



Informe de Responsabilidad Social Corporativa



CARTA DEL PRESIDENTE

“Gestión responsable al servicio de la sociedad”

Como Presidente de *cajacírculo*, representa una enorme satisfacción poder presentarles el séptimo informe de Responsabilidad Social Corporativa de esta Entidad, en unos momentos de incertidumbre debido la coyuntura económica por la que estamos atravesando. Porque estamos convencidos de que la mejor forma de abordar situaciones como en la que nos hayamos inmersos es trabajando con mayor firmeza, teniendo una directriz clara, con la responsabilidad y transparencia que siempre nos ha caracterizado y sin perder la ilusión, con la mirada puesta en construir el mejor futuro posible.

A pesar de las dificultades actuales de la economía mundial, nuestra entidad continúa trabajando por mejorar la vida de los que nos rodean llevando a cabo acciones y estrategias que posibiliten los cambios necesarios para una recuperación urgente. Creemos que, a pesar de todas las circunstancias adversas que nos estamos encontrando, no es el momento de cejar en el empeño, y debemos seguir avanzando con la cordura y el sentido que requiere la situación, firmes en la búsqueda de nuevas posibilidades para el futuro.

Estos propósitos se ven reflejados en el presente informe de Responsabilidad Social Corporativa, que continúa estando ligado, como es lógico, a nuestra estrategia de negocio, ya que para *cajacírculo*, tal como demuestran el balance y su cuenta de resultados en 2010, siguen siendo imprescindibles, parámetros como la calidad del servicio, la solvencia financiera, el asegurar el buen fin de las inversiones realizadas y una gestión excelente de los recursos de clientes.

Sin duda alguna, esta gestión responsable y eficaz posibilita mantener y certificar por muchos años nuestro compromiso con la sociedad y con el resto de grupos de interés o stakeholders.

Por este motivo, en *cajacírculo* hemos creído necesario trazar unas políticas y un plan estratégico para enfrentarnos al nuevo contexto de mercado, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar y evolucionando en su modelo de negocio y de gestión. Una nueva estrategia que pasará también por la colaboración con unos nuevos compañeros de viaje, Caja Inmaculada y Caja Badajoz, unas entidades con las que compartimos valores tan importantes como

el compromiso, la afinidad y la complementariedad, fundamentos tan determinantes en la actualidad como el elevado nivel de solvencia y liquidez, y sobre todo, una filosofía y unos objetivos inquebrantables en colaborar y contribuir al desarrollo de nuestra sociedad, trabajando y progresando por mejorar aún más la calidad de vida y el bienestar social de nuestros ciudadanos, unidos y vinculados especialmente a los destinos de nuestra tierra.

Con todo ello, afrontamos el inmediato futuro con la tranquilidad que aportan los principales indicadores, reflejo de una trayectoria de crecimiento moderado y prudente gestión del riesgo, de buenos niveles de solvencia y liquidez y, en definitiva, de una estrategia basada en la prudencia, con la que podamos seguir trabajando, con el mismo ímpetu que en los últimos cien años, siendo capaces de influir de manera sostenible en el progreso social, económico y medioambiental de nuestro territorio.

Toda esta información se recoge ampliamente en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de *cajacírculo*, correspondiente al ejercicio 2010.

José Ignacio Mijangos Linaza
Presidente de *cajacírculo*

1. Cajacírculo

1. Introducción

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos, cuyo nombre comercial es *cajacírculo*, es una Institución Católica, Benéfica y Social, de naturaleza privada y carácter social, exenta de lucro mercantil, calificada como Entidad General de Ahorro Popular (2.1). Fue fundada en el año 1909 por el Consejo de Gobierno del Círculo Católico de Obreros de Burgos a instancias del arzobispado de la Diócesis, que aportó el fondo de dotación inicial.

Desde sus inicios *cajacírculo* se dedicó a promover y administrar el ahorro de las clases más desfavorecidas para facilitar su acceso a una vivienda digna y a una instrucción integral de la persona a través de sus obras benéficas y sociales, especialmente en los campos de la enseñanza. Este espíritu que guió su fundación, sigue teniendo vigencia en la actualidad, contribuyendo a la formación y reparto de la riqueza y bienestar social mediante la financiación de actividades económicas y prestación de servicios.

Hoy en día, la actividad de *cajacírculo* es puramente financiera, pudiéndose equiparar a la de un banco, con la diferencia de que sus excedentes anuales (resultado después de impuestos) se destinan, por una parte, al aumento de la solvencia de la Entidad mediante la dotación de reservas y, por otra, a la constitución y mantenimiento de obras sociales propias y en colaboración, característica específica de las Cajas de Ahorros. Al no existir capital social, *cajacírculo* no tiene accionistas ni reparte dividendos (2.6).

El domicilio de la Entidad está ubicado en la ciudad de Burgos, Avenida de los Reyes Católicos, número 1 (2.4).

En octubre de 2010, la Asamblea General de *cajacírculo* aprobó el Proyecto de Integración mediante la constitución de un Sistema Institucional de Protección entre Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos, Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón y Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz.

2. Grupo *cajacírculo*

(2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8.)

Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos es la sociedad matriz del Grupo.

El Grupo *cajacírculo* está compuesto además por BancaSeguros *cajacírculo* S.A., Viviendas *cajacírculo* S.A., Viajes *cajacírculo* S.A., y distintas participaciones en sociedades industriales de sectores económicos clave en la economía actual.

Grupo <i>cajacírculo</i>	
Viviendas <i>cajacírculo</i> , S.A.U.	Promoción inmobiliaria y gestión
Espacio Industrial Cronos, S.L.	Promoción, construcción, gestión, administración y tráfico inmobiliario de carácter industrial
<i>Cajacírculo</i> operador de Banca-Seguros vinculado, S.A.	Intermediación y asesoramiento en seguros
Viajes <i>cajacírculo</i> , S.A.	Agencia de Viajes
Tecnología Informática Financiera, S.A.	Prestación de servicios en relación con el tratamiento de la información
Genética El Bardal, S.A.	Promoción, producción y comercialización de productos y explotaciones agropecuarias

Todas las empresas que conforman el Grupo *cajacírculo* desarrollan su actividad en España.

En el Informe Anual de *cajacírculo*, publicado en su página web www.caja-circulo.es se describe la estructura del Grupo, así como las diferentes empresas participadas.

En la página web de *cajacírculo* podemos encontrar todos los informes anuales y hechos relevantes de la Entidad. Durante el ejercicio 2010 no se han producido actividades de negocio que puedan afectar sensiblemente a la comparabilidad de la memoria respecto a períodos anteriores (3.8).

Durante el ejercicio 2010 no se han realizado cambios en la estructura y propiedad de la entidad, si bien se firmó el Acuerdo de Constitución del SIP entre Caja Inmaculada de Zaragoza y Caja Badajoz, que comenzará a operar el 1 de enero de 2011 bajo la forma societaria de Banco Grupo Cajatres S.A. (2.9).

CREACIÓN DE UN SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN

(2.3) (2.9) (3.11)

El panorama financiero de Entidades de Crédito, en especial en el sector de las Cajas de Ahorros, ha sufrido una profunda y trascendente transformación, que ha supuesto una auténtica reconversión. Esta reconversión ha supuesto, en algunos casos, sufrir una metamorfosis mudando del modelo Caja de Ahorros a otro distinto. Pero el Grupo formado por *cajacírculo*, CAI y Caja Badajoz, no renuncia a los principios que guiaron a los fundadores de las tres Entidades, que era crear unas Instituciones

de marcada vocación social. Por el contrario, en el Contrato de Integración se expresa de manera clara, el compromiso renovado y actualizado con tales valores.

La fusión en un Sistema Institucional de Integración (SIP) de *cajacírculo*, Caja Inmaculada y Caja Badajoz ha supuesto un reforzamiento de la solvencia y liquidez, la diversificación del negocio y una mejora de la operatividad y competitividad. Es uno de los grupos más sólidos del sistema financiero español: su coeficiente de solvencia es de los más elevados del sector, tiene una amplia posición de liquidez y un core capital que cumple ya con los requisitos que marca la normativa internacional Basilea III para 2019.

Caja3 superó las pruebas de resistencia realizadas en julio de 2010 por el Comité de Supervisores Bancarios Europeos a los principales bancos y cajas de la Unión Europea. Sus resultados superaron el nivel de solvencia exigido (Tier 1), incluso en el escenario más adverso de los planteados. Además de estos buenos resultados, el Grupo no ha necesitado recurrir al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB).

Cronología

El 21 junio 2010 el Consejo de Administración de *cajacírculo* aprobó un principio de acuerdo para su integración en un SIP junto con Caja de Ahorros de la Inmaculada y Caja Badajoz.

Los Consejos de Administración de las tres Cajas aprobaron el 28 de julio de 2010 el Contrato de Integración. Con base a la valoración de las entidades que conforman el SIP, el porcentaje de participación de

cada una de ellas en el Grupo es del 44,5% para Caja de Ahorros de la Inmaculada, 31% para *cajacírculo* y 25,5% para Caja Badajoz. El SIP permitirá a las tres cajas aumentar el liderazgo en sus respectivas zonas tradicionales de actuación, manteniendo su personalidad jurídica, actividad comercial y marca corporativa en sus territorios, así como sus órganos de gobierno y obra social.

El 28 de octubre de 2010 son las Asambleas Generales de las tres Cajas las que ratifican el Contrato de Integración.

La integración de las tres cajas ha supuesto la mutualización del 100% de los resultados del Grupo, lo que permitirá reforzar su situación financiera, de liquidez y solvencia, mejorar el acceso a los mercados, fortalecer la imagen de marca y crear valor para dar mejor servicio a los clientes.

El objetivo de Caja3 es seguir incrementando su solvencia, liquidez y eficiencia, diversificar negocios y resultados y beneficiarse de las oportunidades económicas de un mayor tamaño. Esta alianza se articula mediante la centralización de políticas (financieras, de riesgos, contables y comerciales) y la integración operativa y de negocios. Aunque esta reducción llevará implícito un ajuste laboral, las cajas se comprometen a minimizar su impacto en la plantilla y realizarlo mayoritariamente a través de prejubilaciones.

Con fecha 22 de diciembre, una vez obtenidas todas las autorizaciones pertinentes, se constituyó la Entidad Central del SIP bajo la forma de Banco y con la denominación social de “Banco Grupo Cajatres, S.A.”, con domicilio social en la ciudad de Zaragoza y que contará también con sedes institucionales y operativas en Badajoz, Burgos y Zaragoza.

El mismo 22 de diciembre, se designaron los 11 consejeros que conforman el Consejo de Administración de Caja3 (4 consejeros propuestos por Caja Inmaculada, 3 consejeros propuestos por *cajacírculo*, 2 consejeros propuestos por Caja Badajoz y 2 consejeros independientes). El Presidente del Consejo de Administración no tiene funciones ejecutivas, siendo el Consejero Delegado quien ostenta el cargo de primer ejecutivo de la Sociedad.

La operación de integración en el nuevo grupo financiero implica que, desde el cierre contable de 31 de diciembre de 2010, las cajas que lo conforman dejan de presentar cuentas anuales consolidadas, y pasan a ser presentadas únicamente las Cuentas anuales consolidadas del Banco Grupo Cajatres, S.A., que es la cabecera.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(1.2, 3.10, 3.11, EC1)

A continuación se ofrece un resumen de las principales magnitudes de *cajacírculo*, que pueden ser consultadas más ampliamente en el Informe Anual de la Entidad.

