplimiento de éste.

La frecuencia con la que se reúnen estos órganos, para los asuntos previamente comentados y otros relacionados con sus funciones, es la siguiente:

- Asamblea General: anual en convocatoria ordinaria dentro del primer semestre natural. Se puede convocar de manera extraordinaria por parte del Consejo de Administración siempre que lo considere conveniente para los intereses sociales y también a petición de un tercio de los miembros de la Asamblea General o de un tercio de los miembros del Consejo de Administración o por acuerdo de la Comisión de Control.
- Consejo de Administración: al menos cada dos meses, si bien se reúne siempre que es considerado necesario para la buena marcha de la Entidad. De hecho, se reúne como mínimo una vez al mes. Su convocatoria corresponde al Presidente, o a quien realiza estatutariamente sus funciones, por iniciativa propia, a petición de un tercio como mínimo de los miembros de derecho del Consejo o a requerimiento de la Comisión de Control. Asimismo, pueden hacer esta petición la Comisión Ejecutiva o la Comisión de Obras Sociales. El Director General puede también proponer que se convoque.
- Comisión de Control: cada tres meses como mínimo, aunque se ha de reunir siempre que sea convocada por su Presidente, a iniciativa propia o a petición de un tercio de sus miembros. De hecho, se reúne como mínimo una vez al mes.

Entre la información que la Entidad facilita al Consejo de Administración, la Comisión de Control y la Asamblea General se encuentra el Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa.



#### **4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social**

La Comisión de Control, órgano de gobierno formado por consejeros pertenecientes a la Asamblea General, tiene por objeto velar para que la gestión del Consejo de Administración se ajuste a las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y a los fines propios de la Entidad.

En cumplimiento de esta función de supervisión, la Comisión de Control:

- Vigila el funcionamiento y la actuación de los órganos de intervención de la Entidad
- Conoce los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulan los auditores
- Revisa el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual
- Conoce los informes de la Comisión de Obras Sociales
- Prepara diferentes informes periódicos sobre la actividad de la Entidad para ser enviados al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya
- Eleva a la Asamblea General el informe de su actuación una vez al año como mínimo.

A su vez, requiere al Presidente la convocatoria de la Asamblea General con carácter extraordinario cuando lo considera conveniente; controla los procesos electorales para la composición de la Asamblea y del Consejo, junto con el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya, y propone al Consejo la anulación de los acuerdos que vulneren las disposiciones vigentes y, en caso necesario, propone directamente al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de dichos acuerdos.

Una vez adoptados los acuerdos, las propuestas son firmadas por el Director General y comunicadas a las áreas operativas correspondientes de la Entidad, las cuales han de dar cuenta de su cumplimiento, sin perjuicio de los procedimientos de control interno que desarrolla la Intervención General-Dirección de Control.

Finalmente, los acuerdos del Consejo se hacen constar en acta, que se traslada íntegramente a la Comisión de Control para que ésta pueda ejercer su función de supervisión.

### **COMPROMISOS CON LAS INICIATIVAS EXTERNAS**

#### **4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución**

Se define el principio de precaución como “el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa y la introducción de nuevos productos”.

En términos generales, la gestión del riesgo de Caixa Catalunya se basa en:

- La gestión de los riesgos afines al sector (crediticio, operacional, de mercado, liquidez, contrapartida, emisor, de concentración, país, de liquidación) en el marco del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB), bajo el concepto de Gestión Global y a través de un modelo descentralizado y de evaluación continua e independiente.
- La gestión del riesgo ambiental. Si bien el impacto ambiental directo de las actividades de Caixa Catalunya no es significativo, se trata de minimizarlo a través de la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental, certificados, en la medida de lo posible, a través de la Norma ISO 14001 (Ver el apartado *Dimensión Ambiental* del presente Informe); En cuanto al impacto ambiental indirecto, la manera que tiene Caixa Catalunya para incidir en éste es a través de la política de inversiones en empresas participadas y en la financiación de proyectos de inversión. Como se trata con más detalle en el apartado 6. *Indicadores de desempeño social* del suplemento sectorial, es creciente la inversión realizada en empresas de energías renovables.
- La gestión del riesgo reputacional. En 2007 Caixa Catalunya ha entrado por primera vez a formar parte del Monitor Español de Reputación Corporativa, también conocido como índice MERCO<sup>1</sup>. Caixa Catalunya ocupa el lugar 91º en el ranking general y el 11º en el ranking sectorial. El hecho de formar parte de este índice muestra que Caixa Catalunya ha gestionado positivamente su riesgo reputacional, gracias a la confianza depositada en la Entidad por los agentes sociales, reguladores, clientes y público en general.

#### **4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como iniciativas que la Organización suscriba o apruebe**

Caixa Catalunya se adhirió en marzo de 2005 a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, basados en el respeto de los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. Con esta adhesión, la Entidad se compromete a informar anualmente sobre sus progresos al Pacto Mundial. Para ello, Caixa Catalunya adjunta al final del este informe una tabla de cruce entre los indicadores de GRI y su linealidad con los 10 Principios del Pacto Mundial. A través del presente informe se puede realizar un seguimiento del progreso y avance con respecto a cada uno de los principios.

En 2006 a través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), la Entidad se adhirió a la Alianza Europea para la RSC, si bien todavía no están establecidas las responsabilidades de la Entidad relacionadas con dicha adhesión. Y en 2007 se ha creado una Comisión sobre RSC en esta misma asociación sectorial, con el fin de compartir y difundir prácticas sobre la gestión en las cajas de ahorro en materia de sostenibilidad.

Caixa Catalunya y sus fundaciones mantienen un contacto y diálogo continuado con sus distintos grupos de interés a través de las distintas iniciativas y programas que la Entidad apoya:

---

1. Dicho índice selecciona aquellas 100 empresas españolas con mayor reputación. Para ello, la metodología utilizada se basa en entrevistas con 100 analistas financieros, 100 miembros de ONG's, 75 miembros de sindicatos, 61 miembros de asociaciones de consumidores y 80 líderes de opinión que valoran la reputación de las empresas.

**Programas e iniciativas destacables**

**Caixa Catalunya**

Normas y principios de legalidad, honradez, confidencialidad y protección del consumidor en el marco del comercio electrónico y la protección del menor entre otras (Agencia de Calidad de Internet – IQUA)

Código ético profesional para profesionales con certificación EFA (European Financial Advisor, de la European Financial Planning Association)

Código ético profesional para los profesionales que han obtenido el certificado CEFA (Certified European Financial Analyst, del CFA Institute)

Certificación del Sistema de Gestión ambiental, según la Norma UNE-EN-ISO 14001: 1996 de las oficinas 011 y 088

Programa Universidad Empresa, para la cooperación educativa con la Universidad Autónoma de Barcelona.

**Fundació Caixa Catalunya**

Participación en el Programa de Mejora de la Accesibilidad de Personas Discapacitadas, en las que se desarrollan visitas especializadas con audio guía y material táctil para personas invidentes en las exposiciones temporales y visitas comentadas al edificio de la Pedrera para personas con disminución auditiva.

Con motivo del Día Internacional de los Museos se realizan jornadas de puertas abiertas en el edificio de la Pedrera.

**Fundació Territori i Paisatge**

Declaración de Countdown 2010 y Declaración de Papallacta cuyo objetivo es la promoción de medidas para evitar las pérdidas de biodiversidad y la creación de corredores ecológicos en las áreas naturales, respectivamente, con la participación de UICN, administraciones públicas, sector privado y la comunidad científica.

Realización junto a la Sociedad Española de Ornitología (SEO-Bird Life) de actos de sensibilización para la preservación del águila perdicera de acuerdo con el Programa Ave del Año en España

Realización de actos de sensibilización ambiental y excursiones guiadas con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente y del Día Mundial de las Aves.

A través de la Red Eurosite, se ha participado en el documento The Apeldoorn Appeal, con la finalidad de promover la conectividad a varios niveles: en el territorio a través de las redes ecológicas, con la población a través de los servicios ambientales y con los agentes sociales.

Declaración de los Planes de Son mediante las cuales se promueven iniciativas de acuerdo con el proyecto de corredor Cantábrico-Pirineos-Alpes. Participan el UICN y administraciones públicas.

Establecimiento de la Red de Custodia del Territorio (RCT) con motivo de la Declaración de Montesquieu, junto con entidades de custodia del territorio y administraciones públicas.

**Fundació Un Sol Món**

Participación en las jornadas organizadas en Trento (Italia) por el Consejo de Europa y la Federación Europea de Banca Ética y Alternativa (el personal técnico de la fundación presentó el programa de Capital de Inclusión de la fundación el mes de noviembre del 2007).

Participación en diferentes congresos entorno a la Campaña Mundial de la Cumbre del Microcrédito. Proyecto Equal ECOSOL, fomento de la economía solidaria promovido por el Fondo Social Europeo entre proyectos de España, Francia, Italia y Portugal.

Participación en el Proyecto "Equal Barcelona Emprende en Igualdad", sobre la inclusión social a través del autoempleo.

**Fundació Viure i Conviure**

Adhesión a la Carta de Seguridad Viaria. Programa de Seguridad Viaria "Todos Juntos, Actuamos!".

Con motivo del año de la ciencia, celebración de conferencias en los Clubs Sant Jordi:

"50 años de vida espacial", "Plutón el planeta destronado" y "Astronáutica y vida cotidiana"

Con motivo del Año Internacional del Sol, celebración de sesiones de cuentos del sol en los Clubs Sant Jordi

Encuentro de los grupos Corales de los Clubs Sant Jordi celebrada en el Palau de la Música Catalana con motivo del Año Mozart

Convocatoria del premio literario "El llibre de la meva vida", dentro de los actos vinculados a la Nit de Santa Llúcia, organizados por Òmnium Cultural.

Participación en el Día Mundial del Alzheimer, desarrollo de actividades en los Centros Sociosanitarios de la Fundació Viure i Conviure que atienden a personas con demencias.

**Fecha de adhesión**

2004

Segun fecha  
certificación  
Segun fecha  
certificación

2000

1990

2005

2000

2006

2005

2005

2005

2005

2000

2007

2006

2006

2006

2007

2007

2007

2006

2005

2004

#### **4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la Organización apoya**

Caixa Catalunya y sus fundaciones pertenecen a las siguientes asociaciones con la finalidad de identificar nuevas tendencias así como participar en grupos de debate.

##### **Principales asociaciones y carácter de éstas**

###### **Caixa Catalunya**

- *Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)*  
Servicios financieros, tecnológicos y asociativos enfocados a la homogeneización y mejora de los productos de las cajas de ahorro.
- *Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM)*  
Apoyo, promoción y difusión de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España.
- *Asociación para la Autoregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)*  
Tramitación de las reclamaciones presentadas por los consumidores, las asociaciones de consumidores y las empresas. Elaboración de códigos deontológicos y aplicación de éstos por el Jurado de la Publicidad. Servicio de consulta previa o Copy Advice, que asesora sobre la corrección ética y legal de las campañas antes de su emisión.
- *Iqua, Agencia de Calidad en Internet*  
Como garantía que la página web de Caixa Catalunya cumple con las normas de conducta establecidas por la Agencia en su actividad en la red, y que aseguran los principios de legalidad, honradez, confidencialidad y protección del consumidor en el marco del comercio electrónico, o de protección del menor.

###### **Fundació Caixa Catalunya**

- *Art Barcelona Articket*  
Promoción de 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.
- *Fundación Conocimiento y Desarrollo*  
Potenciación de la contribución de las universidades al desarrollo económico y social, impulso al carácter emprendedor de la sociedad española desde la universidad y fortalecimiento de los vínculos de esta institución y la empresa.

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

- *Mountain Fòrum*  
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 Eurosité*  
Promoción de la gestión de los espacios protegidos en Europa, intercambio de experiencias, etc.
- *Federación Europarc Europa*  
Federación de entidades europeas que gestionan espacios protegidos.

###### **Fundació Un Sol Món**

- *Red Española del Microcrédito*  
Promoción de los microcréditos, el autoempleo, las microempresas basadas en las buenas prácticas y en general mejora del marco laboral en España.
- *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.
- *Federación Europea de Asociaciones que trabajan con las Personas sin Hogar*  
Mantenimiento de un diálogo constante con las instituciones europeas y con los gobiernos nacionales y regionales para promover y aplicar medidas eficaces para combatir el fenómeno de las personas sin hogar.

#### **Fundació Viure i Conviure**

- *The International Consortium for Intergenerational Programmes, ICIP*  
Promoción y desarrollo de programas y actividades intergeneracionales como agentes para el cambio social global.
- *Homeshare internacional*  
Creación de vínculos entre todos los programas de alojamiento compartido del mundo. Estimulación de la creación de nuevos programas de alojamiento compartido.
- *Red Intergeneracional*  
Iniciativa del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales cuyo objetivo es impulsar, en España, las investigaciones, las políticas y las prácticas en favor de unas relaciones más beneficiosas entre las distintas generaciones. El fin último de esta Red es colaborar en la implantación de una auténtica sociedad para todas las edades.
- *Coordinadora Catalana de Fundacions*  
Fortalecimiento y proyección del mundo fundacional catalán hacia el futuro, mediante su esmerada prestación de servicios.
- *Asociación Catalana de Recursos Asistenciales*  
Asociación sin ánimo de lucro, fundada el año 1989, que agrupa entidades de recursos asistenciales (teleasistencia domiciliaria, atención domiciliaria, centros de día, hogares residenciales, residencias asistidas, pisos tutelados y centros sociosanitarios).
- *Red Alzheimer*  
Plataforma coordinada por el Instituto del Envejecimiento de la UAB, para la investigación multicéntrica y la mejora del conocimiento sobre la enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- *Consejo Municipal de Bienestar Social*  
Órgano consultivo y de participación de diversos sectores de la ciudad de Barcelona en la definición de la política municipal de bienestar social.

## **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

### **4.14. Relación con los grupos de interés que la Organización considera**

Se define como grupo de interés toda aquella parte tercera a la Entidad que puede verse afectada e influir en el desarrollo de las actividades de una organización.

Caixa Catalunya considera que sus grupos de interés, como partes interesadas mutuamente en la consecución de su misión, se corresponden principalmente con aquéllos que están representados en sus órganos de gobierno en su sentido más amplio.

En general, la relación de grupos de interés es la siguiente:

- Clientes.
- Sociedad.
- Empleados.
- Proveedores.

Con todos estos grupos de interés, se mantienen siempre presentes los Valores de la Entidad de Equipo, Confianza, Dinamismo y Fortaleza, en las interrelaciones con cada uno de los grupos de interés identificados, descritos en el apartado 4.8 del presente informe.

Los proveedores son agentes económicos con los que la Entidad interactúa, existiendo una serie de expectativas y mecanismos de trabajo vinculados especialmente a la relación económica y profesional entre ambas partes. En este sentido, constituyen en sí mismos un grupo de interés más de Caixa Catalunya. Sin embargo, y pese al marco cultural y ético que envuelve las relaciones de la Entidad, no existe un análisis exhaustivo y formal de expectativas mutuas relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales, tanto directos e indirectos, que determinan la sostenibilidad. Por consiguiente, como ha sido comentado en el punto referido a Análisis y Estrategia, así como en determinados aspectos contemplados posteriormente en el ámbito de los Derechos Humanos y de la Sociedad en general, la Entidad tiene previsto realizar avances a medio y largo plazo en diferentes líneas de progreso que contemplan estas cuestiones para con este grupo de interés. Si bien en 2007 ya se ha dado un importante avance a través de la introducción de la Cláusula de Cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Ver apartado de *Ámbito Social, indicadores HR*).

Dada la relevancia que tiene el grupo de interés sociedad, la Obra Social de Caixa Catalunya identifica dos subgrupos de interés más, en línea con su ámbito de actuación social: Escuelas y Mayores.

#### **4.15. Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete**

Como ya se ha comentado anteriormente, Caixa Catalunya acaba de cerrar un período de reflexión estratégica, tanto a nivel financiero como a nivel de la Obra Social.

Durante estos procesos de reflexión se analizan cuáles son los grupos de interés de la Entidad, y, si procede, se revisan y priorizan.

En el caso de la Obra Social se identifican aquellas necesidades sociales emergentes, tales como personas con dependencia, personas mayores, etc., en definitiva, colectivos que no están siendo atendidos con los suficientes recursos del sector público. De este modo, en 2007 una vez identificada la necesidad de impulsarla, se ha puesto en marcha una línea de actuación 'I+D+i'.

Otra de las novedades de 2007, en cuanto a identificación de grupos de interés, tiene relación con los clientes. La segmentación de clientes emprendida de Caixa Catalunya, vinculada al criterio de facturación, ha variado. Siguiendo varias recomendaciones, tanto nacionales como internacionales, se ha procedido a actualizar los intervalos de volumen de facturación para adecuarlos a la realidad empresarial y adecuar, de una manera más precisa, las prestaciones financieras para cada segmento.

#### 4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés: frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés

En relación a cada uno de los grupos de interés anteriormente mencionados, Caixa Catalunya ha determinado una serie de canales de comunicación y diálogo, con el fin de conocer cuáles son las expectativas de cada uno de ellos. Estos canales son los siguientes:

<p><b>Clientes</b></p> <p>Estudios anuales y/o mensuales de segmentos sobre demandas financieras.</p> <p>Estudios de satisfacción periódicos.</p> <p>“Escuchamos para mejorar” y comunicaciones (electrónicas y en papel) dirigidas al departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.</p> <p>Contactos diarios directos con clientes en oficinas e indirectos mediante otros canales de comercialización.</p>	<p><b>Sociedad</b></p> <p>Contacto continuo con organizaciones sociales y fundaciones.</p> <p>Estudios anuales de conocimiento y utilización de la Obra Social de Caixa Catalunya y en general de las diferentes obras sociales.</p> <p>Informes de asistencia y de percepción de los asistentes a exposiciones de la Obra Social.</p> <p>Estudios puntuales de detección de necesidades sociales.</p>
<p><b>Empleados</b></p> <p>Comisiones compuestas por empleados y/o representantes de los empleados sobre diversos aspectos laborales, con la periodicidad preestablecida.</p> <p>Comité de Salud y Seguridad, de carácter trimestral.</p> <p>Mesas negociadoras con empleados, trimestral.</p> <p>Sistema de gestión del desempeño profesional, anual.</p> <p>Autoevaluación de conocimientos para empleados de oficinas, cuando procede.</p> <p>Reuniones formales preestablecidas y las cotidianas.</p> <p>Encuesta anual de Calidad Interna para valorar los servicios prestados de los Servicios Centrales a la Red Comercial.</p>	

Estos sistemas, si bien no tienen como propósito determinar la información relevante a integrar en este informe, sí han permitido establecer de manera indirecta los aspectos sobre los que hacer especial énfasis en la elaboración del mismo, siguiendo el principio de materialidad y participación de los grupos de interés.

Como mecanismo de feedback sobre el compromiso adoptado con el Pacto Mundial, este Informe de RSC incorpora la información anual sobre los progresos realizados respecto a los 10 principios, haciéndola más accesible para los grupos de interés de la Entidad.

#### 4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la Organización a los mismos en la elaboración de este informe

Como consecuencia del diálogo con los grupos de interés, bien de manera directa o bien a través de estudios, se han podido identificar una serie de aspectos relevantes sobre los que la Entidad se ha posicionado:

<p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se percibe en la sociedad una incipiente presencia de inquietudes relativas a cuestiones vinculadas con el comportamiento socialmente responsable (gestión medioambiental, accesibilidad, inversión responsable...). El departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente ha observado una emergencia tímida, pero novedosa, de estas preocupaciones en las comunicaciones recibidas de algunos clientes.</li> <li>• Preocupación por la seguridad en general, y concretamente en lo relativo a las operaciones que se realizan con tarjetas o mediante Internet.</li> <li>• Inquietud por la situación de los tipos de interés y, en particular, del Euribor, cuya evolución condiciona las revisiones y cuotas de las hipotecas.</li> <li>• Seguridad en los productos de pasivo (ahorro e inversiones).</li> <li>• En ciertos segmentos de clientes, preocupación por la previsión de futuro (Planes de Pensiones).</li> <li>• Inquietudes de tipo social, materializadas en demandas en cuanto a la actuación de la Obra Social y productos con un cierto componente de sostenibilidad.</li> </ul>
<p><b>Sociedad</b></p>	<p>Como consecuencia del Plan de Acción de la Obra Social, que no es sino el compendio de demandas detectadas en la sociedad, se han definido las siguientes líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la aproximación de la actividad financiera y la Obra Social.</li> <li>• Estructurar la presencia de la Obra Social en Catalunya.</li> <li>• Incentivar la concentración y el fortalecimiento de los Programas de Ámbitos Prioritarios (Cultura, Medio Ambiente, Inserción Social, Atención Social e I+D+i).</li> <li>• Potenciar la realización de programas innovadores y diferenciadores.</li> <li>• Adaptar la estrategia y las herramientas de comunicación interna y externa.</li> </ul>
<p><b>Empleados</b></p>	<p>Fruto de los canales de diálogo con la plantilla, se han detectado las siguientes demandas, entre otras, a partir de las cuales se han trazado los correspondientes Planes de Acción para satisfacerlas de cara a 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en el proceso de cobertura de oficinas ante posibles bajas (maternidad, enfermedad, etc.), a consecuencia de lo cual se ha trazado un nuevo Plan de Coberturas en 2007.</li> <li>• Más formación práctica y teórica.</li> <li>• Acceso a la plataforma CCAula por parte de los empleados de los Servicios Centrales.</li> <li>• Mejoras en cuanto a los contactos con los gestores de recursos humanos de las zonas territoriales.</li> <li>• Prórroga del plazo para la entrevista de evaluación, que normalmente tiene lugar entre julio y agosto, a petición de los Directores Territoriales y de Zonas (debido a las singularidades de la evolución del negocio para compaginarlo durante estas fechas, se ha alargado el plazo hasta octubre).</li> </ul>





## **5. Enfoques de gestión e indicadores de desempeño**

# Dimensión económica

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Enfoque de gestión

La política económica y financiera de Caixa Catalunya viene determinada especialmente por el que dice la Misión y Visión corporativas y se materializa periódicamente con el desarrollo de los correspondientes planes estratégicos.

2007 es el último año del Plan Estratégico 2005-2007 y ha presentado valores muy positivos en los principales indicadores económicos. Así:

- el volumen de negocio gestionado ha superado los 108.000 millones de euros
- el beneficio antes de impuestos se ha acercado a 600 millones de euros
- la red comercial se ha ampliado en 155 centros, hasta 1.192 oficinas
- la aportación a la Obra Social ha estado de 75 millones de euros

En el nuevo plan estratégico se vuelve a dar mucha importancia a la atención de los clientes, especialmente los segmentos de banca personal y de las personas mayores y de la empresa, con una oferta de productos estratégicos específicos para particulares y para empresas, y con iniciativas encaminadas a la optimización de la gestión comercial, el aumento de la eficacia comercial y la mejora de la gestión del cliente.

Complementariamente a la actividad de Caixa Catalunya, las sociedades participadas realizan actividades en las áreas financieras, de seguros, inmobiliaria, de servicios, de pensiones, crediticia y otras, que, en conjunto, comparten la finalidad de aportar valor a la Entidad matriz.

### Indicadores

#### *EC1. Valor económico directo generado y distribuido*

El valor económico generado y distribuido da una referencia significativa del valor aportado a los grupos de interés.

De manera consolidada:

<b>Valor Económico Generado y Distribuido del Grupo consolidado Caixa Catalunya (miles de euros)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>1.529.144</b>	<b>1.816.094</b>	<b>1.962.891</b>
Margen Ordinario *	989.589	1.182.778	1.246.968
Ventas e ingresos por prestación de servicios financieros *	473.944	524.019	342.548
Otros productos de explotación *	35.567	43.294	36.506
Ingresos financieros de actividades no financieras *	18.238	17.292	13.418
Otras ganancias *	11.806	48.711	323.451
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>1.116.109</b>	<b>1.238.321</b>	<b>1.148.017</b>
Costes operativos ( <i>otros gastos generales administración y otras cargas de explotación</i> ) *	190.970	212.024	238.554
Coste de ventas *	416.519	424.050	268.720
Gastos de personal *	349.874	389.486	416.327
Gastos financieros de actividades no financieras *	12.190	17.153	29.450
Otras pérdidas *	8.720	6.752	19.203
Impuesto sobre beneficios *	76.176	118.856	100.763
Inversión/donaciones a la comunidad**	61.660	70.000	75.000
<b>Valor económico retenido</b>	<b>413.035</b>	<b>577.773</b>	<b>814.874</b>

\* Información extraída de la cuenta de resultados consolidada pública, elaborada de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España

\*\* Dotación del ejercicio a la Obra Social

Nota. En el Informe RSC de 2006, los valores de Otras ganancias, Coste de ventas y Otras pérdidas de 2005 estaban intercambiados con los de 2006 y, por lo tanto, el valor económico generado directo, el valor económico distribuido y el valor económico retenido de los dos años eran incorrectos.

A nivel individual:

<b>Valor económico generado y distribuido de Caixa Catalunya (miles de euros)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>962.767</b>	<b>1.199.081</b>	<b>1.548.172</b>
Margen Ordinario *	931.696	1.124.827	1.202.311
Otros productos de explotación *	26.336	32.632	26.433
Otras ganancias *	4.735	41.622	319.428
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>595.594</b>	<b>683.197</b>	<b>742.896</b>
Costes operativos ( <i>otros gastos generales administración y otras cargas de explotación</i> ) *	179.619	198.272	223.785
Gastos de personal *	321.007	357.705	384.088
Gastos financieros de actividades no financieras *	-	-	-
Otras pérdidas *	6.304	5.861	9.846
Impuesto sobre beneficios *	27.004	51.359	50.177
Inversión/donaciones a la comunidad**	61.660	70.000	75.000
<b>Valor económico retenido</b>	<b>367.173</b>	<b>515.884</b>	<b>805.276</b>

\* Información extraída de la cuenta de resultados consolidada pública, elaborada de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España

\*\* Dotación del ejercicio a la Obra Social

Nota. En el Informe RSC de 2006, el valor de Otras pérdidas de 2005 estaba intercambiado con el de 2006 y, por lo tanto, el valor económico generado directo, el valor económico distribuido y el valor económico retenido de los dos años eran incorrectos.

Como se ha indicado en el apartado relativo a *Cobertura del Informe*, se ha considerado relevante informar sobre el Valor Económico Añadido por la Promotora Catalunya Mediterránea SA y por Ascát Vida, por tratarse de las filiales de la Entidad más significativas en dimensión y que tienen una elevada sensibilidad en términos de sostenibilidad.

<b>Valor económico generado y distribuido Procám (miles de euros)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>111.928</b>	<b>185.705</b>	<b>121.193</b>
Ingresos	111.928	185.705	121.193
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>106.407</b>	<b>172.699</b>	<b>107.525</b>
Costes operativos	38.387	84.417	41.631
Gastos de personal	1.624	1.996	1.943
Gastos financieros por intereses y dividendos	58.235	71.419	62.444
Impuestos brutos	8.160	14.866	1.508
Inversión/donaciones a la comunidad	—	—	—
<b>Valor económico retenido</b>	<b>5.522</b>	<b>13.012</b>	<b>13.668</b>

\* Información extraída de los informes anuales correspondientes.

\*\* Se incluyen los dividendos correspondientes a los resultados del año que se ha previsto distribuir al año siguiente.

<b>Valor económico generado y distribuido Ascát Vida (miles de euros)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>960.041</b>	<b>852.829</b>	<b>843.871</b>
Ingresos técnicos	825.426	703.779	687.941
Ingresos financieros	118.612	131.298	137.922
Otros ingresos	16.003	17.752	18.008
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>935.836</b>	<b>823.943</b>	<b>811.757</b>
Gastos técnicos	878.978	741.342	722.932
Gastos financieros	21.393	43.580	47.713
Comisiones y otros gastos de adquisición	12.678	14.195	13.670
Costes operativos	5.018	4.272	4.817
Gastos de personal	3.732	4.208	3.482
Impuestos brutos	14.037	16.346	19.143
Inversión/donaciones a la comunidad	—	—	—
<b>Valor económico retenido</b>	<b>24.205</b>	<b>28.886</b>	<b>32.114</b>

## ***EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático***

Si bien el impacto directo sobre Caixa Catalunya, como entidad financiera, del cambio climático no es crítico, no significa que deje de considerarse. De este modo, Caixa Catalunya, tiene la posibilidad de incidir en la reducción o, al menos, minimización del efecto del cambio climático, de forma indirecta, a través de su política de inversión y de crédito.

En este sentido, la Entidad viene apostando por la inversión y financiación de empresas de energías renovables, tal y como se comprueba en el apartado 6. *Indicadores de desempeño social del suplemento sectorial*.

### EC3. Cobertura de las obligaciones de la Organización debidas a programas de beneficios sociales

De acuerdo a la legislación laboral vigente, Caixa Catalunya debe complementar las contribuciones del sistema de Seguridad Social en los siguientes casos: jubilación, viudedad, orfandad, incapacidad permanente y gran invalidez para personal contratado antes de determinada fecha. Adicionalmente, la Entidad aplica garantías complementarias a la totalidad del personal, independientemente de su fecha de ingreso.

Como consecuencia de un acuerdo laboral suscrito en el año 2000, la totalidad del personal activo está adherido a un plan de pensiones de aportación definida, integrado en el Fondo Caixa Catalunya XV, gestionado por la empresa del grupo Ascat Vida, SA, de Seguros y Reaseguros.

El plan de pensiones de aportación definida cubre las siguientes contingencias:

Contingencia	Prestación	Financiación	Alcance
<b>Invalidez permanente</b>	Renta vitalicia equivalente al 100% del salario pensionable.	Con cargo a <i>primas anuales de seguros</i> anuales renovables, cuyos costes también asume Caixa Catalunya.	100% plantilla.
<b>Fallecimiento</b>	Renta vitalicia a favor del cónyuge equivalente al 50% del salario pensionable del empleado. Complementada por una renta temporal por cada hijo menor de 21 años.		

### EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de administraciones

Las administraciones presentes en los órganos de gobierno de Caixa Catalunya son:

- Diputación de Barcelona, como corporación fundadora.
- Entidades públicas municipales en representación de los municipios de las zonas geográficas en los que Caixa Catalunya tiene oficinas abiertas.

A continuación se señalan las ayudas financieras de las administraciones públicas, siguiendo el protocolo de GRI para este indicador:

#### Ayudas financieras de las administraciones (miles de euros)

	2005	2006	2007
Impuestos diferidos netos (datos consolidados)	264.272	203.672	186.804
Subvenciones (FTFE)	136	595	637
Ayudas de investigación	—	—	—
Indemnizaciones	—	—	—
Asistencia financiera de Agencias de Crédito a la Exportación	n.a.	n.a.	n.a.
Incentivos financieros	—	—	—
Otros beneficios financieros recibidos de la Administración	—	—	—
Vacaciones fiscales	—	—	—

## PRESENCIA EN EL MERCADO

### Enfoque de gestión

Caixa Catalunya opera en el ámbito fundamentalmente estatal, dentro de un sector como el financiero, polarizado, competitivo y muy regulado. Tiene también una oficina en Perpiñán, Francia.

Además de cumplir con la legislación vigente y con la finalidad de contribuir al desarrollo socioeconómico de las zonas en las que opera, Caixa Catalunya ha determinado los siguientes objetivos:

- En relación a sus empleados: garantizar un sistema de retribución y compensación alineado con la estrategia de Caixa Catalunya, que sea equitativo, eficiente, motivador y competitivo en el mercado.
- En relación con sus clientes: incrementar la proximidad de servicio al cliente con la apertura de nuevas oficinas a diferentes municipios españoles y con la potenciación de la distribución multicanal.
- En relación a la generación de riqueza local: contratar preferentemente proveedores de las localidades o zonas de implantación de la Entidad, diversificando en función de las posibilidades de las propias empresas y su capacidad. A su vez, en compras superiores a determinados importes, y siempre que sea posible, se ha de solicitar un mínimo de tres presupuestos, favoreciendo la participación y la decisión bajo criterios objetivos.

Los resultados de estos objetivos son detallados a continuación.

### Indicadores

#### *EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas*

	2005	2006	2007
Salario inicial estándar anual (euros)	14.152,40	14.430,60	15.021,67
Salario mínimo interprofesional anual (euros)*	7.182,00	7.572,60	7.988,40
[Salario inicial estándar de la Entidad / Salario mínimo interprofesional*] x 100%	197%	191%	188%

\* El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la administración estatal para cada ejercicio.

***EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas***

Caixa Catalunya ha establecido en su política de compras, priorizar los proveedores de las localidades o territorios donde opera, siempre que sea factible, teniendo en cuenta las posibilidades y capacidad de las empresas suministradoras.

Otros factores que influyen en la selección de los proveedores, además de su residencia, los requisitos técnicos y el precio, son los aspectos sociales y ambientales.

En referencia a estos criterios sociales, hay que tener en cuenta que la Entidad trabaja con proveedores que mayoritariamente tienen su origen en España, país que vela por el respeto de los derechos humanos y laborales de los trabajadores. Caixa Catalunya vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral en general, sobre todo en lo que atañe a proveedores que pertenecen a sectores de actividad con mayor riesgo de incumplimiento socio-laboral. Por ello, la Entidad solicita a estos proveedores la inscripción de sus trabajadores en la Seguridad Social y la política de riesgos laborales de la organización.

En cuanto a la aplicación de criterios de compra ambientalmente responsables, hay que destacar que Caixa Catalunya compra la mayor parte del papel que consume a proveedores que cuentan con los certificados de gestión ambiental ISO 14001 y sistema de auditoría de la Unión Europea, EMAS.

	2005	2006	2007
% de bienes y servicios comprados en territorios de implantación de la Entidad	80	90	90
% de compras interiores, no importadas	100	100	100

Nota: Caixa Catalunya no compra directamente productos de importación, si bien algún proveedor puede adquirir componentes en otros países.