Dimensiones de la organización (2.8)

	DIC 2010	DIC 2009
RECURSOS (miles de euros)		
Recursos gestionados de clientes	4.361.524	4.604.437
Pasivo + Patrimonio Neto	4.971.688	5.214.527
INVERSIONES (miles de euros)		
Crédito a clientes	3.276.113	3.528.328
Cartera de valores	1.143.179	1.230.284
Valores representativos de deuda	1.009.508	942.837

Dimensiones de la organización (2.8)

	DIC 2010	DIC 2009
RESULTADOS CONSOLIDADOS		
Margen de intereses	99.718	98.682
Margen Bruto	170.268	148.150
Resultado de la actividad de explotación	17.453	8.495
Resultado antes de impuestos <i>cajacírculo</i>	11.463	9.671
Resultado después de impuestos <i>cajacírculo</i>	10.055	11.174
APLICACIÓN DEL RESULTADO (*)		
Dotación a Obra Social	5.000	4.500
A Reservas generales	5.055	6.674
Presupuesto de Obra Social Ejercicio Siguiente	7.213	7.520
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES		
Número de sucursales	150	155
Empleados	669	699
Número de cajeros automáticos	126	134

Cajacírculo cerró el ejercicio 2010 con un beneficio de 10 millones de euros, lo que supone un recorte del 10,01% con respecto a los resultados del ejercicio anterior. Esta entidad ha vuelto a apostar por el incremento de provisiones, buena parte de ellas de carácter voluntario, para afrontar con más garantías el ejercicio 2011. Concretamente, estas provisiones se incrementan un 59,67%, situando la cifra en 327 millones de euros.

Durante el pasado ejercicio, *cajacírculo* mantuvo una estrategia basada en el crecimiento equilibrado y rentable, con una gestión eficaz del riesgo, con lo que continúa manteniendo uno de los mejores ratios de cobertura del sector de Cajas y un excelente nivel de eficiencia (34,74%), solvencia, liquidez y recursos propios.

Respecto a la Cuenta de Resultados, el Margen de Intereses se sitúa en 100 millones de euros, una cantidad superior a la obtenida en el ejercicio anterior, ya que

supone un aumento del 1,05 % con respecto a la cifra de 2009. El Margen Bruto se incrementa un 14,93% hasta alcanzar los 170 millones de euros.

Como medida de precaución ante la incertidumbre que presenta el ejercicio 2011, *cajacírculo* ha aumentado significativamente sus dotaciones hasta los 94 millones.

Finalmente, como consecuencia de la prudencia y sobre todo, de una más que eficaz gestión de la mora, política de dotaciones y una vez reflejado el impuesto sobre beneficios, el resultado obtenido por *cajacírculo* en 2010 refleja un beneficio de 10 millones de euros.

De igual manera, las cifras del balance se han cerrado con un decremento en el Activo Total del 4,66% con respecto al pasado ejercicio, lo que se traduce en un volumen de negocio de 4.972 millones de euros.

Los Depósitos de Clientes en balance decrecieron un 5,14%, con un saldo final de 3.915 millones, siendo especialmente reseñable el incremento del 3,55% en cuentas de ahorro.

En relación a los recursos gestionados de clientes, dentro de Balance, se ha obtenido una variación con respecto al año 2009 del -5,13%, logrando una cifra de 4.013 millones de euros. Además, existe una evolución en las inversiones crediticias, con un descenso del 3,55% y 3.523 millones de euros.

Dentro del ranking de cajas de ahorro, *cajacírculo* se posiciona como una de las Cajas con menor **ratio de morosidad**. A cierre del ejercicio, el índice de morosidad se situó en el 4,34%, por debajo de la media del sector de cajas (4,81%). La **tasa de cobertura** de esta morosidad es del

162,52%, una de las más altas del sector, cuya media se sitúa en el 73,1%.

En relación a la **dotación genérica**, *cajacírculo* es una de las pocas entidades del sector que continúa manteniendo el nivel máximo de dotación (100%), mientras que la llamada **dotación subestándar**, de carácter voluntario, le permite contar con un importante 'colchón' ante un eventual deterioro de la situación de pago de sus clientes.

A 31 de diciembre de 2010 *cajacírculo* ya no está obligada a realizar el cálculo de los requerimientos de recursos propios, y éste se realiza a nivel consolidado de Banco Grupo Cajatres, siendo los recursos propios computables superiores a los recursos propios mínimos requeridos por la normativa en vigor. Dichos recursos propios, también han sido superiores a los requerimientos adicionales que se establecen en el Real Decreto ley 2/2011, en donde se determina el desarrollo normativo denominado "Plan de Reforzamiento del Sector Financiero".

ESTRATEGIA DE NEGOCIO (1.2) (4.8) (4.11)

Cajacírculo, ante la especial coyuntura económica por la que traviesa la economía mundial, durante el 2010 estuvo sondeando y barajando la mejor opción para reforzar su solidez financiera, solvencia, liquidez, y eficiencia en aras a garantizar los objetivos fundacionales, su modelo de negocio y su Obra Social. Fruto de ese estudio surgió el proyecto de integración a través de un Sistema Institucional de Protección (SIP) entre *cajacírculo*, Caja de la Inmaculada CAI y Caja Badajoz, cajas con una idiosincrasia y forma de funcionamiento muy afines y una

filosofía común. Otro de los puntos a tener en cuenta en esta integración fue la complementariedad de las redes comerciales, ya que al operar en diferentes regiones se minimizan duplicidades por lo que el ajuste en términos de empleo es muy pequeño. La idea es que se conserve la imagen de marca y las señas de identidad de cada Caja, con su propia personalidad jurídica, Órganos de Gobierno y Obra Social y Cultural, de tal manera que el cliente continúe operando en su Caja de siempre.

Este SIP nos permite reforzar nuestra clara vocación de continuidad en el servicio a nuestra tierra, derivado además de la confianza obtenida tras sus resultados, que garantizan su fortaleza, solvencia y liquidez y que nos sitúan en un lugar privilegiado para afrontar el futuro.

Destaca el compromiso de la Caja en todas las zonas donde tiene implantación, con especial implicación en la capital y provincia de Burgos, origen de la Entidad. Y encuadra como principales líneas de actuación a desarrollar la continuidad en el apoyo en la financiación de familias y Pymes solventes, apostar por sectores estratégicos para el desarrollo de Castilla y León y la mayor vinculación de sus clientes.

* Directrices y Plan de Actuación para 2011.-

Los objetivos y directrices básicas para el próximo ejercicio, de acuerdo con el Plan Estratégico de *cajacírculo* establecido para el periodo 2009-2011 se basa esencialmente en siete líneas primordiales que establecen medidas de afianzamientos de pilares básicos, y de transformación o potenciación del modelo de gestión, de acuerdo al diag-

nóstico establecido tras la consideración del entorno económico actual y el análisis de la posición competitiva de esta Entidad.

Entre las medidas de estabilización señaladas en dicho Plan se encuentran:

- El Fortalecimiento de la Solvencia, Tier 1 y Core Capital.
- La Gestión integral del riesgo.
- Refuerzo de la situación de liquidez.
- Rentabilización del Balance actual.
- Control y racionalización de los costes.

Por otra parte, se marcaban como medidas de transformación:

- Impulso de los negocios especializados y las alianzas estratégicas.
- Optimización del posicionamiento y liderazgo de la Caja.

Estas siete líneas estratégicas se subdividen a su vez en 42 objetivos y 102 acciones de concreción de las estrategias en un conjunto de proyectos.

En estos momentos, *cajacírculo* ha finalizado la ejecución de un total de 31 acciones de su Plan estratégico 2009-2011, estando 50 de ellas aún en curso y 21 detenidas. En este sentido, es necesario señalar que éste tipo de acciones en curso o detenidas viene motivado tras la constitución del SIP junto con Caja Inmaculada y Caja Badajoz y la aprobación de un nuevo Plan Estratégico de Integración, que contempla la nueva realidad del SIP.

En consecuencia las Directrices Básicas del Plan de Actuación y Objetivos para 2011, serán adaptar las acciones recogidas en el Plan Estratégico de forma sincronizada con el Plan Estratégico de Integración.

3. Presencia geográfica

Cajacírculo desarrolla su actividad en España (2.5). Es una Entidad que tiene su origen en la provincia de Burgos, donde tiene una sólida implantación.

Red de Oficinas.- (FS13)

Una vez iniciado con éxito el plan de racionalización de la red de oficinas, que pretende conseguir una mejor gestión, con un incremento de la eficiencia, pero sobre todo, dotándolas de un sistema de calidad con una mayor especialización y funcionalidad en beneficio de sus clientes; *cajacírculo* conserva operativas un total de 150 oficinas frente a las 155 que mantenía en 2009 (2.9).

De esta manera, *cajacírculo* sigue presente en 6 comunidades autónomas, entre Castilla y León, Madrid, La Rioja, Cantabria, País Vasco y Aragón.

Cajacírculo ha puesto en funcionamiento durante 2010 un novedoso concepto de atención financiera, con dos oficinas móviles que prestan sus servicios financieros en las comarcas burgalesas de la Ribera del Duero y Sierra de la Demanda.

Las oficinas móviles ofrecen el mismo servicio que el realizado durante los últimos años por la oficina convencional, manteniendo un horario continuado. Además, este proyecto persigue reducir gastos estructurales y mantener la prestación de servicios financieros en un plazo ilimitado de tiempo, manteniendo además los mismos niveles de calidad. Para *cajacírculo* era un objetivo primordial seguir manteniendo en un futuro su vinculación con las zonas rurales, del mismo modo que lo ha realizado a lo largo de sus más de 100 años de historia, mostrando su compromiso con el

desarrollo económico, social, cultural del medio rural de la provincia y contribuyendo de manera determinante a evitar la exclusión social de la población rural en los servicios financieros.

Estas oficinas comerciales están dotadas de los más avanzados dispositivos tecnológicos, permitiendo ofrecer la misma calidad y niveles de seguridad idénticos al resto de oficinas fijas de *cajacírculo*. En materia de comunicaciones, las nuevas oficinas móviles de *cajacírculo* cuentan con sistemas de conexión 3G y vía satélite, cuya antena de apuntamiento automático permite la conectividad en cualquier punto de la provincia, por remoto que sea, y la realización de operaciones financieras de forma inmediata.

Estos dos nuevos vehículos, de alrededor de 7 metros de longitud y dos metros de altura interior, poseen las funcionalidades que cualquier otra oficina tradicional suele aportar: desde mostrador para atención al cliente, dispensadores de efectivo, caja fuerte, guardia de seguridad y sistema de acceso para personas con discapacidad o movilidad reducida, gracias a su rampa de acceso adaptado y el puesto de atención comercial de doble altura.

Además, *cajacírculo* ha tenido presente su compromiso medioambiental y de Responsabilidad Social, como se refleja en la utilización de vehículos con bajo nivel de emisión de gases contaminantes, Euro 5, y la utilización de sistemas de ahorro energético.

El objetivo de la entidad, fundamentado en los principios de calidad e innovación, es dar servicio a todas aquellas personas, empresas y comercios que lo deseen, ofreciendo el bagaje de una dilatada experiencia

centenaria, y el aval de su eficacia, seriedad y profesionalidad.

N.º de oficinas de *cajacírculo* en poblaciones de menos de 5.000 habitantes*

	2009	2010
Burgos	69	68
Palencia	1	1

* Cifras de población referidas al 01/01/2010 Real Decreto 1612/2010, de 7 de diciembre.

N.º de oficinas de *cajacírculo* en poblaciones de menos de 1.000 habitantes*

	2009	2010
Burgos	55	47

* Cifras de población referidas al 01/01/2010 Real Decreto 1612/2010, de 7 de diciembre.

Comunidad Autónoma	2009	2010	Provincia	2009	2010
Castilla y León	137	135	Burgos	118	117
			León	1	0
			Palencia	5	5
			Salamanca	1	0
			Valladolid	13	13
Cantabria	1	1	Santander	1	1
País Vasco	1	1	Vitoria	1	1
Madrid	9	9	Madrid	9	9
Aragón	1	1	Zaragoza	1	1
La Rioja	3	3	La Rioja	3	3

4. Estructura organizativa (2.3, 2.6, 2.7, 2.8)

La Estructura Organizativa de *cajacírculo* se compone de tres estructuras diferenciadas:

4.1 GOBIERNO CORPORATIVO DE *cajacírculo*

ASAMBLEA GENERAL

Grupo al que pertenecen	Número de consejeros generales	% sobre el total
Corporaciones municipales	25 consejeros	20 %
Impositores	25 consejeros	20 %
Entidad Fundadora	50 consejeros	40 %
Empleados	9 consejeros	7.2 %
Entidades de Interés General	4 consejeros	3.2 %
Cortes de Castilla y León	12 consejeros	9.6 %
Total	125 consejeros	100 %

COMISIÓN DE CONTROL

Grupo al que pertenecen	Número de comisionados	% sobre el total
Corporaciones municipales	1 miembro	14,286%
Impositores	1 miembro	14,286%
Entidad Fundadora	2 miembros	28,571%
Empleados	1 miembro	14,286%
Entidades Interés General	1 miembro	14,286%
Cortes de Castilla y León	1 miembro	14,286%
Total	7 miembro	100 %

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Grupo al que pertenecen	Número de miembros del Consejo	% sobre el total
Corporaciones municipales	3 vocales	17,647%
Impositores	3 vocales	17,647%
Entidad Fundadora	7 vocales	41,176%
Empleados	1 vocales	5,882%
Entidades de Interés General	1 vocales	5,882%
Cortes de Castilla y León	2 vocales	11,765%
Total	17 vocales	100 %

PRESIDENTE

COMISIÓN EJECUTIVA

Presidente del Consejo de Administración	1 miembro
Vicepresidente primero	1 miembro
Consejo de Administración	5 miembros

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

COMISIÓN DE INVERSIONES

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Órganos de Gobierno de *cajacírculo* (4.1) (4.3) (4.4) (4.15)

Órganos de Gobierno:

- Asamblea General.
- Consejo de Administración.
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión de Control.
- Comisión de Retribuciones.
- Comisión de Inversiones.

4.1.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE *cajacírculo*

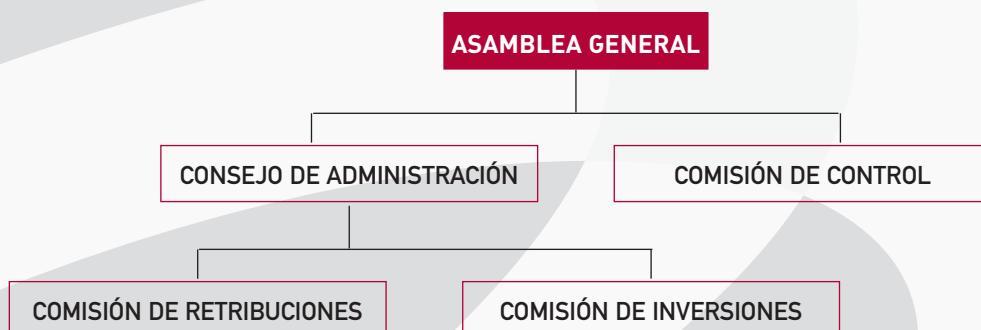


Gráfico 1: Esquema general Órganos de Gobierno de *cajacírculo*

La administración, gestión, representación y control de la Caja corresponden a los Órganos de Gobierno, conforme a sus respectivas competencias establecidas en los Estatutos vigentes y en las demás normas de aplicación.

El gobierno, administración, gestión, representación y control de la Entidad corresponde a la Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control.

Los miembros de sus órganos rectores representan a diferentes intereses sociales y colectivos de la zona de actuación de *cajacírculo*: impositores, empleados, Junta de Castilla y León, Corporaciones Municipales, Entidades de Interés General y represen-

tantes del Círculo Católico de Obreros de Burgos, entidad fundadora de *cajacírculo*.

Los órganos de gobierno de *cajacírculo* actúan con carácter colegiado y sus componentes ejercen sus funciones en beneficio exclusivo de la Caja y del cumplimiento de su función social, de acuerdo con los fines y espíritu de la Entidad, y con plena independencia de cualesquiera otros intereses y sin estar ligados por mandato imperativo alguno.

Tal y como se establece en el art.8 de los Estatutos de la Entidad, los compromisarios y los miembros de los órganos de gobierno de *cajacírculo* tienen carácter honorífico y gratuito, y por tanto, no perciben ninguna cantidad en concepto de dietas por asistencia a reuniones, y únicamente

perciben los gastos originados con motivo de los desplazamientos (4.5). La remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos se puede consultar en el apartado H del Informe de Gobierno Corporativo de *cajacírculo*, disponible en su página web.

Los Estatutos de *cajacírculo*, accesibles en la web de la entidad www.caja-circulo.es, establecen, en los artículos 9 y 11, los requisitos de elegibilidad y ejercicio del cargo, así como las causas de incompatibilidad de los miembros de los Órganos de Gobierno para evitar conflictos de intereses entre la Entidad y sus Consejeros (4.6).

En art.9.e. se establece como requisito de capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno, la honorabilidad comercial y profesional necesaria, la preparación técnica y la experiencia adecuada para el ejercicio de sus funciones (4.7).

Los miembros de los órganos de gobierno son nombrados por un periodo máximo de cuatro años, aunque el límite

temporal del ejercicio del cargo no podrá superar los doce años.

La Asamblea General de *cajacírculo* en sesión de fecha 18 de diciembre de 2010, adoptó el acuerdo relativo a la adaptación de los Estatutos y Reglamento de procedimiento regulador del Sistema de designaciones de los Órganos de Gobierno de nuestra Entidad, que fueron adaptados a las disposiciones del Decreto-Ley 2/2010 de 2 de septiembre.

Los citados textos de Estatutos y Reglamento de Procedimiento Regulador del Sistema de Designaciones de los órganos de Gobierno de *cajacírculo* están pendientes de la correspondiente autorización por parte de la Junta de Castilla y León.

ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de *cajacírculo*, siendo de su competencia el mantenimiento del espíritu y de los fines que formaron su creación a la Entidad Funda-

GRUPOS DE EDAD	Género	Asamblea General	Consejo de Administración	Comisión de Control	TOTAL
< 30	H	1	0	0	1
	M	1	0	0	1
De 30 a 50	H	24	4	2	30
	M	17	1	2	20
> 50	H	44	12	2	58
	M	14	0	1	15
Total	H	69	16	4	89
	M	32	1	3	36
Edad Media	H	55	57	52	55
	M	47	41	45	44

Composición de los órganos de gobierno corporativo, desglosado por sexo y grupos de edad (LA13)

dora. Representa los intereses de los depositantes, de los trabajadores, así como los sociales y generales del ámbito de actuación de la Caja (4.14).

Se reúne dos veces al año con carácter ordinario, siendo requisito indispensable el poner a disposición de los asistentes la información y documentación relacionada con los temas a tratar con al menos quince días de antelación (4.9) (4.16).

Sus miembros ostentan la denominación de Consejeros Generales y representan los intereses de los depositantes, de los trabajadores, así como los sociales y generales del ámbito de actuación de la Caja. Está integrada por 125 Consejeros Generales, siendo la distribución:

ASAMBLEA GENERAL		
Grupo al que pertenecen	Número de consejeros generales	% sobre el total
Corporaciones municipales	25 consejeros	20 %
Impositores	25 consejeros	20 %
Entidad Fundadora	50 consejeros	40,0%
Empleados	9 consejeros	7,2 %
Entidades de Interés General	4 consejeros	3,2 %
Cortes de Castilla y León	12 consejeros	9,6 %
Total	125 consejeros	100 %

Tanto las funciones como los procesos de elección para cada uno de los grupos que forman la Asamblea General están regulados por los Estatutos y por el Reglamento Electoral, que se puede visitar en la página web www.cajacirculo.es

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano que ostenta la representación de la Entidad. Tiene encomendada la administración y gestión financiera de la Caja y la de

su Obra Social, así como la vigilancia sobre el cumplimiento de los fines de la Entidad.

El Consejo de Administración tiene plenas facultades para la formulación de las Cuentas Anuales conforme a las disposiciones legales y procura adoptar las medidas necesarias para evitar formular citadas cuentas con salvedades en el informe de Auditoría.

El Consejo de Administración de la Entidad estará integrado por 17 miembros, que ostentarán las siguientes representaciones:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Grupo al que pertenecen	Número de miembros del Consejo	% sobre el total
Corporaciones municipales	3 vocales	17,65 %
Impositores	3 vocales	17,65 %
Entidad Fundadora	7 vocales	41,18 %
Empleados	1 vocales	5,88 %
Entidades de Interés General	1 vocales	5,88 %
Cortes de Castilla y León	2 vocales	11,77 %
Total	17 vocales	100 %

Los vocales del Consejo de Administración serán elegidos por la Asamblea General entre los miembros de cada grupo, a propuesta del grupo respectivo.



Sala del Consejo de cajacírculo

COMISIÓN EJECUTIVA

Es el órgano delegado del Consejo de Administración, con excepción de la rendición de cuentas, la elevación de propuestas a la Asamblea General, las facultades delegadas por ésta en el Consejo de Administración salvo que fuese expresamente autorizado para ello, y aquellas otras declaradas como no delegables por la ley.

La Comisión Ejecutiva estará integrada por:

- a) El Presidente del Consejo de Administración, que lo será asimismo de la Comisión Ejecutiva.
- b) El Vicepresidente primero de la entidad que, además, lo será de esta Comisión.
- c) Cinco Vocales del Consejo de Administración, elegidos en su seno, en representación de cada uno de los grupos que componen aquél, con excepción del que corresponda al Vicepresidente.

COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control tiene por objeto velar por el cumplimiento de la gestión del Consejo de Administración con la máxima eficacia y precisión, dentro de las directrices generales de actuación aprobadas por la Asamblea General y de acuerdo con la normativa vigente (4.10).

La Comisión de Control informa al Consejo de Administración o a la Comisión ejecutiva de las irregularidades detectadas cuando entienda que vulneran las disposiciones vigentes o afectan injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados o al prestigio de la Entidad.

También debe analizar los informes de control interno y externo y las recomendaciones que se formulen a los mismos.

La Comisión de Control estará constituida por 7 miembros:

COMISIÓN DE CONTROL

Grupo al que pertenecen	Número de comisionados	% sobre el total
Corporaciones municipales	1 miembro	14,29 %
Impositores	1 miembro	14,29 %
Entidad Fundadora	2 miembro	28,57 %
Empleados	1 miembro	14,29 %
Entidades Interés General	1 miembro	14,29 %
Cortes de Castilla y León	1 miembro	14,29 %
Total	7 miembros	100 %

En *caja círculo*, la Comisión de Control tiene asumidas las funciones del Comité de Auditoría.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y COMISIÓN DE INVERSIONES

Comisión de Retribuciones

Garantiza el cumplimiento de la normativa vigente sobre deberes de información y transparencia, relativa a los sistemas de retribución de los miembros del Consejo y personal directivo.