Con respecto a Procám, la sociedad no tiene establecidos sistemas de medición sobre la proporción de gasto de proveedores locales.

***EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas***

La Entidad no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que, en su mayoría, la actividad es desarrollada en un ámbito estatal, y los criterios seguidos son de adecuación de competencias profesionales. Sin embargo, como se puede comprobar en la siguiente tabla, la totalidad de los altos directivos (entendiendo alto directivo un miembro del Comité de Dirección), son naturales de los territorios donde la Entidad opera.



	2005	2006	2007
Número de altos directivos en la Entidad	10	10	9
Número de altos directivos naturales de los territorios donde la Entidad opera	10	10	9
% de altos directivos naturales de los territorios donde la Entidad opera	100	100	100

No obstante, puesto que este indicador de GRI se refiere al grado de implicación del personal con las necesidades de la zona donde opera, cabe señalar que Caixa Catalunya cuenta con una oficina en Perpiñán, en Francia, fuera del ámbito estatal. El responsable de dicha oficina es de nacionalidad francesa.

En cuanto a Procám, la política de la sociedad respecto de la contratación de directivos locales es la misma que a Caixa Catalunya, de forma que todos los directivos de Procám son autóctonos.

## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

### Enfoque de gestión

Los impactos económicos indirectos de Caixa Catalunya y el Grupo son aquellos que se generan en el desarrollo de sus actividades. Por tener tal cariz de indirectos, estos impactos son difícilmente cuantificables. La política en este sentido, acorde con la misión de la Entidad, está ligada principalmente a:

- Diversificación de las inversiones o participaciones en empresas en cuanto a los sectores a los que éstas pertenecen, sectores que son generadores de desarrollo económico y empleo, y respetuosos con el medio ambiente.
- Financiación de proyectos en diversos ámbitos y especialmente en el de infraestructuras y energías renovables.
- Apoyo a proyectos y acciones sociales y ambientales dentro de las líneas de actuación de la Obra Social.

Los objetivos ligados a estas líneas de impacto indirecto, con la excepción de la Obra Social, son difíciles de cuantificar en términos de empleo, sinergias con otras empresas, etc. En cuanto a los proyectos y acciones sociales, se encuentra en el apartado de Obra Social de este capítulo.

### Indicadores

*EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.*

Caixa Catalunya a través de su participación en empresas y financiación de proyectos tiene impactos económicos en términos de aportación al desarrollo. Basta mencionar que en cuanto a participaciones en empresas

de energías renovables, en el 2007 la Entidad ha invertido en 4 empresas dedicadas a la energía eólica y en 4 dedicadas a la energía solar. De éstas, en dos se ha alcanzado una participación del 50%, dado el fuerte interés corporativo en participar en la gestión de este tipo de compañías.

El detalle de este tipo de inversiones y participaciones es descrito en los apartados de banca de inversión y gestión de activos del capítulo 6. *Indicadores de desempeño social del suplemento financiero*, complementario a la Guía GRI.

En relación a los servicios prestados en beneficio público, podrían concretarse en los impactos de las actividades de la Obra Social, que se concretan en el apartado específico para ello.

**EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos**

Caixa Catalunya cuenta con un servicio de estudios especializado en publicaciones socio-económicas, que realiza una valiosa labor de análisis de la coyuntura económica internacional, española y catalana, así como otros temas de interés social.

En 2007, Caixa Catalunya ha seguido con su labor de difusión y publicación gratuita de las siguientes 7 líneas de publicaciones:

Nombre del Informe	Periodicidad	Alcance	Contenido
<b>Coyuntura económica*</b>	6 números en 2007	Visión de la coyuntura económica internacional, española y catalana	Análisis detallado y actualizado de los principales indicadores de actividad económica, laboral y financiera, con especial interés por la política monetaria y fiscal, con previsiones sobre la evolución económica futura.
<b>Situación y perspectivas de la economía catalana*</b>	Semestral	Visión actual y a largo plazo de la economía catalana	Análisis de la situación y las perspectivas de la economía catalana, dentro del actual contexto internacional y la evolución de sus principales indicadores macroeconómicos. Incluye monográficos sobre los factores determinantes de la situación económica y social de Cataluña.
<b>Economía española y contexto internacional*</b>	Semestral	Visión actual y a largo plazo de la economía española	Análisis de la situación y las perspectivas de la economía catalana, dentro del actual contexto internacional y la evolución de sus principales indicadores macroeconómicos.
<b>Consumo y economía familiar*</b>	Trimestral	Situación del consumo privado y de la renta familiar en España	Análisis del entorno económico y de la evolución coyuntural de los indicadores de las decisiones de gasto de las familias españolas. Incluye un monográfico sobre algunas de las principales variables que influyen en la situación social y financiera de las familias.

<b>Anuari econòmic comarcal**</b>	Anual	Evolución de la economía catalana desde una perspectiva territorial	Estimación del PIB comarcal y de la evolución sectorial de la producción, con indicación de los principales ejes territoriales de desarrollo económico y de los nuevos polos de población y ocupación.
<b>Notas sobre el sector financiero</b>	Variable	Diversos aspectos de la actualidad financiera	Análisis detallado sobre varios aspectos de la actualidad, relacionados con la actividad financiera.
<b>Estudios de Caixa Catalunya***</b>	Variable	Colección de estudios de temática diversa	Análisis de la realidad económica y social del país y que incluye cuestiones relacionados con los ámbitos de la economía, la demografía, la sociedad, el envejecimiento, la dependencia, la sanidad, el cambio climático, la vivienda y el trabajo, entre otros.

\* Elaborado por el Servicio de Estudios de Caixa Catalunya, con la colaboración del equipo de investigación del Departamento de Economía Aplicada de la UAB, dirigido por el catedrático de Economía Aplicada Josep Oliver Alonso.

\*\* Dirigido por el catedrático de Economía Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona Josep Oliver Alonso.

\*\*\* Diversos autores.

Para más información sobre las publicaciones de Caixa Catalunya, puede consultarse la web corporativa ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), apartado *Publicaciones*)

## OBRA SOCIAL

### Enfoque de gestión

Caixa Catalunya tiene como misión dar respuesta a las necesidades reales de sus clientes, aportando soluciones financieras y estableciendo relaciones personalizadas a largo plazo que permitan incidir en la mejora de la sociedad. Esta misión, fuera del ámbito directo del negocio de Caixa Catalunya como entidad financiera, se desarrolla a través de la Obra Social y mediante el apoyo y la ejecución de un amplio número de iniciativas en diversos ámbitos de la sociedad.

Así, la Obra Social es el instrumento mediante el cual Caixa Catalunya revierte a la sociedad una parte muy significativa de los beneficios obtenidos, con un objetivo claramente definido: dar respuesta a las necesidades culturales, medioambientales y sociales del momento.

En concreto, el desarrollo de la actuación se vertebra en las diferentes líneas de actuación de las cuatro fundaciones:

**Fundació Caixa Catalunya**

- Fomentar y desarrollar la cultura.
- Promover y divulgar la cultura, las artes y las ciencias.
- Preservar y divulgar el patrimonio gaudiniano.
- Colaborar con otras entidades e instituciones culturales, patrocinando actividades y apoyando organizaciones sin finalidad de lucro

**Fundació Territori i Paisatge**

- Adquirir partes del territorio que representen espacios 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 diferentes entidades del país.
- Realizar una tarea de educación y sensibilización continua, tanto en la población infantil y juvenil como en la adulta, a fin de incorporar en la sociedad los valores ambientales.

**Fundació Un Sol Món**

- Impulsar proyectos para favorecer a colectivos de personas excluidas de la sociedad, apoyando las iniciativas que combinen la integración social de personas en situación desfavorecida con la eficacia y la rentabilidad empresariales, así como fomentar las iniciativas viables de autoempleo.
- Dar apoyo técnico y financiero a programas de cooperación al desarrollo de los países de África y América Latina.
- Sensibilizar a la sociedad sobre todas las situaciones de pobreza, marginación, y exclusión social.

**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 otras entidades.

La actividad de la Obra Social se define con un plan de actuación que se establece de forma periódica y se gestiona a través de cuatro fundaciones especializadas. Esta especialización permite focalizar los recursos disponibles a líneas de actuación concretas, definidas a partir de cinco ejes de acción prioritarios:

- La atención a la gente mayor y hábitos saludables
- La inclusión social, en los ámbitos laboral y de vivienda
- La cultura
- El medio ambiente
- La I+D+i

La finalidad de la Obra Social de Caixa de Catalunya es ser una organización eficiente, que atiende las necesidades sociales que no están suficientemente cubiertas o que están desatendidas. Para alcanzar este hito, el conjunto de las acciones desarrolladas por la Obra Social toman como base unos objetivos comunes:

- Incremento de las acciones sociales. A partir de las necesidades detectadas en la sociedad, la Obra Social de Caixa de Catalunya se plantea como objetivo fundamental incrementar los recursos dirigidos a la mejora de la calidad de vida de las personas y más concretamente de los colectivos más vulnerables (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).
- Innovación. En su voluntad de innovación, la Obra Social de Caixa de Catalunya impulsa cada año nuevos programas centrados en líneas de actuación concretas (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).
- Eficiencia. El eje estratégico clave en la gestión de la Obra Social es la eficiencia y el impacto de sus actividades en la sociedad, con el fin de poder destinar el máximo del presupuesto al beneficio directo del usuario de los servicios (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).
- Sostenibilidad. Entendida como garantía para el desarrollo futuro de las actividades de la Obra Social. En este sentido, se mantiene un significativo incremento de la dotación para Obra Social año tras año. En este sentido, la inversión y la gestión del gasto se lleva a cabo bajo principios de sostenibilidad económica y social de todas sus actividades tanto en la obra propia como en la colaboración en proyectos de diversa índole (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).

Para conseguir estos fines, la Obra Social invierte una serie de recursos económicos destacables:

**Recursos aplicados por Caixa Catalunya a la Obra Social**

(millones de euros)

	2005	2006	2007
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,30	21,87	23,96
Fundació Caixa Catalunya *	10,03	11,12	12,10
Fundació Territori i Paisatge *	3,90	4,56	8,19
Fundació Un Sol Món *	5,79	6,60	7,00
Fundació Viure i Conviure *	6,78	8,11	9,88
Otras obras en colaboración	8,10	11,14	11,84
<b>TOTAL</b>	<b>48,90</b>	<b>63,40</b>	<b>72,97</b>
<b>% Beneficio después de impuestos de Caixa Catalunya **</b>	<b>26,5%</b>	<b>26,4%</b>	<b>22,5%</b>

\* Para un mayor detalle de las cifras económicas de las fundaciones, se puede consultar el Informe de actividades 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.

Por su parte, cabe señalar que las fundaciones de Caixa Catalunya son entidades que tienen un cierto grado de autofinanciación, derivado de los ingresos procedentes de algunas de sus actividades. De este modo, el gasto incurrido, como mejor indicativo de la aportación a la sociedad, queda reflejado en los siguientes datos:

**Recursos empleados por la Obra Social**

(millones de euros)

	2005	2006	2007
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,29	21,87	23,96
Fundació Caixa Catalunya *	10,59	11,72	12,50
Fundació Territori i Paisatge *	4,74	5,53	9,18
Fundació Un Sol Món *	8,40	9,90	11,54
Fundació Viure i Conviure *	8,34	8,67	10,59
Otras obras en colaboración	8,10	11,14	11,84
<b>TOTAL</b>	<b>54,46</b>	<b>68,83</b>	<b>79,61</b>

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

## Resumen de actividades e indicadores de la Obra Social

La valoración de los resultados o impactos socio-económicos de las actividades desarrolladas desde la Obra Social, se resumen en las siguientes tablas:

### Resumen de actividades de la Fundació Caixa Catalunya - 2007

- 986.337 visitantes a la exposición permanente de la Pedrera.
- 310.926 visitantes a la Sala de 'Exposiciones de la Pedrera ("Gargallo", "La Música y el III Reich", "Nicolas de Staël" y "Pasión y negocio. El arte en la Venecia de los siglos XVII y XVIII") y 16.526 visitantes a las exposiciones de l'Entresòl de la Pedrera.
- 267.375 visitantes a las exposiciones itinerantes (13 muestras en 26 ciudades españolas).
- 23.946 asistentes a las actividades culturales.
- 12.088 escolares han participado en las actividades del Servicio de Educación de la Pedrera.
- 109 proyectos recibidos en el año 2007, de los cuales, 25 mediante convenio con la Generalitat de Catalunya, 50 procedentes de convocatoria.
- Firma de 21 convenios y aprobación de 3 microcréditos presentados por los empleados de Caixa Catalunya.
- 26.049 usuarios de las salas de lectura.
- 9.500 ejemplares distribuidos de la revista "Nexus".

Gastos de gestión  
Publicaciones  
Actos culturales  
Exposiciones  
Programación de la Pedrera  
Servicios culturales exteriores  
Convenios y patrocinios

Fundació Caixa Catalunya			
Destino recursos en % por actividad			
	2005	2006	2007
Gastos de gestión	15,6%	8,0%	7,8%
Publicaciones	1,5%	1,4%	0,7%
Actos culturales	5,4%	4,1%	5,0%
Exposiciones	31,1%	41,8%	41,5%
Programación de la Pedrera	19,8%	20,9%	22,7%
Servicios culturales exteriores	3,1%	2,5%	1,5%
Convenios y patrocinios	23,4%	21,3%	20,8%

### Resumen de actividades de la Fundació Territori i Paisatge - 2007

- 24 espacios naturales en propiedad por un total de 7.834,58 hectáreas, de los cuales 3 son nuevos espacios de 2007.
- 86 espacios naturales en custodia por un total de 136.262,11 hectáreas:
  - Convenios con propiedades privadas: 4.
  - Convenios con entidades públicas: 57 (12 nuevos espacios en 2007).
  - Derechos de tala: 25.
- 16.503 pernoctaciones en el centro de Les Planes de Son (15.230 en 2006) y 1.712 estancias (1.420 en 2006).
- Visitas guiadas a los espacios naturales en propiedad o en convenio de la fundación, con la asistencia de 1.383 participantes (1.257 en 2006).
- Actividades de verano de la fundación, con 359 personas asistentes a las estancias en la naturaleza (275 en 2006) y 124 a los campos de trabajo (61 en 2006).
- 1.822 visitantes a la exposición "Mediterrània: Territori i Paisatge" y 7.070 visitantes a la exposición itinerante "Cambio Climático: Preguntas y respuestas".
- Proyectos ayudados por la fundación:
  - De la Generalitat de Catalunya: 8 (17 en 2006).
  - De convocatoria de ayudas: 42 (50 en 2006).
  - De publicaciones propias: 10.

Gastos generales  
Proyectos  
Educación Ambiental  
Centro Naturaleza Les Planes de Son  
Gestión del territorio  
Adquisición de territorio

#### Fundació Territori i Paisatge Destino recursos en % por actividad

	2005	2006	2007
Gastos generales	5,9%	7,6%	4,5%
Proyectos	27,0%	27,4%	17,0%
Educación Ambiental	15,9%	17,7%	16,4%
Centro Naturaleza Les Planes de Son	11,0%	8,8%	13,0%
Gestión del territorio	31,6%	33,6%	22,3%
Adquisición de territorio	8,6%	5,0%	26,8%

### Resumen de actividades Fundació Un Sol Món - 2007

- Formalización de 250 microcréditos para la autoocupación concedidos en España (256 en 2006).
- 12 operaciones de Microfinanzas Internacionales, con un total de 23.500 familias beneficiadas.
- Programa Rétales: 26 negocios creados en 2007, que representan 76 nuevos puestos de trabajo.
- Contenedores de recogida de ropa, en el marco de la inserción laboral, con 10.500 toneladas de ropa recogidas en 2007:
  - En Cataluña: 820.
  - En la Comunidad Valenciana: 283.
  - En la Comunidad de Madrid: 5.
- Tiendas de Ropa Amiga:
  - En Cataluña: 15.
  - En la Comunidad Valenciana: 2.
- 175 becas solidarias otorgadas en 2007.
- Red de viviendas de inclusión social que han contado con 406 pisos adscritos (239 en 2006) y de la que se han beneficiado 1.600 personas (1.000 en 2006).
- 26 proyectos de inserción laboral que han beneficiado a 1.493 jóvenes.
- 39 proyectos de inserción laboral para discapacitados con 2.476 beneficiarios directos y 7.800 indirectos.
- 13 proyectos de 11 entidades que han recibido apoyo a través del Convenio con la Generalitat de Catalunya. Así mismo, 5 Microproyectos presentados por los empleados de Caixa Catalunya han sido apoyados.
- 260 organizaciones con Comprasocial.net.
- 22 operaciones nuevas dentro de la Cartera de Crédito Ordinaria que ha generado 28 puestos de trabajo. (Desde 2001 se han aprobado un total de préstamos por 2.5 millones de euros).
- Capital de inclusión: 6 nuevos proyectos financiados que han generado 225 puestos de trabajo.
- El global de la Cartera de Crédito del Programa (cartera ordinaria y capital de inclusión) es de 1.4 millones de euros en 47 operaciones vigentes.

Gastos de gestión  
Inserción Laboral  
Cooperación Internacional  
Microcrédito  
Sensibilización  
Vivienda Social

Fundació Un Sol Món			
Destino recursos en % por actividad			
	2005	2006	2007
Gastos de gestión	2,2%	5,5%	4,6%
Inserción Laboral	23,9%	29,1%	27,8%
Cooperación Internacional	5,3%	16,2%	20,6%
Microcrédito	51,1%	29,7%	26,7%
Sensibilización	11,1%	5,7%	–
Vivienda Social	5,8%	13,9%	20,3%



### Resumen de actividades Fundació Viure i Conviure - 2007

- Actividades en los Clubes Sant Jordi con la asistencia de 69.225 personas (67.145 en 2006) en las 1.895 actividades propuestas (1.837 en 2006), y con 119.327 participantes totales (115.225 en 2006).
- Convivencias del Programa Vive y Convive, con un total de 314 (304 en 2006).
- Programa "Tienes una historia que contar", con 153 parejas participantes (213 en 2006).
- Proyecto de prevención del consumo de cannabis "xkpts", en el que han participado 20.009 alumnos en el curso 2006-2007 y 261 escuelas.
- Proyecto de prevención de trastornos de alimentación "¿Cómo-como?", con la participación de 18.354 alumnos (13.610 en 2006) y un total de 189 escuelas (144 en 2006).
- Proyecto: "Todos juntos, podemos". Han participado 2.714 alumnos y 31 escuelas.
- 693 participantes en los 46 cursos de Dependencia.
- 4.908 visitas a la exposición "Vivir el tiempo. Ideas para madurar en positivo" en Murcia, Palma de Mallorca y Valencia, con 551 participantes en los talleres y conferencias.
- 17 proyectos aprobados en la convocatoria de ayudas, 11 entidades han recibido ayudas a través del Convenio con la Generalitat de Catalunya; 5 microproyectos han sido presentados por los empleados de Caixa Catalunya y 25 convenios con entidades.
- Programa de Recursos socio-sanitarios y residenciales, con un total de 875 personas atendidas (844 en 2006):

Hospital de Día de Granollers		Hospital de Día de Terrassa		Hospital de Día de Barcelona		Centro Sociosanitario de Cornellà*		Hospital de Día de Igualada		Centro de Salud Mental Granollers		Hogar Sant Jordi		Hospital de Día Pere Virgili
2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
146	135	114	124	98	73	229	225	73	105	72	62	107	120	36

Gastos de gestión  
Clubs Sant Jordi  
Residencias y Hospitales  
Intergeneracional  
Patrocinios  
Dependencia  
Sensibilización

#### Fundació Viure i Conviure Destino recursos en % por actividad

2005	2006	2007
1,9%	0,5%	3,5%
52,8%	51,5%	38,6%
15,9%	12,5%	11,3%
15,1%	11,6%	14,7%
7,7%	9,2%	7,4%
—	—	8,5%
6,6%	14,8%	15,9%

Finalmente, en relación con la cobertura territorial, las actividades hechas en 2007 fuera de Cataluña han representado el 10,9% de los recursos invertidos por la Obra Social.

# Dimensión ambiental

## Enfoques de gestión

La política ambiental de Caixa Catalunya descansa fundamentalmente sobre tres pilares:

- Preservación de entornos naturales y educación continuada en valores ambientales, desarrollados por la Fundació Territori i Paisatge
- Financiación de proyectos relacionados con las energías renovables y el medio ambiente
- La gestión de los impactos ambientales de una entidad financiera.

En este sentido, el desarrollo de la política ambiental, en lo referente a la Fundació Territori i Paisatge, se basa en la adquisición de áreas naturales de interés ambiental y en la colaboración, con otras entidades, en programas de preservación del entorno natural. La financiación de proyectos relacionados con las energías renovables y el medio ambiente quiere promover las energías limpias y respetuosas con el medio ambiente. En cuanto a la gestión de los aspectos ambientales internos, ésta se centra en la reducción de los impactos derivados del consumo de papel, el consumo eléctrico, consumo de agua, la generación de residuos, etc.

El despliegue de la política ambiental trae el establecimiento de objetivos y acciones que inciden de manera directa en la mejora de los impactos ambientales que genera Caixa Catalunya. Uno de los objetivos más relevantes de este año 2007, ha sido la ampliación de la certificación de gestión ambiental, conforme a la Norma UNE-EN-ISO 14.001:2004, en el Centro Tecnológico del Prat.

Paralelos al objetivo indicado, se ha continuado trabajando en el ahorro del consumo de papel, mediante la correspondencia ecológica, del consumo eléctrico, mediante la renovación de equipos informáticos, la sustitución de los refrigerantes de los aires acondicionados y en la mejora de la recogida de papel y cartón puesta en marcha a modo de prueba en las oficinas de Mataró (Barcelona).

Dentro de la estructura organizativa, los departamentos más directamente implicados en la gestión de los impactos ambientales son los de Obras e Inmovilizado y de Gestión de Infraestructura Tecnológica. Además hay que añadir la responsabilidad de la Fundació Territori i Paisatge en aquellos aspectos relacionados con su actividad ambiental.

La formación y sensibilización ambiental se desarrolla a través de las actividades de la Fundació Territori i Paisatge, dirigidas a todas las franjas de edad y relacionadas con todos los aspectos del medio ambiente. A las actividades comentadas en anteriores memorias, como por ejemplo el Centro de Naturaleza Les Planes de Son, las estancias en la naturaleza o "El agua en el siglo XXI", que continúan siendo vigentes, hace falta añadir en 2007, entre otras, las relacionadas con el cambio climático, como por ejemplo la exposición "Cambio climático. Preguntas y respuestas", y el patrocinio a través de la Fundació Territori i Paisatge de conferencias y reuniones relacionadas con las energías renovables.

Hay que indicar en el ámbito de la sensibilización ambiental la renovación de las certificaciones con la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 de las oficinas certificadas en 2000.

Los mecanismos existentes en un sistema de gestión como son las auditorías, las evaluaciones de cumplimiento legal, etc. permiten realizar una evaluación y seguimiento de los impactos ambientales que se producen. En este sentido Caixa Catalunya hace extensivo las conclusiones extraídas de las oficinas certificadas y del Centro Tecnológico del Prat al resto de la Organización.

Hay que destacar, de cara a próximos ejercicios, el éxito que supondrá, la implantación y certificación del sistema de gestión ambiental del Centro Tecnológico del Prat, por el efecto multiplicador en el resto de la organización. Este proyecto supondrá una gran oportunidad de mejora ambiental sin que ello signifique grandes cambios y riesgos en la gestión ambiental de Caixa Catalunya. Asimismo, y atendido al impulso dado por los organismos internacionales a la producción de energías renovables, la financiación de proyectos de esta índole continúa teniendo un peso importante en la actuación inversora de Caixa Catalunya.

## Indicadores

### *EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen*

El consumo de papel, es el consumo de material más relevante en Caixa Catalunya, consumiéndose exclusivamente papel libre de cloro.

	2005	2006	2007
Consumo de papel libre de cloro (Kg)	505.462	548.787	550.313

### *EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados*

Caixa Catalunya no realiza de manera sistemática uso de papel reciclado.

### *EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias*

El consumo de gasoil, es el único consumo directo de energía producido en Caixa Catalunya. Éste es producido ocasionalmente por los grupos electrógenos del Centro Tecnológico del Prat de Llobregat, cuando se corta el suministro eléctrico.

	2005	2006	2007
Consumo de gasoil (GJ)	160	91	94

#### **EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias**

El consumo indirecto de energía corresponde al consumo eléctrico. Ante la imposibilidad de disponer de sistemas y métodos que permitan la medición total, sumando la red de oficinas, se presenta el consumo indirecto de energía de instalaciones relevantes de la Entidad.

	2005	2006	2007
Consumo de electricidad (GJ)	63.547*	64.734*	57.861*

\* Los datos son parciales y se refieren al consumo de electricidad de la sede central, el Centro Tecnológico del Prat y el edificio de la Pedrera.

La distribución del consumo eléctrico arriba indicado, en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España es:

Año	Carbón	Gas natural	Productos petrolíferos	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
2005*	82.355	2.929	17.325	1.468	1.208	9.674	78.034
2006*	83.893	2.983	17.649	1.495	1.231	9.854	79.492
2007*	74.986	2.667	15.775	1.337	1.100	8.808	71.052

\* Datos expresados en GJ.

\* Los datos presentados en esta tabla, calculados en base al protocolo Energy Balance Sheet, no son imputables a la gestión directa de la Entidad sino a la estructura de las fuentes de energía en España.

#### **EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia**

Caixa Catalunya no dispone de margen de maniobra para poner en marcha iniciativas que ayuden a un ahorro del consumo directo de energía, debido a que éste, está provocado por el uso de grupos electrógenos, tal y como se indica en EN3.

#### **EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas**

No se pueden tomar iniciativas de eficiencia energética por el motivo expresado en el indicador EN5 y EN3 con la salvedad de las buenas prácticas en el mantenimiento de los grupos electrógenos.

#### **EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas**

Tal y como introduce el enfoque de gestión, la sustitución de equipos informáticos es la principal iniciativa encaminada al ahorro eléctrico. En relación con los edificios de la sede central, del Centro Tecnológico del Prat y de la Pedrera se ha apreciado un ahorro eléctrico. No se ha podido determinar la evolución del consumo de toda la Entidad porque no se dispone de los datos globales.

### EN8. Captación total de agua por fuentes

El agua consumida por Caixa Catalunya proviene del suministro municipal de los ayuntamientos en donde se encuentran ubicadas las oficinas y las sedes de la Entidad.

	2005	2006	2007
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	35.361*	39.998*	44.216*

\* Los datos son parciales y se refieren al consumo de agua de la sede central del Centro Tecnológico del Prat y el edificio de la Pedrera.

### EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Este indicador no es de aplicación ya que el consumo de agua proviene del suministro municipal.

### EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Al consumir únicamente agua suministrada por los ayuntamientos este indicador no es de aplicación.

### EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas

Este indicador no es de aplicación a la actividad financiera desarrollada en Caixa Catalunya. Sin embargo la Fundació Territori i Paisatge gestiona diferentes espacios naturales con elevado valor ecológico. Dichos espacios naturales pueden ser en propiedad o bien en convenio con otras entidades.

#### Espacios en propiedad gestionados<sup>1</sup>

Finca	Municipio	km <sup>2</sup>
Les Planes de Son	Alt Àneu	—
Reserva de Mig de dos Rius	Sant Pere Pescador	—
Desfiladero de Mont-rebei	Sant Esteve de la Sarga	5,9
Reserva de Sot del Fuster	Vilanova de la Barca	—
Montaña de Alinyà	Fígols i Alinyà	53,5
Cal Feixò	Fígols i Alinyà	—
El Ribatell de Cal Celso	Fígols i Alinyà	—
Reserva del Alt Segre	Bellver de Cerdanya	—
Bosque de Vilalta	Mont-ral	1,2
Reserva del Ter Vell	Torroella de Montgrí	—
Puigventós	Olesa de Montserrat y Vacarisses	1,9

<sup>1</sup> No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a 1 km<sup>2</sup>.

**Espacios en propiedad gestionados<sup>1</sup>**

Finca	Municipio	km <sup>2</sup>
Puerto de Arnes	Arnes	4,5
Desfiladero de Fraguerau	Ulldemolins	1,8
Reservas de Sebes	Flix	–
Bosque de Tosca	Les Preses y Olot	–
Can Puig de Fitor	Forallac y Calonge	1,7
Collada de Can Maçana-Montserrat	El Bruc	1,8
Bosques de Can Roca-Els Blaus	Esparreguera	–
Reserva de la Rovina	Castelló d'Empúries	–
Laguna de la Aufacada	Sant Jaume d'Enveja	1,7
Lago de Ivars i Vila-sana	Ivars y Vila-sana	–
Can Morgat-Lago de Banyoles	Porqueres	–
Cercado de Mornau	Vilanova de la Muga (Peralada)	–
Olivos milenarios del Arion	Ulldona	–
Salinas de la Tancada	Amposta	–
Acantilados de l'Avenc de Tavertet	Tavertet	2,5

<sup>1</sup> No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a 1 km<sup>2</sup>

**Espacios gestionados en convenio<sup>1</sup>**

Finca	Municipio	Entidad	km <sup>2</sup>
Espacio Húmedo de Sebes	Flix	Ajuntament de Flix	2,0
Llano del Salencar de Barruera	Vall de Boí	Ajuntament de la Vall de Boí	–
La Terreta	Tremp	Ajuntament de Tremp	208,3
Isla del Ter	Girona	Ajuntament de Girona	–
Campus UAB	Bellaterra	UAB	2,5
Espacio Rural de Gallecs	Mollet del Vallès	Consorci de l'Espai Rural de Gallecs	5,2
Zonas de vegetación dunar de las playas del Maresme	Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar y Vilassar de Mar	Ajuntaments de Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar y Vilassar de Mar	–
Confluencia Segre–Cinca	Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa y Seròs	Ajuntament de la Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa y Seròs	14,3
Entorno del santuario de Queralt	Berga	Ajuntament de Berga	1,7
Rio Segre en Lleida	Lleida	Ajuntament de Lleida	2,2
Entorno del Balneario de la Fontcalda	Gandesa	Ajuntament de Gandesa	6,7
Bosques Planoles	Planoles	Ajuntament de Planoles	11,6
Cola del embalse de St. Antoni	La Pobla de Segur	Ajuntament de la Pobla de Segur	1,0
Cabecera del rio Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145,0
Espacios de ribera del rio Mogent	La Roca del Vallès	Consorci per a la Defensa del Riu Besòs y Ajuntament de la Roca del Vallès	–
Las balsas de Gallissà	Bellver de Cerdanya	Ajuntament de Bellver de Cerdanya	–
Espacio del Parque Bosque de Figueres	Figueres	Ajuntament de Figueres	–
Bosques de Can Roca–Els Blaus y la balsa de Can Cardús	Esparreguera	Ajuntament d'Esparreguera	1,9
Alta Garrotxa	Alta Garrotxa	Consorci de l'Alta Garrotxa	328,6
Bosques de Sant Mateu	Premià de Dalt	Ajuntament de Premià de Dalt y Associació de Propietaris	–
Confluencia Segre–Noguera	Corbins	Forestals dels Boscos de Sant Mateu	2,3
Ribagorçana	–	Ajuntament de Corbins	1,8
Lago de Banyoles y su entorno	Banyoles	Consorci de l'Estany y DMAH	10,3
Paraje del Castillo de Chuecos	Àguilas	Fundación Castillo de Chuecos	4,6
Embalse de Llesp	El Pont de Suert, Senterada, Tremp, Sarroca	Ajuntaments de la Pobla, Senterada, Sarroca y Tremp	–
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	Ajuntaments d'Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	12,4
Lago de Bellcaire	Bellcaire de l'Empordà	Ajuntament de Bellcaire d'Empordà	2,2

<sup>1</sup> No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a 1 km<sup>2</sup>

**Espacios gestionados en convenio<sup>1</sup>**

Finca	Municipio	Entidad	km <sup>2</sup>
Espacios de interés natural de Granollers	Granollers	Ajuntament de Granollers	1,3
Montsec de l'Estall	Diversos municipios	Mancomunitat Ribagorça Oriental	–
Espacios agrarios del Alt Àneu	Alt Àneu	Ajuntament de l'Alt Àneu	–
Olivos milenarios de Ulldecona	Ulldecona	Ajuntament d'Ulldecona	1,9
Pantanal de Can Ponsic	Sant Quirze del Vallès	Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	–
Sierra del Catllaràs	La Pobla de Lillet	Ajuntament de la Pobla de Lillet	25,8
Rio la Sénia	La Sénia	Ajuntament de la Sénia	–
Riberas del Ter	Sant Gregori i Bescanó	Consorci Alba–Ter	–
Balsa de Can Dalmasses	Collbató	Ajuntament de Collbató	–
Monasterio Sakya Tashi Ling	Olivella	Fundación PREVAÏN	1,4
Santuario de la Mare de Déu de l'Ecologia	Gallifa	Patronat del Santuari del Castell de Gallifa	–
Sant Gervàs Nord y Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	Ajuntament de la Conca de Dalt	84,4
Salinas de la Trinitat	Sant Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Torà – paisaje árido del interior de Cataluña	Torà	Ajuntament de Torà	92
Can Soteres	Castellolí	Fundació Sanitària d'Igualada	2,3
Cuenca de la riera de Alguema	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	Ajuntaments d'Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	121,3
Can Riera	Cervelló	Cortundos, SL y	2,4
El Manol	Peralada y otros	Ajuntament de Cervelló	235,5
Zona etnològica de Calonge y Vall–Ilobrega	Calonge y Vall–Ilobrega	Consorci Salines–Bassegoda	–
Torrente de Colobriers	Castellar del Vallès	Fundació Remença XXI	1,2
Lago del Racó	Besalú	Ajuntament de Castellar del Vallès	1,0
Robledal de Can Pascal	Camprodon	Ajuntament de Besalú	–
Espacio litoral la Granadella	Xàbia	Fundació Germans Vila Riera	1,2
Pantanal del Pla de Santa Maria	El Pla de Santa Maria	Ajuntament de Xàbia	7,5
Desembocadura del rio Gaià	Tarragona (Tamarit)	Ajuntament del Pla de Sta Maria	–
Jardines Mar i Murtra	Blanes	Hort de la Sínia	–
Riera de Cogolls	Les Planes d'Hòstoles	Fundació Karl Faust	–
Litoral de la Ametlla de Mar	L'Ametlla de Mar	Ajuntament de les Planes d'Hòstoles	–
Bosque de la Vila	Montagut i Oix	Ajuntament de l'Ametlla de Mar	–
Molló de la Creu	Gandia	Ajuntament de Montagut i Oix	–
La Camparra	Riudarenes	Ajuntament de Gandia/propietaris	–
Pantanal de la Bòbila de Santpedor	Santpedor	Fundació Emys	–
La Manlleva	Aiguamúrcia y el Montmell	Ajuntament de Santpedor	–
Les Torres de Selma	El Montmell	Entidades privadas	2,8
Hondonada de la Espina	Hostalets	–	–
Bosque d'en Sans	Pontós	–	0,1

<sup>1</sup>No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a un 1 km<sup>2</sup>.