La Comisión de Retribuciones estará constituida por tres personas de diferentes Grupos de representación, que serán designadas de entre sus miembros por el Consejo de Administración.

Comisión de Inversiones

Garantiza el cumplimiento de la normativa vigente sobre deberes de información y

transparencia, relativa a la comunicación de la toma de decisiones sobre inversiones permanentes (o desinversiones), de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo.

La Comisión estará constituida por tres personas de diferentes Grupos de Representación, que serán designadas de entre sus miembros por el Consejo de Administración atendiendo a su capacidad técnica y experiencia profesional.

Al designar las personas que van a formar parte de las Comisiones de Retribuciones e Inversiones, se deberá garantizar que todos los grupos de representación estén presentes en, al menos, una de las dos Comisiones anteriores.

Con el objetivo de cumplir su función de informar al Consejo de Administración de las inversiones/ desinversiones de carácter estratégico, la Comisión de Inversiones remitirá anualmente al mismo un Informe con la relación y descripción de las inversiones, incluyendo el sentido de los informes emitidos por la Comisión de Inversiones. Este informe anual se incorporará al Informe de Gobierno Corporativo de la Caja. Se entenderá como inversión estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de cualquier sociedad cotizada, o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno.

PRESIDENTE

El Presidente de *cajacírculo* no desempeña funciones ejecutivas, las funciones ejecutivas las desempeña el Director General (4.2).

Asimismo ostenta la Presidencia de la Asamblea General, del Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva, representa oficialmente a la Caja en todos los actos en que ésta tenga que figurar o intervenir.

No percibe sueldo ni retribución económica alguna a excepción de las posibles dietas por asistencia y los gastos de desplazamiento a las reuniones de los respectivos órganos de gobierno.

4.2 COMITÉS DIRECTIVOS

Se pueden diferenciar dos tipologías de Comités/ Comisiones de decisión, atendiendo a su criticidad y a sus funciones: Comités Estratégicos y Comités Directivos.



COMITÉS ESTRATÉGICOS

Son los responsables de la formulación de políticas y estrategias, toma de decisiones al máximo nivel y coordinación de proyectos e iniciativas de interés estratégico para la Caja.

Comité de Dirección

Es el encargado de tomar decisiones sobre la dirección estratégica, definición de políticas, gestión y control al primer nivel

de las operaciones e inversiones de caja-*círculo*, asegurando su rentabilidad y competitividad a medio y largo plazo.

Está compuesto por el Director General de la Entidad, por el Director General Adjunto, por el Director del Área de Recursos Humanos, por el Director del Área de Planificación, Control de Gestión y Contabilidad, por el Director del Área de Secretaría General, por el Director del Área del Gabinete de la Dirección General, por el Director del Área de Negocio, por el Director del Área Financiera, el Director del Área de Medios y Operaciones, el Director del Área de Riesgos y el Director del Área de Supervisión Interna.

Comité de Activos y Pasivos

Es el encargado de gestionar el conjunto de riesgos que afectan al balance de la Caja (riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez, principalmente), proponiendo la política de gestión óptima de los recursos propios, en base a las directrices del Comité de Dirección.

Está compuesto por los siguientes miembros permanentes: Director General, el Director General Adjunto, el Director del Área de Planificación, Control de Gestión y Contabilidad, el Director del Área de Negocio, el Director del Área Financiera, el Director de Participadas, el Director del Área de Riesgos, el Director del Área de Supervisión Interna y la Unidad de Tesorería.

Comité de Inversiones

Su misión como órgano decisorio y de control respecto a la aplicación de las políticas de aprobación y control del riesgo de crédito en la Caja.

Comité de Auditoría

Es el encargado del seguimiento de las auditorías realizadas por el departamento de Auditoría Interna y proposición, en su caso, de acciones puntuales a realizar.

Comité de Compras y Contrataciones

Su misión es garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en la entidad en materia de compras y contrataciones con terceros, garantizando en todo momento la gestión de los gastos derivados de la actividad de la Entidad.

COMITÉS EJECUTIVOS

Son los encargados de apoyar la gestión del negocio, decidir los medios de que debe disponer la Entidad y asegurar el cumplimiento de la normativa y legislación establecida por los organismos de supervisión bancaria.

Comité de Riesgos

Su misión es velar por el estricto cumplimiento de las directrices emanadas de la Dirección General en la resolución de operaciones crediticias.

Comité de Seguimiento de Mora

Su misión es determinar los procedimientos a seguir con un cliente ante una situación de impago de la deuda contraída con caja*círculo*, establecimiento de calendario de pagos, refinanciación de deuda, inicio de procedimiento judicial o regularización.

Comité Comercial

Su misión es impulsar la actividad comercial de la red, mediante acciones oportunas orientadas a conseguir los objetivos fijados en la estrategia comercial definida por la Dirección para cada ejercicio o periodo determinado de tiempo.

Comité de Medios

Su misión es realizar un seguimiento de las actividades realizadas por las distintas direcciones del Área, con el objeto de ver su evolución y coherencia con respecto a la estrategia de la Entidad.

Comité de Mercado de Capitales

Su misión es orientar la estrategia de inversiones en los mercados de capitales, en base a la evolución del mercado, y coordinar la ejecución de proyectos del Área.

Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales

Su misión es debatir y proponer a la Dirección la política a desarrollar en la materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y mitigar con ello los riesgos inherentes existentes, principalmente los relacionados con el riesgo operativo, legal y reputacional o de imagen.

Una de sus principales funciones es promover el desarrollo e implantación de los procedimientos de prevención y gestión del riesgo, adoptando la normativa interna de *cajacírculo* y aprobando las actuaciones de los anexos al Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del

Terrorismo, así como evaluar periódicamente la eficiencia y efectividad de los procedimientos implantados para la detección de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, y promover cualquier medida para su mejora, especialmente las relativas a la adopción de herramientas informáticas para el análisis de los clientes y de sus operaciones.

Comité de Vigilancia del Mercado de Valores

Su misión es organizar y gestionar los dispositivos de control establecidos en el Reglamento Interno de Conducta de *cajacírculo*, siendo filtro para las informaciones que finalmente se transmiten al Consejo de Administración de las actuaciones que se llevan a cabo en materia de Reglamento Interno de Conducta.

Comité de Observancia a Promotores Inmobiliarios

Su misión es velar por la correcta evolución de los productos y servicios contratados con promotores inmobiliarios.

Comité de Negocio / Bancaseguros

Su misión es gestionar el desarrollo de la evolución de la actividad de mediación de seguros de *cajacírculo*, así como su planificación, seguimiento y control.

Comisión Delegada del Comité de Activos y Pasivos

Su misión es gestionar el conjunto de actuaciones necesarias para poder analizar el impacto de las medidas propuestas por

el Comité de Activos y Pasivos en relación a los riesgos que afectan al balance de la Caja (riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez, principalmente), determinando el reflejo en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Entidad.

Comité de Supervisión Interna

El Comité tiene competencias horizontales en materia de riesgos de cumplimiento,

crédito, mercado y operacional, y ajustará sus responsabilidades a lo previsto en el Estatuto de Supervisión Interna. Entre sus principales funciones están el promover la implantación del control de los riesgos de cumplimiento, de crédito, mercado y operacional de la Entidad e identificar y evaluar las cuestiones relativas a los riesgos de cumplimiento, crédito, mercado y operacional, así como los planes para su gestión.

4.3 ESTRUCTURA EJECUTIVA



Estructura Ejecutiva de caja círculo (2.3)

Descripción	
Dirección General	<p>El Director General, con la colaboración de la alta dirección de la Caja y bajo la supervisión del Consejo de Administración, desempeña la función de dirección ordinaria y permanente de la Caja, asumiendo la ejecución de todos los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva y, en su caso, de la Asamblea General, lo que comprende la gestión de las políticas económicas, ambientales y sociales que se adopten (4.9.).</p> <p>Define las directrices generales de la Entidad, orientadas a lograr un crecimiento estable y rentable de la actividad y contribuyendo al desarrollo económico de su mercado de actuación, alineando la ejecución de la actividad con procedimientos internos eficientes y eficaces con la satisfacción de clientes, empleados y sociedad en general.</p> <p>Actúa como nexo de relación entre los Órganos de Gobierno de la Caja y la Estructura Ejecutiva, siendo el responsable de poner en marcha los acuerdos adoptados por los diferentes Órganos de Gobierno.</p>
Dirección General Adjunto	<p>Colabora en la definición de las directrices generales de la Entidad. Actúa como nexo de relación entre el Director General y las Direcciones de Área a su cargo, siendo el responsable de poner en marcha las directrices marcadas por el Director General y los acuerdos adoptados por los diferentes Órganos de Gobierno, cuando el Director General lo requiera.</p>
Gabinete de la Dirección General	<p>Proporciona apoyo a las necesidades en el ámbito administrativo de la Dirección General. Gestiona la imagen y publicidad corporativa de la Entidad. Propone, coordina y ejecuta las actividades de comunicación externa y los actos institucionales. Dirige la actividad de la Obra Social de <i>cajacírculo</i>, gestionando y aplicando el presupuesto. Representa a <i>cajacírculo</i> en la relación con las instituciones gubernamentales. Preserva la integridad de las personas y bienes de <i>cajacírculo</i>, asegurando la gestión y coordinación de los recursos de seguridad. La responsabilidad de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de <i>cajacírculo</i> al Director del Gabinete de la Dirección General.</p>
Recursos Humanos	<p>Garantiza la disponibilidad y adecuación de los recursos humanos a la evolución de la actividad de <i>cajacírculo</i>, gestionando su contratación, el desarrollo profesional de la plantilla de la Entidad y la salvaguarda del ejercicio de sus funciones en unas condiciones laborales óptimas. Dirige la política de personal de acuerdo con los planes y objetivos estratégicos de la Entidad, estableciendo e implantando programas para alcanzar los niveles de motivación, clima laboral y adecuación del personal necesario para obtener los niveles de productividad y eficacia fijados por la Dirección General.</p>

Descripción	
Recursos Humanos	Garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo.
Supervisión Interna	<p>Vela por la adecuación de los sistemas de supervisión y control de los procedimientos internos de la Caja, instaurando en todos los niveles de la Entidad una cultura de minimización de la exposición a los riesgos específicos de la actividad financiera, imagen y/o reputación.</p> <p>Verifica y evalúa el cumplimiento, adecuación de las normas y procedimientos de control interno, sugiriendo las medidas correctoras oportunas para su perfeccionamiento y permanente adecuación al entorno de actuación de la Entidad.</p> <p>Identifica, mide y establece límites operativos y procedimientos de control, informa de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Caja y transmite progresivamente la cultura de Gestión del Riesgo en toda la Entidad.</p> <p>Procura que los procedimientos y controles establecidos faciliten la detección y prevención de operatorias anómalas, facilitando el desempeño de las funciones de auditoría (interna y externa) con la máxima eficiencia.</p> <p>Asimismo, vela por el cumplimiento de comportamientos honestos de la Caja en el desarrollo de su actividad.</p>
Secretaría General	Atiende y resuelve las reclamaciones de los clientes, tanto las presentadas por los medios habilitados en la Caja, como las tramitadas a través del Banco de España o de otros Organismos. Asesora y presta cobertura jurídica en todas las actuaciones que realiza <i>cajacírculo</i> , de acuerdo con el objeto social de la misma. Asiste a la Dirección General, a la Presidencia y a los Órganos de Gobierno de la Caja para el normal y efectivo cumplimiento de sus funciones, así como en la gestión con los Consejeros de la Entidad.
Área Financiera	Diseña y ejecuta la estrategia de inversiones de <i>cajacírculo</i> en los mercados de capitales. Gestiona las inversiones crediticias de la Entidad. Proporciona soporte a las transacciones y servicios de inversión/financiación relacionados con la operatoria de extranjero solicitada por los clientes. Asegura la óptima gestión y mantenimiento del patrimonio inmobiliario de <i>cajacírculo</i> .
Área de Medios y Operaciones	Propone la filosofía, principios generales y políticas en materia de organización, informática, nuevos canales, servicios operativos, medios de pago, administración de operaciones crediticias y gestión de servicios generales.