**Espacios con derecho a tala**

Nombre	Municipio
Bosque subalpino de l'Obaga de Buscallado (bosque de Virós)	Ainet de Besen (Alins)
Abetos de la Noguera de Vallferrera	Àreu (Alins)
Bosque subalpino del Clot de l'Óssa	Arestui (Llavorsí)
Bosque subalpino de la Poleda (Baiasca)	Baiasca (Llavorsí)
Bosque subalpino de la Solana de Bolsirroi	Burg (Farrera)
Bosque subalpino del Peurues (Ribalera)	Tírvia (Farrera)
Bosque subalpino de la Poleda (Baiasca) II	Baiasca (Llavorsí)
Bosque subalpino del Clot de l'Óssa II	Arestui (Llavorsí)
Abetos de la Noguera de Vallferrera II	Àreu (Alins)



**Espacios con derecho a tala**

**Nombre**

Bosque subalpinode l'obaga de Buscallado II  
 Obaga de Castellarnau (Ribalera)  
 Bosque subalpino de la Poleda (Baiasca) III  
 Bosque subalpino de Pleta Picada  
 Licitador de la Pica (Bosque de Virós)  
 Bosque de los Mollassos  
 Bosque de Montarenyo  
 Bosque del barranco de la Pega  
 Selva de Nibrós  
 Abetos de la Noguera de Vallferrera III (Bosque de Font-tallada)  
 Bosque del Clot de l'Óssa, CUP 155  
 Bosque de Arcalís. Foresta "Obaga i Solana", CUP 144  
 Bosque del Licitador. Foresta "Virós", CUP 115  
 Bosque de Montarenyo. Foresta "Sarredo Manyanero", CUP 141  
 Foresta "Selva i Cerqueda", CUP 134  
 Reserva l'Obaga de Castellarnau. Foresta "Ribalera", CUP 146

**Municipio**

Ainet de Bese (Alins)  
 Tírvia (Farrera)  
 Baiasca (Llavorsí)  
 Alins  
 Araós (Alins)  
 Ginestarre (Esterrí de Cardós)  
 Esterrí de Cardós  
 Montenartró (Llavorsí)  
 Estaon  
 Àreu (Alins)  
 Arestui (Llavorsí)  
 Àreu (Alins)  
 Araó (Alins)  
 Esterrí de Cardós  
 Vall de Cardós  
 Tírvia, Farrera i Burg (Farrera)

Procam no dispone de territorios con las características expuestas.

**EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas**

No existen impactos negativos en los terrenos indicados en el apartado anterior, dado que el objetivo de la gestión de dichos espacios es su estudio, mantenimiento y protección.

**EN13. Hábitats protegidos o restaurados**

Los hábitats de protección especial o restaurados están indicados en el indicador EN11. Sin embargo se puede ampliar la información sobre las actividades desarrolladas en el Informe de actividades de la Obra Social de Caixa Catalunya.

**EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad**

La adquisición de áreas naturales para su gestión, la colaboración con entidades conservacionistas y la sensibilización ambiental son las estrategias de la Fundació Territori i Paisatge sobre la diversidad. Se puede disponer de más información en el Informe de actividades de la Obra Social de Caixa Catalunya.

**EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie**

Este indicador no aplica a la actividad económica y social de la Entidad. Sin embargo, hay que reseñar los impactos positivos de determinados proyectos de la Fundació Territori i Paisatge. A los proyectos más relevantes desarrollados hasta la fecha por esta fundación (como son los proyectos de la Cigüeña, Alianza por el Lince, Nutria y Quebrantahuesos) hay que añadir los siguientes proyectos

- Proyecto Roure, en el collado de Can Maçana-Montserrat y Puigventós
- El Programa de Seguimiento de Pájaros Comunes de Cataluña
- El programa Sylvia, de seguimiento de mariposas, en la montaña de Alinyà, el desfiladero de Mont-Rebei, Puerto de Arnes y Mig de dos Rius.
- Así como programas de seguimiento del paisaje en Can Morgat y Puigventós.

Se puede obtener más información acerca de las acciones de protección de especies en peligro de extinción, junto con otros proyectos de conservación, en el informe de Actividades de la Obra Social de Caixa Catalunya.

**EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso**

Las principales emisiones de gases de efecto invernadero producidas por Caixa Catalunya, son las provenientes del consumo eléctrico y del consumo de gasoil de los equipos electrógenos. Los valores para cada uno de los tipos de emisiones son los siguientes:

Emisiones de gases de efecto invernadero*	2005	2006	2007
Emisión de CO <sub>2</sub> para el consumo de gasoil (tn)	14	8	8,3
Emisión de CO <sub>2</sub> para el consumo eléctrico (tn)	6.759	6.903	6.170

\* Los datos han sido estimados a partir de las herramientas y protocolos disponibles en la página web [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org), impulsada por World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI). En el Informe de RSC 2005 se siguió otro método de cálculo. Por este motivo, el año pasado se recalcularon los datos de 2005 según el protocolo anteriormente indicado.

\* Los datos referidos son parciales. En el caso de las emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo de gasoil son referidos al Centro Tecnológico del Prat de Llobregat; las relativas a consumo eléctrico corresponden a la sede central, al Centro Tecnológico del Prat y al edificio de la Pedrera, dado que no dispone de un sistema de medición para la red de oficinas.

**EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso**

Caixa Catalunya no dispone de sistemas que permitan calcular las emisiones de CO<sub>2</sub> provocadas por los medios de transporte utilizados por el personal en sus desplazamientos laborales.

**EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas**

Las iniciativas encaminadas a la reducción de las emisiones de gases causantes de la intensificación del denominado efecto invernadero están directamente relacionadas con las acciones llevadas a cabo para la reducción del consumo eléctrico y que han sido descritas anteriormente en el indicador EN7.

Desde la financiación de proyectos Caixa Catalunya ha participado, en los últimos siete años, en diversos proyectos relacionados con las energías renovables que podrían ahorrar la emisión a la atmósfera de aproximadamente 1.360 miles de toneladas de CO<sub>2</sub> cada año.

**EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso**

Caixa Catalunya no provoca emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono, a excepción de las emisiones accidentales que se hayan podido producir en las actividades de mantenimiento y/o reparación de los equipos de refrigeración. En consecuencia no existe un sistema de medición de este tipo de emisiones.

Con vista a reducir los posibles efectos que pudiesen producirse por posibles fugas, Caixa Catalunya ha iniciado el cambio de los aparatos de aire acondicionado que funcionan con R-22.

**EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso**

Debido al bajo consumo de combustibles fósiles no se producen emisiones atmosféricas significativas adicionales a las comentadas en los indicadores previos.

**EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino**

Este indicador no se considera de aplicación al sector ya que los vertidos son únicamente aguas residuales urbanas.

**EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento**

La práctica totalidad de residuos generados por Caixa Catalunya son residuos asimilables a urbanos (papel, plásticos, residuos orgánicos, etc.). Entre ellos destacan el papel.

**Generación de residuos**

Cantidad generada de papel retirado por empresa homologada (Kg)

2005	2006	2007
134.390	126.790	150.100

Del resto de residuos generados (plásticos, residuos orgánicos, etc.) no se dispone de mecanismos que permitan medir los valores de las cantidades generadas por el bajo valor de los mismos.

Además de los residuos indicados, Caixa Catalunya ha generado unos 3.602 toner, 1.111 cintas y 164 cartuchos de impresión, provenientes de productos de impresión que son destinados a su reciclaje.

***EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos***

En Caixa Catalunya no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en 2007.

***EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente***

Dada la actividad desarrollada en Caixa Catalunya no se realiza transporte directo de ningún tipo de residuos peligrosos, ya que los elementos susceptibles de generarlos son retirados por las contratas de mantenimiento.

***EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante***

Al no producirse vertidos significativos de aguas no se producen impactos negativos en los recursos hídricos ni en los hábitats relacionados.

***EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto***

Información incorporada en el apartado de *Banca de Inversión* que se incluye en el Capítulo dedicado al Suplemento Social Financiero.

***EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos***

Este indicador no es de aplicación por la actividad financiera desarrollada por la Entidad.

***EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental***

Durante el año 2007 no se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa relacionada con la gestión ambiental llevada a cabo por Caixa Catalunya. Asimismo Procam no ha incurrido en incumplimiento de la normativa medioambiental.

***EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal***

Caixa Catalunya no ha desarrollado mecanismos de cálculo de dicho impacto. Sin embargo, emprendió la iniciativa de reducir de dos a uno el viaje de entrega y recogida de documentación de oficinas. Además la Entidad pone a disposición de los empleados un servicio de transporte colectivo desde la sede central de Barcelona al Centro Tecnológico y viceversa.

***EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales por tipo***

El mantenimiento de la certificación bajo la norma UNE-EN-ISO 14.001:2000 en las oficinas certificadas y la ampliación al Centro Tecnológico del Prat han supuesto un coste de 11.083 euros. El resto de las inversiones y gastos ambientales llevados a cabo por Caixa Catalunya corresponden a las acciones llevadas a cabo por la Fundació Territori i Paisatge las cuales han ascendido en 2007 a 9,18 millones de euros.

# Dimensión social

Durante el año 2007 se ha llevado a cabo un proceso de reflexión estratégica en la Entidad y como consecuencia del mismo, se han establecido las líneas a desarrollar para mejorar la gestión de los Recursos Humanos de la Organización, haciendo hincapié en el Capital Humano, el Aspecto Social, el Aspecto Económico y la Transformación Organizativa.

En el capítulo de Dimensión Social, se explican los distintos modelos y/o sistemas, así como los indicadores de gestión, de los que dispone la Entidad para la gestión de los aspectos laborales, asegurar el cumplimiento de los derechos humanos, la repercusión de su actividad en la sociedad y la relación de sus productos con los distintos grupos de interés de la Entidad.

Es importante destacar que algunos de los indicadores de este capítulo como los de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo, Derechos Humanos y Sociedad guardan relación con los compromisos sobre derechos humanos, normas laborales y lucha contra la corrupción, adquiridos por la Entidad en su adhesión al Pacto Mundial. En este sentido, se adjunta el Informe de Progreso en el capítulo 8 de este informe.

## PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

- Empleo

### Enfoque de gestión

Para cubrir las necesidades de equipo humano en los distintos puestos de trabajo de la Organización, Caixa Catalunya tiene definido un modelo de selección y contratación, desplegado por la Dirección de Medios de la Entidad.

En el proceso de selección, Caixa Catalunya se rige por el principio de igualdad de oportunidades. Para ello, se basa en la evaluación de las capacidades e historial de los candidatos en función de las competencias y funciones requeridas para cada uno de los puestos de trabajo. De esta manera la Entidad trata de garantizar la integración y el desarrollo del máximo potencial profesional, que permita atender las demandas presentes y futuras de la Entidad. Cuando los puestos son cubiertos por nuevos empleados se utilizan asesores externos; en el caso de promociones internas, y de manera adicional, es destacable la utilización de la información contenida en las "evaluaciones del desempeño" basadas en un sistema de gestión por competencias.

La política de contratación se basa fundamentalmente en cubrir las necesidades estructurales de la Entidad a través de contratos indefinidos y la cobertura de bajas temporales con personas provenientes de empresas de trabajo temporal. Son objetivos de Caixa Catalunya la generación de empleo estable en la contratación de sus colaboradores, y la aproximación del mundo empresarial al académico favoreciendo la inserción laboral de los jóvenes.

Es importante destacar que bajo principios de igualdad y no discriminación, todos los empleados de Caixa Catalunya disponen de una serie de beneficios sociales, enmarcados en el convenio colectivo y las relaciones laborales, los cuales se van actualizando conforme las necesidades socio-económicas evolucionan.

Igualmente, la política de contrataciones en las fundaciones de la Obra Social, se basa en criterios de competencia y adecuación al perfil requerido para el puesto de trabajo. Estos requisitos de alta especialización y la posibilidad de desarrollar su trabajo en un ambiente laboral estable, con contrataciones de carácter indefinido se añaden a la vocación profesional de los miembros de las fundaciones.

## Indicadores

### LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de ocupación, por contrato y por zona geográfica

Distribución de empleados por ámbito de actuación	2005	2006	2007
<b>Caixa Catalunya</b>			
Total	5.608	6.225	6.673
– Red Comercial	4.642	5.168	5.570
– Departamentos Centrales	966	1.057	1.103

Como se puede apreciar en la tabla anterior, el volumen de empleados integrantes de la red comercial de Caixa Catalunya representa un 83,54% del total, correspondiendo el 16,46% restante a los servicios centrales de la Entidad. Estos datos se asemejan bastante a los facilitados por el informe de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) de 2006 donde se puede comprobar que la red comercial de las cajas de ahorros se nutre de un 80,2% del total de empleados y por un 19,8% los servicios centrales.

Distribución de empleados por ámbito de actuación	2005	2006	2007
<b>Fundaciones*</b>			
Total fundaciones de la Obra Social **	121	121	115
Fundació Caixa Catalunya	26	29	24
Fundació Territori i Paisatge	15	16	16
Fundació Un sol Món	15	17	18
Fundació Viure i Conviure	65	59	57
<b>Grupo</b>			
Grupo Caixa Catalunya ***	6.219	6.859	7.376
Empresas del Grupo	611	634	703

\* Las fundaciones de la Obra Social no forman parte del Grupo Caixa Catalunya

\*\* En el Informe de RSC 2005 debido a un error en la transcripción, se publicó que la plantilla de las fundaciones era de 122, cuando en realidad era de 121.

\*\*\* Plantilla agregada de las sociedades del Grupo: Factorcat y Liscat (en el ejercicio 2007 integrada en Caixa Catalunya), Caixa Catalunya AGS (en los ejercicios 2005 y 2006 en Caixa Catalunya Consulting), Ascata Vida, Ascata Assegurances Generals (sociedad operativa a partir de 2007), Ascata Mediación (en los ejercicios 2005 y 2006 se denominaba Ascata Correduría de Seguros), Caixa Catalunya Servicio Empresa (sociedad operativa a partir de 2007) Caixa Catalunya Gestió, Gestión de Activos Titulizados, Procám, Invercartera e ITC.



Distribución de empleados por carácter de contratación*	2005	2006	2007
<b>Carácter indefinido</b>			
Caixa Catalunya	5.572	6.189	6.625
Fundació Caixa Catalunya	26	26	24
Fundació Territori i Paisatge	15	14	15
Fundació Un Sol Món	15	16	17
Fundació Viure i Conviure	65	59	57
Procam	36	41	53
Ascat Vida	69	63	60
<b>Carácter temporal</b>			
Caixa Catalunya	36	36	48
Caixa Catalunya (por ETT)	185	224	251
Caixa Catalunya en prácticas o formación	n.d.	10	14
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	3	—
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	2	1
Fundació Un Sol Món	n.d.	1	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	—	—
Procam	—	—	—
Ascat Vida	—	—	—

\* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

\* No se disponen de estos datos en cuanto a empleados de empresas del Grupo.

Acerca del tipo de contrato se puede establecer una comparación con los datos del sector publicados por CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro). Así el 96% de contratación es indefinida en el sector en 2006, mientras que en la Entidad es del 99,3% en 2007.

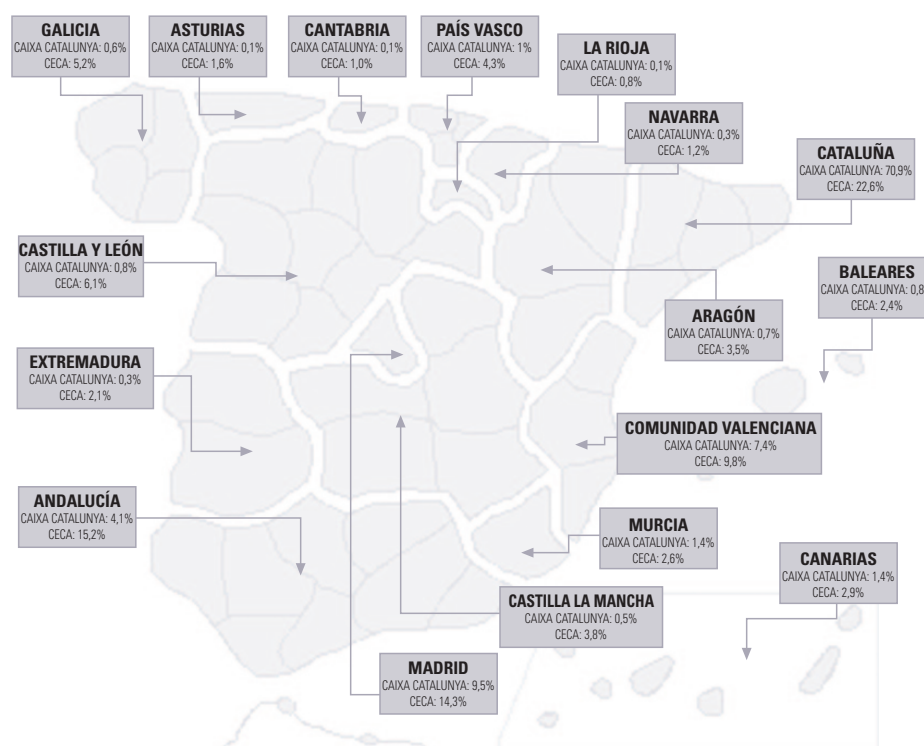
Contratación de carácter indefinido a tiempo parcial*	2005	2006	2007
Caixa Catalunya	n.d.	122	207
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	7	5
Fundació Territori i Paisatge	—	—	1
Fundació Un Sol Món	n.d.	1	2
Fundació Viure i Conviure	n.d.	15	12

\* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

\* No se disponen de estos datos en cuanto a empleados de empresas del Grupo.

Distribución geográfica de empleados de Caixa Catalunya	2005	2006	2007
<b>Comunidad autónoma</b>			
Andalucía	120	206	275
Aragón	39	39	48
Asturias	5	4	6
Baleares	26	26	53
Canarias	18	38	95
Cantabria	5	6	7
Castilla-La Mancha	22	24	32
Castilla y León	40	38	51
Cataluña	4.377	4.706	4.722
Ceuta	–	–	–
C. Valenciana	343	409	495
Extremadura	14	17	17
Galicia	25	27	40
Rioja	7	7	8
Madrid	480	557	634
Melilla	–	–	–
Murcia	42	67	90
Navarra	16	18	20
País Vasco	16	22	66
<b>Total</b>	<b>5.595</b>	<b>6.211</b>	<b>6.659</b>
<b>Francia</b>			
Perpiñan	13	14	14
<b>Total Entidad</b>	<b>5.608</b>	<b>6.225</b>	<b>6.673</b>

A continuación se presenta gráficamente la distribución de la plantilla de Caixa Catalunya en 2007 por comunidad autónoma, comparado con los datos de la memoria 2006 de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros.



La distribución de los empleados por comunidades autónomas comparada con la media del sector de las cajas, según el Informe RSC de 2006 hecho por la CECA, muestra la fuerte concentración de empleados en Cataluña, con el 70,9% de toda la plantilla, más elevada que para el conjunto de cajas (22,6%), aun cuando es la comunidad autónoma con más oficinas. Caixa Catalunya también tiene una alta concentración de empleados en la comunidad de Madrid (con el 9,5%) y en la Comunidad Valenciana (7,4%). En cambio, Asturias, Cantabria y la Rioja son comunidades con poca presencia de empleados de la Entidad, dado que no hay más que 1 oficina en cada una.

**LA2. Número total de empleados y rotación media de los empleados, desglosados por edad, sexo y zona geográfica**

Rotación Caixa Catalunya, Procám y Ascat Vida*	2005	2006	2007
<b>Rotación total**</b>			
Empleados que han dejado Caixa Catalunya***	254	316	425
% Rotación externa Caixa Catalunya***	4,8%	5,6%	6,8%
Empleados que han dejado Procám *	0	10	8
% Rotación externa** Procám	0,0%	27,8%	19,5%
Empleados que han dejado Ascat Vida*	6	7	4
% Rotación externa** Ascat Vida	8,0%	10,1%	6,3%
<b>Rotación por edad</b>			
< 30 años Caixa Catalunya*** (número / %)	129 / 2,5%	162 / 2,9%	211 / 3,4%
De 30 a 50 años Caixa Catalunya*** (número / %)	105 / 2,0%	129 / 2,3%	175 / 2,8%
> 50 años Caixa Catalunya*** (número / %)	20 / 0,4%	25 / 0,4%	39 / 0,6%
< 30 años Procám (número / %)	0 / 0%	4 / 11,1%	1 / 2,4%
De 30 a 50 años Procám (número / %)	0 / 0%	6 / 16,7%	7 / 17,1%
> 50 años Procám (número / %)	0 / 0%	0 / 0%	0 / 0%
< 30 años Ascat Vida (número / %)	2 / 2,7%	1 / 1,4%	1 / 1,6%
De 30 a 50 años Ascat Vida (número / %)	4 / 5,3%	5 / 7,2%	3 / 4,8%
> 50 años Ascat Vida (número / %)	0 / 0%	1 / 1,4%	0 / 0%
<b>Rotación por sexo</b>			
Mujeres Caixa Catalunya*** (número / %)	142 / 2,7%	184 / 3,3%	226 / 3,6%
Hombres Caixa Catalunya*** (número / %)	112 / 2,1%	132 / 2,3%	199 / 3,2%
Mujeres Procám (número / %)	0 / 0%	5 / 13,9%	4 / 9,8%
Hombres Procám (número / %)	0 / 0%	5 / 13,9%	4 / 9,8%
Mujeres Ascat Vida (número / %)	1 / 1,3%	3 / 4,3%	3 / 4,8%
Hombres Ascat Vida (número / %)	5 / 6,7%	4 / 5,8%	1 / 1,6%

\* El número total de empleados que han dejado la Entidad incluye todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones.

\*\* El cálculo realizado para conocer el % de rotación externa se realiza a partir del número total de empleados que han dejado la Entidad y el número total de empleados a cierre del año anterior.

\*\*\* Incluida la oficina de Perpiñán.

Caixa Catalunya presenta una mayor rotación en el caso de las mujeres (3,6 %), frente a los hombres (3,2%). Por edades, el mayor índice de rotación se da en los empleados menores de 30 años, semejante que en el sector, pero con un escaso 3,4%, mientras que con respecto a edades comprendidas entre 30 y 50 años la rotación es del 2,8% y en los mayores de 50 de un 0,6%. En el informe de la CECA, se observa una rotación más grande en el caso de los hombres, desde el 10,5% de los hombres menores de 30 años hasta el 3,6% de los mayores de 50 y pasando por el 1,4% de las edades intermedias.

**Rotación de Caixa Catalunya por área geográfica\***

Comunidad Autónoma	2005	2006	2007	Comunidad Autónoma	2005	2006	2007
Andalucía	3	7	17	Extremadura	1	2	2
Aragón	6	5	1	Galicia	2	2	3
Asturias	–	–	–	Rioja	–	–	1
Baleares	2	2	2	Madrid	25	33	42
Canarias	0	3	3	Melilla	–	–	–
Cantabria	–	–	1	Murcia	3	4	6
Castilla-la Mancha	4	2	–	Navarra	2	2	1
Castilla-León	2	1	2	País Vasco	1	4	–
Cataluña	186	221	309	<b>Francia</b>			
Ceuta	–	–	–	Perpiñán	–	2	4
Comunidad Valenciana	17	26	31	<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>316</b>	<b>425</b>

\* El número total de empleados que han dejado la Entidad ha sido calculado incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones.

**LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal**

El compromiso de Caixa Catalunya con sus empleados va más allá de la retribución convenida para cada puesto de trabajo, estableciendo una serie de beneficios sociales para los empleados de la Entidad, los cuales durante el año 2007 han ampliado su alcance a los empleados de las filiales del Grupo Caixa Catalunya, gracias a la firma de un acuerdo entre la Entidad y los representantes legales de los trabajadores.

En el año 2007 se ha firmado un nuevo Convenio Colectivo para el período 2007-2010, del que es importante destacar que las principales mejoras respecto al anterior, se concretan entre otras, en:

- El derecho a 1 día más hábil de vacaciones respecto al convenio anterior.
- La ampliación de los días de libranza en caso de enfermedad grave, hospitalización, intervención quirúrgica o fallecimiento de familiares de primer grado.
- El aumento de los días de permiso por nacimiento, acogimiento, adopción y por atención a personas en situación de dependencia.
- La posibilidad de disponer de ayudas para guardería y formación de los hijos.
- El establecimiento de una comisión mixta interpretativa, una comisión de igualdad y una comisión de seguimiento sectorial.

Además, es importante destacar, que Caixa Catalunya se ha establecido como objetivo para el año 2008 la firma del Acuerdo Laboral con los sindicatos, que ampliará parte de los contenidos del nuevo Convenio Colectivo para Cajas de Ahorro.

Se puede consultar más información sobre los beneficios sociales de los empleados de Caixa Catalunya y de los empleados de las filiales del Grupo en el Informe RSC 2006.

• **Relación empresa/trabajadores**

**Enfoque de gestión**

La filosofía de la relación entre la empresa y los trabajadores de Caixa Catalunya está basada en el respeto a las personas tanto en el ámbito laboral como el individual, materializada la misma, a través del fomento del diálogo social, para favorecer un buen clima social y organizativo.

Como ya se ha comentado en el apartado anterior, durante el año 2007 se ha llevado a cabo la negociación del nuevo Convenio Colectivo del Sector de las Cajas de Ahorros para el período 2007-2010. Es importante destacar que la negociación colectiva en Caixa Catalunya no se delimita al Convenio Colectivo, sino también a los acuerdos suscritos entre la Organización y los Sindicatos, como por ejemplo, el próximo Acuerdo Laboral, que mejorará las condiciones del mencionado Convenio.

En el mes de noviembre del año 2006, se realizaron elecciones sindicales de los miembros del Comité de Empresa y Delegados de Personal y actualmente, la distribución de representantes de los empleados es la siguiente:

Organizaciones sindicales	CCOO	SEC	UGT	CSICA
Representatividad	65	42	41	14
100%	40,12%	25,93%	25,31%	8,64%

Si se comparan estos datos con los del informe sectorial de la CECA, se observa también una fuerte presencia de los sindicatos CCOO, con un 39% de representatividad, UGT, con el 24% y CSICA con un 15%, correspondiendo un 1,5% a CIG y el 20,5% restante a otros sindicatos.

En el caso de la representatividad legal de los empleados de las fundaciones de Caixa Catalunya, la Fundació Caixa Catalunya tiene un representante sindical al igual que la Fundació Territori i Paisatge. La Fundació Viure i Conviure dispone de un Comité de Empresa formado por cinco miembros y la Fundació Un Sol Món, por las características de su organización, carece de representante sindical.

Los empleados disponen de la información múltiple y variada referente a la relación de la empresa con los trabajadores a través de la intranet corporativa, que consta, entre otros, de:

- Comunicados y circulares operativas.
- Información de las secciones sindicales.
- Información de la Agrupació d'Empleats Sant Jordi.
- Valores Corporativos que caracterizan la Entidad y que ésta procura que sus empleados interioricen e integren en sus actuaciones.

La relación y el diálogo empresa-trabajadores son continuamente valorados o evaluados a través de las diferentes comisiones compuestas por representantes de la Entidad y de los empleados, para analizar y en su caso negociar diferentes aspectos laborales.

Actualmente se encuentra pendiente de desarrollo reglamentario el "Distintivo" creado a partir de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para reconocer a aquellas empresas que destaquen en la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades, y no discriminación. Como ya se comentó en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, Caixa Catalunya tiene la intención de conseguir una acreditación de empresa responsable en la conciliación de la vida familiar y profesional, y para ello tiene previsto iniciar los trámites para la obtención de dicho distintivo.

El departamento de Relaciones Laborales es el responsable de la gestión de las relaciones entre la Entidad y los trabajadores además de realizar una labor activa de asesoramiento y tutela de las necesidades que puedan surgir a todas las filiales, fundaciones y empresas participadas de Caixa Catalunya.

## **Indicadores**

### ***LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo***

El Convenio Colectivo Estatal de Cajas de Ahorro es de aplicación al 100% de los empleados de Caixa Catalunya. Por su parte, el total de los trabajadores de las fundaciones Caixa Catalunya, Territori i Paisatge, Un Sol Món y Viure i Conviure, tienen regulada su relación laboral con sus respectivas fundaciones a través del Convenio de Oficinas y Despachos.

### ***LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos***

Los posibles cambios que se pueden realizar a uno o varios empleados de Caixa Catalunya, se analizan y consideran de modo particular, analizando las distintas necesidades que puedan tener los empleados, para que los cambios y modificaciones tengan el menor impacto negativo posible.

No obstante los períodos de preaviso ante cualquier tipo de cambio estructural, de puesto, ubicación, horario, etc. se ejecutan siempre de acuerdo a la legislación vigente.

#### **• Seguridad y salud en el trabajo**

### **Enfoque de gestión**

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, el compromiso de Caixa Catalunya es el de promover y mejorar constantemente las condiciones de trabajo de sus empleados.

Para poner de manifiesto este compromiso, la Dirección General de Caixa Catalunya ha publicado, de acuerdo con la normativa vigente, los principios de actuación en forma de política de seguridad laboral. Esta política es también compartida por la empresa participada dedicada a la promoción inmobiliaria, Procám, y se traduce en el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La prevención de riesgos laborales es parte integrante de los objetivos de Caixa Catalunya y de las políticas de Recursos Humanos, para garantizar el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- Caixa Catalunya manifiesta su voluntad de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, adoptando todas las medidas necesarias para cumplir todos los requisitos legales, así como todos los requisitos del sistema de gestión implantado.
- Caixa Catalunya proporcionará a sus empleados formación e información que les permita cumplir con sus responsabilidades en cuanto a evitar riesgos y contribuir positivamente a la prevención.
- Los objetivos y las metas establecidas en cumplimiento de esta política son definir y revisar periódicamente dentro del proceso de mejora continua de la actuación de la Entidad en relación a la prevención de riesgos laborales.

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, de cara a promover la mejora constante de las condiciones de trabajo de los empleados.

Para la consecución de dicho objetivo general se plantearon objetivos operacionales para el año 2007, cuyo grado de consecución ha sido el siguiente:

- Revisión e implantación de los planes de emergencia de los edificios singulares de la Entidad. Con un grado de cumplimiento del 50%, ya que faltan dos edificios.
- Promover las comunicaciones de accidentes e incidentes. Con un grado de alcance del 100%.
- Informar a los empleados en la gestión de la prevención dentro de la Entidad. Con un grado de consecución del 100%.
- Incorporar al sistema los aspectos relativos al mantenimiento preventivo. Con un grado de realización del 10%.
- Incorporación al sistema de los aspectos relativos al diseño de nuevos puestos de trabajo. Con un grado de cumplimiento del 25%.

El responsable de supervisar todos los aspectos relativos a la prevención y a la salud laboral en la Entidad son el Coordinador de Riesgos Laborales y el Comité de Seguridad y Salud Laboral de Caixa Catalunya. Este comité es un órgano paritario de debate de estas cuestiones, formado por 8 miembros en representación de la plantilla y 8 más en representación de las áreas funcionales de la Entidad. En el caso de Procám, el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la seguridad y salud laboral es la Dirección del Área Comercial de la Organización.

Para facilitar la creación de una verdadera cultura preventiva en la Organización, y la consecución del objetivo establecido, de integración de la prevención de riesgos laborales en la gestión de la Entidad, Caixa Catalunya realiza actividades de formación y sensibilización en salud y seguridad en el trabajo, para las personas designadas en el sistema de gestión de seguridad y salud laboral de la Entidad con funciones y responsabilidades propias, además de todas las personas de nueva incorporación. Además de dicha formación especializada, y durante las visitas de seguridad que se realizan a las oficinas, de manera no formal se instruye a los empleados sobre sus riesgos laborales, las medidas preventivas a adoptar y las especificaciones de la norma OHSAS.

Para que los empleados de la Entidad conozcan los aspectos preventivos más relevantes para su puesto de trabajo, tienen a su disposición a través de la plataforma CC-Aula un curso en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa de promoción inmobiliaria Procama, ha establecido para 2007 los siguientes objetivos:

- Mejorar el control de las no conformidades. Con un grado de consecución del 100%.
- Actualizar la información y documentación de la Política de Riesgos Laborales con el nuevo Servicio de Prevención Ajeno. Este objetivo se ha convertido en el principal para 2007, puesto que ha habido un cambio en el servicio de prevención, que ahora se ha convertido en un servicio ajeno, contratado a la empresa Fremap.
- Disponer de un Plan de Emergencia completo para el centro de trabajo de Barcelona. Con un grado de consecución parcial, ya que debido a la adecuación al servicio de prevención ajeno en 2007 ha habido que remodelar el Plan de Emergencia. Se prevé que para el primer trimestre de 2008 pueda realizarse el simulacro de evacuación.

Por su parte, Procama dispone de un procedimiento documentado de establecimiento de formación y competencia del personal en Prevención de Riesgos Laborales que es de aplicación a todo el personal de la Organización. En él se define la sistemática existente en la Organización para la gestión de las actividades formativas, con el fin de detectar necesidades de formación, planificar y controlar que el personal es competente en materia de prevención de riesgos laborales.

La evaluación y seguimiento de la implantación del sistema de gestión de seguridad y salud laboral se realiza a través de la revisión continua que exige el sistema de gestión OHSAS, incluyendo principalmente una revisión de los riesgos, de los requisitos legales y voluntarios, así como de los objetivos y programas de mejora. Dicha revisión es complementada por el sistema de auditorías internas y externas según OHSAS, realizadas anualmente, así como por la superación con éxito de la Auditoría Legal en materia preventiva. En 2007 se han ejecutado las auditorías de seguimiento de la certificación OHSAS 18001 tanto en la Entidad como en Procama. Ambas auditorías fueron ejecutadas por parte de la empresa certificadora TÜV Rheinland Group. En el caso de la Entidad, la certificación se produjo en julio, mientras que en Procama en diciembre.

Por su parte, Procama, además de compartir la sistemática de la revisión continua comentada anteriormente, dispone de un procedimiento de coordinación de actividades para asegurar que los servicios, las obras y los



trabajos realizados por trabajadores de ETT, se ejecuten bajo las medidas de seguridad establecidas por la legislación vigente.

Del mismo modo, Procam también ha impulsado la implantación del sistema de gestión en seguridad y salud laboral a la empresa Proviure, sociedad promotora participada por Procam. En el momento de elaboración de este informe, la certificación de esta empresa estaba en proceso de obtención.

En cuanto a las fundaciones de la Obra Social, cuentan con planes de formación en salud y seguridad específicos. A su vez, sus delegados de prevención de riesgos laborales forman parte de un comité junto con el departamento de Relaciones Laborales de Caixa Catalunya, donde se abordan y comparten experiencias relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo.

En el caso de las 4 fundaciones de la Obra Social, con el apoyo de la Coordinación de Riesgos Laborales de la Entidad, ha sido impulsada la implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral, así como su certificación conforme al estándar internacional OHSAS 18001. De este modo, también éstas siguen un proceso de evaluación y auditorías anuales.

Con el objetivo de atraer y retener capital humano, Ascat Vida también apuesta por impulsar la formación a toda la plantilla. Para esto, utiliza las herramientas necesarias y dispone de instrumentos de medición, de control y de seguimiento de los planes de formación, tal y como se constata en los correspondientes indicadores del presente informe.

## **Indicadores**

### ***LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo***

En Caixa Catalunya existe un Comité Ínter Centros con representación paritaria entre Caixa Catalunya y la representación de todos los trabajadores de la Entidad, compuesto por 8 miembros de cada una de las partes, dando cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en esta materia.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Caixa Catalunya donde se encuentran representados el 100% de los empleados, a través de la presencia de las 4 fuerzas sindicales con representación en la Entidad, asume las competencias de promoción de iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos laborales, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones de trabajo o la corrección de las deficiencias existentes; participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, así como en la coordinación de actividades entre las filiales que están integradas en centros de trabajo compartidos con la Entidad.

Para realizar sus funciones, el Comité que opera a nivel de todos los centros de trabajo, puede desarrollar las siguientes actividades:

- Visitar los centros de trabajo, cuantas veces estime oportuno, para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos laborales.
- Analizar los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad de los servicios de prevención.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores para poder valorar sus causas y proponer medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar de la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Con respecto a Procam, la sociedad no dispone de Comité de Salud puesto que la normativa de prevención de riesgos laborales no le obliga.

#### LA7. Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región

##### Tasa de Accidentes\*

	2005	2006	2007
Tasa de accidentes personal propio Caixa Catalunya	0,05%	0,08%	0,10%
Tasa de accidentes personal propio Ascat Vida	0,3%	—	0,02%
Tasa de accidentes personal subcontratado/externo responsabilidad de la Organización	n.d.	n.d.	n.d.
Número de accidentes personal propio Caixa Catalunya	82	111	130
Número de accidentes personal propio Ascat Vida	3	—	1
Número de accidentes personal externo	n.d.	n.d.	n.d.
Número de víctimas mortales personal propio	—	—	—
Número de víctimas mortales personal externo	n.d.	n.d.	n.d.

\* La tasa de accidentes corresponde al sumatorio de días no trabajados por accidente respecto al cómputo total teórico anual de días de trabajo de la totalidad de la plantilla, considerando 365 días.

Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

##### Tasa de enfermedades profesionales Caixa Catalunya\*

	2005	2006	2007
Tasa enfermedades profesionales personal propio	—	—	—
Tasa enfermedades profesionales personal subcontratado/ externo responsabilidad de la Organización.	n.d.	n.d.	n.d.

\*Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

##### Tasa de absentismo\*

	2005	2006	2007
Tasa absentismo Caixa Catalunya	2,6%	2,4%	2,4%
Tasa absentismo Ascat Vida	4,4%	2,6%	5,0%
Días perdidos por baja Caixa Catalunya	896	1.657	2.573

\*La tasa de absentismo corresponde al sumatorio de días no trabajados por incapacidad temporal, accidentes, enfermedad y otros respecto al cómputo total teórico anual de días de trabajo para la totalidad de la plantilla, considerando 365 días.

La tasa de absentismo laboral del sector se sitúa en el 6,53% en 2006, mientras que en Caixa Catalunya ha sido del 2,40% en 2007.

No se dispone de estos indicadores para las 4 fundaciones de la Obra Social de la Entidad ya que no existen estadísticas al respecto.

En cuanto a la empresa participada dedicada a la promoción inmobiliaria, Procam, no ha habido ningún accidente laboral ni enfermedad profesional.

***LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves***

En las evaluaciones de riesgos realizadas para cada uno de los puestos de trabajo de la Entidad, no se han detectado puestos de trabajo con alto riesgo de accidentabilidad o enfermedad, y por ello no se han desarrollado programas de formación, asesoramiento y tratamiento distintos a los que personalmente recibe cada empleado en las revisiones médicas periódicas.

Como ya se destacó en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, la Fundació Viure i Conviure sigue apostando por la línea de trabajo que promueve la adquisición de hábitos de vida saludable entre la población, con el desarrollo de nuevos proyectos destacables:

- En el marco de la campaña de sensibilización sobre los derechos de las personas mayores, se ha llevado a cabo la edición en castellano y catalán del libro "Prevenir y actuar contra los malos tratos a personas mayores" y del libro "Mis derechos del mañana: Manual de los derechos y deberes de las personas mayores".
- ¡Todos juntos, actuamos!. Es un proyecto educativo dirigido a alumnos de ESO, ciclos formativos, bachillerato y estudiantes universitarios, que pretende que los jóvenes participen directamente en un proyecto cuyo objetivo es concienciarlos de la peligrosidad de las conductas de riesgo viarias.

***LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos***

Caixa Catalunya cubre todos los asuntos de Salud y Seguridad indicados por el protocolo de GRI para este indicador, los cuales, en gran medida, están vinculados al marco legislativo. Estos son:

- Cumplimiento de las directrices de la OIT.
- Acuerdos o mecanismos para resolver problemas.
- Compromisos sobre objetivos estándar o niveles de aplicación en la práctica.
- Equipos de protección.
- Participación de los representantes de los trabajadores en inspecciones de salud y seguridad, auditorías e investigación de accidentes.

- Formación y educación.
- Mecanismos de quejas.
- Derecho para rehusar trabajos inseguros.
- Inspecciones periódicas.

- **Formación y Educación**

### **Enfoque de gestión**

La estrategia de formación de Caixa Catalunya para sus empleados se concreta en el desarrollo de sus capacidades profesionales, para el desarrollo óptimo de sus funciones así como para el avance en el desarrollo de sus competencias que le permitan progresar en su carrera profesional.

El programa de formación de la Entidad abarca desde la formación de los nuevos empleados, Formación para la Integración; la formación dirigida a toda la red comercial, hasta la formación para la adecuación de la persona a la función, dirigida al colectivo de directivos de Caixa Catalunya y técnicos con potencial en la Entidad.

El contenido del programa de formación es revisado anualmente y accesible a todos los empleados a través de la intranet corporativa. Destacar que en el programa formativo de 2007 se ha incluido un Programa de Desarrollo de Potencial, de duración plurianual y que se centra en formación de alto nivel en conocimientos, formación estratégica, idiomas y desarrollo de habilidades.

La priorización de las necesidades de formación y la detección de necesidades concretas de los empleados y de la Entidad, se realiza a partir de los dos sistemas de valoración de las competencias de los empleados existentes en Caixa Catalunya: el sistema de gestión de desempeño y la autoevaluación de conocimientos.

Con la finalidad de sensibilizar a los empleados de la Entidad sobre la importancia de la continuidad de su formación, Caixa Catalunya les hace partícipes de las políticas de desarrollo del capital profesional de la Organización, donde se establecen los principales criterios para la identificación y el desarrollo del potencial profesional de los empleados.

Cada empleado puede acceder desde su puesto de trabajo a su "Plan de Desarrollo Personal", donde puede identificar la formación necesaria para superar su perfil personal de competencias, para mejorar su desarrollo profesional y/o complementar voluntariamente su formación.

Caixa Catalunya ha continuado potenciando la metodología de aprendizaje multicanal, blended-learning, que combina formación presencial y formación on-line, como ya se comentó en el Informe anterior.

Además, Caixa Catalunya en sus acciones formativas presenciales sigue contando con escuelas de alto nivel y con una potente plataforma tecnológica. Es importante destacar el despliegue consolidado en toda la Entidad de la plataforma e-learning CCAula y el incremento en la misma de la oferta formativa disponible de cursos on-line.

Para garantizar la consecución de los objetivos tanto desde el punto de vista pedagógico como de gestión administrativa, Caixa Catalunya dispone de un protocolo de colaboración con todos los proveedores del área de formación. Una vez iniciadas las acciones formativas y en función de la duración de las mismas, se realizan reuniones de seguimiento con los proveedores y tutorías individuales y grupales con los participantes, con el objetivo fundamental de asegurar el óptimo aprovechamiento de los participantes, y velar por la calidad de la formación en todos sus aspectos.

La introducción de mejoras en los distintos programas de formación se realiza a partir del análisis de los informes de seguimiento de las acciones formativas desarrollados por los proveedores, en los cuales se incorporan la evaluación de la formación por parte de los empleados, los informes de los formadores y los resultados de las tutorías realizadas.

También desde las fundaciones, y en función de las necesidades detectadas, se desarrollan planes de formación. La Fundació Caixa Catalunya financia a sus empleados parte del gasto de los cursos especializados en gestión y comunicación para equipamientos culturales y museísticos, al igual que la Fundació Territori i Paisatge los cursos y asistencia a seminarios internacionales de medio ambiente y la Fundació Viure i Conviure los cursos y asistencia a seminarios especializados. La Fundació Un Sol Món asume los costes de formación de sus empleados en los ámbitos de los idiomas, ofimática y gestión de proyectos, así como la cofinanciación de la formación desarrollada en otros ámbitos.

El Área de Recursos Humanos de la Entidad es la responsable de la gestión de la formación de sus empleados así como del asesoramiento que sobre temas formativos ofrece Caixa Catalunya a aquellas empresas filiales que lo solicitan, además de colaborar conjuntamente en algunos programas de formación sobre aquellos aspectos que implican directamente a ambas partes.

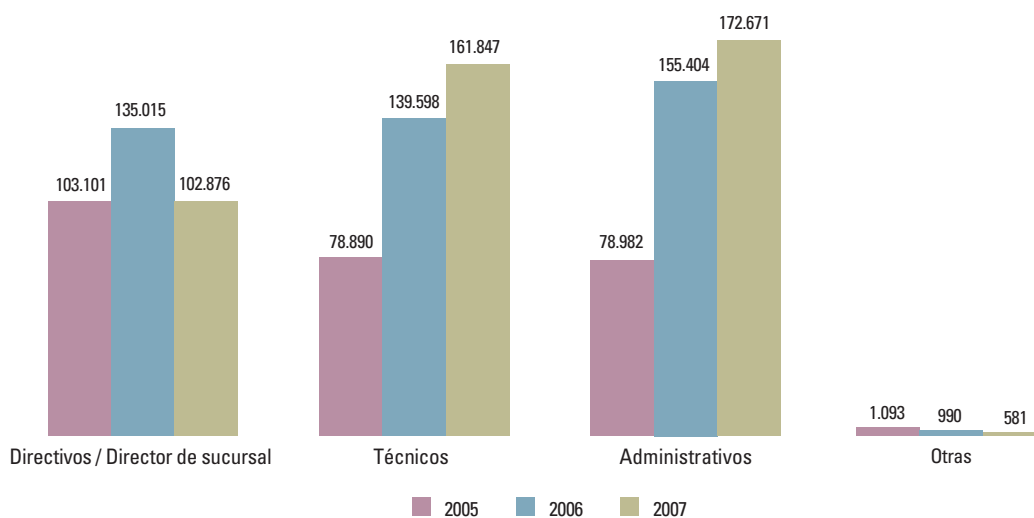
## Indicadores

### LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado

Entidad	Horas de formación			Media horas de formación por empleado		
	2005*	2006	2007	2005*	2006	2007
<b>Categorías de empleados</b>						
Directivos / Director de sucursal	103.183	135.063	102.962	89	107	77
Técnicos	78.962	139.598	161.847	39	63	65
Administrativos	79.126	155.633	172.889	35	62	67
Otros	1.175	1.041	710	8	5	3
<b>Total</b>	<b>262.446</b>	<b>431.335</b>	<b>438.408</b>	<b>47</b>	<b>69</b>	<b>66</b>

\* Las horas totales de formación del año 2005, no incluyen las correspondientes a los empleados de ETTs, las del personal eventual ni los empleados de la sucursal de Perpiñán.

**HORAS DE FORMACIÓN CAIXA CATALUNYA**



Procám	Horas de formación			Media horas de formación por empleado		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
<b>Categorías de empleados</b>						
Directivos	231	274	257	25,6	27,4	23,4
Técnicos	534	1.123	2.753	44,5	66	119,7
Administrativos	506	417	536	42,2	26	28,2
<b>Total</b>	<b>1.270</b>	<b>1.814</b>	<b>3.546</b>	<b>35,3</b>	<b>44,2</b>	<b>66,9</b>

Ascat Vida	Horas de formación			Media horas de formación por empleado		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
<b>Categorías de empleados</b>						
Directivos	782	454	241	130,2	90,9	48,1
Técnicos	2.090	1.691	1.281	63,3	58,3	47,4
Administrativos	782	1.245	433	21,1	40,2	15,4
<b>Total</b>	<b>3.653</b>	<b>3.389</b>	<b>1.954</b>	<b>48,1</b>	<b>52,1</b>	<b>32,6</b>

**Número de horas de formación- Fundaciones Obra Social\***

Fundació Caixa Catalunya  
Fundació Territori i Paisatge  
Fundació Un Sol Món  
Fundació Viure i Conviure

	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	234	380
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	-	-
Fundació Un Sol Món	n.d.	500	605
Fundació Viure i Conviure	n.d.	197	977

\*Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

***LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del fin de sus carreras profesionales***

Durante el año 2007, los proyectos de formación interna para el desarrollo de habilidades por parte de los empleados, como el Ítaca y Ulises, están plenamente consolidados dentro del Programa Formativo de la Entidad. Es importante destacar que durante este período la competencia trabajada por los directores de oficina ha sido el Trabajo en equipo y por los responsables de grupo la eficiencia de procesos y las Relaciones interpersonales. También remarcar, como ya se ha comentado en el enfoque de gestión de este apartado el inicio del nuevo Programa de Desarrollo del Potencial durante este periodo.

Destacar también la continuación del programa de Desarrollo de Habilidades de Rendimiento, dirigido a empleados de la red comercial y encaminada a la mejora de sus competencias en el ámbito comercial, cursando módulos como el de "Técnicas de Venta" y "Técnicas de Negociación Avanzada".

Por otra parte, es importante en materia de formación la apuesta continua por la formación con acreditación profesional EFA-Asesor Financiero Europeo y CEFA-Analista Financiero Europeo. Esta formación está dirigida a todos aquellos empleados que asesoran de forma especializada a clientes.

Caixa Catalunya destina fondos a subvencionar la formación externa de sus empleados, focalizándose, además de en otros estudios, en formación reglada y en el estudio de idiomas.

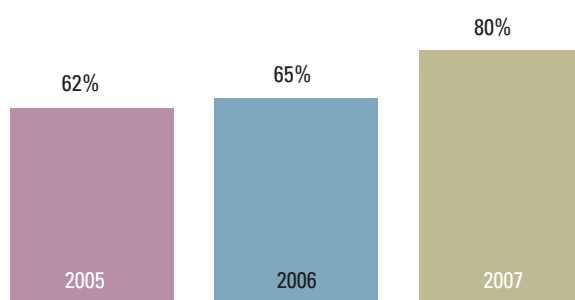
Durante el año 2007, se ha continuado con el programa "Renèixer" de Caixa Catalunya. Es un programa cuyo objetivo es preparar a los empleados de la Entidad que van a pasar a situación de jubilación o prejubilación, en el que se les presta asesoramiento y ayuda en todas aquellas necesidades que puedan presentar. El programa se compone de un ciclo de conferencias de tres días de duración, más un acto de despedida institucional al que asiste un representante de la Direcció General de la Entidad.

***LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional***

El número total de empleados a los cuales se les ha realizado la evaluación del desempeño durante el año 2007 ha sido de 5.009, un 80% del colectivo susceptible de ser evaluado, incrementándose un 15% respecto a la evaluación del periodo anterior.

El número total de empleados susceptibles de ser evaluados en 2007 ha sido de 6261 personas, dentro del cual no se han tenido en cuenta a los empleados acogidos a jubilación o en permiso especial retribuido.

**% DE EMPLEADOS SUSCEPTIBLES DE SER EVALUADOS**



• **Diversidad e igualdad de oportunidades**

**Enfoque de gestión**

El desarrollo y promoción profesional de todos los empleados de Caixa Catalunya sin distinción alguna por género, es la razón de ser de todas las acciones llevadas a cabo por la Entidad en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Algunas de las acciones desplegadas en este ámbito, durante el ejercicio 2007, impulsadas desde la Dirección General y materializadas por el Área de Recursos Humanos de la Entidad, han sido la realización de un diagnóstico de igualdad y la elaboración del propio Plan de Igualdad de Caixa Catalunya.

Destacar que el protocolo en materia de acoso se encuentra incluido en el Plan de Igualdad, y por tanto, su negociación y posible acuerdo con las organizaciones sindicales se realizará conjuntamente. Es un objetivo primordial para el año 2008 la negociación del mismo, así como la participación activa de Caixa Catalunya en las labores que emprenda la Comisión Sectorial en materia de Igualdad.

Cabe destacar que Caixa Catalunya sigue realizando una evaluación de la equidad, mediante estudios de la distribución de los empleados por sexo, antigüedad y edad. De este modo, analiza la presencia y participación de los hombres y de las mujeres en la Entidad conforme a su representación jerárquica.

**Indicadores**

**LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad**

**Empleados de la Entidad**

En cuanto a categorías profesionales, se utiliza la clasificación Directivos, Técnicos, Administrativos y Resto, para facilitar la interpretación de los datos. En relación a la Entidad, el 20,1% de los empleados son Directivos, el 37,1% son Técnicos, el 38,8% Administrativos y el 3,9% corresponden a las otras categorías.



Respecto a la distribución por edades, en 2007 el 20,5% de los empleados es menor de 30 años, el 57,5% tiene entre 30 y 50 años, y el 21,9% es mayor de 50 años.

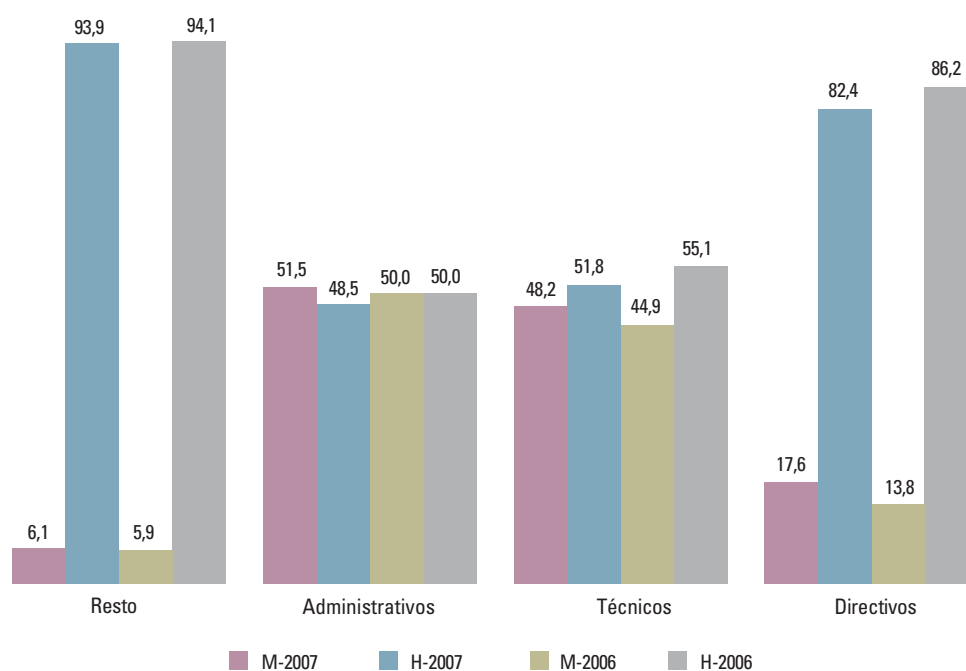
Caixa Catalunya* Categorías de empleados	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Directivos	0,3%	0,6%	0,8%	72,5%	73,6%	73,1%	27,2%	25,8%	26,1%
Técnicos	10,2%	11,5%	14,0%	78,3%	77,5%	74,8%	11,5%	11,0%	11,2%
Administrativos	27,5%	36,8%	39,3%	52,3%	43,1%	38,6%	20,2%	20,1%	22,1%
Resto	—	—	0,4%	—	—	0,4%	100%	100%	99,2%

\* Datos expresados en % de empleados de cada intervalo de edad de cada categoría profesional respecto al total de empleados de la categoría. Los datos de los ejercicios 2005 y 2006 no incluyen los empleados de la oficina de Perpiñán.

Por otro lado, se ha experimentado un crecimiento sostenido de la contratación de mujeres en Caixa Catalunya, ya que a cierre de 2007, el 41,7% de la plantilla de la Entidad corresponde a mujeres, mientras que para 2006 este dato reflejaba un 39% y para 2005 un 37%.

#### DISTRIBUCIÓN CATEGORÍA Y GÉNERO – CAIXA CATALUNYA\*

En %



\* Datos expresados en tanto por ciento de hombres y mujeres de cada categoría profesional dentro del total de empleados de la categoría.

Categorías de empleados*	2005		2006		2007	
	H	M	H	M	H	M
Directivos	1.033	127	1.089	174	1.105	235
Técnicos	1.191	839	1.228	999	1.281	1.194
Administrativos	1.189	1.083	1.253	1.256	1.256	1.335
Resto	138	8	213	13	251	16

\* Datos expresados en datos absolutos de hombres y mujeres de cada categoría profesional.

En cuanto a los empleados con algún tipo de discapacidad, en 2007, 26 hombres y 7 mujeres de categorías profesionales diversas pertenecían a este grupo de empleados que presentaban alguna discapacidad sobrevenida de tipo físico, sensorial o motriz. La Entidad, en lo que respecta al cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), realiza aportaciones dinerarias que se canalizan a través de la Obra Social.

Destacar también que del grupo de empleados de Caixa Catalunya, 15 hombres y 15 mujeres son de nacionalidad extranjera.

### Empleados de las fundaciones de la Obra Social

En relación a la distribución por edades para el ejercicio 2007 del conjunto de las fundaciones, el 9,6% responde al segmento de empleados menores de 30 años, el 66,1% al de 30 a 50 años, y el 24,3% al de mayores de 50 años, no pudiendo destacar cambios significativos desde el periodo 2006.

Empleados*	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Fundación Caixa Catalunya	n.d.	19,2%	16,7%	n.d.	65,4%	70,8%	n.d.	15,4%	12,5%
Fundación Territori Paisatge	n.d.	7,1%	3,5%	n.d.	78,6%	56,1%	n.d.	14,3%	40,4%
Fundación Un Sol Món	n.d.	12,5%	22,2%	n.d.	87,5%	77,8%	n.d.	—	—
Fundación Viure i Conviure	n.d.	5,1%	6,3%	n.d.	55,9%	81,3%	n.d.	39,0%	12,5%

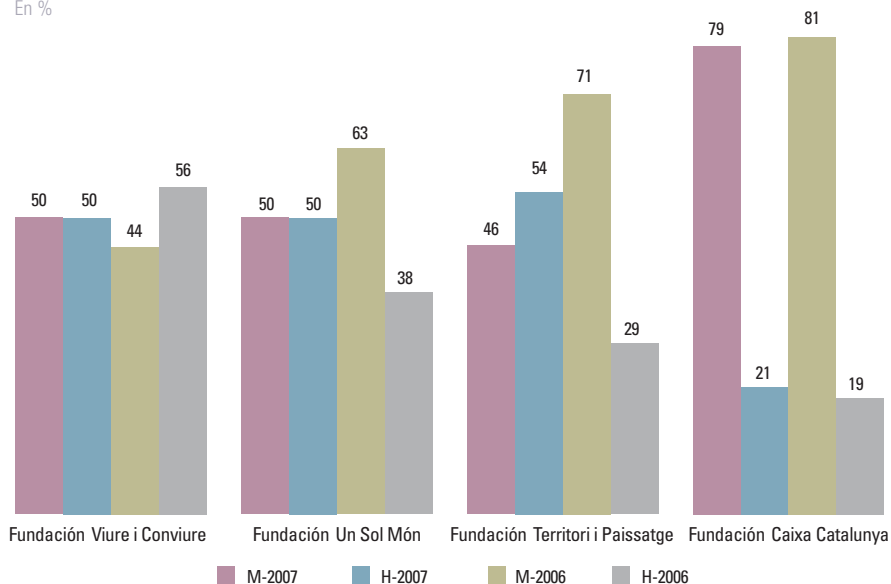
\* Porcentajes expresados respecto al total de empleados con contratación indefinida para cada fundación dado que no se dispone de datos desagregados para los empleados de carácter temporal. No se dispone de datos desagregados por categoría.

\* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición para datos anteriores a 2006.

Para el conjunto de las fundaciones en el año 2007, el 46% de los empleados con contratos indefinidos corresponden a hombres, y el 54% a mujeres. Respecto a los datos de 2006 que fueron 42% y 58%, se observa una tendencia hacia la paridad entre hombres y mujeres.

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO – EMPLEADOS DE LAS FUNDACIONES\*

En %



\* Datos en % de hombres y mujeres respecto al total de empleados de cada fundación.

**Empleados de las fundaciones\***

Fundació Caixa Catalunya  
Fundació Territori i Païssatge  
Fundació Un Sol Món  
Fundació Viure i Conviure

	2006	2006	2007	2007
	H	M	H	M
Fundació Caixa Catalunya	5	21	5	19
Fundació Territori i Païssatge	4	10	8	8
Fundació Un Sol Món	6	10	9	9
Fundació Viure i Conviure	33	26	31	26

\* Datos expresados en valor absoluto

En cuanto a empleados con algún tipo de discapacidad, dos de las fundaciones de la Obra Social, la Fundació Caixa Catalunya y la Fundació Un Sol Món, al igual que en 2006 siguen teniendo contratado un empleado, cada una de ellas, con Síndrome de Down, a través de un convenio de colaboración con la Entidad AURA. En cuanto a las empresas participadas del Grupo, Ascat Vida cuenta con una plantilla de 60 personas, 38 de las cuales son mujeres (63,3%), mientras que la plantilla de Procám es de 53 empleados, con 30 mujeres (56,6%).

**Órganos de gobierno de la Entidad**

Los órganos de gobierno de Caixa Catalunya cuya composición y funcionamiento se ha tratado en el Capítulo 4, y que representa a diferentes grupos de interés de la Entidad, tiene la siguiente distribución de miembros por edades y género:

**Órganos de gobierno de Caixa Catalunya\***

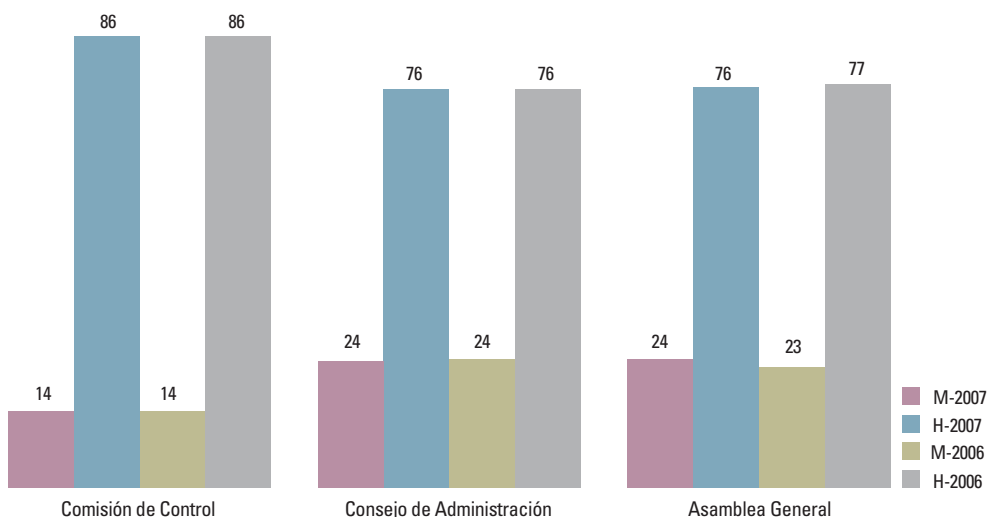
	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Asamblea General	1,2%	3,8%	3,1%	31,9%	42,4%	40,3%	66,9%	53,8%	56,6%
Consejo Administración	4,8%	—	—	33,3%	38,1%	38,1%	61,9%	61,9%	61,9%
Comisión de Control	—	—	—	14,3%	28,6%	28,6%	85,7%	71,4%	71,4%

\* Datos expresados en % de personas de cada intervalo de edad respecto al total de cada Órgano de gobierno.

\* Los cálculos relacionados con la Asamblea General correspondiente a 2007 y a 2006 han sido realizados en relación a 159 y 158 miembros, dado que ésta es su composición efectiva a 31 de diciembre de los respectivos años.

**DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO – ÓRGANOS DE GOBIERNO DE CAIXA CATALUNYA\***

En %



\* Datos expresados en % de hombres y mujeres respecto al total de cada Órgano de gobierno.

\* Los cálculos relacionados con la Asamblea General correspondiente a 2007 y a 2006 han sido realizados en relación a 159 y 158 miembros, dado que ésta es su composición efectiva a 31 de diciembre de los respectivos años.

Órganos de gobierno de Caixa Catalunya*	2005		2006		2007	
	H	M	H	M	H	M
Asamblea General	126	34	121	37	121	38
Consejo de Administración	17	4	16	5	16	5
Comisión de Control	6	1	6	1	6	1

\* Datos expresados en datos absolutos de hombres y mujeres de cada órgano de gobierno.

Los datos del informe CECA reflejan que la presencia de la mujer en órganos de dirección de las Cajas es aún muy escasa. Así en Asambleas Generales hay un 23% de mujeres, quedándose en un 18% su participación en los Consejos de Administración. En Caixa Catalunya estos porcentajes son el 24% en ambos casos.

### Patronatos de las fundaciones de la Obra Social

De la misma manera, los patronatos, como órganos de gobierno de las fundaciones de la Obra Social, presentan la siguiente distribución de personas por edad y género:

Patronatos	2005		2006		2007	
	H	M	H	D	H	D
Fundació Caixa Catalunya	86%	14%	71%	29%	82%	18%
Fundació Territori i Paissatje	100%	—	100%	—	100%	—
Fundació Un Sol Món	71%	29%	71%	29%	82%	18%
Fundació Viure i Conviure	86%	14%	71%	29%	82%	18%

Patronatos	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	—	—	—	43%	43%	36%	57%	57%	64%
Fundació Territori i Paisatge	10%	—	—	—	—	9%	90%	100%	64%
Fundació Un Sol Món	—	—	—	—	14%	18%	100%	86%	82%
Fundació Viure i Conviure	—	—	—	43%	43%	36%	57%	57%	64%

### LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional

En el caso de Caixa Catalunya, tomando como referencia el salario base, y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salario base hombres/mujeres resultante es 1.

Este cálculo se ha realizado considerando cada una de las categorías del convenio colectivo sectorial como marco retributivo de la Entidad. Este convenio está accesible en diversas páginas web sindicales o de administraciones del sector.

En el caso de las fundaciones de la Obra Social, los datos sobre salario base no están disponibles por categorías profesionales, dado que en algunos casos existe un número muy reducido de empleados para determi-

nadas categorías, lo que implicaría un riesgo de incumplimiento de la Ley de Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. No obstante, los salarios se establecen conforme a los convenios colectivos de aplicación y partiendo de la política de no discriminación e igualdad.