Descripción	
Área de Medios y Operaciones	<p>Impulsa mejoras de eficiencia, conteniendo los gastos y alineando las inversiones propias de la Dirección con las necesidades del negocio, de modo que estas inversiones se orienten al logro de mejoras en productividad.</p> <p>Orienta la actuación de la estructura dependiente de la Dirección hacia una vocación de servicio al resto de la Entidad, proporcionando la tecnología soporte para garantizar un desarrollo sostenido y eficiente del negocio.</p>
Planificación, Control de la gestión y Contabilidad	<p>Propone y define la estrategia corporativa de la Entidad y los planes necesarios para su desarrollo, supervisando la gestión realizada en todos los niveles de cajacírculo y detectando áreas de mejora para apoyar las iniciativas de crecimiento.</p> <p>Garantiza el cumplimiento de las normas establecidas por los organismos supervisores, a través del establecimiento de los criterios del plan contable de la Entidad y su Grupo.</p>
Área de Riesgos	<p>Establece las políticas, métodos y procedimientos que se aplicarán en el estudio, concesión y seguimiento de las operaciones de activo. Adapta la normativa interna de procedimientos y asignación de atribuciones a las necesidades reales, con objeto de mejorar la eficiencia en la toma de decisiones. Participa y asesora en la implantación de las políticas de decisión relacionadas con Basilea II, así como en la calibración y testeo de los modelos propuestos de riesgo de crédito. Define los criterios internos de concesión de riesgos, tanto a los segmentos de Particulares como Empresas. Establece los procedimientos de actuación para minimizar los riesgos derivados de las operaciones en situación irregular y agilizar la recuperación de la deuda.</p> <p>Gestiona el proceso de riesgo de crédito de la Caja, y apoya la toma de decisiones relativas a las operaciones de activo. Supervisa el cumplimiento de la normativa interna de atribuciones en materia de riesgos. Garantiza la calidad de las inversiones crediticias en el mercado minorista, atendiendo a las directrices internas de la Caja en materia de riesgos. Supervisa y determina la adhesión a los distintos convenios de la Administración. Propone nuevas líneas de financiación basándose en la evolución del mercado. Colabora en la reestructuración de operaciones morosas y actualiza el clausulado de los modelos contractuales de las operaciones.</p> <p>Gestiona el Monte de Piedad.</p>
Área de Negocio	Mejora la posición competitiva de cajacírculo, logrando un incremento de la cuota de mercado a través de la potenciación del negocio que proporcionará el nuevo modelo de gestión de clientes por segmentos:

Descripción	
Área de Negocio	<ul style="list-style-type: none">- Ofrece a cada cliente el producto que necesita en todo momento, con la mayor calidad y a través del canal más adecuado.- Construye una tupida red de relaciones con cada uno de ellos a través de la venta cruzada.- Mide la rentabilidad del cliente a través del conjunto de relaciones comerciales.- Evalúa al cliente sobre la premisa de los posibles beneficios futuros como compensación de los menores rendimientos actuales.

2. Cajacírculo y la Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social es una concepción estratégica que afecta a todas las áreas de gestión de una compañía, y que, una vez adoptados sus principios, como en el caso de *cajacírculo*, inspira su estrategia futura y proyecta a la Entidad hacia un entorno social, institucional, laboral y ecológico socialmente responsables. Es la herramienta de gestión que nos conecta con el exterior, con los valores sociales y medioambientales que demandan los clientes y los consumidores en general. La RSC nos permite anticiparnos y adaptarnos a las exigencias que los cambios económicos, sociales y ambientales impondrán en el futuro, y al mismo tiempo incorporar los planteamientos del desarrollo sostenible en nuestra visión y gestión empresarial.

El actual contexto de crisis financiera ofrece una importante oportunidad para reenfocar la Responsabilidad Social Corporativa del sector financiero hacia estrategias más contributivas para la sostenibilidad. La lucha contra la exclusión financiera, la prevención del blanqueo de capitales, la educación financiera, la necesidad de combatir el cambio climático

desde todos los frentes posibles... no son meras proyecciones de una sociedad mejor. Son demandas ciertas respecto de las cuales los agentes sociales esperan una contribución, por parte del sistema financiero, firme, decidida y sincera.

La RSC se fundamenta, en última instancia, en un proceso de diálogo constante y abierto entre la empresa y los distintos grupos de interés que interaccionan con ella. No cabe duda de que a través de este diálogo la empresa puede alcanzar una amplia comprensión de las expectativas de sus *stakeholders* (especialmente de las de sus clientes), y por lo tanto desplegar las estrategias y acciones necesarias para atenderlas convenientemente y anticiparse incluso a las nuevas necesidades.

La RSC no es tanto la fijación de un determinado orden del día, como la posibilidad de sentar en una misma mesa a un conjunto variado de actores para discutir sobre la contribución de la empresa a la sostenibilidad. Desde esta perspectiva, la RSC aporta un encuadre, un marco de interpretación en el que aspectos como la

voluntariedad o el impacto de la actividad en el medio ambiente, fijan un contorno muy básico que ayuda a decir cuáles son los límites de la discusión.

El modelo de RSC de *cajacírculo* tiene como principal objetivo integrar los intereses de todos aquellos con los que se relaciona y que más directamente puedan verse afectados por su actuación empresarial.

En 2005 se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y forma parte de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con esta adhesión, la Caja asume el compromiso de implantar y desarrollar sus diez principios ante su equipo humano, los clientes, los proveedores y ante la sociedad; así como informar y publicar periódicamente las medidas adoptadas y los avances obtenidos. En este sentido, *cajacírculo* publica anualmente un informe de Responsabilidad Social Corporativa para dar a conocer los compromisos asumidos con sus grupos de interés, sus logros en materia de buen gobierno y transparencia y la contribución al desarrollo sostenible.

La Adhesión al Pacto Mundial supone el compromiso de *cajacírculo* para con el cumplimiento de los diez principios descritos a continuación:

Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar cualquier relación con situaciones de menoscabo de derechos humanos.

Normas laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y abogar por el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición efectiva del trabajo infantil;
6. La no discriminación laboral en razón de sexo, raza, religión, etc.

Medio Ambiente

7. Las empresas deben aplicar el principio de "precaución" en el terreno ambiental;
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental;
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Principio anticorrupción

10. Las empresas deberán combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y la criminalidad.

Tras la publicación del sexto informe de Responsabilidad Social Corporativa en mayo del 2010, *cajacírculo* cumple, por séptimo año consecutivo, con su compromiso anual de divulgar la realidad de su implicación en los ámbitos sociales en los que actúa, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010 (3.1) (3.2). Asimismo, presentó en 2010 su

cuarto Informe de Progreso. El Informe de Progreso es un documento imprescindible para ser considerado firmante de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa impulsada por el anterior secretario general de la ONU, Kofi Annan, con el fin de continuar avanzando en su compromiso con la RSC en el área de Derechos Humanos, trabajo, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Este Informe de RSC 2010 constituye un documento que recoge de manera sistemática el compromiso de la Entidad en ámbitos como el social, el económico y el medioambiental y su contribución al desarrollo sostenible de las poblaciones en las que ejerce su actividad. En su proceso de elaboración se han aplicado los principios y orientaciones de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (3.9). A la hora de definir los contenidos y garantizar la calidad de la información, se ha respondido a lo solicitado por cada indicador, excepto en aquellos en los que por su ámbito de actividad no se consideran de aplicación.

Los principios en los que se basa la elaboración de este informe son los siguientes (3.5).

Materialidad: el contenido de la memoria trata de dar respuesta a todos los indicadores de la Guía G3 (3.9). Cajacírculo colaboró en el proyecto que realizaron 14 cajas de ahorros coordinadas por CECA, para elaborar un estudio de materialidad e identificar aquellos asuntos considerados como relevantes para el sector financiero desde el punto de vista de su contribución a la sostenibilidad, cruzando las expectativas de los grupos de interés con aquellos asuntos destacados por las principales iniciativas y expertos en la materia.

El sector financiero fue uno de los pioneros en cuanto a la incorporación de políticas y prácticas de Responsabilidad Social Corporativa orientadas a la sostenibilidad.

El Libro Verde pone de relieve el intenso protagonismo de las Cajas de Ahorros españolas en el desarrollo del fenómeno de la RSC. Esto obedece, no sólo a la presencia desde su origen de la Obra Social, si no también a cuestiones más vinculadas al modelo de negocio como la capilaridad de estas instituciones sobre el territorio y su consiguiente capacidad de facilitar el acceso a la financiación, y naturalmente, a su modelo corporativo, que favorece el diálogo constante con los stakeholders y, por tanto, la asunción de políticas de RSC consensuadas.

El Libro Verde pretende aportar nuevas ideas sobre los nuevos caminos a los que se abre la RSC en nuestros días. La coyuntura económica actual ofrece, además, una importante oportunidad para modificar la RSC hacia enfoques más estratégicos. Es el momento, por lo tanto, de diseñar una "nueva agenda de sostenibilidad". La lucha contra el blanqueo de capitales, el gobierno de las entidades, la inclusión financiera, el desarrollo del tejido empresarial, los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos o la Inversión Socialmente Responsable, son asuntos claves para el sector.

Las Cajas de Ahorros han sido las entidades que más se han volcado en la inclusión financiera, puesto que su origen, muy arraigado al territorio, implica una fuerte presencia en áreas donde sus competidores no llegaban. En este sentido, cabe señalar que el 97,3% de la población española recibe cobertura por sucursales fijas de Cajas de Ahorros, mientras que el 2,7

restante por oficinas móviles. Otro dato interesante es que las Cajas de Ahorros son únicas entidades presentes en un 13% de los municipios españoles. Estas cifras convierten a España en uno de los países europeos situados a la cabeza en inclusión financiera desde la perspectiva geográfica o territorial.

Participación de los grupos de interés: En *cajacírculo* pensamos que el diálogo con nuestros grupos de interés nos puede ayudar a mejorar nuestro sistema de gestión.

Exhaustividad en la información aportada en este informe.

Comparabilidad: se ha tratado de utilizar tablas y gráficos para representar la información procedente del anterior informe y así facilitar la comparación de datos.

Precisión y claridad: la información recogida en el informe se ha intentado exponer de forma clara y precisa, intentando evitar el uso de tecnicismos que dificulten su comprensión.

Periodicidad: *cajacírculo* presenta anualmente su Informe de Responsabilidad Social Corporativa (3.3).

Contexto de Sostenibilidad: Se plasma el desempeño en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad económica, social y ambiental. De esta forma se crea valor y riqueza de forma equitativa y responsable con la sociedad y el entorno.

El objetivo principal de la Guía G3 es mejorar los informes de sostenibilidad para que sean más comparables, más fácilmente auditables y estén mejor enfocados en relación a los aspectos claves de la RSC.