## **DERECHOS HUMANOS**

Caixa Catalunya incorpora en el desarrollo de todas sus actividades el respeto por los derechos humanos proclamados en la Declaración Universal de la Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Una evidencia clara del compromiso de cumplimiento de los derechos humanos es la adscripción de la Entidad a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Desde 2005, fecha de su adhesión, Caixa Catalunya ha venido informando a través de los informes de progreso, disponibles en [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org), de cuáles han sido los avances en el cumplimiento de cada uno de los 10 principios.

### **• Prácticas de inversión y aprovisionamiento**

#### **Enfoque de gestión**

Caixa Catalunya, como ya se apuntó en el Informe RSC 2006, no analiza proactivamente el cumplimiento de los derechos humanos en las operaciones de inversión y aprovisionamiento. Sin embargo si se detectase algún indicio de actuación en contra de éstos, la Entidad procedería de inmediato al estudio y análisis de las acciones a efectuar, entre los cuales cabe la posibilidad de desinversión y/o desestimación a volver a realizar operaciones con el agente que no ha respetado estos derechos. Adicionalmente, la Comisión de Inversiones, como órgano decisivo de la inversión en compañías participadas, aplica filtros cualitativos para completar el riesgo reputacional de la inversión.

Por otra parte, dentro de la política de ofrecer a los clientes una amplia gama de productos de inversión y previsión, la Entidad junto con las filiales gestoras y de seguros de vida, apoya la creación de determinados fondos de inversión y planes de pensiones que excluyen las inversiones en empresas que no cumplan criterios ambientales y de respeto a los derechos humanos.

La adhesión de Caixa Catalunya a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas conlleva un compromiso explícito de apoyo y protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y la no involucración en abusos de estos derechos, respectivamente, como reflejan los dos primeros principios de este pacto.

Como muestra de la implicación de la Entidad en este ámbito, Caixa Catalunya ha incluido una cláusula en los contratos de sus proveedores en donde se informa que ésta es una Entidad adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y comprometida con la defensa de los 10 principios que lo integran y en la que el proveedor

se declara conocedor de esta circunstancia y se compromete a mantener, dentro de su ámbito de actuación, un comportamiento coherente con estos 10 principios.

No existe un único departamento a nivel organizativo encargado de las cuestiones recogidas en este punto. La responsabilidad de las inversiones significativas corresponde al Comité de Inversiones, y la de compras se encuentra especialmente centrada en las áreas de Organización e Infraestructuras y de Estrategia Comercial y Marketing.

No se realiza una formación específica sobre derechos humanos vinculada a las operaciones de inversión y compras, si bien los valores de la Entidad y su política de comportamiento ético, comunicada hasta los niveles de jefes de departamento y directores de zona, es coherente con estos derechos y los desarrolla en otra serie de aspectos que son más relevantes en el contexto en el que la Entidad ejerce su actividad, como es el de "relaciones y toma de decisiones éticas en todos los ámbitos".

Al igual que en la actividad financiera de Caixa Catalunya, las empresas participadas Ascat Vida y Procam cumplen con la legislación vigente en el territorio español en las cuestiones laboral, mercantil y fiscal, por lo cual son respetuosas con todos los derechos laborales. Del mismo modo, las empresas participadas trasladan esta responsabilidad a su cadena de aprovisionamiento, aun cuando no existe un análisis exhaustivo sobre sus proveedores

## Indicadores

### *HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos*

En relación al ejercicio 2007, Caixa Catalunya considera inversiones significativas aquellas inversiones estratégicas que cumplen los requisitos de importe y participación que se detallan a continuación:

- Importe igual o superior a 125.416 miles de euros.
- Participación en los órganos de gobierno o gestión de las sociedades cuando el importe supera los 12.542 miles de euros.

Conforme con esta definición la Entidad ha acordado una serie de inversiones, en concreto de creación de entidades y participación en sociedades, las cuales no incorporan cláusulas de derechos humanos ya que, como se ha comentado anteriormente, no se consideran que éstas comprendan riesgos en materia de derechos humanos.

No obstante, los acuerdos de inversión significativos de creación de entidades, por su aportación al desarrollo económico, sí se consideran relevantes desde un punto de vista de sostenibilidad. En 2007, se han realizado inversiones significativas por un importe de 71,3 millones de euros, correspondientes a 3 nuevas entidades:

Acuerdos de inversión 2007	Importe (millones de €)	¿Incluye cláusulas DDHH?*
Volja Plus (Applus)	38,5	No
Naviera Calliope	17,8	No
Olivos Naturales	15,0	Sí
<b>TOTAL</b>	<b>71,3</b>	<b>33,3%</b>

\* Se entiende como cláusula de derechos humanos, aquella nueva cláusula que se explica en el indicador HR2 sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

**HR2. Porcentaje de principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia**

En relación con los diferentes proveedores de la Entidad, las fundaciones y las principales empresas del Grupo, no se ha identificado la existencia de proveedores y subcontratistas que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos, por lo cual no se incorporan estos criterios en los análisis practicados para hacer la selección.

En 2007, y como medida para minimizar el riesgo de incurrir en el no respeto de los derechos humanos a través de la cadena de aprovisionamiento, Caixa Catalunya ha sistematizado la introducción de una cláusula adicional en todos sus contratos de compras, en la que se exige el compromiso de un comportamiento coherente con los 10 Principios del Pacto Mundial.

En cuanto a Procam, la sociedad no ha implantado sistemas de análisis de proveedores o contratistas en materia de derechos humanos, si bien vigila el cumplimiento de la legislación vigente y, por tanto, el respeto a los derechos humanos.

**HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados**

Caixa Catalunya no ha identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos. No obstante, como consecuencia de la introducción de la mencionada cláusula sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, se ha comunicado internamente a toda la Entidad la nueva práctica adoptada. De modo que todo departamento que realice compras debe incluir dicha cláusula en todos los contratos con sus proveedores, siempre bajo el asesoramiento del departamento de Asesoría Jurídica.

• **No discriminación en las operaciones**

**Enfoque de gestión**

El comportamiento ético de la Entidad afecta a empleados, clientes y proveedores, e incluye el respeto a la diversidad. Consecuentemente con la adhesión al Pacto Mundial, Caixa Catalunya se compromete con el sexto principio relativo a la eliminación de la discriminación respecto del empleo.

En consecuencia, la Entidad se compromete con la no discriminación de ninguna clase –sexo, nacionalidad, origen, etc.– para con sus grupos de interés y agentes con los que interactúa: clientes, empleados, sociedad, proveedores, etc.

Por lo tanto, se establece una política de universalidad hacia los clientes y la Obra Social se dirige a diferentes colectivos según sus necesidades. A su vez, las selecciones y promociones de empleados/as, tal y como establece la política de recursos humanos se hacen exclusivamente atendiendo a los méritos y las capacidades profesionales. En cuanto a la selección de proveedores, las adjudicaciones son realizadas por concurso abierto, según los volúmenes y el tipo de servicio o producto a contratar.

Es un objetivo implícito de la Entidad no verse involucrada en actos reprochables de discriminación y contribuir a eliminarlos progresivamente de la sociedad a través de la traslación de este tipo de valores a la misma, bien sea mediante la interacción con las personas en la actividad diaria, o mediante las actividades sociales impulsadas en los distintos ámbitos de la Obra Social, en especial el socio-asistencial y de cooperación al desarrollo.

La Obra Social de Caixa Catalunya a través de las fundaciones Viure i Conviure y Un Sol Món, dotadas de recursos por la Entidad, tienen entre otros objetivos ser impulsoras de la integración social de las personas en riesgo de discriminación, marginación o exclusión de alguna clase en nuestra sociedad. El desempeño de este objetivo por parte de ambas fundaciones se mide en términos positivos y se basa en las actividades y proyectos impulsados o financiados.

De manera interna, como medida del desempeño, se analizan las reclamaciones, especialmente de clientes, que puedan tener relación con prácticas discriminatorias.

En cuanto a los empleados, además de mantener el esquema de relaciones empresa-trabajadores basado en el diálogo, ya comentados, es importante resaltar la elaboración por parte de la Entidad del Plan de Igualdad Interno, que incluye el protocolo en materia de acoso, el cual se tiene intención de negociar con las organizaciones sindicales durante 2008.

A nivel interno, cada área es responsable de este tipo de actuación en sus actividades diarias. Si hubiera incidentes de esta clase, se habría de comunicar bien al Área de Recursos Humanos o al superior inmediato en el caso de empleados, o al Servicio de Atención al Cliente si proceden de clientes. Las fundaciones son, a su vez, responsables del impulso de políticas positivas de no discriminación dentro de sus ámbitos de actuación social.

Para otro tipo de agentes, no existe un responsable o canal determinado, si bien es responsabilidad de los empleados de Caixa Catalunya comunicar a sus superiores toda actuación que no sea coherente con la política de la Entidad.

En cuanto a la sensibilización a empleados, la Política de Comportamiento Ético es conocida hasta los niveles de jefe de departamento y dirección de zona. Por su parte, los valores corporativos son comunicados a todos los empleados, están publicados en la intranet e incorporados en la formación de las nuevas incorporaciones.



El seguimiento de los objetivos e indicadores implícitos o explícitos comentados anteriormente está incorporado en la actividad diaria de las áreas y fundaciones especificadas, que han de establecer las acciones correctoras o preventivas correspondientes. A su vez, si auditoría interna identificara esta clase de actuaciones, las comunicaría a la Dirección de Control para establecer las acciones oportunas.

Por último, a modo de conclusión, la Entidad considera que no hay riesgos significativos en materia de discriminación en relación a operaciones o grupos de interés internos o externos, y quiere destacar la relevante labor realizada por las fundaciones para paliar cualquier tipo de discriminación o marginación que se encuentre dentro de su ámbito de actuación social.

## Indicadores

### *HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas*

A lo largo de 2007 no se ha detectado ningún tipo de queja o reclamación relacionada con incidentes de discriminación, en ninguno de los siguientes ámbitos:

- A través del Servicio de Atención del Cliente, no se han abierto expedientes relativos a ningún tipo de discriminación
- A través de las auditorías e inspecciones, no se ha detectado ningún incidente de discriminación en cuanto a la interacción con proveedores.
- A través del Área de Recursos Humanos, tampoco se ha notificado ninguna denuncia por ningún tipo de discriminación.

### • **Libertad de asociación y convenios colectivos**

## Enfoque de gestión

La política de comportamiento ético de la Entidad, ya comentada, incluye como requisito para el desarrollo de las personas, la creación de un entorno de diálogo y comunicación adecuado. Esta política va muy ligada al apoyo al tercer principio del Pacto Mundial sobre el deber de respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Este aspecto, regulado detalladamente en el marco jurídico, forma parte de la cultura corporativa y se explicita en la convocatoria y realización de elecciones de la representación legal de los trabajadores en el Comité de Empresa cada 4 años, así como en la aplicación del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros Españolas. Este convenio, incorpora condiciones más favorables a los requisitos de la normativa laboral y mejora con la firma de pactos laborales específicos de empresa. Como ya se ha comentado anteriormente, en 2007 se ha aprobado el nuevo Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros y es objetivo de Caixa Catalunya para 2008 la negociación con las organizaciones sindicales del Acuerdo Laboral.

Dentro del marco legal vigente, y en coherencia con las directrices marcadas por la Organización Internacional de Trabajo (OIT), tanto las 4 fundaciones de la Obra Social, reguladas por los convenios colectivos sectoriales, como las diferentes empresas participadas, están obligadas a respetar esta libertad de sindicación y a facilitar la función de sus representaciones sindicales y/o comités de empresa.

En cuanto a la traslación o vigilancia del cumplimiento de derechos y libertades en otros agentes con los que interactúa la Entidad (proveedores, clientes, etc.), no hay una política proactiva de aseguramiento, dado que no se han identificado riesgos significativos dentro del alcance de las operaciones. Dado el caso de que de manera reactiva se identificara una situación contraria, la Entidad analizaría la decisión a tomar, siempre orientada a cumplir con el compromiso firmado en el Global Compact.

Caixa Catalunya tiene como objetivo continuar con la dinámica de diálogo con los trabajadores, hecho consustancial con su propia naturaleza, por la cual los trabajadores también están representados en los órganos de gobierno.

Dado que el ámbito de actuación principal de este comportamiento ético son los empleados de la Entidad, el Área de Recursos Humanos es responsable de su cumplimiento en el día a día.

La intranet corporativa contiene información acerca de diferentes comunicaciones y circulares sobre diferentes aspectos de interés para el equipo humano, entre los cuales hay un espacio específico para las secciones sindicales. Además, en las reuniones periódicas con el Comité de Empresa, se hace un seguimiento de diferentes cuestiones que permiten la incorporación de mejoras siempre que proceda en los distintos procesos relacionados.

En cuanto a las relaciones con proveedores, la Entidad ha incorporado en los contratos de compras a proveedores una cláusula de comunicación de su adhesión a los Principios del Pacto Mundial, en la que el proveedor declara conocer la circunstancia y se compromete a mantener un comportamiento coherente con estos principios.

En cuanto a las relaciones con terceros, si un empleado identifica una situación irregular ha de comunicarlo a su superior, para que éste valore la decisión a tomar en base a la normativa vigente, los valores corporativos y la política de comportamiento ético.

Finalmente, y considerando todo los aspectos anteriores, se destaca que en la actualidad y atendiendo al marco geográfico donde la Entidad desarrolla su actividad, no se considera que haya riesgos significativos de incumplimiento de esta libertad o derecho, si bien Caixa Catalunya se compromete a avanzar en los objetivos anteriormente mencionados.

## Indicadores

### *HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos*

Como se ha comentado al final del anterior apartado a modo de información adicional, Caixa Catalunya no considera que haya riesgos significativos de incumplimiento de la libertad o derecho de asociación y negociación colectiva, ni internos ni externos. En este sentido, conviene resaltar que la mayoría de las compras se realizan a proveedores del país y, por lo tanto, dentro del mismo marco legal que afecta a la Entidad.

No obstante, a partir de la inclusión de la ya mencionada cláusula a proveedores, se produce un traslado progresivo de los 10 Principios del Pacto Mundial a la cadena de aprovisionamiento, lo que conlleva igualmente el respeto por el derecho de libertad de asociación.

- **Abolición de la explotación infantil y prevención del trabajo forzoso y obligatorio**

### Enfoque de gestión

La política de comportamiento ético mencionada, incluye el respeto a la dignidad personal, aspecto coherente con los principios cuarto y quinto del Pacto Mundial, que hace referencia a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil respectivamente. Esto implica que el compromiso de la Entidad en este aspecto va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales establecidas por el marco jurídico. Compromiso que ha adquirido la Entidad por el hecho de formar parte de una economía globalizada, en la que se efectúan indirectamente operaciones con países que no incorporan las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en muchas ocasiones sin tener constancia.

Desde un punto de vista interno, las políticas de recursos humanos, incorporadas en este Informe anual de RSC, desarrollan y explicitan aspectos mucho más evolucionados de la gestión del capital humano corporativo.

Desde un punto de vista externo, atendiendo a la relación con proveedores, se considera que el riesgo más significativo aparece en las contrataciones relativas a la realización de obras e instalaciones y, por ello, en este caso la Entidad incorpora cláusulas de cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de prevención de riesgos laborales.

Con respecto a otros agentes o grupos de interés, la Entidad no practica un análisis proactivo de cumplimiento de estos mínimos éticos y legales, porque considera los riesgos como no significativos en el contexto de sus actuaciones. A pesar de ello, existe un compromiso de avanzar de manera progresiva en el camino de minimizarlos dados los posibles riesgos indirectos comentados anteriormente.

El objetivo de la Entidad, además de desarrollar esta política, es el de no verse involucrada en ningún aspecto de estos y contribuir a eliminarlos progresivamente tanto a través de la traslación de esta clase de valores a la sociedad, sea con la actividad diaria, sea con las actividades sociales impulsadas en los distintos ámbitos de la Obra Social, en especial el de cooperación al desarrollo.

La Fundació Un Sol Món tiene, entre sus objetivos principales, el de impulsar proyectos que favorezcan la dignidad de las personas de los colectivos y países más marginados. El desarrollo de este objetivo se mide en términos positivos y se basa en las actividades y proyectos impulsados o financiados.

En cuanto a las relaciones con terceros, la Entidad como se ha comentado anteriormente, ha incorporado una cláusula relacionada con los Principios del Pacto Mundial en los contratos de compras a proveedores.

A nivel interno, cada área es responsable de esta clase de actuación en sus actividades diarias en tanto que ha de ajustarse a la normativa vigente y a la política de comportamiento ético de la Entidad. A un nivel externo, no hay un responsable o un canal determinado, si bien es responsabilidad de los empleados de la Entidad comunicar a sus superiores toda actuación visible que no sea coherente con los valores corporativos y la ética profesional.

En cuanto a la sensibilización a empleados, la política de comportamiento ético es conocida hasta los niveles de jefe de departamento y dirección de zona. Por su parte, los valores corporativos son comunicados a todos los empleados, están publicados en la intranet y están integrados en la formación impartida a las nuevas incorporaciones. Cabe destacar que la Fundació Un Sol Món organiza actividades de sensibilización de la sociedad ante las situaciones de injusticia social.

El seguimiento de los objetivos implícitos o explícitos comentados anteriormente está incorporado en la actividad diaria de las áreas y las fundaciones como responsables, que han de establecer las diferentes acciones correctoras o preventivas correspondientes. Si auditoría interna detectara alguna actuación de éstas, la debería comunicar a la Dirección de Control, que establecería las acciones oportunas.

A modo de conclusión, y como derivación de los aspectos previamente comentados, la Entidad considera que actualmente no hay riesgos significativos de trato indigno en sus operaciones o en sus grupos de interés internos o externos, y da especial importancia al trabajo que hacen las fundaciones en aras a paliar cualquier trato de esta clase que se den dentro de su ámbito de actuación social.

## **Indicadores**

### ***HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación***

No hay riesgos significativos en relación a incidentes de trabajo infantil y/o trabajo forzoso en el contexto de las operaciones hechas interna y externamente dado el ámbito geográfico y legal en el que actúa la Entidad y sus proveedores.

Por otra parte, en cumplimiento con la legislación vigente se hace un seguimiento que garantiza el cumplimiento de las normas sociales y laborales para determinados sectores y contratos. Estas acciones son consideradas en sí mismas una medida de apoyo a la eliminación de esta clase de prácticas.

***HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación***

Véase la información facilitada para el indicador HR6.

• **Prácticas de seguridad**

**Enfoque de gestión**

La Entidad vela por la seguridad física tanto de las personas como de los bienes, dentro del cumplimiento estricto de las leyes y demás normas aplicables a la seguridad pública y privada. Esto implica respetar los derechos de las personas y colaborar en el ámbito de las competencias de la Entidad.

Los objetivos son el cumplimiento de la normativa aplicable, la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada, la prevención de la delincuencia financiera y la colaboración con los cuerpos de seguridad y con la seguridad de las oficinas. El Área de Organización e Infraestructuras es la responsable de este cumplimiento y de ella depende el departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo de la Entidad.

La Entidad cuenta, en este ámbito, con normativa propia comunicada internamente en circulares y notas, además de un curso específico sobre seguridad bancaria. Por su parte, las empresas de personal de seguridad establecen sus sistemas formativos para cumplir con los mismos fines.

Se cuenta con comisiones de seguridad, revisiones de Auditoría e Inspección, así como con estadísticas de delincuencia. Los posibles incidentes relacionados con la seguridad física de las personas y los bienes son evaluados tanto por la empresa de seguridad proveedora como por el departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo en reuniones de trabajo, de modo que en caso de advertirse una situación irregular en el comportamiento del personal de seguridad, se establecen las medidas de seguridad correctoras y/o preventivas como establece la legislación en esta materia.

A partir del histórico de incidentes de seguridad, la Entidad considera que, dado que la salvaguarda de la integridad física de personas y bienes está regulada a nivel sectorial, y que la protección queda encomendada a empresas de seguridad profesionales, el riesgo latente de violación de estos derechos es mínimo.

## Indicadores

### *HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades*

La Entidad cuenta con personal de seguridad tanto interno como contratado. En concreto, se contratan los servicios de las compañías Securitas Seguridad España S.A y Prosegur SA.

#### Formación personal de seguridad interno

Número total de personal de seguridad que la Entidad contrata directamente (empleados de la Entidad)  
% de personal de seguridad interno que ha recibido formación formal en cuestiones de derechos humanos y su aplicación a la seguridad

	2005	2006	2007
Número total de personal de seguridad que la Entidad contrata directamente (empleados de la Entidad)	4	4	2
% de personal de seguridad interno que ha recibido formación formal en cuestiones de derechos humanos y su aplicación a la seguridad	50%	50%	50%

Por su parte las empresas proveedoras de personal de seguridad y vigilancia contratadas están comprometidas con la ética empresarial y con los derechos humanos, y han establecido las medidas formativas oportunas para que sus profesionales sigan adecuadamente la normativa vigente, con respecto al uso de la violencia y el respeto de los Derechos Humanos.

- **Derechos de los indígenas**

#### Enfoque de gestión

La Entidad no realiza operaciones en áreas geográficas donde viven las denominadas comunidades indígenas según la Guía de GRI. Por lo tanto, no hay riesgos vinculados a las operaciones o actividades financieras en esta materia, si no que el enfoque de la Entidad es el de tener la oportunidad de contribuir a crear unas sociedades más justas y equilibradas a través de la Obra Social en general.

## Indicadores

### *HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.*

Este indicador no es aplicable a la Entidad por el motivo expuesto en el enfoque de gestión anterior.

## SOCIEDAD

- **Comunidad**

#### Enfoque de gestión

Caixa Catalunya no genera impactos negativos en las regiones en que se ubica, puesto que las operaciones financieras que desarrolla no afectan a temas de salud, seguridad, culturas notoriamente diferentes, etc. Por

tanto no tiene definida una política relacionada con comunidades de este cariz. La expansión geográfica corporativa se realiza en el ámbito del Estado español.

Sin embargo, como caja de ahorros sí tiene impactos sociales positivos en los territorios donde está implantada, aspecto que ya ha sido expuesto en el apartado de *Obra Social*.

## Indicadores

### *S01. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa*

Hay que reseñar que Caixa Catalunya en el desarrollo de su actividad financiera no encuentra aplicación para este indicador, puesto que las actividades que realiza no suponen riesgos comunitarios en los territorios donde está asentada.

Sin embargo, a través de la Fundació Un Sol Món, impulsa proyectos para favorecer a los colectivos excluidos de la sociedad. En este ámbito, promueve las iniciativas de la nueva economía social que combinan la integración social de personas en situación desfavorecida con la eficiencia y la rentabilidad empresariales. También favorece iniciativas viables de autoempleo; apoya, técnica y financieramente, programas de cooperación al desarrollo de los países del tercer mundo y realiza actividades de sensibilización de la sociedad ante todas las situaciones de pobreza, marginación, exclusión e injusticia social. Los principales impactos de esta fundación son descritos en el apartado de *Obra Social* y en el de *Banca Minorista* de este Informe de RSC, así como en el *Informe de actividades de la Obra Social*.

#### • **Corrupción**

### Enfoque de gestión

La práctica habitual de Caixa Catalunya es de no tolerancia al fraude interno y externo, y tiene establecida una política de auditoría interna que implica el seguimiento constante.

Además, entrando ya en el sector financiero, Caixa Catalunya está sujeta al Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores y a la política específica interna en cuanto a la prevención y el blanqueo de capitales. Ambos documentos son accesibles a través de [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), en el apartado *Conozca Caixa Catalunya - Información Corporativa*.

El departamento de Auditoría e Inspección de Caixa Catalunya es el encargado de evaluar y examinar el sistema de control interno de la Entidad, siendo el control interno el principal medio para disuadir y detectar el fraude. Los indicadores de fraude se clasifican en indicios personales (necesidades, oportunidad, etc.) e indicios operativos (en función de procesos, tareas, etc.). Algunos ejemplos de estos indicadores son:

- Alta rotación de personal.
- Los documentos de trabajo que respaldan las operaciones no están fácilmente disponibles.
- Las conciliaciones no se efectúan con prontitud.
- Aumento en el número de quejas de clientes.
- Tendencia al deterioro en los beneficios cuando el sector o la Entidad en su conjunto está funcionando bien.
- Numerosos ajustes por montos significativos.
- Bajas contables de faltantes en inventarios, sin ninguna tentativa de determinar las causas.
- Expectativas de desempeño no realistas.
- Rumores de conflicto de intereses.
- Uso de facturas duplicadas como soporte de pagos a proveedores.
- Utilizar una sola fuente para contratos de compra.

Por otra parte, con el objetivo de potenciar la gestión activa del riesgo operacional y reducir su perfil de riesgo, el grupo Caixa Catalunya cuenta con un modelo avanzado de gestión de riesgo operacional, actualmente en proceso de homologación por parte del órgano supervisor (Banco de España). El modelo de gestión de riesgo operacional de la Entidad cuenta con los indicadores clave de riesgo (KRI), lo que supone una herramienta muy útil en la gestión activa del riesgo operacional, ya que permiten alertar sobre desviaciones posibles en la medición de los riesgos, como los de fraude.

Los resultados alcanzados cumplen los objetivos previstos en el plan de trabajo de auditoría, y los niveles de detección son acordes a los generalmente aceptados como normales en el sector bancario.

De igual manera, la empresa participada de promoción inmobiliaria, Procam, dispone de una política destinada a prevenir el blanqueo de capitales en las operaciones con clientes, que describe de forma sistemática todo el conjunto de obligaciones relativas a las operaciones de venta en cuanto a identificación de clientes, identificación de operaciones sospechosas y comunicación, establecidas en el Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, que aprueba el Reglamento de la ley 19/1993 de 28 de diciembre, con el fin de evitar el lavado de dinero procedente de actividades delictivas. En el caso de proveedores, Procam tiene definida una política de calidad (ISO 9001:2000) que establece unos estándares y pautas a seguir, tratando también de evitar situaciones de corrupción.

Por su parte, Procam, en materia de prevención de la corrupción, se plantea los objetivos de detección y erradicación de aquellas operaciones que puedan ser consideradas corruptas o fraudulentas, así como su comunicación posterior al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, SEPBLAC. Para identificar estas operaciones se utilizan los indicadores que se obtienen a través del conocimiento de los clientes. Los resultados obtenidos hasta la actualidad son satisfactorios, sin que se haya producido ninguna operación susceptible de comunicación al SEPBLAC.



La gestión del control y prevención de la corrupción es promovida en Caixa Catalunya desde la Dirección General, siendo la responsabilidad operativa del seguimiento de la misma del departamento de Auditoría e Inspección de la Entidad.

El Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales es el responsable de establecer la política de la Entidad. El objetivo de este Comité no es otro que promover el desarrollo e implantación de los procedimientos de prevención del blanqueo y analizar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) las operaciones sospechosas de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente. En Procam el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la prevención de la corrupción en sus operaciones es el Director del Área de Control y Recursos.

En cuanto a procedimientos relacionados con la formación y sensibilización en corrupción, Caixa Catalunya a través del departamento de Desarrollo Profesional facilita a todos los empleados de la Entidad el desarrollo de distintos programas de formación en materia de prevención de blanqueo de capitales. Para garantizar la formación continua y la evaluación del conocimiento de sus empleados, la empresa Procam ha establecido unos mecanismos específicos de formación y evaluación.

Las auditorías internas integran el riesgo de fraude, tanto interno como externo, como evaluación del nivel de exposición a riesgos, en cada uno de los programas de trabajo específicos de cada centro analizado.

En todas las revisiones que se realizan por parte de Auditoría e Inspección, tanto a distancia como presenciales, se tienen en cuenta como aspectos a considerar de forma prioritaria, la prevención del fraude, la prevención del blanqueo de capitales, las operaciones con vinculación (conflicto de intereses), el uso indebido de información reservada (confidencialidad) y el uso indebido de estatus, especialmente por parte de los equipos directivos de las oficinas.

En lo referente al seguimiento concreto del Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales, se dispone para tal fin de herramientas informáticas específicas para analizar y detectar operaciones inusuales o sospechosas. Además de periódicas auditorías internas, en Caixa Catalunya también se efectúa el examen anual de experto externo previsto en la legislación vigente.

En cuanto al fraude externo en proveedores de bienes o servicios a Caixa Catalunya, se disponen de diversos procedimientos de verificación: contractuales, de condiciones económicas, de documentación económica ajena a la empresa, como por ejemplo, documentación de notarias y registros oficiales, auditorías externas independientes, y de cumplimiento de requisitos legales como certificado de contratistas y subcontratistas.

Para verificar la corrección de los procesos de control, seguimiento y detección del fraude, Procam es sometida anualmente a auditorías externas del cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales, auditorías realizadas por terceros de reconocido prestigio como Deloitte. Durante el año 2007 la revisión específica ha sido superada con éxito. Además, Procam se somete a auditorías internas, realizadas por Caixa

Catalunya y revisiones específicas del cumplimiento de la normativa de prevención de Capitales, a través nuevamente de Deloitte (con distinto grupo de trabajo).

Con respecto a la evaluación y selección de proveedores en Procám, se encuentra formalizado en el Sistema de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2000. En base a esta norma, se realizan inspecciones periódicas por auditores externos que garantizan el cumplimiento de un sistema de homologación de proveedores, de acuerdo a una serie de parámetros de calidad.

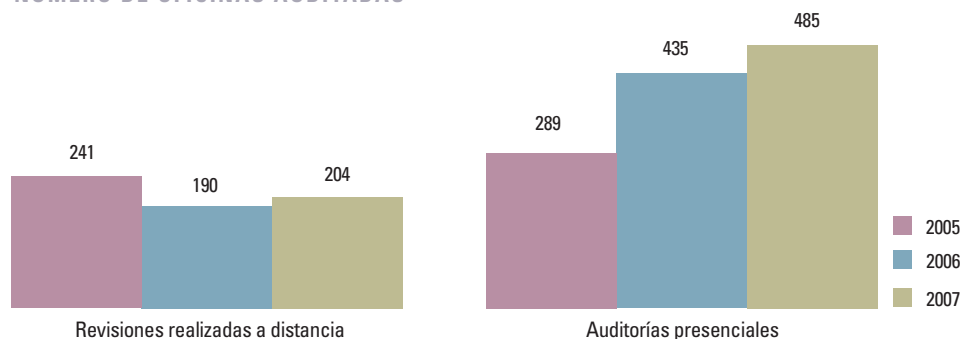
Como información adicional es importante remarcar que desde Caixa Catalunya se coordina la actuación de las filiales que sean sujetos obligados, en la materia concreta de prevención del blanqueo de capitales.

Para finalizar, hay que reseñar que todas las sociedades participadas por Procám, están obligadas a cumplir los mismos requisitos que ésta en cuanto a la prevención del blanqueo de capitales. Para asegurar el cumplimiento de dichos requisitos, Procám realiza una tarea de seguimiento y verificación del cumplimiento del proceso establecido en sus filiales, a través del informe anual realizado por el experto externo independiente.

## Indicadores

### *S02. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.*

#### NÚMERO DE OFICINAS AUDITADAS



#### % de oficinas auditadas

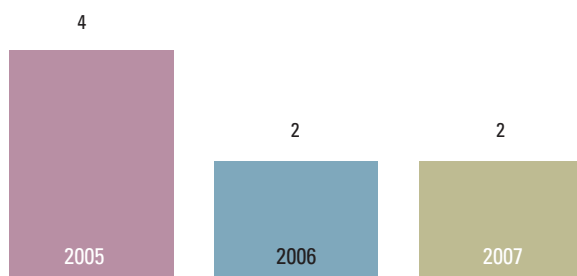
% de revisiones realizadas a distancia  
% de auditorías presenciales

	2005	2006	2007
% de revisiones realizadas a distancia	23,2	17,0	15,8
% de auditorías presenciales	27,9	38,9	37,6

Nota: El porcentaje de revisiones y visitas presenciales realizadas, se ha calculado sobre el total de oficinas, de acuerdo con el total del punto 2.5 de este informe. Este total de oficinas no es la muestra a auditar debido a la aplicación de los criterios de ciclo de auditoría de 32 meses, que son matizados por los resultados de las alertas de auditorías a distancia.

Caixa Catalunya cuenta con un sistema de auditoría a distancia común a todas las oficinas de la Entidad. Además, los grupos de Auditorías de Departamentos Centrales, Auditoría de Sociedades Filiales y Auditoría de Sistemas de Información, previa aprobación por el Comité de Auditoría de Caixa Catalunya, realizan las revisiones previstas en sus correspondientes planificaciones anuales. Asimismo, la Entidad cuenta con un sistema de alarmas para la detección de operaciones sospechosas continuo, por lo que la cuantificación de las auditorías que sobre prevención del blanqueo de capitales se han realizado es compleja.

**NÚMERO DE AUDITORÍAS PRESENCIALES EN LAS 7 DIRECCIONES TERRITORIALES**



% de las 7 direcciones territoriales auditadas  
% de auditorías presenciales

	2005	2006	2007
% de auditorías presenciales	57,1	28,6	28,6

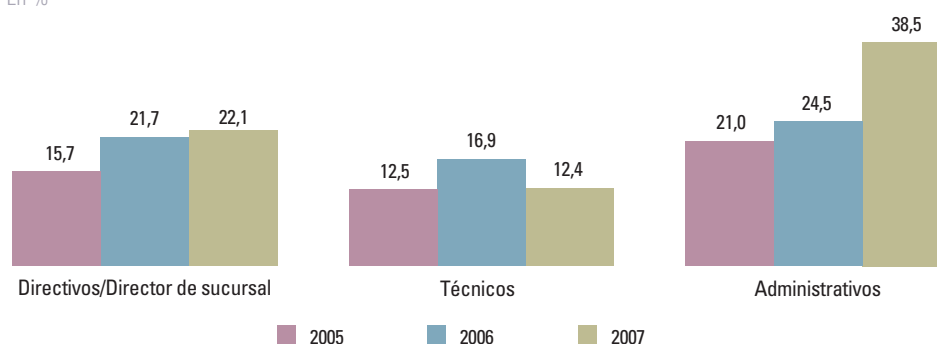
**S03. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la Organización**

La formación más relevante que los empleados de la Entidad han recibido es la relativa a la prevención de blanqueo de capitales. Se trata de una formación dirigida a todas aquellas personas que realizan unas funciones determinadas que contienen factores vinculados a este riesgo, siendo un programa de formación incorporado dentro de los planes de formación anuales.

Caixa Catalunya ha adquirido el compromiso de formar en esta materia a todos los nuevos empleados y a todos los que participen en programas de promoción y desarrollo profesional. Como se puede apreciar, el total de empleados que han recibido formación sobre Prevención de Blanqueo de Capitales estos tres últimos años es de 3.730, y representan el 56% de la plantilla.

**NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS ANUALMENTE POR CATEGORÍA.**

En %



Total de empleados formados en el año

Número de empleados con formación en prevención blanqueo de capitales			% de empleados formados anualmente		
2005	2006	2007	2005	2006	2007
912	1.262	1.556	16,3	20,3	24,4

#### ***S04. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción***

En este apartado, haciendo referencia no sólo a las medidas internas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción, sino también a aquellas que se contemplan en los códigos de conducta de las cajas, conviene recordar que la práctica de Caixa Catalunya es de no tolerancia del fraude interno ni externo, apoyándose en una política de auditoría interna de seguimiento constante como principal medio de disuasión y detección del fraude.

De este modo el número de trabajadores que fueron despedidos o expedientados por causas de fraude interno durante los años 2005 y 2006 fueron dos, mientras que en 2007 no ha habido ninguno. Por el contrario, no se registraron despidos con motivo de blanqueo de capitales ni corrupción a lo largo de todo el período 2005-2007.

En cuanto al campo de resultados de las resoluciones judiciales y administrativas definitivas relativas a prácticas de corrupción de las cajas o de sus trabajadores, cabe destacar que no hubo incidencia alguna en este sentido.

- **Política pública**

#### **Enfoque de gestión**

Caixa Catalunya no dispone de protocolos de actuación que supongan un compromiso de participación en cuestiones políticas. El verdadero compromiso de la Entidad es el deber de cumplimiento de la legislación vigente y, más concretamente, la observancia de los principios de derecho administrativo, que ordena y regula la relación con la administración pública, y otras cuestiones recogidas en sus Estatutos sociales.

Estos Estatutos establecen las condiciones y requisitos que han de cumplir los Consejeros, así como las incompatibilidades que les afectan y el tiempo de ejercicio de los cargos. En este punto resulta relevante subrayar que no pueden ejercer el cargo de consejero, los funcionarios al servicio de la Administración con funciones que se relacionan directamente con las actividades propias de las cajas de ahorros, ni los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el presidente de la Corporación Fundadora, la Diputación de Barcelona.

De este modo, en materia de política pública, Caixa Catalunya tiene marcado el objetivo del cumplimiento de la legislación vigente. El seguimiento a nivel operativo de cumplimiento de su objetivo es responsabilidad del departamento de Auditoría e Inspección, mediante sus auditorías internas.

Así en el campo de la política pública, la Entidad y su cultura integran la sensibilización con este tema, si bien, no se realiza formación explícita al respecto en términos de códigos de actuación concretos.

## Indicadores

### *S05. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de las actividades de "lobbying"*

Caixa Catalunya no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying. Las posibles cuestiones relacionadas con esta materia son analizadas caso por caso por el Consejo de Administración.

Por otra parte, la Entidad forma parte de la Federación Catalana de Cajas de Ahorro y de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Ambas entidades son vehículos para trasladar las iniciativas, necesidades e inquietudes del sector a las Administraciones. A su vez, es habitual que la Administración del Estado, en determinadas materias, antes de presentar proyectos de Ley o dictar normas de carácter reglamentario solicite la opinión de dichas entidades en tanto que son representativas del sector de cajas de ahorros.

### *S06. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países*

Caixa Catalunya reporta anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo sobre las operaciones de crédito, aval o garantía formalizadas bien sea directamente, o bien indirectamente o a través de entidades dotadas, adscritas o participadas, a favor de los grupos políticos que tienen representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Entidad. Los importes reflejo de dichas operaciones en valor agregado son los siguientes.

#### **Saldo pendiente a 31 de diciembre**

##### **Miles de euros**

Créditos concedidos

2005	2006	2007
6.639	8.821	8.623

También se detalla en el citado informe las siguientes operaciones crediticias:

#### **Saldo pendiente a 31 de diciembre**

##### **Miles de euros**

Operaciones crediticias con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que hayan designado consejeros generales  
Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

2005	2006	2007
117.084	121.262	130.617
—	—	—

Existen otras operaciones financieras relacionadas con partidos políticos, pero al entrar dentro del marco de la política general de crédito de la Entidad se comentan en el apartado de Banca Minorista, en el Capítulo dedicado al Suplemento Sectorial Financiero.

- **Comportamiento de competencia desleal**

### **Enfoque de gestión**

En materia de competencia desleal, Caixa Catalunya ha establecido una política de estricto cumplimiento de la normativa impuesta por la Unión Europea, así como la transposición de la misma al Ordenamiento Jurídico Interno. De este modo, los Consejeros Generales no pueden pertenecer a los órganos de gobierno ni a la plantilla de otra institución de crédito.

Consecuentemente se realizan prácticas orientadas a operar en un mercado competitivo y transparente, siendo el mejor indicador la inexistencia de expedientes sancionadores abiertos contra Caixa Catalunya por eventuales incumplimientos en materia de Defensa de la Competencia.

El Director General de Caixa Catalunya representa el cargo más alto con responsabilidad sobre el comportamiento de la Entidad en materia de Competencia Desleal, si bien es cierto que en el día a día son los departamentos relacionados con la actividad comercial quienes incorporan prácticas consecuentes con esta política.

Caixa Catalunya no realiza acciones específicas relacionadas con la formación y sensibilización de los empleados ante la competencia desleal, aunque hay que destacar que los valores de la Entidad incorporan este tipo de sensibilidad al hacer referencia a las actuaciones transparentes, coherentes y éticas con clientes y sociedad en general.

La Entidad evalúa el correcto cumplimiento de la normativa con las auditorías internas y externas de carácter anual.

Es importante destacar como información adicional que a las sociedades del Grupo Caixa Catalunya, se les aplica la misma normativa que a la Entidad en relación al comportamiento en materia de competencia desleal.

### **Indicadores**

#### ***S07. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados***

Caixa Catalunya no tiene constancia de la existencia de ninguna acción legal contra la Entidad, pendiente o finalizada, por comportamiento anticompetitivo.

- **Cumplimiento normativo**

### **Enfoque de gestión**

En cuanto a este enfoque, Caixa Catalunya ha definido una política de identificación y estricto cumplimiento de la legislación y normativa aplicable a la Entidad, independientemente de si ésta emana del Estado, de las comunidades autónomas, de las corporaciones locales o de los reguladores sectoriales.

Así, la Entidad ha querido destacar, como normativas más relevantes para los clientes y la sociedad debido a sus recientes cambios, las de Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo, Mercados de Valores, Atención al Cliente y la Protección de Datos de Carácter Personal, si bien, es de destacar que, tanto con éstas como con el resto de normativa existente, la Entidad sigue un riguroso proceso de estudio e implantación en su operatoria.

El principal objetivo de Caixa Catalunya respecto al cumplimiento normativo, no es otro que gestionar de manera eficiente el riesgo de un eventual incumplimiento y asegurar la observancia de la legislación.

En Caixa Catalunya el máximo responsable, a nivel operativo, de una adecuada gestión del Cumplimiento Normativo en la Entidad es la Dirección de Control. Este órgano depende directamente de la Dirección General.

Debido a la importancia del Cumplimiento Normativo para Caixa Catalunya, resulta de capital importancia sensibilizar y dar formación al respecto a los empleados de la Entidad. Para ello, se publican internamente diferentes normativas vinculadas, como el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, así como listados de operaciones sospechosas. Además, se imparten cursos de formación que permiten profundizar en los aspectos más sensibles como la Prevención del Blanqueo de Capitales, ya comentada.

Para asegurar el adecuado cumplimiento de Caixa Catalunya con la normativa en vigor, la Entidad dispone de una serie de herramientas, como son las inspecciones y auditorías internas y externas de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, existen auditorías externas voluntarias sobre determinadas materias como la protección de datos de carácter personal o de sistemas informáticos, que permiten monitorizar operaciones de cara a detectar las que puedan ser sospechosas de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

## Indicadores

### S08. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Valor monetario multas o sanciones (miles de euros)	2005	2006	2007
Incumplimiento de la normativa de protección de datos	60,1	–	–
Incumplimiento de la normativa de obligación de colaboración con la Tesorería de la Seguridad Social	9,0	–	–
Incumplimiento de la normativa de la seguridad de las oficinas	–	1,8	–
Incumplimiento normativa Consumidores - Agencia Catalana del Consumo	–	4,4*	–
Superar el plazo de respuesta de 10 días por la Junta de Andalucía, para una reclamación presentada	–	0,6	–
Incidente de 2002 en cuanto a prestación de servicios Agencia Catalana de Consumo	–	–	2,7*
<b>Valor monetario total multas</b>	<b>69,1</b>	<b>6,8</b>	<b>2,7</b>

\* Esta sanción está en trámite de recurso en el momento de elaborar este informe.

Nota: No existen sanciones no monetarias ni información adicional sobre casos canalizados por mecanismos de resolución de litigios.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### • Salud y seguridad del cliente

#### Enfoque de gestión

De acuerdo con la Misión que afirma que *“Caixa Catalunya quiere responder a las necesidades reales de los clientes”*, en la prestación de sus productos y servicios financieros, se consideran igualmente los conceptos de seguridad y salud del cliente. La perspectiva de la salud y seguridad del cliente puede considerarse desde dos planos diferentes:

1. **En las instalaciones físicas:** Los mecanismos para asegurar la seguridad y salud del cliente son los mismos que se aplican a los empleados de la Entidad, es decir, la normativa relacionada con prevención de riesgos laborales. Al mismo tiempo, es destacable la aplicación de la Normativa de Seguridad de Oficinas, específica del sector bancario, que incluye entre otras medidas:
  - Dispositivos electrónicos con capacidad para detectar el ataque a cualquier elemento de seguridad física.
  - Pulsadores u otros medios de accionamiento fácil de las señales de alarma.
  - Carteles u otros sistemas de información que formen un sistema permanente de captación de imágenes.
  - Caja fuerte protegida con los dispositivos de bloqueo y apertura automática retardada.
  - El recinto de caja con el nivel de blindaje adecuado.
  - Dispensadores de efectivo adecuados, cuya instalación sustituya a las cajas auxiliares.



Todas estas medidas, complementadas con la formación adecuada tanto del personal de reciente incorporación, con el curso "Seguridad en las Sucursales de Caixa Catalunya", como disponible a todos los empleados en el CC-Aula, la plataforma virtual de aprendizaje, con el objetivo último de prevenir posibles atracos a la red de oficinas.

**2. En los canales telemáticos como internet o teléfono.** Es un hecho crítico y actual la amenaza del llamado fenómeno *phising*, delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas, y que se comete mediante la adquisición de información confidencial y personal de forma fraudulenta, normalmente a través de correo electrónico. De esta forma, con los datos personales se puede suplantar a alguno de los clientes para acceder a sus productos bancarios.

A lo largo del año 2007 se han introducido modificaciones de los sistemas de seguridad del servicio de Línea Total, el sistema de banca electrónica de Caixa Catalunya: se ha modificado la lógica petición de coordenadas, se ha ampliado la información del usuario sobre las conexiones a la red, se ha abierto un apartado en la web en la que los clientes pueden consultar las comunicaciones que han recibido por correo, etc.

Adicionalmente, Caixa Catalunya tiene contratado un servicio *antiphising* con la CECA, que se encarga de localizar las webs fraudulentas que intentan suplantar la imagen de Caixa Catalunya. El servicio *antiphising* también incluye la localización de dominios de correo electrónico desde los que se ejerce *phising*, y se les da un seguimiento para evitar que sean una fuente de fraude. Esta problemática se ha comunicado internamente a la plantilla vía intranet, para que pueda advertir a los clientes de las consecuencias derivadas de introducir en webs ajenas sus datos personales.

Los departamentos responsables de velar por la seguridad del cliente en estos ámbitos son el departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo, quién comparte tareas con el departamento de Internet y Canales a Distancia.

## Indicadores

***PR1. Fases del ciclo de vida de los Productos y Servicios en las que se evalúan para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación***

Desde la perspectiva de seguridad del cliente, todos los productos y servicios ofrecidos por la Entidad son evaluados en las fases de investigación, diseño, difusión interna vinculada a la posterior comercialización y postventa. Para ello, antes del lanzamiento de cualquier producto, se realiza un análisis activo del mismo, considerando las posibles incidencias que puede tener, igualmente se consideran las reclamaciones y sugerencias tras su lanzamiento, para la mejora continua del servicio.

No obstante, cabe señalar que Caixa Catalunya cuenta con sistemas de gestión de calidad certificados según la norma ISO 9001:2000, en los siguientes ámbitos:

- Certificado ISO 9001:2000, otorgado en 2006 en relación al Diseño y Desarrollo de Acciones de Estrategia Comercial y Marketing y de Productos Financieros a Caixa Catalunya.
- Certificado ISO 9002:1994, por haber acreditado la conformidad del sistema de aseguramiento de la calidad, otorgado a Procam en el año 2002. Con posterioridad, en noviembre de 2003, también se le otorgó la certificación ISO 9001:2000 a sus centros de Barcelona, Madrid y Málaga, para la gestión de promociones inmobiliarias.
- Certificación ISO 9000:2000 en la Comercialización y Gestión de Planes de Pensiones de Empleo, otorgado a Ascat Vida en julio de 2007.

***PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes***

Cabe destacar que en 2007 no se ha identificado ningún incidente por el incumplimiento de la legislación vigente. Si bien existe una única sanción aplicada a la entidad durante 2006, fue impuesta por la Junta de Andalucía, por haberse superado, según la normativa de esta comunidad, el plazo de 10 días en la emisión de la respuesta formal de una reclamación presentada (según la norma general establecida por la Orden ECO 734/04, de 11 de Marzo, por la que se estable que hay dos meses de plazo para cursar respuesta a las quejas y reclamaciones de clientes). Se aplicó inicialmente una sanción de 1.800 euros, que tras el recurso vencido se redujo a la mínima de 600 euros.

• **Etiquetado de productos y servicios**

**Enfoque de gestión**

En un contexto financiero, el etiquetado de productos y servicios es asimilable a "Información de Productos y Servicios". La Misión de Caixa Catalunya contiene las bases de la política en este tema y así queda reflejado en la Visión y Valores Corporativos. En definitiva, la transparencia se constituye como uno de los principales aspectos a potenciar en la comercialización y un requisito básico para que el cliente perciba que se le informa tanto de los beneficios como de los posibles riesgos, se sienta asesorado y confíe en su relación con la Entidad. Esta misma política lleva a Caixa Catalunya a expresar con la mayor claridad posible las condiciones de contratación en la diferente documentación dirigida a los clientes, evitando así el oscurantismo que comportaría la "letra pequeña".

A un nivel más operativo, esta política se plasma en unos objetivos, algunos ya alcanzados pero en constante evolución, de atender de manera muy especial los siguientes procesos:

- Incorporación de los requerimientos legales de información a clientes emitidos por los diferentes organismos reguladores, tanto en la pre-venta como en la posventa.

- Información y formación sobre productos y servicios para las personas responsables de atender y asesorar a los clientes de la red de oficinas.
- Información de productos para los clientes, en un documento específico y explicativo orientado a facilitar al cliente la información que éste requiere.
- Aplicaciones informáticas perfiladas para adaptar la propuesta de servicios/productos a las necesidades específicas de cada cliente.
- Análisis de cambios futuros en la normativa externa de manera que se adapten adecuadamente en los sistemas de trabajo.

Si bien la responsabilidad de la información a clientes depende especialmente de la Dirección de Negocio, también incorporan esta misión dentro de sus funciones otros departamentos como Calidad y Servicio de Atención al Cliente, Asesoría Jurídica y Desarrollo Profesional. La coordinación de las áreas es clave para conseguir este objetivo.

Desde el departamento de Desarrollo Profesional, se facilita el acceso a la formación sobre asesoramiento financiero acreditada. En concreto, es un requisito que todos los empleados que gestionan y asesoran clientes obtengan los certificados profesionales EFA - Asesor Financiero Europeo y CEFA - Analista Financiero Europeo, aspecto muy alineado con la Directiva Europea sobre Mercado e Instrumentos Financieros (MiFID).

Es importante señalar además que la gestora de fondos de Caixa Catalunya, en colaboración con Deloitte, está trabajando para obtener la acreditación G.I.P.S (Global Investment Performance Standards), una certificación que reconoce internacionalmente la transparencia en la presentación de rentabilidades en la gestión de carteras de inversión.

Como aspecto final relevante de cara a asegurar el cumplimiento por parte de Caixa Catalunya de estos objetivos, se utilizan ciertos estudios y datos que permiten conocer la manera en la que el cliente percibe los productos y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta información de evaluación viene dada en cierta medida, por los mecanismos de diálogo directo con clientes afianzados en la cultura corporativa. Por lo tanto, se estudian las encuestas de satisfacción de clientes, las quejas y reclamaciones, el nivel de acreditación o formación de los gestores formados o los informes de *mystery shopping*.

## Indicadores

***PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos***

Todos los productos y servicios bancarios ofrecidos por la Entidad están sujetos a diferentes normativas que regulan la gestión y la protección del cliente. Los organismos de los que emanan estas normativas son:

- Banco de España
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.

Los principales aspectos sobre información regulados son los siguientes:

- Información en los contratos sobre aspectos económico-financieros, responsabilidades, etc.
- Información en los tablones de anuncios permanentes, tanto en la web como en las oficinas, sobre tarifas y normas de valoración, tipos de interés, comisiones, referencias al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, tipos de cambio de divisas y billetes, folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, referencia al derecho de los clientes de solicitar ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios, etc.
- Política de inversión para planes de pensiones.
- Documentación revisada por la CNMV para fondos de inversión, denominada folletos informativos.
- Información pre-contractual y post-contractual según los requerimientos de MiFiD.
- Información publicitaria, más detallada en el apartado Comunicaciones de Marketing.

Adicionalmente, Caixa Catalunya, en coherencia con sus objetivos facilita a los clientes fichas de producto que contienen sus principales características. En aquellos casos en los que exista una mayor complejidad financiera, como fondos de inversión, se facilitan distintos ejemplos ilustrativos. Además, se dispone de aplicaciones de asesoramiento y test de perfil inversor, adecuadamente utilizados por gestores especializados.

***PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes***

Durante los ejercicios financieros 2006 y 2005 no se produjeron incidentes relativos al incumplimiento de regulaciones legales o normas voluntarias relativas a la información de productos y servicios. En 2007 se ha resuelto un procedimiento sancionador de la Agencia Catalana de Consumo referido a 2002, el año de transición al euro. La causa se debe a la "negativa injustificada a satisfacer las demandas de consumidores y usuarios". Este procedimiento fue instruido por la imposibilidad puntual de no poder suministrar cambio (euros) por parte de alguna de las oficinas de Caixa Catalunya. Finalmente en 2007 se ha resuelto este procedimiento con una sanción de 2.700 euros. El departamento de Asesoría Jurídica ha iniciado recurso por la vía contencioso-administrativa, por lo que la resolución no es firme y ahora se espera el dictamen de los tribunales.

**PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente**

Tal y como se había previsto, en 2007 no se ha realizado el amplio estudio de satisfacción a clientes que ya se llevó a cabo en 2006. La razón principal ha sido los satisfactorios resultados derivados del mismo y, en consecuencia, no se detectaron deficiencias substanciales. Otra nueva edición del estudio se prevé dentro del período del plan estratégico 2008-2010.

Desde el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente se ha gestionado la participación en un estudio de satisfacción de clientes promovido desde la CECA y en el que han participado 30 cajas de ahorros españolas. El estudio se realizó sobre una muestra aleatoria de 400 clientes entre los meses de abril y mayo de 2007 y se analizaron 19 atributos, 12 de los cuales eran referidos a la relación cliente-oficina y los siete restantes, a su relación con la Entidad. Los resultados para Caixa Catalunya, en una escala 0-10, fueron los siguientes:

Atributos de relación con la oficina		Atributos de relación con la Entidad	
• Privacidad y discreción	8,71	• Información a domicilio; claridad	8,28
• Trato	8,68	• Cajeros automáticos	8,25
• Profesionalidad	8,54	• Satisfacción global con la entidad	8,09
• Incidencias o errores; frecuencia	8,42	• Compromiso social	7,94
• Satisfacción global con la oficina	8,40	• Gama de productos	7,79
• Atención telefónica	8,32	• Información a domicilio; rapidez	7,69
• Aspecto físico de la oficina	8,26	• Intereses y comisiones	6,36
• Rapidez de actuación	8,22		
• Asesoramiento	8,12		
• Interés por reducir las esperas	7,69		
• Tiempos de espera	7,22		
• Incidencias o errores: solución	6,57		

En lo referente a los segmentos de empresas medianas, empresas pequeñas y microempresas, Caixa Catalunya desarrolla estudios de satisfacción con una periodicidad de 2-3 años. A través de ellos trata de conocer, principalmente, como son valorados:

- Los atributos de calidad de servicio.
- Los factores clave en la relación.
- La satisfacción general con Caixa Catalunya.

Durante el año 2007, no se ha hecho ningún estudio de esta clase.

- **Comunicaciones de Marketing**

### **Enfoque de gestión**

En materia publicitaria, Caixa Catalunya, además de incorporar los requisitos legales en sus procesos, sigue el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Por lo tanto, la política de la Entidad está comprometida con el ejercicio ético y responsable de la libertad de comunicación comercial, con el fin de asegurar el respeto a los derechos de consumidores y competidores.

El departamento de Publicidad y Promoción, que tiene como referente este Código de Conducta Publicitaria contempla el ejercicio de su actividad de manera coherente con estos objetivos:

- Vela por el cumplimiento de los principios incluidos en este Código de Conducta Publicitaria.
- Lo difunde internamente entre los departamentos más implicados: Área de Estrategia Comercial y Marketing.
- Hacer un estudio de las quejas e incidencias que se pudieran producir.

Ascat Vida se ha adherido en 2007 a la Guía de Buenas Prácticas en Materia de Transparencia y Publicidad de UNESPA (La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. Dicha guía tiene como finalidad conseguir homogeneizar y mejorar la transparencia en materia de contratación, asesoramiento y publicidad de los productos de seguros a sus clientes.

### **Indicadores**

#### ***PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios***

Caixa Catalunya, ateniéndose a los requerimientos normativos en materia publicitaria, somete a la aprobación del Banco de España toda la publicidad que hace mención a la rentabilidad. Además, todos los elementos publicitarios son presentados al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Por su parte, la publicidad de los Fondos de inversión, tras comprobar Caixa Catalunya Gestió el cumplimiento del Código Inverco, de carácter voluntario, es remitida a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación.

Del mismo modo, la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones revisa la documentación requerida para iniciar la comercialización de los productos financieros que están bajo su control y supervisión.

En todos los casos, Caixa Catalunya sigue el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, ya mencionado.

**PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes**

Durante los tres últimos ejercicios 2005 a 2007, no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de regulaciones legales o normas voluntarias relativas a publicidad.

- **Privacidad del cliente**

**Enfoque de gestión**

La privacidad del cliente está en coherencia con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. La Entidad sigue la política de integrar los requisitos de esta norma en todos los procesos relacionados con la información de clientes y mantiene de manera constante el objetivo de informar a los clientes sobre sus derechos y obtener su consentimiento o no en el tratamiento de estos datos.

El departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo vela por la correcta adaptación a la legislación en términos globales, así como por la difusión y sensibilización interna de todos los empleados.

Cada dos años se realiza una auditoría del "Reglamento de Medidas de Seguridad" en relación a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

**Indicadores**

**PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes**

Durante 2007, no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de la regulación sobre protección de datos de carácter personal.

- **Cumplimiento normativo**

**Enfoque de gestión**

En los diferentes puntos relacionados en este apartado de Productos y servicios se ha ido haciendo referencia al cumplimiento de las leyes y reglamentaciones existentes y como este cumplimiento normativo es enfocado por la Entidad.

A pesar de que en el ejercicio 2007 no se han dado multas significativas, por el principio de transparencia se han incluido en el cuadro adjunto la totalidad de las multas impuestas a la Entidad en los últimos tres años.

## Indicadores

### PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización

Valor monetario multas o sanciones relacionadas con la responsabilidad en la comercialización (miles de euros)	2005	2006	2007
Incumplimiento de la normativa de protección de datos	60,1	–	–
Incumplimiento normativa Consumidores - Agencia Catalana del Consum	–	4,4*	–
Superar el plazo de respuesta de 10 días para una reclamación presentada por la Junta de Andalucía	–	0,6	–
Incidente de 2002 en cuanto a prestación de servicios Agencia Catalana del Consum	–	–	2,7*
<b>Valor monetario total multas</b>	<b>60,1</b>	<b>5,0</b>	<b>2,7</b>

\* Esta sanción está en trámite de recurso en el momento de elaborar este informe.

#### • Atención al cliente

### Enfoque de gestión

Caixa Catalunya cuenta con varios canales centralizados destinados a "escuchar" al cliente:

- El Servicio de Atención al Cliente, regulado según la orden ECO 734/04, de 11 de marzo, según el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y otros aspectos disponibles en [www.caixacatalunya.es/contactar](http://www.caixacatalunya.es/contactar).
- Calidad de Servicio, que recoge a través de llamadas telefónicas, de comunicaciones escritas y de visitas de clientes, aquellos comentarios, sugerencias, incidencias y consultas varias, que por su contenido o grado de formalización no son canalizados a través del Servicio de Atención al Cliente.

El objetivo de ambos servicios es el de recoger, analizar, procesar y responder a todas las comunicaciones recibidas de clientes, independientemente de que sean quejas, reclamaciones, opiniones, dudas o inquietudes diversas.

Durante 2007 se han experimentado varias mejoras en los canales de comunicación con los clientes:

- Mejora de la capacidad de recepción por vía telefónica, manteniendo el teléfono convencional que es atendido por personal especializado y vinculado logísticamente al servicio de Línea Total, aprovechando así la experiencia y recursos de este servicio.
- Inicio de un estudio de tiempos de las diversas fases del proceso: tratamiento de quejas y reclamaciones del SAC. El estudio finalizará en 2008 y permitirá introducir mejoras en aquellas fases del proceso que se estimen oportunas.
- Para aquellas comunicaciones de clientes con un contenido escaso o de difícil análisis se proporciona una respuesta telefónica y personal, independientemente del canal utilizado por el cliente, de este modo se agiliza su respuesta y se da un trato más cercano.

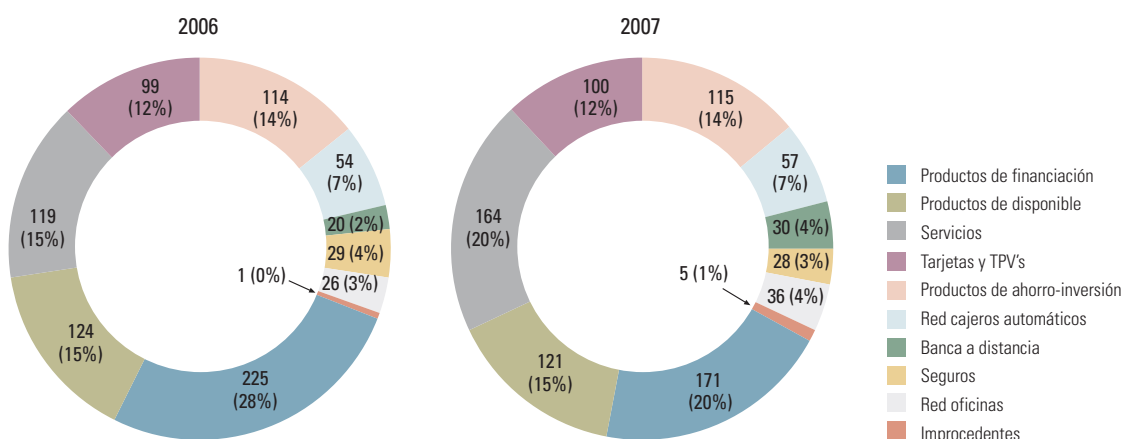


- Todas las comunicaciones de clientes, ya sea objeto del Servicio de Atención al Cliente o de Calidad del Servicio se recoge en un expediente electrónico al cual quedan anexados los documentos pertinentes. Con este cambio significativo, orientado a mejorar la fluidez interna de la información, el expediente se asigna al centro o centros responsables y también a aquellos que se estima necesario que tengan conocimiento del mensaje. El sistema emite avisos diarios a aquellos centros a los que se asigna el expediente (áreas, departamentos u oficinas), igualmente se emite un aviso cuando el tema se da por cerrado desde el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.

## Indicadores

Las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de entre los más de 3 millones de clientes de Caixa Catalunya muestran una cifra de 827 para 2007, siendo el ejercicio anterior de 812.

### QUEJAS Y RECLAMACIONES\*



\* En la categoría de servicios se incluyen aquellos expedientes de queja o reclamación referidos a discrepancias surgidas en servicios financieros prestados a clientes de la Entidad o público en general, tales como operaciones de banca a distancia, domiciliaciones de pagos y cobros, recaudación de tributos, etc.

\* En la categoría "Red oficinas" se incluyen aquellos expedientes de queja o reclamación referidos a discrepancias cuyo origen, desde la perspectiva cliente, se sitúa en un supuesto error, negligencia o actuación poco eficaz llevada a cabo por parte de los profesionales de la red de oficinas.

\* En la categoría de "Improcedentes" se incluyen expedientes formalmente presentados al Servicio de Atención al Cliente, referidos a hechos que incumben a otra Entidad y ajenos, por consiguiente, a cualquier responsabilidad por parte de Caixa Catalunya.


\* El conjunto de reclamaciones presentado engloba las recibidas de las filiales Ascat Vida, Ascat Seguros Generales Caixa Catalunya Gestió, Liscat y Factorcat (a partir del 1 de junio de 2007 Caixa Catalunya Servicios Empresa) y Ascat Mediación (anteriormente, Ascat Correduría de Seguros), cuya suma agregada es de 29. Engloba también las relacionadas con planes de pensiones, aunque, reglamentariamente, para ser tratadas son derivadas en todos los casos al Defensor del Cliente.

Entre las causas más frecuentes presentadas en los expedientes de queja o reclamación se encuentran, por orden de importancia, los siguientes:

- Relativas a cobros de comisiones.
- Discrepancias surgidas en operaciones de ingreso o reintegro.

- Errores operativos o de procesos.
- Discrepancias surgidas en operaciones de cargo o abono.
- Operaciones llevadas a cabo de forma fraudulenta por terceros.

Cabe añadir que el Servicio de Atención al Cliente de Caixa Catalunya somete a revisión permanente sus criterios de resolución. Resultado de ello es el elevado porcentaje de concordancia entre sus resoluciones y las emitidas externamente por el Defensor del Cliente o por el Banco de España. En este sentido, en un 88,4% de los expedientes analizados por los citados organismos durante 2007, las conclusiones de dichos organismos han resultado coincidentes con las emitidas anteriormente por el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.



## **6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero**

## GESTIÓN DE LA RSC

### **CSR1- Política de responsabilitat social de l'empresa**

La política de responsabilidad social de Caixa Catalunya contempla el conjunto de políticas establecidas por la Entidad que se pueden confirmar en los enfoques explicados a lo largo del presente Informe. Se trata de enfoques de gestión que se han descrito respecto a la dimensión económica, ambiental y social de la sostenibilidad, y son consecuentes con los valores corporativos de la Entidad.

### **CSR2- Organización de la Responsabilidad Social de la Empresa**

La responsabilidad social es un principio de actuación transversal a la Organización, también vinculado al origen de las cajas de ahorros que integran en sus órganos de gobierno a clientes, empleados y miembros de la corporación fundadora y corporaciones locales. Lo cual puede confirmarse en el *Capítulo 4. Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de grupos de interés*.

### **CSR3- Auditorías de la responsabilidad social de la empresa**

Con la finalidad de obtener una visión global de la gestión de la responsabilidad social, el presente informe es verificado por la empresa externa independiente Deloitte, como se indica en el *Informe de verificación*.

Con el fin de verificar el cumplimiento de sus políticas y enfoques en RSC, Caixa Catalunya utiliza los mecanismos de auditoría interna inherentes a sus sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.

### **CSR4- Gestión de los temas sensibles**

Como temas sensibles propios de una entidad financiera pueden destacarse la corrupción, la política pública, financiación de actividades condenables como el terrorismo y el comportamiento de competencia desleal. A lo largo del Informe RSC se ha ido proporcionando información al respecto, que constatan que Caixa Catalunya dispone de diversos procesos que permiten hacer un seguimiento de aquellas actividades susceptibles de provocar corrupción, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo, etc.

El departamento de Auditoría e Inspección es el encargado de velar por el cumplimiento de estos procesos. Para ello se utilizan modelos de gestión de riesgo operacional

Por otro lado, y en cuanto a cuestiones de política, los propios estatutos de la Entidad establecen los mecanismos que impiden la participación de consejeros en cargos públicos de designación política.

En los apartados de *Corrupción, Política Pública, Comportamiento de Competencia Desleal y Cumplimiento Normativo* se da más información sobre la gestión de estos temas sensibles.