La información contenida en este Informe de Responsabilidad Social Corporativa versa sobre las actuaciones llevadas a cabo por *cajacírculo* a lo largo del año 2010, en su vertiente económica, ambiental y social (3.6). Esta información puede ser completada con el Informe Anual de *cajacírculo*, con la Memoria Anual de la Obra Social de *cajacírculo*, así como con el Informe de Gobierno Corporativo 2010 (3.1).

Este Informe no recoge información relativa a las empresas participadas del grupo, ni se incluyen aquellos indicadores que se consideran no afines al sector, indicando su no aplicación. Igualmente se indicarán aquellos de los que la entidad no dispone de información por carecer de sistemas de medición adecuados (3.7).

La estructura del presente Informe se encuentra inspirada en las pautas del GRI, que constituye un marco internacionalmente reconocido en la medición y comunicación de las actividades socialmente responsables de las empresas.

A través de la lectura de este informe se puede ver las relaciones de *cajacírculo* con todos sus grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, el medio ambiente y la sociedad en general. Excepto los proveedores, todos los grupos están representados en los órganos de gobierno corporativo de la entidad (4.14).

Para cualquier información adicional relacionada con el contenido de este Informe, así como para enviar cualquier consulta, sugerencia o aclaración, puede ponerte en contacto con nosotros a través del siguiente correo electrónico: rsc@cajacirculo.es (3.4).

Cajacírculo es miembro de ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).

cuya finalidad es lograr el compromiso ético de todos los países para acoger como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Como prueba del compromiso de *cajacírculo* por progresar en el desarrollo de los principios que orientan la Responsabilidad Social Corporativa, nuestra entidad participa en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de CECA, creado a finales del año 2007, cuyo objetivo es convertirse en un foro de debate e intercambio de información y experiencias, pero sobre todo en una plataforma para el desarrollo de iniciativas sectoriales y proyectos conjuntos en materia de RSC (4.13).

Cajacírculo colabora con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) como miembro y participante en grupos de trabajo, a través de los cuales se han desarrollado los siguientes proyectos (4.12) (4.13):

- III Convención del Comité de RSC de las Cajas de Ahorro.
- Elaboración de la memoria de Responsabilidad Social de Cajas de Ahorros, única memoria sectorial calificada in accordance por GRI.
- Adhesión al Plan de Educación Financiera 2008-2012 y al Convenio de Colaboración con CECA para contribuir a mejorar los conocimientos financieros de la sociedad.

En el ámbito de la sostenibilidad, los hechos más destacables en 2010 fueron (4.12):

- Refuerzo de los sistemas de gestión de riesgos, en especial el crediticio, para afrontar el cambio de coyuntura

económica, prevenir la morosidad y optimizar el recobro.

- Apoyo financiero a los clientes particulares y familias afectadas por la crisis, con medidas específicas para reducir las situaciones particulares.
- Suscripción de los distintos convenios ofrecidos por organismos oficiales para dotar de financiación y liquidez al tejido empresarial de Microempresas y Pymes, en condiciones preferentes.
- Comercialización de dos Planes de Pensiones con Inversión Socialmente Responsable: Caser Responsabilidad Plus y Caser Ético Europa. El primero de ellos selecciona empresas socialmente responsables de los índices Ibex 35 y Eurostoxx 50, y su política de inversiones se basa en criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno de estas firmas.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para garantizar el cumplimiento estricto de la legalidad vigente, *cajacírculo* cuenta con un Departamento de Cumplimiento Normativo, cuya misión es gestionar el riesgo de cumplimiento de la Entidad, estableciendo procedimientos adecuados de control en materia de blanqueo de capitales, reglamento interno de conducta en el mercado de valores, protección de datos personales, prevención de abuso de mercado y MiFID, así como el seguimiento, actualización y control de tales medidas, procedimientos y controles.

El Departamento de Cumplimiento Normativo efectúa una función independiente que identifica, evalúa, aconseja, realiza el seguimiento y reporta el riesgo de cumplimiento de la Caja, entendiendo como tal el

riesgo de sanción legal o regulatoria, pérdidas financieras o daños de reputación que una Caja puede sufrir como consecuencia del incumplimiento de leyes, regulaciones, reglas, estándares de autorregulación relacionados y códigos de conducta aplicables a sus actividades (en su conjunto: leyes, reglas y estándares de cumplimiento). En este sentido, informa anualmente a los órganos de gobierno sobre el riesgo asumido por la Entidad en estas materias.

Cajacírculo por su calidad de entidad financiera, tiene como referencia normativa a las autoridades financieras y organismos supervisores como el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE (EN28) (S08) (PR9)

Durante el ejercicio 2010, no se incurrió en ninguna sanción o multa significativa por el incumplimiento de leyes y normativa de carácter nacional, subnacional, regional o local, suministro o uso de productos y servicios o medio ambiente, ni se han incautado acciones legales contra la Entidad, mediante el uso de mecanismos internacionales de resolución de conflictos, o mecanismos nacionales de resolución de conflictos supervisados por las autoridades gubernamentales.

Las novedades regulatorias más destacadas a las que se adaptó la Entidad durante el año 2010 fueron:

- Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Circular 1/2010, de CNMV, de Información reservada de Empresas que prestan servicios de inversión.

- Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de junio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros.
- Circular 3/2010, de 29 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito, de modificación de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (control por Banco de España). La Circular 6/2010, del Banco de España, desarrolla esta orden.
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión (control por CNMV).
- Decreto-Ley 2/2010 de 2 de Septiembre por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorro de Castilla y León, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2005, de 21 de Julio.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo interviene en los sistemas financieros a nivel mundial, provocando daños en la reputación de las Instituciones Financieras y debilitando sus relaciones con los intermediarios, los reguladores, y el público en general.

El Grupo de *cajacírculo* une sus esfuerzos al resto del sistema financiero europeo y a las entidades e instituciones financieras

españolas, estableciendo como política global de su gestión la de luchar contra toda forma de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, habiendo quedado plasmadas sus bases en la declaración política aprobada y publicada en la página web de la Entidad.

A tal fin se han constituido el Comité y la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales con funciones específicas, se han nombrado Representantes ante el Servicio Ejecutivo y se han atribuido funciones a los empleados. Asimismo se han establecido por parte de nuestra Entidad, unos procedimientos de actuación recogidos en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo. En dicho manual se establece que *cajacírculo* no aceptará relaciones de negocio, ni efectuará operaciones, con clientes que no hayan sido previamente identificados en los términos establecidos en la normativa española.

Cajacírculo ha determinado unos protocolos específicos de actuación y un catálogo para la detección y comunicación interna de los hechos y operaciones que deban ser sometidos a un examen especial por presentar indicios o certezas de estar relacionados con actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo. En estos casos comunicará al Servicio Ejecutivo, a través del Representante, las operativas sospechosas, las que deban ser incluidas en la declaración mensual de operaciones y las informaciones que solicite en ejercicio de sus funciones en estas materias.

Con el objeto de prevenir la utilización de la Entidad en procesos de blanqueo de capitales, *cajacírculo* cuenta con una Unidad de

PBC que tiene como misión gestionar la adecuada cobertura de los riesgos derivados del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, dando cumplimiento a todos los requerimientos normativos en esta materia. Esta Unidad depende orgánicamente del Área de Cumplimiento Normativo y funcionalmente del Comité de PBC y de los Representantes ante el Servicio Ejecutivo. (4.11).

Auditorias sobre prevención de blanqueo de capitales	DIC 2010
Número de Unidades de Negocio analizadas	64
Porcentaje de Unidades de Negocio analizadas	42.66%

Para una correcta prevención, existe una herramienta informática que nos permite detectar operaciones irregulares y gestiona el análisis y, en su caso, la comunicación a las autoridades competentes. *Cajacírculo* con esta plataforma tecnológica, automatiza todas las tareas de detección y prevención de blanqueo de capitales, hasta ahora realizadas de forma manual, aumentando sus capacidades.

La Entidad envía informes con periodicidad mensual al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEP-BLAC) y de forma puntual ante cualquier operación sospechosa o hecho susceptible de estar relacionado con el blanqueo de capitales o financiación terrorista.

La formación de la plantilla es entendida como una parte inseparable del sistema de prevención para que los empleados puedan aplicar los procedimientos establecidos. A través de los Planes Anuales de Formación, los empleados de *cajacírculo* reciben formación en prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción. Durante el ejercicio pasado 547 empleados

de la Entidad recibieron formación en políticas y procedimientos vinculados con la prevención del blanqueo de capitales (S03).

Cajacírculo está convencido de que la formación de sus empleados en este tipo de prácticas fraudulentas facilita mucho su detección, y la comunicación inmediata de este tipo de operaciones a las autoridades competentes.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, siendo competencia directa del Consejo de Administración. En el ejercicio 2010 no se concedieron operaciones crediticias, donaciones ni subvenciones a partidos políticos.

En aplicación de la normativa que regula la actividad, cuando se ha detectado algún incumplimiento de la misma, se han adoptado las medidas disciplinarias correspondientes. (S04).

GESTIÓN DEL RIESGO

En el marco de una mejora relevante de los sistemas de control interno en las entidades financieras, de unos requisitos más estrictos para el cumplimiento de la normativa, y de un mayor grado de sofisticación de la operativa bancaria y de los mercados financieros, *cajacírculo* desarrolló un sistema que permite realizar un análisis y seguimiento del riesgo operacional de un modo automatizado.

La Entidad gestiona los diferentes tipos de riesgo (de crédito, de mercado, de interés, liquidez, riesgo operacional,...) en los que incurren las unidades de negocio en el desarrollo de sus actividades. Esta metodología permite la identificación y gestión de

los diferentes riesgos asociados a las operaciones, medirlos sobre bases homogéneas e integrar y gestionar las exposiciones de la entidad en sus diferentes dimensiones (productos, grupos de clientes, segmentos o sectores económicos, zonas geográficas,...).

En las operaciones de *cajacírculo* están asumidas toda la normativa y recomendaciones del Banco de España en cuanto a concentración de riesgos, para lo que existen controles previos a la admisión de operaciones y la concentración de todo tipo de riesgos con los clientes, agrupándose los de todos los titulares que puedan constituir un grupo económico, y realizándose un seguimiento periódico de todas las operaciones.

Dentro de la estructura organizativa de la Entidad se incluye el Departamento de Gestión del Riesgo, cuya misión es identificar, medir, establecer límites operativos y procedimientos de control, informar de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Caja y transmitir progresivamente la cultura de Gestión del Riesgo en toda la Entidad.

Procura que los procedimientos y controles establecidos faciliten la detección y prevención de operaciones anómalas, facilitando el desempeño de las funciones de auditoría (interna y externa) con la máxima eficiencia.

GESTIÓN DE RECUPERACIONES

El cambio de coyuntura económica ha supuesto centrar importantes esfuerzos en la revisión y mejora de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de operaciones activas. Durante el ejercicio 2010, la Dirección de *cajacírculo* estableció como prioridad absoluta la gestión de la

morosidad dentro de la estrategia de la Entidad.

Desde el año 2008, en *cajacírculo* utilizamos una nueva herramienta denominada GIREC (Gestión Integral de Recuperaciones), que nos permite gestionar más eficientemente los expedientes que están en impago. La entrada de expedientes es automática en función de los parámetros establecidos por Seguimiento de Riesgos y el objetivo es centrar nuestros esfuerzos en su recuperación.

TRANSPARENCIA

Cajacírculo mantiene abiertos sus cauces de comunicación con los grupos de interés, facilita información en todo momento sobre la situación económica y financiera de la Entidad y contribuye de esta forma a mantener la confianza en la Entidad.