### CSR5- Incidencias de incumplimiento

Las incidencias, así como las posibles multas provocadas por el incumplimiento de normativas, reglamentos, etc. se encuentran definidas en cada uno de los apartados correspondientes del presente Informe. Los indicadores de GRI aplicables a Caixa Catalunya y que informan en mayor detalle de los incumplimientos reglamentarios son: EN28, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8 y PR9.

En cuanto a otro tipo de incidencias, no se dispone de un sistema que permita inventariarlas para su incorporación en este informe.

### CSR6- Diálogo con stakeholders

Caixa Catalunya ha definido para los grupos de interés clientes, sociedad y empleados, diversos mecanismos de diálogo que permiten a la Organización detectar las iniciativas a poner en marcha.

En el apartado de *Participación de los Grupos de Interés* del capítulo 4 se puede consultar la información de las principales preocupaciones detectadas en estos grupos de interés.

## CUMPLIMIENTO SOCIAL INTERNO

### INT1- Política de RSE en el seno de recursos humanos

Los contenidos de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de Caixa Catalunya están descritos en los enfoques de gestión sobre prácticas laborales y ética del trabajo, especialmente en los apartados de políticas sobre empleo, relación empresa/trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, y diversidad e igualdad de oportunidades.

### INT2- Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo

La rotación de empleados ha sido descrita en el indicador LA2, en el apartado de empleo de la dimensión social de este informe. Los datos de estos 3 últimos ejercicios, lo que respecta a la creación de empleo, calculada en base a los datos del indicador LA1 de GRI con datos de 31 de diciembre, es la siguiente:

#### Creación de empleo

Total de la Entidad	370	617	448
Fundaciones de la Obra Social	-18	-	-6
Empresas del Grupo	-5	23	47
Total Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	365	640	489

	2005	2006	2007
Total de la Entidad	370	617	448
Fundaciones de la Obra Social	-18	-	-6
Empresas del Grupo	-5	23	47
Total Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	365	640	489

### INT3- Satisfacción del empleado

Caixa Catalunya no cuenta con una encuesta de satisfacción general de los empleados. No obstante, anualmente y desde el año 2001, se realizan encuestas de cliente interno, cuyo principal objetivo es recoger la impresión de la red de oficinas sobre el servicio que reciben por parte de los departamentos centrales, de los servicios descentralizados en las Direcciones Territoriales y de las filiales. La Entidad entiende que cualquier mejora en los procesos internos favorecerá, sin lugar a dudas, a la mejora de la eficiencia del trabajo de los empleados y al servicio final ofrecido a los clientes de Caixa Catalunya.

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

### INT4- Remuneración de la Alta Dirección y el Consejo de Administración

#### Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos (miles de euros)

Sueldos y otras remuneraciones análogas  
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida  
Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras Entidades en las que tenga una presencia o representación significativa

#### Remuneraciones percibidas por los miembros los órganos de gobierno (miles de euros)

Consejo de Administración  
Comisión de Control  
Comisión de Retribuciones  
Comisión de Inversiones

	2005	2006	2007
Sueldos y otras remuneraciones análogas	3.505	3.429	3.210
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	619	665	664
Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras Entidades en las que tenga una presencia o representación significativa	—	—	—
Remuneraciones percibidas por los miembros los órganos de gobierno (miles de euros)	2005	2006	2007
Consejo de Administración	693	825	910
Comisión de Control	117	145	137
Comisión de Retribuciones	3	3	3
Comisión de Inversiones	5	14	12

### INT5- Bonus que fomenten un éxito sostenible

La retribución variable se regula mediante el sistema de incentivos y de bonus, que pretende reconocer la contribución 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 87,9 % está vinculado a objetivos de negocio individuales, o propios del centro de trabajo y el 12,1% restante tiene asociado un indicador de negocio a nivel de la Entidad.

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

Por otra parte, existen reconocimientos económicos basados en un sistema de premios implantado en 2005, 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.

El sistema de incentivos no incorpora otros aspectos adicionales relativos a sostenibilidad.

#### **INT6- Ratio salarial hombres/mujeres**

Este indicador ha sido expresado en el apartado de *Diversidad e Igualdad de Oportunidades*, concretamente a través del indicador LA14 del informe.

#### **INT7- Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)**

Este indicador ha sido explicado en el apartado de *Diversidad e Igualdad de Oportunidades*, concretamente a través del indicador LA13 del informe.

### **CUMPLIMIENTO CON LA SOCIEDAD**

#### **SOC1- Contribuciones a causas benéficas, donaciones e inversiones en la comunidad**

Esta información ha sido expresada en el Capítulo de *Enfoque de Gestión de Indicadores de Dimensión Económica*, en el apartado de *Obra Social*.

#### **SOC2- Valor Económico Añadido**

Esta información ha sido expresada en el Capítulo de *Enfoque de Gestión de Indicadores de Dimensión Económica*, en el indicador EC1- *Valor Económico Generado y Distribuido*.

### **PROVEEDORES**

#### **SUP1- Seguimiento de los principales proveedores**

A partir del año 2007 en todos los contratos con proveedores se incluye una cláusula que da a conocer la adhesión de Caixa Catalunya al Pacto Mundial y a la voluntad de regirse por sus 10 principios en cualquier relación comercial.

## **SUP2- Satisfacción de los proveedores**

La valoración de la satisfacción de los proveedores de Caixa Catalunya es realizada de manera informal en los contactos de trabajo mantenidos entre personal de la Entidad y personal de la empresa proveedora. No existen cuestionarios de satisfacción al efecto.

## **BANCA MINORISTA**

### **RB1- Política de banca minorista: productos con impacto social, contra la exclusión social, etc.**

Caixa Catalunya trata de atender las necesidades financieras de todos los clientes, independientemente de que sean particulares, empresas, jóvenes, mayores, extranjeros, etc. Para ello parte de la realización de estudios de comportamiento financiero y del entorno social, lo cual permite diseñar productos y servicios adaptados a las necesidades actuales.

Este es el principal criterio aplicado en el diseño de los productos y servicios, y es coherente con los ejes del modelo comercial de la Entidad:

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

En base a todo ello, Caixa Catalunya, en colaboración con sus filiales especializadas en fondos de inversión, seguros y otros productos financieros, así como con la Obra Social y sus fundaciones, define y actualiza de manera continua sus productos y servicios.

Con objeto de informar especialmente sobre los criterios aplicados a los productos que más relevancia pueden representar frente a las necesidades actuales de los clientes de banca minorista, se destacan los siguientes:

### **Productos de disponible y servicios de transferencias**

Estos productos y servicios, gozan en determinados casos de ventajas adicionales como seguros, descuentos, servicios especiales para clientes extranjeros con domicilio habitual en España (repatriación de difuntos y servicio de intérprete telefónico).



Con el objetivo de mejorar los servicios para el colectivo de inmigrantes en el territorio español, se cuenta con convenios de colaboración con entidades financieras extranjeras, situadas por ejemplo, en Senegal, Ecuador, entre otros.

Para los clientes extranjeros de Banca Personal se creó en 2006 la Cuenta Global, que permite canalizar su operatoria habitual y cuenta con ventajas financieras y no financieras. Entre estas últimas se encuentran servicios de información, orientación y asesoramiento disponibles durante las 24 horas todos los días del año y en 5 idiomas: castellano, catalán, inglés, francés y alemán. También se han incluido servicios de asistencia personal o en el hogar, asesoramiento legal telefónico, asesoramiento médico telefónico, farmacia de guardia, información y reservas para ocio e iniciativas solidarias, entre otros.

### **Productos de ahorro**

Caixa Catalunya analiza para su diseño las mejores opciones de rentabilidad y seguridad para los clientes. Dentro de esta categoría se cuenta con un Depósito Solidario desde 2004, que cede a la Fundació Un Sol Món un porcentaje de la estabilidad obtenida. Con este depósito, el cliente destina entre el 50% y el 100% de la rentabilidad a proyectos de ámbito social o ecológico.

### **Productos de inversión**

El abanico de productos de inversión es amplio, y acorde con las expectativas crecientes de asesoramiento y ahorro existentes en determinados segmentos de la población y clientes. La política de inversión y productos más destacables se comentan en el apartado de *Gestión de activos*.

### **Productos de previsión y seguros**

Los principales proyectos relativos a los productos comercializados por Ascat Vida que se han llevado a cabo durante el 2007 han sido:

- **Plan de Ahorro Flexible (PIAS):** Es un producto de seguros de carácter vitalicio que permite acumular un capital de manera sistemática con lo que se obtienen ventajas fiscales por los ahorros, siempre y cuando se decida cobrarlo en forma de renta vitalicia y en base a condiciones referidas a límite y antigüedad de las aportaciones. Las ventajas fiscales consisten en la exención de tributación del rendimiento generado a la hora del cobro de la renta vitalicia. En caso de rescate, la tributación es la misma que cualquier otro producto de ahorro. La finalidad última de este producto es favorecer el ahorro a largo plazo.
- **Hipoteca Inversa:** Producto de financiación instrumentado en una cuenta de crédito con la finalidad de obtener mensualmente una renta constante para complementar otros ingresos regulares. El importe de la

hipoteca concedida (como máximo el 80% de la tasación) se canaliza mediante una cuenta de crédito, de la que se irán haciendo traspasos mensuales constantes a la cuenta habitual de disponible durante el plazo establecido (entre 10 y 24 años). Se puede complementar la misma con la contratación de una renta vitalicia diferida para asegurar el continuar cobrando el mismo importe mensual mientras viva el titular y otra renta vitalicia para limitar la deuda al finalizar el plazo de disposiciones del crédito. El público objetivo son personas mayores de 65 años que dispongan de un inmueble libre de cargas y tengan la necesidad de complementar sus ingresos mensuales.

### **Correspondencia electrónica**

En 2007 se han intensificado las campañas para que los clientes renuncien a recibir correo postal y prefieran el correo electrónico como medio. Además Caixa Catalunya facilita el hecho de que se consulten todas las comunicaciones a través de la web para clientes, y dicha documentación electrónica está disponible durante 6 años.

### **Medios de pago**

Estos servicios se han hecho imprescindibles en la vida cotidiana y comprenden diferentes modalidades de tarjetas de crédito y débito. Destaca el Programa Total Plus, ya que permite canjear los puntos acumulados debido a su utilización de tarjetas, por la participación en proyectos solidarios o en regalos de compra social o comercio justo.

### **Productos específicos para empresas**

Destaca por su mayor carácter socio-económico, la formalización de convenios con el Instituto de Crédito Oficial y con otros organismos. El más destacable es el ICO-PYMES destinado a cubrir necesidades de financiación de la Pequeña y Mediana Empresa.

### **Financiación**

Cabe reseñar por un lado la política general aplicada a los préstamos y créditos, y por otro la política de microcréditos y apoyos financieros sociales orientados a prevenir la exclusión financiera.

La política general de financiación a clientes se fundamenta principalmente en factores de riesgo crediticio que se basan en aplicaciones de scoring o en clasificaciones de clientes de todos los segmentos, siguiéndose criterios de no discriminación.

Se ha continuado, de este modo, con el proceso de flexibilización de la oferta crediticia, incorporando opciones que permiten personalizar las propuestas de financiación adaptándolas a las necesidades de cada cliente. También se ha mejorado el circuito de solicitud de préstamos personales por Internet en cuanto a facilidad y respuesta a peticiones. De este modo, para particulares se dispone de diversas opciones de amortización de

la deuda (creciente, 11 cuotas mensuales por año, etc.), periodos de carencia iniciales, seguro de protección de pagos para ajustar las cuotas a la situación económica personal en caso de desempleo o incapacidad temporal, préstamo para emprendedores para cubrir los gastos de inicio de la actividad que permite pagar únicamente intereses durante el primer año, entre otras ventajas.

En cuanto a la política de microcréditos y otros sistemas de financiación social, gestionados por la Obra Social y sus fundaciones, con balance independiente del de Caixa Catalunya, se detallan a continuación cada una de las modalidades y finalidades:

- **Microcréditos para el empleo**

Gestionados por la Fundació Un Sol Món, esta financiación se concede sin discriminación alguna por motivo de origen, sexo, etc., a personas que no tienen acceso al crédito que ofrecen las instituciones financieras por falta de garantías o avales. Las operaciones se analizan desde el punto de vista de la iniciativa y compromiso personal de los emprendedores, así como la viabilidad económica de sus proyectos, además de considerar el respeto al medio ambiente.

- **Apoyo financiero a empresas y Entidades de inserción**

Este tipo de apoyo se concede a aquellas empresas y entidades de inserción, como son los centros especiales de empleo, que tienen un acceso insuficiente o nulo al crédito que ofrecen las instituciones financieras por falta de garantías institucionales suficientes. La evaluación realizada desde la Fundació Un Sol Món se centra en la viabilidad técnica y su impacto social de la iniciativa.

- **Programa Rétale – Retorno del Talento al Ecuador**

El programa, gestionado por la Fundació Un Sol Món, tiene por objeto facilitar microcréditos para ecuatorianos residentes en España que quieran desarrollar negocios en su país de origen. Se conceden a personas que no tienen acceso al crédito habitual de las entidades financieras por carecer de garantías o avales.

- **Apoyo técnico-financiero internacional a entidades microfinancieras**

En este caso, el apoyo de la Fundació Un Sol Món a entidades microfinancieras y a través de éstas a sus clientes, se realiza aplicando una serie de criterios sociales que no son tomados como referencia en los procesos de concesión de un producto financiero ordinario. Estos criterios sociales son:

- Asunción del riesgo país.
- Realización de un análisis socioeconómico muy exhaustivo del cliente.
- Formalización de operaciones internacionales con condiciones muy favorables para el cliente, que en circunstancias normales se considerarían demasiado arriesgadas.

## RB2- Perfil de la financiación

La concesión de financiación a los clientes está basada principalmente en criterios de riesgo. En este sentido Caixa Catalunya dispone de una herramienta basada en estos criterios (el scoring de concesión para personas físicas). Esta herramienta facilita el acceso a operaciones crediticias a todo tipo de segmentos siguiendo el criterio de la no discriminación.

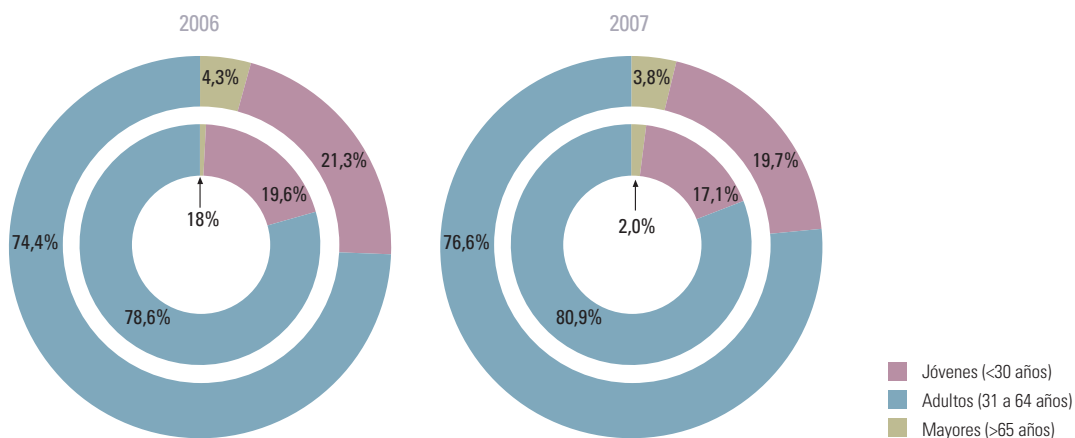
Durante el 2007, se ha continuado en la línea de flexibilización de la oferta crediticia incorporando nuevas opciones que permiten personalizar la oferta a las necesidades de cada cliente. Así en este sentido hay que destacar:

- **Particulares:** se incorpora la posibilidad de contratar una cobertura de tipo de interés con la Hipoteca Joven, con características adecuadas a este colectivo, y con la Hipoteca Inversa. Asimismo se mejoran las características de las operaciones con tipo de interés creciente y de tipo de interés fijo (ampliando plazos) y las del anticipo nómina.
- **Empresas:** adhesión a diferentes convenios ICO y de otros organismos.

También se continúa ampliando los sistemas y canales de distribución de operaciones de financiación:

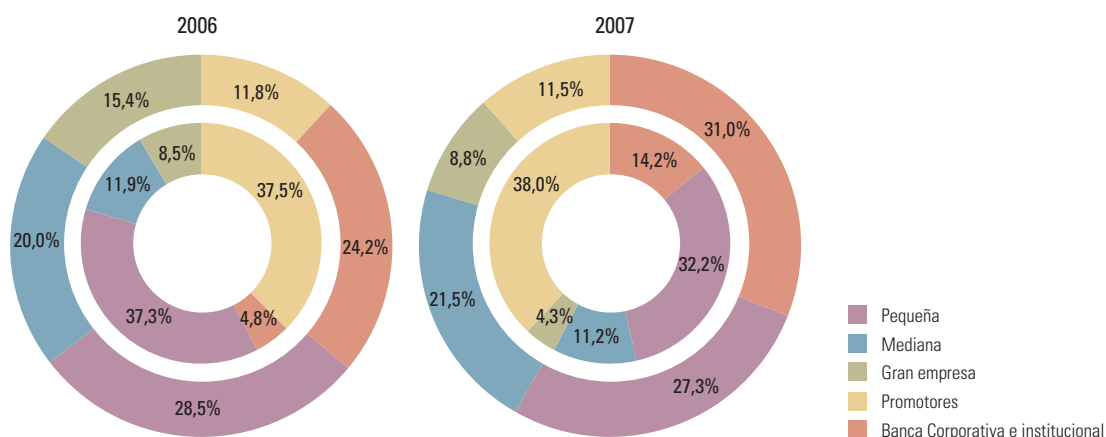
- **Internet:** durante 2007 se ha desarrollado una mejora en el circuito de solicitud de préstamos personales que permite el abono on-line de préstamos para clientes que superen un scoring determinado.
- **Telemarketing:** se han realizado durante el año acciones de concesión de tarjetas de crédito.

### FINANCIACIÓN A CLIENTES PARTICULARES POR FINALIDAD Y SEGMENTO\*



\* El círculo externo se refiere a financiación del consumo. El interno a la financiación de la inversión.

**FINANCIACIÓN A EMPRESAS E INSTITUCIONES POR FINALIDAD Y SEGMENTO\***



\* El círculo externo se refiere a financiación del consumo. El interno a la financiación de la inversión.

**RB3- Financiación con impacto social**

Los importes concedidos en relación a la política de microcréditos y otros sistemas de financiación social quedan reflejados a continuación:

*Microcréditos para el empleo*

El principal objetivo de este programa de microcréditos sociales es combatir la exclusión financiera e impulsar la creación de puestos de trabajo.

**Microcréditos para el empleo\***

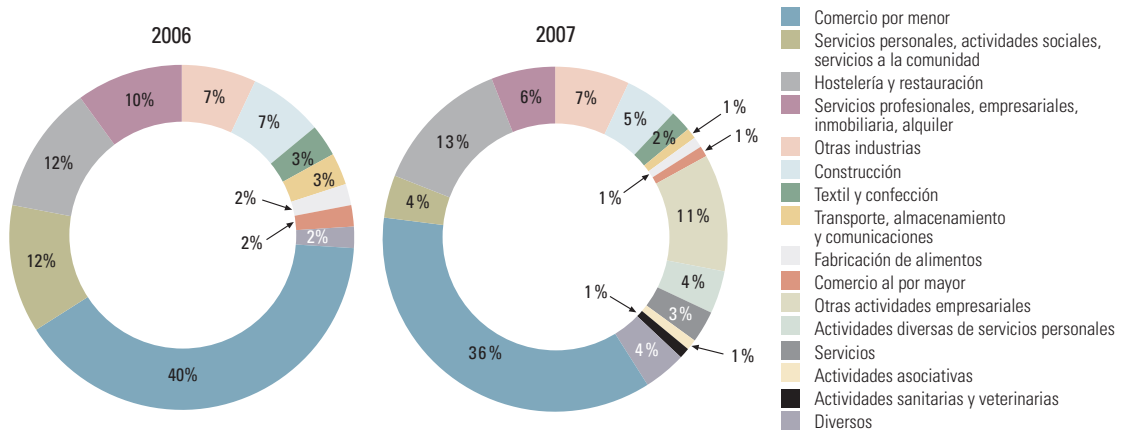
Operaciones concedidas  
Cartera viva en millones de euros

	2005	2006	2007
Operaciones concedidas	311	256	250
Cartera viva en millones de euros	n.d.	5,2	5,4

\* n.d.- No disponible.

En 2007, al igual que el año anterior, el principal sector beneficiado por este tipo de ayuda es el comercio, si bien el alcance se diversifica entre diferentes sectores.

**MICROCRÉDITOS PARA EL EMPLEO POR SECTORES**



Nota: No se dispone de estos datos segmentados por tamaño de empresa o negocio, dado que el sistema de gestión no permite hacer esta distribución.

**Apoyo financiero a empresas y entidades de inserción**

El principal logro de este tipo de apoyo es la contribución a la generación de puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social.

**Financiación a empresas y entidades de inserción\***

Operaciones concedidas  
Importe concedido (miles de euros)  
Empleo creado o apoyado  
Cartera viva (miles de euros)

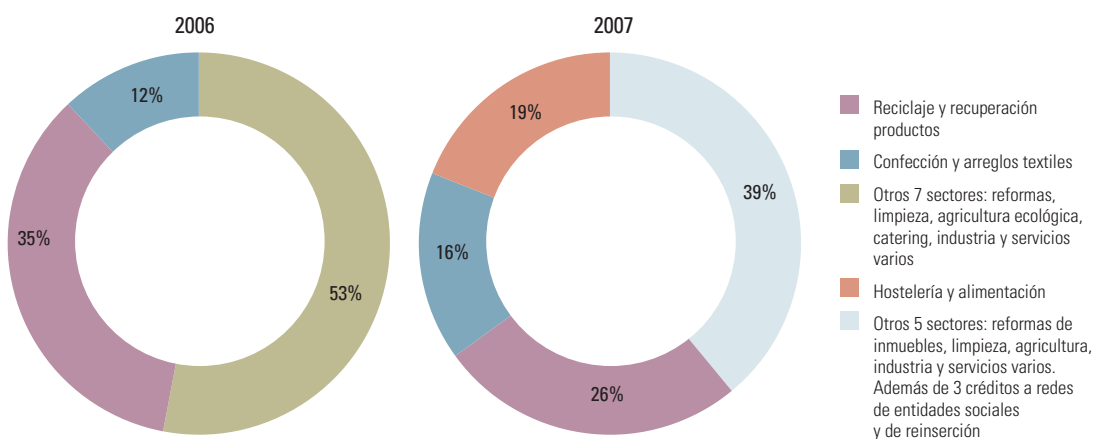
	2005	2006	2007
Operaciones concedidas	18	25	22
Importe concedido (miles de euros)	450	675	540
Empleo creado o apoyado	21	>30	28
Cartera viva (miles de euros)	n.d.	842	609

\* n.d.- No disponible.

Por otro lado, destacar que en 2007 se han financiado 6 proyectos nuevos, con la concesión de 745.000 euros en subvenciones y 775.000 euros en préstamos participativos. Además, los proyectos han recibido apoyos puntuales por un total de 40.830 euros.

Desde un punto de vista de reparto por sectores de actividad, en 2007 se ha añadido el sector empresarial de hostelería y alimentación.

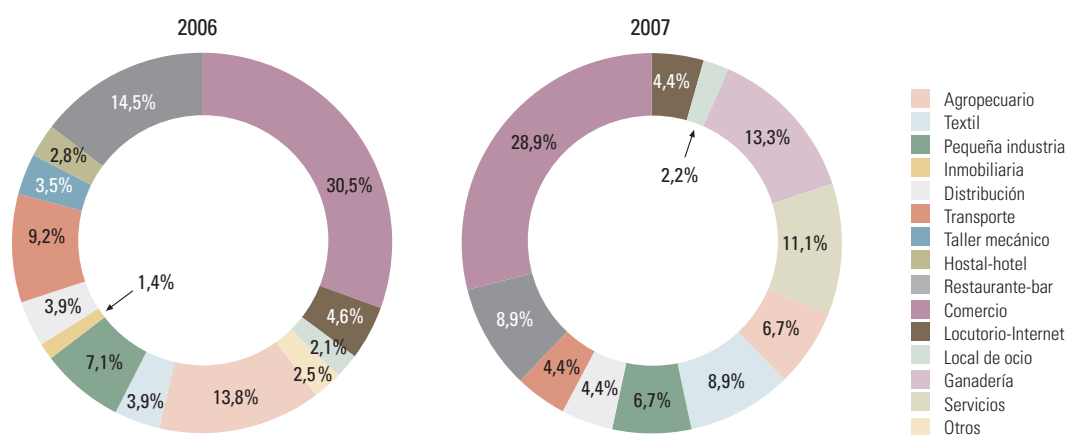
**APOYO FINANCIERO A EMPRESAS Y ENTIDADES DE INSERCIÓN**



### Programa Rétales

Con el apoyo de este programa se han creado en 2007 26 negocios (frente a 10 en 2006), que han generado 76 puestos trabajo (frente a 44 en 2006).

#### PROGRAMA RÉTALES



Diecinueve de estos proyectos se financiaron con un microcrédito de la Fundació Un Sol Món, seis fueron financiados por la entidad contraparte en Ecuador y uno de ellos consiguió financiación propia.

El 100% de los negocios que se financian con microcréditos de la Fundació Un Sol Mon en Ecuador son micro-empresas que se crean o se amplían con no más de 15.000 euros, pues es el límite máximo. El importe medio de la financiación se sitúa entre 8.000 y 9.000 euros.

#### Apoyo técnico-financiero internacional a entidades microfinancieras

Este programa, dirigido a instituciones microfinancieras se realiza aplicando una serie de criterios sociales que no proceden en el caso de conceder un producto financiero ordinario.

En relación a la situación de la financiación concedida hasta diciembre de 2007, la cartera activa presenta un valor de 2.902 miles de euros (frente a 2.248 miles de euros en 2006). Ésta se reparte entre 18 instituciones microfinancieras (12 instituciones en 2006), de tamaño medio y pequeño, situadas en 9 países.

## BANCA DE INVERSIÓN

### IB1- Política de inversiones

Caixa Catalunya, de manera individual o mediante la cooperación con diferentes organismos cuenta con sistemas de financiación orientados a favorecer el desarrollo económico, social y ambiental. Los criterios aplicados son específicos de cada uno de estos sistemas.

#### *Programa de crédito global*

La Entidad tiene firmado con la Diputación de Barcelona el Programa de Crédito Local, que facilita a los ayuntamientos de la provincia el acceso a una línea de préstamos para inversiones. Dicho programa se complementa con una subvención realizada por la Diputación de Barcelona, destinada a la amortización anticipada del capital.

#### Financiación formalizada crédito global

Operaciones formalizadas  
Nominal de las operaciones formalizadas (millones de euros)

	2005	2006	2007
Operaciones formalizadas	102	94	123
Nominal de las operaciones formalizadas (millones de euros)	99,4	92,0	120,3

#### *Colaboración con el Banco Europeo de Inversiones*

Caixa Catalunya en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) a través de la negociación de líneas dirigidas a la financiación de proyectos en el ámbito de sanidad, educación, desarrollo urbano, ahorro energético, desarrollo de infraestructuras y protección del medio ambiente que lleven a cabo tanto empresas privadas como públicas y semipúblicas, con especial atención a las operaciones llevadas a cabo por las administraciones locales.

#### Destinatarios financiación BEI

Administraciones públicas (millones de euros)  
Pequeñas y Medianas Empresas (millones de euros)

	2006	2007
Administraciones públicas (millones de euros)	150	50
Pequeñas y Medianas Empresas (millones de euros)	50	150

#### *Colaboración con la Cámara de Comercio de Barcelona*

Mediante la firma de acuerdos, la Entidad colabora con la Cámara de Comercio de Barcelona en el apoyo del proceso de internacionalización de las empresas y entidades de diversos sectores de actividad en la zona mediterránea, priorizando de este modo el desarrollo social y económico de la región catalana, y fomentando las relaciones bilaterales con los países del Magreb.

#### *Financiación al sector agrario, ganadero y pesquero*

Esta financiación, apoyada en muchos casos por instituciones públicas, dispone de diferentes modalidades de crédito que prevén desde la cobertura de los gastos de campaña hasta la financiación de las inversiones, así

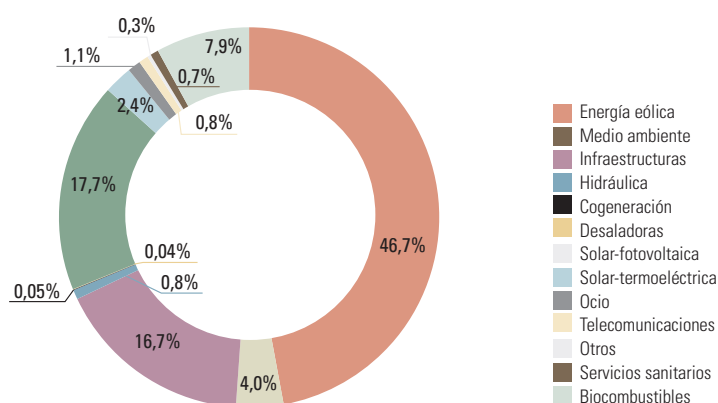


como la concesión de anticipos para atender el pago de las primas por agroseguros. Asimismo, dentro de la modalidad de préstamos con aval de SAECA (Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria), se financian inversiones destinadas a proyectos de conservación o mejora de los sectores forestal, agrícola, ganadero y pesquero.

### Financiación de proyectos

La Entidad analiza y formaliza, atendiendo a su Misión y Visión corporativas, diferentes operaciones de financiación en diversos sectores tal como reflejan el gráfico y la tabla:

#### FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA POR SECTORES



#### Financiación especializada (miles de euros)

Energía eólica  
Medio ambiente  
Infraestructuras  
Hidráulica  
Cogeneración  
Desaladoras  
Solar-fotovoltaica  
Solar-termoeléctrica  
Ocio  
Telecomunicaciones  
Otros  
Servicios sanitarios  
Biocombustibles  
Inmobiliarias

	2006	2007
Energía eólica	555	712
Medio ambiente	216	61
Infraestructuras	248	254
Hidráulica	14	13
Cogeneración	6	7
Desaladoras	6	6
Solar-fotovoltaica	71	269
Solar-termoeléctrica	11	36
Ocio	28	17
Telecomunicaciones	58	12
Otros	2	5
Servicios sanitarios	32	11
Biocombustibles	-	121
Inmobiliarias	9	-
<b>Total</b>	<b>1.256</b>	<b>1.524</b>

Como puede comprobarse, la inversión en Inmobiliarias ha desaparecido en 2007 y se ha añadido un nuevo sector: biocombustibles. Igualmente la financiación se ha incrementado en más de un 20%.

Caixa Catalunya sigue una estrategia orientada a la organización y aseguramiento de operaciones de Project Finance para el desarrollo de proyectos con impacto ambiental favorable que, además, cumplan los requisitos de viabilidad y rentabilidad económica.

Su selección de proyectos tiene en cuenta su impacto real en la sociedad y la existencia de un marco legal propicio. Como parte fundamental del proceso de análisis, se incluye la revisión exhaustiva de todos los aspectos ambientales por parte de asesores especializados, considerando así evaluaciones técnicas de impactos, adecuación a normativas ambientales municipales, autonómicas, estatales y de la Unión Europea, y recopilación de información *in situ*.

En los últimos años los proyectos de energía eólica y solar son los que más destacan, además de otros medioambientales y de infraestructuras.

El saldo vivo referido a la actividad relacionada con la mejora del medio ambiente y el fomento de energías renovables a fecha de 31 de Diciembre de 2007 es de 707,8 millones de euros.

Precisamente, durante los últimos siete años, Caixa Catalunya ha organizado la financiación para la instalación de proyectos energéticos de una potencia de alrededor de 1.390 MW. La producción derivada de esta instalación de potencia eléctrica podría ahorrar la emisión a la atmósfera de aproximadamente 1.360 miles de toneladas de CO<sub>2</sub> cada año en función de la procedencia de la producción eléctrica sustituida.

En el año 2007 ha destacado la dirección de los siguientes proyectos de financiación de energías renovables y medio ambiente. Todos ellos han sido asegurados por Caixa Catalunya en su totalidad:

- Parques Eólico de Peñarrodana en Castilla León, con una inversión asegurada de 38,6 millones de euros.
- Parque Eólico de Montamarta en Castilla León, asegurado por importe de 23,1 millones de euros.
- Parque Eólico de El Hierro, en Castilla León y asegurado por 27,8 millones de euros.
- Parques Eólicos de Cerrato, también en Castilla León, con un importe asegurado de 43 millones de euros.
- Parque Eólico de Valbuena, en la misma Comunidad Autónoma y un volumen de aseguramiento de 32,5 millones de euros.
- Parque Eólico de Lezuza en Castilla La Mancha, con un importe asegurado de 39,5 millones de euros.
- Parque Solar de Fotovoltaica Peninsular, en Castilla la Mancha, por un importe asegurado de 65,3 millones de euros.
- Parque Solar Fotovoltaico de Meridional Solar, en Castilla la Mancha, por un importe asegurado de 83 millones de euros.

Durante el 2008 está pendiente la formalización de diferentes proyectos, también de energía eólica y solar, que están a punto de obtener todos los permisos y autorizaciones necesarios para acometer dichas inversiones. Las instalaciones están situadas en Cataluña, Extremadura, Andalucía y Murcia.

### *Operaciones financieras singulares con impacto ambiental*

A lo largo de 2007 también se ha participado en operaciones financieras singulares organizadas y sindicadas por otras entidades financieras. Se destaca la inversión en el parque eólico de San Lorenzo, ubicado en Castilla y León, con 20 millones de euros en un crédito de 103,4 millones.

El importe total nominal de estas participaciones ha ascendido a 177 millones de euros, con un capital pendiente, a 31 de diciembre de 2007, de 79 millones.