El Departamento de Comunicación emitió durante el año 2010 más de un centenar de notas de prensa dirigidas a facilitar información sobre la evolución del negocio. Además, todas ellas fueron publicadas en la web de *cajacírculo*, así como en la web de la Obra Social.

En la comunicación interna, además de las cartas periódicas remitidas por el Director General a toda la plantilla, explicando la evolución del negocio y los resultados obtenidos trimestralmente, se han publicado en la Intranet 48 noticias, de las que 7 están relacionadas con el SIP, con información de interés para los empleados.

Desde la puesta en marcha del proceso de integración de *cajacírculo* en un Sistema Institucional de Protección, los departamentos de comunicación de las tres entidades

integrantes emitieron de forma coordinada 7 notas de prensa sobre los principales hitos del proceso.

La página web de *cajacírculo* contiene información respecto de los órganos de gobierno, e incluye los Estatutos de la Entidad y el Reglamento de procedimiento regulador del sistema de designaciones de los órganos de gobierno, así como el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa sobre el desempeño social, económico y medioambiental de la Entidad, siguiendo las directrices de la guía de GRI de 2006, conocida como G3.

Como se puede comprobar en el Informe de Gobierno Corporativo de la Entidad, punto B.3., *cajacírculo*, en la actualidad no ha concedido ningún crédito, ni realizado aportaciones en especie a favor de grupos políticos (S05) (S06).

DERECHOS HUMANOS (HR1)(HR2)(HR6)(HR7)(HR9)

Cajacírculo garantiza el máximo respeto a los derechos humanos en cualquier aspecto de su política, estrategia y estructura organizativa. Desarrolla sus actividades en un marco normativo en el que el estricto cumplimiento de la normativa aplicable garantiza los derechos humanos y en el que el Convenio Colectivo vigente en la Entidad garantiza los derechos laborales de sus trabajadores.

Por el tipo de actividad y ámbito de actuación de *cajacírculo*, la vulneración de los principios internacionales en materia de derechos humanos, tales como la abolición del trabajo infantil o del trabajo forzoso y obligatorio, no son factores de riesgo.

Cajacírculo exige un comportamiento ético en todas sus relaciones y asume como mínimos el máximo cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable. En este sentido, no se han detectado riesgos específicos en esta materia en los sectores objeto de la inversión.

Cajacírculo tiene un modelo de banca universal, basado en el principio de no discriminación. Asimismo, a través de su Obra Social, atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, aludiendo a prácticas de no discriminación y accesibilidad.

3. **Cajacírculo y sus clientes**

1. Clientes

La disminución de la capacidad económica de las familias y empresas, la dificultad de obtener financiación y las altas tasas de desempleo han continuado siendo los problemas más graves de 2010 para los grupos de interés con los que interactúa **cajacírculo**.

En relación con el negocio de la banca minorista y la contribución a la sociedad de las entidades financieras, se subraya como asunto principal la **inclusión financiera**. La accesibilidad a los productos y servicios financieros para la totalidad de la sociedad —incluidos aquellos colectivos en riesgo de exclusión y aquellas zonas geográficas normalmente excluidas de la provisión de servicios— es una manera directa de contribuir a la igualdad de oportunidades y a la reducción de la pobreza.

Por otra parte, facilitar el acceso a la financiación a las pequeñas y medianas

empresas es otra forma de contribuir al desarrollo económico y social. En este sentido, se ha observado que las Cajas de Ahorros son una fuente de financiación fundamental para este tipo de empresas, dado su carácter arraigado al territorio y su negocio enfocado, especialmente, a particulares y pymes.

La prioridad de **cajacírculo** es satisfacer las necesidades del cliente a través de la calidad del servicio para consolidar una relación de confianza duradera, intensiva e integral con él. La alta cualificación de nuestros recursos humanos, su constante formación y una desarrollada infraestructura lo hacen posible.

La estrategia de **cajacírculo** se basa en dar prioridad a las personas por encima de todo. Nuestra estrategia de **Banca de Clientes** está fundamentada en la individualización de la gestión comercial y en la formulación a cada cliente de una propuesta financiera adaptada a sus necesidades.

El servicio prestado por **cajacírculo** a sus clientes pretende ser un servicio personalizado, con asesoramiento permanente y con una oferta de productos y servicios competitiva.

La actual crisis económica está suponiendo para numerosas familias, empresas y autónomos, dificultades de diversa índole: pérdida del puesto de trabajo, disminución de ingresos, pago de préstamos y dificultades para la contratación de otros nuevos. Conscientes de ello, en **cajacírculo** se ha decidido poner en marcha una serie de medidas dirigidas a facilitar y apoyar a los particulares, profesionales y pequeñas y medianas empresas en su adaptación al nuevo contexto económico.

APOYO A LAS FAMILIAS

- Financiación de compra vivienda habitual mediante préstamo hipotecario con límite del 80%, plazo máximo de 35 años.
- Estudiamos la carga financiera de las familias con el objetivo de adaptar las cuotas a la situación económica de cada cliente.
- Préstamos personales con interés rebajado en función a la vinculación para los clientes con nómina, pensión, desempleo o autónomos domiciliados en *cajacírculo*.
- Aplazamiento de las cuotas hipotecarias a través de la Línea ICO-Moratoria Hipotecaria.

APOYO A LAS EMPRESAS Y AUTÓNOMOS

- Financiamos proyectos de inversión a pequeñas y medianas empresas y autónomos.
- Nos adherimos a los convenios con la Administración con el fin de facilitar el acceso al crédito y disponer de una amplia oferta para atender a las necesidades de estos colectivos.

Cajacírculo ha sido impulsora del crecimiento de la Provincia y capital burgalesa. En la actualidad, formamos parte de todos los proyectos importantes a los que se nos invita, y que consideramos primordiales para el desarrollo de nuestra tierra. Es miembro de las Comisiones Delegadas del Plan Estratégico Ciudad de Burgos y de la Comisión o Mesa Impulsora del Centro de

Actividades Económicas de Villafría y su parque tecnológico, que tiene por objeto atraer hacia Burgos nuevas inversiones generadoras de riqueza y creadoras de puestos de trabajo. Participa en el Consorcio del desvío del ferrocarril, Fundación Atapuerca, Fundación Burgos 2016, Aeropuerto de Burgos, Centro de Transportes de la Aduana, Universidad de Burgos, Facultad de Teología, C.E.E.I., Centro de Servicios para los Empresarios de Villalonquejar, Confederación de Asociaciones Empresariales, Cámara de Comercio, etc.

Destacan los acuerdos firmados con la Confederación de Asociaciones Empresariales de Burgos (FAE) y la Cámara Oficial de Comercio e Industria, para la puesta en marcha de diferentes proyectos que favorecen la formación de calidad y la creación de nuevas empresas, y con el fin último de beneficiar y potenciar la actividad económica y generar nuevos puestos de trabajo.

Asimismo, *cajacírculo* colabora con el Cabildo de la Catedral de Burgos en la ejecución de varias iniciativas que han tenido por objeto la restauración del Templo. Fruto de esta colaboración se han realizado la catalogación del Archivo Musical, la restauración integral de las capillas de Santa Tecla, de San Juan de Sahagún y de las Reliquias y la Capilla de la Natividad y se sigue trabajando, después de 16 años, en una de las mayores y más importantes obras que se han realizado nunca en nuestra Seo: como es la catalogación e informatización de su Archivo Histórico.

También es destacable su compromiso con la Región y en especial con la Junta de Castilla y León, con la que colabora en todos los proyectos trascendentales: Fundación de

Patrimonio, Planes Estratégicos, Polígonos Industriales, etc. *Cajacírculo* es entidad asociada a la Fundación Instituto Tecnológico de Castilla y León, y accionista de la Sociedad Madrigal de Participaciones, grupo de inversión impulsado por la Junta de Castilla y León que apoya aquellos sectores económicos de la comunidad considerados estratégicos.

Por último, a través de su Obra Social, *cajacírculo* reafirma su compromiso con el resto de comunidades autónomas donde tiene presencia comercial apoyando diversos proyectos sociales y culturales.

Cajacírculo y todo su grupo de empresas contribuye a la difusión de la candidatura de Burgos como Capital Europea de la Cultura para 2016, mediante la inserción en todas sus comunicaciones, sobres, cartas, publicidad en carteles y en su página web www.cajacirculo.es, del logo con el mensaje de "Burgos 2016 capital europea de la cultura". Pero el compromiso de nuestra Entidad con esta iniciativa no se reduce sólo al ámbito de la promoción, sino que, a través de la Obra Social, contribuye a ampliar la programación y la calidad de la oferta cultural y musical de nuestra ciudad, en pro de alcanzar, junto con el resto de entidades burgalesas implicadas en este proyecto, la capitalidad europea de la cultura en el 2016. Prueba de ello son las exposiciones que durante el ejercicio 2010 acogió *cajacírculo* en sus diferentes salas de exposiciones, así como la amplia programación cultural que desarrolla. Fruto del trabajo y del compromiso de las instituciones y de la población de Burgos, durante 2010 la candidatura de Burgos superó el primer corte en su carrera hacia el 2016. Además, *cajacírculo* forma parte del Patronato de la Fundación Burgos 2016,

encargada de gestionar la candidatura con el objetivo de lograr su celebración en Burgos.

El Semanario *Inversión* distinguió a *cajacírculo* con el 2.º premio a la mejor Obra Social en el Capítulo de Patrimonio por la restauración de la Capilla de la Natividad de la Catedral de Burgos. (2.10)

La importancia de los galardones que concede desde hace siete años el semanario *Inversión* a las Obras Sociales de las Cajas, reconociendo su enorme labor y proyección al conjunto de la sociedad, viene avalada por el gran prestigio y calidad del jurado que los otorga, y que estaba constituido en esta ocasión por: Pilar Citoler, Presidenta del Real Patronato del Museo Nacional de Arte Reina Sofía; Silverio Agea, Director General de la Asociación Española de Fundaciones; Milagros del Corral, Directora de la Biblioteca Nacional de España; Montserrat Grañeras, Jefa del área de Estudios e Investigación Educativa del Ministerio de Educación; Sebastián Mora, Secretario General de Cáritas y Alberto Penadés, Consejero Técnico de la Unidad de Apoyo del centro de Investigaciones Sociológicas, que han destacado unánimemente el magnífico nivel de las candidaturas presentadas.

La presentación de este proyecto se justificaba por la importancia que tiene esta restauración dentro del Plan Director de rehabilitación de la Catedral de Burgos, y por supuesto, por el excelente resultado obtenido en la restauración integral de la propia capilla de la Natividad, que ha acrecentando aún más el valor histórico-artístico de nuestro más preciado monumento Patrimonio de la Humanidad.

2. Productos y servicios responsables *cajacírculo*

Cajacírculo ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros para particulares y empresas, que se pueden identificar en alguna de las siguientes líneas de producto: Ahorro, Financiación, Medios de Pago, Servicios Financieros, Seguros, etc. Todos ellos, así como sus denominaciones comerciales, pueden ser consultados en la página web de la entidad: <http://www.cajacirculo.es> (2.2).

La cartera de productos y servicios que *cajacírculo* oferta a sus clientes ha aumentado considerablemente, con la pretensión de dar cobertura a las necesidades de todos los segmentos de población.