También en un marco singular, la Entidad mantiene un convenio de colaboración con la Generalitat de Catalunya, por importe total de 12 millones de euros, a repartir entre cuatro entidades financieras, destinado a financiar proyectos de energías renovables de tamaño reducido, así como iniciativas empresariales de mejora de la eficiencia energética.

### **IB2- Perfil de los clientes de banca de inversión**

De acuerdo con la clasificación del Banco Mundial, y siguiendo los criterios de producto interior bruto per cápita, las operaciones de este tipo se realizan en países de ingresos altos, miembros de la OCDE.

### **IB3- Transacciones con impacto social**

Con objeto de hacer más comprensible la información cuantitativa relativa a este indicador, y, por lo tanto, en coherencia con el principio de claridad, que también inspira este informe, se ha reflejado la respuesta a este indicador a continuación de cada sistema de financiación en el punto *IB1. Política de Banca de Inversión*.

## **GESTIÓN DE ACTIVOS**

### **AM1- Política de gestión de activos**

La principal responsabilidad en cuanto a gestión de activos vinculados a fondos de inversión recae en la sociedad gestora del Grupo Caixa Catalunya, que es Caixa Catalunya Gestió. La finalidad es ofrecer a los clientes una amplia gama de fondos de inversión a los clientes en la Entidad, tanto garantizados como no, ofreciéndoles alternativas para colocar sus inversiones en función de su perfil de riesgo inversor. Estos productos son facilitados a los clientes de diferentes segmentos de la Entidad e integran las normas de la Comisión Nacional de Mercado de Valores.

Como aspecto sensible en la comercialización de estos productos, hay que destacar el asesoramiento, que contribuye a reforzar una gestión personalizada. Esto es debido tanto a las mayores exigencias de los clientes como a la mayor complejidad de la toma de decisiones de inversión.

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. Esta información se refuerza con la formación que reciben los gestores que atienden a los clientes.

Cabe destacar 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), EFA (European Financial Advisor) y CAIA (Chartered Alternative Investment Analyst Association).

Caixa Catalunya Gestió, dentro de los mismos valores corporativos de la Entidad, compuesta por personal que supera exigentes requisitos técnico-financieros y está sujeto al correspondiente código de conducta, colabora con la Entidad en la formación en asesoramiento financiero. El objetivo es transmitir una cultura de "servicio de inversión" a los diferentes empleados ligados a la comercialización en los diversos segmentos de clientes (particulares, banca personal y banca privada, principalmente), y por lo tanto, menos centrada en producto, manteniendo así a la Entidad en línea con las principales tendencias y necesidades financieras.

En este contexto, destaca el servicio de gestión de patrimonios. En él, 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 los inversores que contratan el servicio.

## AM2- Activos con aspectos sociales

En el catálogo de fondos de inversión, Caixa Catalunya cuenta desde el año 2000 con un fondo de inversión que incorpora criterios de responsabilidad social corporativa. Se trata del CC Europa Valor FI, que destina parte de su comisión de gestión a donaciones a ONG que desarrollan proyectos solidarios. En 2007, así como en años anteriores, los beneficiados han sido Cruz Roja, Intermón Oxfam y Médicos sin Fronteras.

### Patrimonio gestionado

Valor monetario total de activos bajo gestión (millones de euros)  
Valor monetario de activos bajo gestión con componente social (millones de euros)  
% de activos bajo gestión con componente social respecto al total

	2005	2006	2007
Valor monetario total de activos bajo gestión (millones de euros)	3.269,68	3.805,60	3.817,00
Valor monetario de activos bajo gestión con componente social (millones de euros)	10,6	7,6	6,0
% de activos bajo gestión con componente social respecto al total	0,32%	0,20%	0,16%

Este fondo invierte en el índice FTSE4Good Europe, que se caracteriza por el hecho de que los valores en los que invierte deben cumplir requisitos de responsabilidad social corporativa, especialmente de:

- Sostenibilidad ambiental.
- Respeto a los derechos humanos

### AM3- Inversión socialmente responsable

La Entidad, como accionista de las diferentes empresas en las que participa mantiene vínculos más directos con aquéllas en las que por su porcentaje de participación supone control o pertenencia a los órganos de gobierno.

En este sentido, son mayores las afinidades culturales y vinculación estratégica con aquellas sociedades cuya participación es el 100% que se comentan en el capítulo *Perfil de la Organización*. Esta afinidad supone una mayor facilidad para mostrar las preocupaciones que en cada momento se planteen en términos de valores y de Responsabilidad Social Corporativa en general.

Por otra parte, en la toma de decisiones sobre en qué compañías invertir se establecen estrategias de diversificación en diferentes sectores que se revisan periódicamente. Por lo tanto, las inversiones se realizan prioritariamente en industria, energía, hostelería, transporte e infraestructuras, comercio, social y/o cultural, tecnológico, de servicios empresariales, salud y medio ambiente y biotecnología.

La gran mayoría de inversiones o participaciones en empresas van acompañadas de uno o varios puestos en el Consejo de Administración, con el objetivo no sólo de controlar y aportar valor en la buena marcha de las compañías, sino también de vigilar y promover de manera prioritaria que las prácticas de éstas conlleven actuaciones éticas y consideradas con el medio ambiente, así como que se respeten, en todo caso, los derechos de los trabajadores, incluyendo aquéllos relativos a aspectos de salud e higiene.

Algunos ejemplos de inversión relativos a 2005, 2006 y 2007 son los siguientes:

- Energías renovables. Dando lugar a la consolidación de la línea ya establecida en años anteriores de promover las energías limpias y respetuosas con el medio ambiente en 2007, la Entidad ha invertido en 4 empresas dedicadas a la energía eólica y en 4 dedicadas a la energía solar. De éstas, en dos se ha alcanzado una participación del 50%, dado el fuerte interés en participar en la gestión de este tipo de compañías.
- Servicios. Caixa Catalunya ha realizado inversiones en el sector de servicios relacionados con el sector industrial, con el objetivo de fortalecer este tejido, especialmente en Catalunya. Destaca la participación en el capital de Applus (a través de Volja Plus), la operación de capital riesgo mayor de España en el año 2007, donde Caixa Catalunya ha tomado una posición del 22,82% en la compañía conjuntamente con otras Cajas de Ahorros y otras entidades de inversión.
- Salud y biotecnología. La inversión se ha realizado en empresas de análisis clínicos especializados y en el nuevo sector de biotecnología.
- Intermediación financiera. A través de fondos y sociedades de capital riesgo, la Entidad fomenta la inversión, de manera indirecta, en sectores como el tecnológico.
- Hostelería. En este caso la inversión se realiza en una parte significativa en empresas dedicadas a la construcción y explotación de residencias de estudiantes en lugares próximos a campus universitarios.

- Transporte e infraestructuras. De este modo se contribuye a fortalecer la red de infraestructuras del país, elemento base para su desarrollo económico.
- Agroalimentario. El objetivo es potenciar la innovación en los cultivos aplicando profesionales modelos de gestión.

**Nuevas inversiones en participadas empresariales**

Importe invertido (en millones de euros)  
Número de nuevas inversiones

	2005	2006	2007
Importe invertido (en millones de euros)	18,4	31,0	47,8
Número de nuevas inversiones	10	15	11

Adicionalmente, durante el 2007 la Entidad ha continuado financiando proyectos bajo el convenio firmado en 2006 con la Fundación Catalana para la Investigación y la Innovación (FCRI), dedicada a conectar el mundo de la investigación y el mundo de la empresa, facilitando los procesos de transferencia de tecnología y conocimiento, y con la Sociedad Catalana de Inversión en Empresas de Base Tecnológica (Invertec), dedicada a invertir en empresas de base tecnológica en las fases más iniciales de su desarrollo. Mediante este convenio, se ha abierto una línea de financiación por parte de la filial Invercartera, S.A., vía préstamos participativos, destinada a la fase inicial de desarrollo de este tipo de empresas.

## SEGUROS

### INS1- Política de seguros

En cuanto a productos de previsión y seguros, Caixa Catalunya considera la necesidad de disponer de una amplia gama para poder cubrir todas las necesidades de los clientes. Éstas están muy vinculadas a diferentes aspectos sociales y económicos, a los que Caixa Catalunya trata de dar cobertura y facilidades:

- Complementar las pensiones públicas.
- Facilitar el ahorro a largo plazo.
- Cubrir los préstamos hipotecarios en caso de fallecimiento.
- Asesoramiento por expertos en situaciones graves de salud y cobertura.
- Orientación médica.
- Asesoramiento en diferentes trámites.

Distribución de seguros individuales (valoración y contratos)	2005	2006	2007
<b>Riesgo</b>			
Nº de contratos totales aperturados	356.505	380.130	362.064
Valoración monetaria* (miles de euros)	44.264	53.086	54.753
<b>Ahorro</b>			
Nº de contratos totales aperturados	463.175	456.100	435.820
Valoración monetaria* (miles de euros)	2.052.860	2.062.222	2.065.431
<b>Pensiones</b>			
Nº de contratos totales aperturados	448.472	518.395	434.819
Valoración monetaria* (miles de euros)	960.361	1.036.741	1.099.286

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

Distribución de seguros individuales (valoración y contratos)	2005	2006	2007
<b>Riesgo</b>			
Nº de asegurados de vida riesgo	18.370	18.919	9.389
Valoración monetaria* (miles de euros)	1.669	1.999	694
<b>Ahorro</b>			
Nº de asegurados de vida ahorro	6.295	6.803	7.365
Valoración monetaria* (miles de euros)	210.404	215.263	282.251
<b>Pensiones</b>			
Nº de partícipes y beneficiarios en planes de pensiones	16.857	20.094	21.384
Valoración monetaria* (miles de euros)	369.149	398.713	443.777

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

Por último, destaca el compromiso de calidad de Caixa Catalunya con los clientes y con el asesoramiento, siguiendo tanto la normativa como las mejores prácticas relacionadas.

### INS2- Perfil de los clientes

Los contratos de seguros de riesgo, seguros de ahorro y planes de pensiones se distribuyen prácticamente a partes iguales entre hombres y mujeres, con un 52% y 48%, respectivamente. Asimismo, por edades, estos productos se distribuyen en un 74% para clientes de entre 35 y 64 años, el 24% entre personas más jóvenes de 35 años y el 2% restante entre personas de más de 64 años.

En el caso de empresas, la distribución por tamaño es la siguiente:

Distribución contratos por tamaño de la empresa	2005	2006	2007
<b>Seguros de riesgo</b>			
Con menos de 250 personas	98,53%	99,98%	99,53%
Con más de 250 personas	1,47%	0,02%	0,47%
<b>Seguros de ahorro</b>			
Con menos de 250 personas	64,44%	72,48%	75,00%
Con más de 250 personas	35,56%	27,52%	25,00%
<b>Planes de pensiones</b>			
Con menos de 250 personas	81,08%	96,96%	90,11%
Con más de 250 personas	18,92%	3,04%	9,89%

### INS3- Reclamaciones de clientes

Durante el año 2007, Caixa Catalunya ha recibido 43 reclamaciones de productos de seguro tratadas por el Servicio de Atención al Cliente. El Defensor del Cliente ha tratado un total de 28 reclamaciones, 11 referidas a productos de seguros de vida y 17 a planes de pensiones. Finalmente, se han atendido 9 reclamaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, todas correspondientes a seguros de vida. Según se establece en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Caixa Catalunya, todas las reclamaciones referidas a planes de pensiones son estudiadas y resueltas por el Defensor del Cliente.

Los motivos de reclamación más destacados han sido los rechaces de siniestros para los seguros, mientras que para Planes de Pensiones ha sido la "justificación de su rentabilidad" y la solicitud de prestación de los derechos consolidados aportados posteriormente a la jubilación.

### INS4- Seguros con aspectos sociales

Siendo que la mayoría de los productos de aseguramiento están muy vinculados a aspectos sociales y económicos diversos, aquéllos que consideran en sus fines el aportar beneficio a la sociedad, son el CC Plan de Pensiones Solidario y el Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII:

- CC Plan de Pensiones Solidario. Invierte en el índice DJSI STOXX ex All y se caracteriza por el hecho de que los valores que lo integran deben cumplir requisitos de responsabilidad social corporativa, especialmente en el ámbito ambiental y el respeto a los derechos humanos. Además, cede anualmente un 0,25% del valor efectivo para financiar proyectos sociales, medioambientales, etc., de la Obra Social de Caixa Catalunya. El patrimonio gestionado por el CC Plan de Pensiones Solidario asciende a 3.721 miles de euros a 31 de diciembre de 2007.



- Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII. Es un producto para empresas cuyas inversiones siguen un patrón ético y cumplen requisitos de sostenibilidad ambiental, diálogo con los stakeholders o grupos de interés y respeto a los derechos humanos. A su vez, excluye la inversión en valores de compañías productoras de tabaco, productoras de sistemas de armamento, centrales nucleares y compañías involucradas en la extracción y el procesamiento de uranio. El patrimonio del Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII a 31 de diciembre de 2007 asciende a 23.587 miles de euros.

El patrimonio de estos planes representa el 1,77% del total de planes gestionados por Ascat Vida.

En 2008, el Suplemento Social del Sector financiero de GRI experimentará algunas modificaciones. Aun cuando se trata todavía de un proyecto piloto, se han propuesto una serie de cuestiones sobre las que habrá que reportar en un futuro que no se exigían hasta el momento. Por ello, en Caixa Catalunya queremos comenzar a proporcionar la información relativa a dichas cuestiones, tales serían:

***Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.***

Cabe destacar que Caixa Catalunya está presente en un total de 57 poblaciones de menos de 5.000 habitantes y en 7 es la única Entidad financiera presente.

***Iniciativas para hacer más accesibles los servicios y productos a personas con minusvalías (ej. cajeros adaptados).***

Las barreras arquitectónicas de acceso son suprimidas en todas las oficinas nuevas y en aquellas con reformas totales, salvo en muy contadas excepciones en aquellos casos en los que sea técnicamente imposible. Es reseñable también que en todas las oficinas se instalan igualmente lavabos adaptados.

***Acciones en cuanto al diseño y venta de productos y servicios financieros.***

En general para todos los productos que se comercializan y, de manera especial para aquellos en los que existe una campaña comercial, se elaboran unas pautas comerciales y se define a qué público van dirigidos.

En cuanto a la definición de público tiene en cuenta las características sociodemográficas (edad, ocupación, etc.) y financieras (tipo de productos y servicios contratados) de cada cliente.

Las pautas comerciales tienen por finalidad que el vendedor conozca en profundidad los argumentos que generan beneficios al cliente y que hacen que una oferta en concreto sea adecuada para el público que se ha definido.

*Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.*

Además de la adaptación a la normativa europea MiFID, anteriormente expuesta, que ha supuesto la mejora en la información de productos que trasladada a los clientes, también se adecúa la información de productos al perfil de riesgo y de conocimiento en productos financieros del cliente.


No obstante, cabe destacar que la información a clientes se elabora siempre con una voluntad didáctica, porque son dos los usuarios de la información:

- **El cliente:** que debe conocer y comprender el funcionamiento de los diferentes productos que pudiera tener contratados.
- **La red comercial:** que debe tener un buen conocimiento de los nuevos productos u ofertas que se elaboran, así como las guías, los argumentarios y otras "preguntas frecuentes" que se ponen a su disposición.

## **7. Contenidos básicos GRI**

A continuación se identifica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI 2006, también denominada G3.

De forma previa a la lectura de esta tabla, es interesante destacar que Caixa Catalunya declara este informe con el nivel A + en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa realizada de manera voluntaria y la revisión llevada a cabo por GRI (GRI Checked).

		Nivel de aplicación						
		C	C+	B	B+	A	A+	
Contenidos básicos	<b>Perfil según G3</b>	Informar de 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados al nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Mismos requisitos que los listados en nivel B	Informe verificado externamente	
	<b>Enfoques de gestión según G3</b>	No hace falta		Enfoque de gestión par cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		
	<b>Indicadores de desempeño G3 e Indicadores de Suplementos Sectoriales</b>	Informar como mínimo de 10 indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informar como mínimo de 20 indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada tipo: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre Productos.		Informar de cada indicador principal de G3 y de los Suplementos Sectoriales*, con especial atención al Principio de Materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.		

\* Suplementos sectoriales en la versión final.

Para cada código de G3, se indica la página o localización, además de:

- **Tipos:** Para los indicadores se muestra si es Central - Principal (C), o si por el contrario es Adicional (A).
- **Página:** Se indican las páginas en las que se encuentra la información, si bien a lo largo del Informe se ha seguido de manera estricta el orden de información e indicadores de la Guía G3. En aquellos casos para los que tras su estudio se ha concluido que el indicador no es aplicable a la Organización, se acompaña de la indicación n.a. Por otra parte, en los casos en que no se ha contado con información suficiente para dar respuesta, se indica como n.d. En ambos casos, el motivo de omisión se encuentra adecuadamente explicado en la página y el capítulo correspondiente, puesto que se ha considerado más claro para los usuarios del informe.
- **Protocolo indicador (P.I.):** Se indica si se ha utilizado o no el protocolo de GRI para el indicador correspondiente. En términos generales se han seguido estos protocolos, si bien, no ha sido así en aquellas situaciones de compleja aplicación y/o adaptación, considerando el sistema de medición habitualmente utilizado.

- **Cobertura:** En esta columna se informa sobre el nivel de información alcanzado para los diferentes aspectos GRI en los que procede. Se puede referir a:
  - Grupo CC: Grupo Caixa Catalunya
  - Grupo CCr: Grupo Caixa Catalunya reducido, que a efectos de este informe, se considera el compuesto por Caixa Catalunya y las empresas del grupo pertenecientes a sectores de actividad con impactos no significativos relativos en términos de sostenibilidad (Seguros, Servicios financieros, Internet e IT, Gestoras e Intermediación financiera) y en especial las principales filiales en estos sectores indicadas en el punto 2.3.
  - Caixa Catalunya
  - Fundaciones de la Obra Social
  - Procam, Promotora Catalunya Mediterránea, S.A.
  - Ascat Vida. Sociedad Aseguradora
  
- **VF:** Hace referencia a los comentarios del Verificador externo, los cuales están complementados por el informe de verificación externa que se incorpora en este Informe de RSC anual. En dicha columna, las indicaciones n.a. y n.d. significan que no aplica o no se dispone de verificación por las mismas circunstancias particulares del indicador.

En el caso del Suplemento Social Financiero-SSF-, según su versión piloto de noviembre de 2002, se indican únicamente páginas, cobertura y aspectos de verificación.

Código G3	Páginas	Cobertura	Código G3	Páginas	Cobertura
<b>1. Estrategia y análisis</b>			3.11	28	–
1.1	5-6	Grupo CCr y fundaciones	<b>Índice de contenidos GRI</b>		
1.2	7-12	Grupo CCr y fundaciones	3.12	28	–
<b>2. Perfil de la Organización</b>			<b>Verificación</b>		
2.1	14	–	3.13	29	–
2.2	14-16	–	<b>4. Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés</b>		
2.3	16-17	–	<b>Gobierno</b>		
2.4	18	–	4.1	31-34	–
2.5	18	–	4.2	34	–
2.6	18	–	4.3	35	–
2.7	18-20	–	4.4	35	–
2.8	20	–	4.5	35	–
2.9	20-21	–	4.6	35-36	–
2.10	21	–	4.7	36-37	–
<b>3. Parámetros del Informe</b>			4.8	37-39	–
<b>Perfil del Informe</b>			4.9	39-40	–
3.1	23	–	4.10	41	–
3.2	23	–	<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
3.3	23	–	4.11	41-42	Grupo CCr y fundaciones
3.4	23	–	4.12	42-43	Grupo CCr y fundaciones
<b>Alcance y cobertura del Informe</b>			4.13	44-45	Grupo CCr y fundaciones
3.5	23-26	–	<b>Participación de los grupos de interés</b>		
3.6	26-27	–	4.14	45-46	–
3.7	26-27	–	4.15	46-47	–
3.8	27	–	4.16	47	–
3.9	27	–	4.17	48	–
3.10	28	–			

Código G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF	Código G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF
<b>5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño</b>						EN22	C	75-76	No	Caixa Catalunya	(6)
<b>Dimensión Económica</b>						EN23	C	76	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
<b>Desempeño Económico</b>						EN24	A	76	-	-	n.a.
E.G.	-	51	-	Grupo CCr y fundaciones		EN25	A	76	-	-	n.a.
EC1	C	51-53	Sí	Grupo CC y Procám (1)		<b>Productos y servicios</b>					
EC2	C	53	Sí	Grupo CCr y fundaciones	✓	E.G.	-	61-68	-	Caixa Catalunya	
EC3	C	54	Sí	Caixa Catalunya	✓	EN26	C	76	No	Caixa Catalunya	✓
EC4	C	54	Sí	Caixa Catalunya	✓	EN27	A	76	-	-	n.a.
<b>Presencia en el mercado</b>						<b>Cumplimiento normativo</b>					
E.G.	-	55	-	Caixa Catalunya		E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones	
EC5	A	55	Sí	Caixa Catalunya	✓	EN28	C	76	Sí	Caixa Catalunya	✓
EC6	C	56	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓	<b>Transporte</b>					
EC7	C	56-57	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓	E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Impactos económicos indirectos</b>						EN29	A	77	-	-	n.d.
E.G.	-	57	-	Grupo CCr y fundaciones		<b>Aspectos generales</b>					
EC8	C	57-58	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓	E.G.	-	68-68	-	Grupo CCr y fundaciones	
EC9	C	58-59	Sí	Grupo CCr y fundaciones	✓	EN30	A	77	-	Caixa Catalunya y fundaciones	(7)
<b>Dimensión ambiental</b>						<b>Dimensión social</b>					
<b>Materiales</b>						<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>					
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		<b>Empleo</b>					
EN1	C	68	Sí	Caixa Catalunya	✓	E.G.	-	79-80	-	Grupo CCr y fundaciones	
EN2	C	68	-	-	n.d.	LA1	C	80-83	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
<b>Energía</b>						LA2	C	83-84	Sí	Caixa Catalunya	✓
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		LA3	A	84	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN3	C	68	Sí	Caixa Catalunya	(2)	<b>Relación empresa/trabajadores</b>					
EN4	C	69	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(3)	E.G.	-	85-86	-	Caixa Catalunya y fundaciones	
EN5	A	69	-	-	n.d.	LA4	C	86	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
EN6	A	69	-	-	n.a.	LA5	C	86	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN7	A	69	-	-	n.d.	<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>					
<b>Agua</b>						E.G.	-	86-89	-	Grupo CCr, Procám y fundaciones	
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		LA6	A	89-90	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN8	C	70	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(4)	LA7	C	90-91	No	Caixa Catalunya	(8)
EN9	A	70	-	-	n.a.	LA8	C	91	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
EN10	A	70	-	-	n.a.	LA9	A	91-92	Sí	Caixa Catalunya	✓
<b>Biodiversidad</b>						<b>Formación y educación</b>					
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		E.G.	-	92-93	-	Grupo CCr y fundaciones	
EN11	C	70-73	No	Grupo CCr y fundaciones	✓	LA10	C	93-94	Sí	Caixa Catalunya, fundaciones, Procám y Ascat Vida	✓
EN12	C	73	No	Grupo CCr y fundaciones	✓	LA11	A	95	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN13	A	73	No	Grupo CCr y fundaciones	✓	LA12	A	95-96	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN14	A	73	No	Grupo CCr y fundaciones	✓	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
EN15	A	74	-	Grupo CCr y fundaciones	n.a.	E.G.	-	96	-	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>						LA13	C	96-100	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
E.G.	-	61-68	-	Grupo CCr y fundaciones		LA14	C	100-101	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	✓
EN16	C	74	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(5)						
EN17	C	74	-	-	n.d.						
EN18	A	75	-	-	n.d.						
EN19	C	75	-	-	n.d.						
EN20	C	75	-	-	n.a.						
EN21	C	75	-	-	n.a.						

1. En los datos de Caixa Catalunya y del Grupo no se han desglosado los impuestos diferentes a impuestos sobre sociedades.  
 2. Sólo se informa del consumo correspondiente a los edificios centrales.  
 3. Sólo se informa del consumo correspondiente a los edificios centrales.  
 4. Sólo se informa del consumo correspondiente a los edificios centrales.  
 5. Sólo se informa de las emisiones directas e indirectas en edificios centrales.  
 6. Sólo se informa del papel gestionado.  
 7. Se informa de los gastos referentes a la gestión ambiental de las oficinas certificadas y los recursos aportados por la Fundació Territori i Paisatge.  
 8. En el caso de las enfermedades profesionales, sólo se presentan datos del personal propio.

Código G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF	Código G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF
<b>Derechos Humanos</b>						S02	C	114-115	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamiento</b>						S03	C	115	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	101-102	–	Grupo CCr y fundaciones		S04	C	116	Sí	Caixa Catalunya	√
HR1	C	102-103	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Política pública</b>					
HR2	C	103	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	–	116	–	Grupo CCr y fundaciones	
HR3	A	103	Sí	Grupo CCr y fundaciones	n.d.	S05	C	117	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√
<b>No discriminación en las operaciones</b>						S06	A	117	Sí	Caixa Catalunya	(9)
E.G.	–	103-105	–	Grupo CCr y fundaciones		<b>Comportamiento de competencia desleal</b>					
HR4	C	105	Sí	Caixa Catalunya y Fundaciones	√	E.G.	–	118	–	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>						S07	A	118	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	105-106	–	Grupo CCr y fundaciones		<b>Cumplimiento normativo</b>					
HR5	C	107	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	–	119	–	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Abolición de la explotación infantil</b>						S08	C	120		Caixa Catalunya	√
E.G.	–	107-108	–	Grupo CCr y fundaciones		<b>Productos y servicios</b>					
HR6	C	108-109	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Salud y seguridad del cliente</b>					
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>						E.G.	–	120-121	–	Grupo CCr	
E.G.	–	107-108	–	Grupo CCr y fundaciones		PR1	C	121-122	Sí	Grupo CCr	√
HR7	C	109	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	PR2	A	122	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Prácticas de seguridad</b>						<b>Etiquetado de productos y servicios</b>					
E.G.	–	109	–	Grupo CCr		E.G.	–	122-123	–	Grupo CCr	
HR8	A	110	Sí	Caixa Catalunya	√	PR3	C	123-124	Sí	Grupo CCr	√
<b>Derechos de los indígenas</b>						PR4	A	124	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	110	–	Grupo CCr y fundaciones		PR5	A	125	Sí	Grupo CCr	√
HR9	A	110	–	–	n.a.	<b>Comunicaciones de marketing</b>					
<b>Sociedad</b>						E.G.	–	126	–	Grupo CCr	
<b>Comunidad</b>						PR6	C	126	Sí	Grupo CCr	√
E.G.	–	110-111	–	Grupo CCr y fundaciones		PR7	A	127	Sí	Caixa Catalunya	√
S01	C	111	No	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Privacidad del cliente</b>					
<b>Corrupción</b>						E.G.	–	127	–	Grupo CCr	
E.G.	–	111-114	–	Grupo CCr, Procam y fundaciones		PR8	A	127	Sí	Caixa Catalunya	√
						<b>Cumplimiento normativo</b>					
						E.G.	–	127	–	Grupo CCr	
						PR9	C	128	Sí	Caixa Catalunya	√

9. Sólo se informa sobre créditos a grupos políticos con representantes en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que participan en el proceso electoral.

Código G3	Tipos Páginas	PI	Cobertura	VF	Código G3	Tipos Páginas	PI	Cobertura	VF
<b>6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero</b>									
<b>Gestión de la RSC</b>									
CSR1	132		Grupo CCr y fundaciones	√	SUP1	135		–	n.d.
CSR2	132		Grupo CCr y fundaciones	√	SUP2	136		–	n.d.
CSR3	132		Grupo CCr y fundaciones	(10)	<b>Banca minorista</b>				
CSR4	132		Grupo CCr y fundaciones	√	RB1	136-139		Grupo CCr y fundaciones	√
CSR5	133		Caixa Catalunya	√	RB2	140-141		Caixa Catalunya	√
CSR6	133		Grupo CCr y fundaciones	√	RB3	141-143		Caixa Catalunya y fundaciones	√
<b>Cumplimiento social interno</b>					<b>Banca de inversión</b>				
INT1	133		Grupo CCr y fundaciones	√	IB1	144-147		Caixa Catalunya	√
INT2	133		Grupo CC y fundaciones	√	IB2	147		Grupo CC	√
INT3	134		–	(11)	IB3	147		Caixa Catalunya	√
INT4	134		Caixa Catalunya	√	<b>Gestión de activos</b>				
INT5	134-135		–	n.d.	AM1	147-148		Grupo CCr	√
INT6	135		Caixa Catalunya y fundaciones	(12)	AM2	148		Grupo CCr	√
INT7	135		Caixa Catalunya y fundaciones	√	AM3	149-150		Grupo CCr	√
<b>Cumplimiento con la sociedad</b>					<b>Seguros</b>				
SOC1	135		Caixa Catalunya y fundaciones	√	INS1	150-151		Grupo CCr	√
SOC2	135		Grupo CC y Procám	√	INS2	151-152		Grupo CCr	√
					INS3	152		Grupo CCr	√
					INS4	152-154		Grupo CCr	√

10. Sólo se informa de la verificación externa del informe de RSC y de los procesos de auditoría interna y externa de los sistemas de calidad y medio ambiente.

11. Sólo se informa de la existencia de un sistema de evaluación de la satisfacción de los empleados con la formación recibida.

12. Se informa del ratio salarial total, sin desglosar por categorías de empleados.



## **8. Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

### COMUNICACIÓN DE PROGRESOS Y GRI-G3

Conforme a las mejores prácticas de elaboración de Informes de Progreso del Pacto Mundial, y dado el análisis realizado sobre materialidad y relevancia de los contenidos a incorporar en el Informe de RSC 2006, Caixa Catalunya ha integrado ambos informes como la mejor manera de comunicar y compartir sus progresos con los grupos de interés.

Por este motivo, a lo largo del informe se ha hecho especial énfasis en determinados aspectos alineados con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Estos aspectos se pueden encontrar en diferentes puntos del informe:

- **Presentación del Presidente y Carta del Director General**, en el capítulo *1. Estrategia y análisis*, expresando nuestra reafirmación con el Pacto y su influencia en la estrategia de la Entidad.
- **Políticas, compromisos, sistemas y acciones** para la implantación de los 10 principios en los capítulos: *Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de los grupos de interés*, donde se denota la coherencia de nuestra cultura, valores e iniciativas con los principios.  
*Enfoques de gestión ambiental, de Prácticas laborales, de Derechos Humanos y Sociedad*, que a su vez describen las políticas y prácticas con respecto a estos temas.
- **Resultados alcanzados**, a través de los *Indicadores de Desempeño* de los diferentes temas tratados por el Pacto Mundial e incorporados por GRI en su Guía G3. A continuación se indican estas relaciones.

**Principios del Pacto Mundial**

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Indicadores GRI-G3	Págs.
HR1-HR9	102-110
HR1-HR2	102-103
HR8	109-110
HR5	106-107
LA4-LA5	86
HR7	109
HR6	108
HR4	105
LA2	83-84
LA13-LA14	96-101
4.11	41-42
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN13-EN14	73
EN18	75
EN21-EN22	75-76
EN26-EN27	76
EN30	77
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN18	75
EN26-EN27	76
S02-S04	114-116

## **9. Informe de verificación externa**



## Informe de Verificación Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 de Caixa Catalunya

### Qué hemos verificado: alcance de nuestro trabajo

CAIXA CATALUNYA nos ha requerido para verificar que la información contenida en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC), no contiene ningún error significativo.

Asimismo, hemos verificado la adaptación de los contenidos del IRSC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y al suplemento social del sector financiero, así como la validación de los indicadores propuestos en dicha guía y suplemento.

### Qué hemos hecho: estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) 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, así como a las diversas unidades de CAIXA CATALUNYA que han participado en la elaboración del IRSC, y en 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 recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2007.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la materialidad e integración de la información incluida en el IRSC en función del entendimiento de CAIXA CATALUNYA de los requerimientos de los grupos de interés.
- Contraste de que el contenido del IRSC no contradice ninguna información relevante suministrada por CAIXA CATALUNYA en su Informe Anual y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC a lo que señala la Guía G3 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y de los específicos del suplemento social del sector financiero incluida en el IRSC 2007 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CAIXA CATALUNYA.

### Qué hemos encontrado: nuestras conclusiones

En el índice de contenidos e indicadores GRI incluido en el apartado 7 se detallan los indicadores revisados y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos señalados por el GRI.

Como consecuencia de los procedimientos de revisión efectuados, no se ha puesto de manifiesto ningún hecho que nos lleve a pensar que:

- el IRSC 2007 no ha sido preparado de acuerdo con la Guía G3 y el suplemento social del sector financiero.
- la información incluida en el IRSC 2007 de CAIXA CATALUNYA contiene errores significativos.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CAIXA CATALUNYA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la responsabilidad corporativa. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- Ampliar el dialogo con los grupos de interés para la identificación de aspectos relevantes en todas las áreas de negocio del Grupo.
- Extender y concretar los compromisos en materia de medio ambiente y trasladar la responsabilidad social a la cadena de aprovisionamiento del Grupo.

Avda. Diagonal, 654  
08034 Barcelona  
España

Tel.: +34 932 80 40 40  
Fax: +34 932 80 28 10  
www.deloitte.es

### Responsabilidades de la Dirección de CAIXA CATALUNYA y de Deloitte

- La preparación del IRSC 2007, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Secretario General de CAIXA CATALUNYA, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en la revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CAIXA CATALUNYA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia de Deloitte, las cuales cubren los requerimientos del Código Ético de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IRSC 2007 de CAIXA CATALUNYA.

Barcelona, 20 de febrero de 2008

DELOITTE

Helena Redondo