Para llevar a cabo este objetivo, *cajacírculo* ha emprendido un proceso de cambio en su estrategia comercial con el fin de mejorar su eficacia y productividad. Esto ha supuesto, entre otras cosas, reorientar su actual modelo de banca, pasando de un modelo de banca de productos a otro pro-activo de banca de clientes, que se caracteriza especialmente por alcanzar la satisfacción y fidelización de los mismos a través del asesoramiento personalizado, el establecimiento de políticas de precios y productos adaptados a cada necesidad, anticipándose en la medida de lo posible a esas necesidades; y a través del conocimiento y la formación humana especializada.

Para llevar a cabo este objetivo estratégico, *cajacírculo* ha modernizado y dinamizado su estructura comercial interna.

En el marco de esta nueva línea de actuación, nuestra oferta incorpora productos y servicios que benefician sensiblemente a los colectivos específicos, en la medida

que incorporan ventajas financieras frente a las del resto del mercado o contienen un valor añadido.

Los productos que *cajacírculo* ofrece a sus clientes son de naturaleza financiera, y por tanto no tienen componentes que puedan afectar a la salud de los clientes. Las cuestiones sobre salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios de *cajacírculo* se refiere básicamente a la seguridad en sus oficinas y dependencias de la Entidad (PR1)(PR2).

Una de las principales apuestas de *cajacírculo* es su servicio de Caja Electrónica por Internet circul@, a través de la cual, empresas y particulares pueden realizar un gran número de operaciones y gestiones, incluida la compra y venta en Bolsa, cómodamente, y con las mayores garantías de seguridad y privacidad. Circul@ es una completa oficina virtual abierta los 365 días del año, las 24 horas del día.

Este servicio de banca electrónica permite a las empresas y particulares realizar diversas operaciones por medio de Internet. Una de las principales prestaciones del sistema es la firma electrónica, mediante la entrega a los clientes de una tarjeta de coordenadas, un sistema de rúbrica de las operaciones que ofrece la máxima seguridad, ya que en cada operación se solicita una clave diferente de las contenidas en esta tarjeta. Además, esta tarjeta es anónima, por lo que externamente no se puede asociar de ninguna manera con su propietario, protegiéndole en caso de robo o extravío.

Otra de las características está en la posibilidad de contratar depósitos de tipología muy variada. Es posible contratar depósitos en los mismos términos y condi-

ciones que en cualquier oficina, además de un depósito específico del canal **circul@**.

Para completar esta operatoria, se ha incluido la consulta de posición de depósitos y la consulta genérica de datos de cualquier depósito asociado al servicio.

Cajacírculo ha incrementado las operaciones enlazadas desde la posición global, pudiendo seleccionar diferentes menús y ofrece la posibilidad de devolución de recibos domiciliados, sin necesidad de presentarlos físicamente en ventanilla.

Para gestorías y asesorías con autorización, se incorporan las operaciones que permiten a estas sociedades el envío de impuestos por lotes, su consulta y la recepción de la respuesta a la presentación. Aunque la seguridad de **circul@** se ha reforzado, **cajacírculo** tiene contratado un seguro antifraude, con el que pretende salvaguardar el dinero de sus clientes, que pueden ser objeto de un delito informático. También hay contratado un servicio antiphishing con SEC21 a través de la Confederación de Cajas de Ahorro.

El auge de la banca online es un hecho real, cada día hay más personas que acceden y usan este servicio para realizar transferencias, consultas, pagos, compra-venta de valores, etc. Cada vez es más importante el porcentaje de operaciones que se realizan a través de **circul@**, siendo principalmente las empresas, autónomos y jóvenes los mayores usuarios del canal.

En nuestra página web corporativa tenemos publicados unos consejos básicos de seguridad, a tener en cuenta en la operatoria bancaria por Internet. Pero el más importante de los consejos es la **PREVENCIÓN**.

Cajacírculo quiere contribuir a mejorar la cultura financiera de la sociedad. Por ello se ha adherido al Plan de Educación Financiera elaborado conjuntamente por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España. A través de este Plan se pretende dotar a todos los ciudadanos de herramientas, habilidades y conocimientos que les ayuden a adoptar sus decisiones financieras de forma informada y apropiada, teniendo en cuenta sus necesidades en cada momento, su situación individual o familiar y los riesgos que asumen.

EFICIENCIA E INNOVACIÓN

La Agencia de Certificación en Innovación Española (ACIE), entidad acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), ha emitido varios informes certificando que los proyectos de **cajacírculo** tienen una naturaleza de I+D+i de acuerdo con lo establecido en la Ley.

La Agencia de Certificación en Innovación Española, creada en 2005, es una de las pocas empresas acreditadas por ENAC para certificar proyectos de I+D+i, tanto por el RD 1432/2003 como por la Norma UNE 166001, de cara a la posterior consecución del informe que emite el Ministerio de Industria.

En concreto, los proyectos de **cajacírculo** reconocidos por ACIE son: "Nueva Plataforma Financiera" y "ASR" sobre el análisis y seguimiento de riesgos.

Además de estos proyectos reconocidos por el ACIE, **cajacírculo** está desarrollando un amplio proyecto titulado "Innovación en procesos operativos".

Para **cajacírculo**, el reto tecnológico consiste en compatibilizar eficiencia e inno-

vación, un aspecto con el que esta entidad financiera ha logrado diferenciarse del resto del sector, y que la sitúan entre las más eficientes en materia de seguridad, innovación y calidad de servicio.

Especialmente durante estos últimos años, *cajacírculo* ha dedicado un importante esfuerzo a la investigación y la modernización de sus equipos y servicios, iniciado a través del cambio a una nueva plataforma informática en 2006, junto al fortalecimiento del área de medios y sistemas de la entidad, y en general, una fuerte inversión realizada con el objetivo de adaptarse a las últimas tecnologías, que garantizan el crecimiento sostenible de *cajacírculo*.

El desarrollo e innovación tecnológica son prioritarios para *cajacírculo* a fin de ofrecer servicios financieros en las condiciones que el mercado exige, con una visión de negocio que va más allá de la realización de desarrollos tecnológicos para uso propio. De esta forma, trata de satisfacer las necesidades de sus clientes a través de la calidad del servicio para consolidar una relación de confianza duradera, intensiva e integral.

3. *Cajacírculo* con los jóvenes

Cajacírculo destina a los más jóvenes los siguientes productos:

- **LIBRETA JOVEN y AHORRO JUVENIL:** con el objetivo de fomentar el ahorro entre niños y menores en edad escolar. Está dirigida a economías familiares con hijos menores de edad, que deseen constituir de forma gradual y con perspectiva de futuro pequeños capitales a su nombre. Constituye una ayuda en la educación al menor en lo que respecta al hábito del ahorro.

- **CARNET JOVEN EURO< 26:** tarjeta de débito dirigida a jóvenes entre catorce y veinticinco años que permite beneficiarse de descuentos en toda Europa en viajes, actividades, museos y multitud de establecimientos, así como disfrutar de un seguro de asistencia en viaje gratuito.
- **CARNET +26:** tarjeta de débito dirigida a jóvenes entre veintiséis y treinta años que permite obtener los beneficios de la tarjeta joven, además de descuentos en algunos comercios de Castilla y León.
- **CUENTA VIVIENDA *cajacírculo*.**
- **HIPOTECA JOVEN:** préstamo con unas condiciones exclusivas para jóvenes de hasta 38 años que desean financiarse el acceso a la primera vivienda habitual.

4. *Cajacírculo* con los mayores

La atención a los mayores es uno de los compromisos adquiridos por *cajacírculo*, y por ello les ofrece distintos productos adaptados a sus necesidades, como son:

- **CUENTA PENSIÓN:** *cajacírculo* ofrece grandes ventajas a aquellos clientes que quieran domiciliar su pensión en nuestra entidad, como por ejemplo, seguro de asistencia en viaje gratuito, descuentos especiales en hipotecas y préstamos personales, descuentos en determinados viajes,...
- **TARJETA CLUB DE LOS 60:** tarjeta personal de débito destinada a mayores de 60 años que desean conseguir descuentos en ciertos establecimientos situados en la comunidad de

Castilla y León, seguro de accidentes gratuito, seguro de asistencia en viajes gratuito,....

- **TARJETA CLUB DE LOS 60 + RENFE:** además de las ventajas de la tarjeta club de los 60, el titular podrá disfrutar de importantes descuentos en RENFE.
- **CIRCULO TELEASISTENCIA:** servicio personalizado de ayuda a domicilio durante las 24 horas del día, para cubrir las necesidades de aquellas personas que por su situación personal, edad o estado físico requieran atención puntual y asistencia rápida en casos de emergencia. Especialmente indicado para personas que viven solas o que viviendo acompañadas pueden tener accidentes domésticos, enfermedades físicas o necesidades médico-psicológicas, minusválidos, enfermos crónicos,.... Ofrece conexión permanente 24 horas al día los 365 días al año; asistencia para emergencias por enfermedades o accidente; conexión para casos de intrusismo o intento de robo en el domicilio; localización e información a los familiares o personas de contacto, etc.. Este servicio está bonificado para aquellos clientes que tengan la pensión domiciliada en *cajacírculo*.

5. Colectivos desfavorecidos

Nuestra Entidad ha prestado especial interés hacia los grandes problemas de desigualdad económica que existen en la sociedad. Prueba de ello es la existencia de diferentes programas de su Obra Social, que colaboran y apoyan a entidades no lucrativas, y pone al servicio de estas su

profesionalidad y capacidad para conocer y resolver las distintas carencias detectadas en determinados colectivos.

CATASTROFES NATURALES

En *cajacírculo* siempre hemos creído que es posible crear un futuro mejor para todos y por eso en 2005, abrió una cuenta destinada a recaudar donativos contra las catástrofes naturales, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los afectados por los desastres que últimamente han asolado a ciertas partes de nuestro planeta, como Asia, Sudamérica, Centroamérica y el Caribe.

En el 2010 *cajacírculo* entregó a UNICEF 50.000 € de los fondos recaudados en su cuenta destinada a catástrofes naturales para ayudar a los haitianos a salir de esta miseria tan extrema, y reconstruir de nuevo un país, creando hospitales, escuelas, guarderías, e infraestructuras de todo tipo.

Cajacírculo eligió en esta ocasión a UNICEF para entregar esta ayuda por ser una Organización potente que cuenta con medios extraordinarios para llegar con garantías a todos los sitios y porque trabaja con la infancia, la población más vulnerable en este tipo de catástrofes y en concreto en este país donde el 46% de la población tiene menos de 18 años, donde la mortalidad infantil tiene unos índices muy altos y donde la escolarización ronda solamente el 50%.

UNICEF trabaja en proyectos de potabilización de agua, saneamiento e higiene, programas de nutrición, de protección a la infancia, salud, Educación y Desarrollo de la primera infancia, todos ellos, proyectos muy necesarios que se ejecutarán en un futuro próximo.

Pero para *cajacírculo* esta iniciativa no responde a un hecho puntual, sino que forma parte de un gran número de acciones realizadas habitualmente desde su Obra Social. En este sentido, coinciden con los objetivos de las aportaciones que realiza nuestra Entidad a todas aquellas entidades privadas sin ánimo de lucro a través de la Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Desarrollo en Países del Tercer Mundo.

Las personas interesadas en realizar alguna aportación pueden hacerlo a través de nuestra red de oficinas en el número de cuenta 2017-0091-57-3009001121.

MONTE DE PIEDAD

El origen de las cajas de ahorro está vinculado históricamente a las instituciones de tipo benéfico, de manera especial a los Montes de Piedad.

Los Montes de Piedad son instituciones crediticias pertenecientes a las Cajas de Ahorros. Sus operaciones son pignoráticas y desempeñan un papel fundamental en el acceso a la financiación y la lucha contra la usura, ya que posibilitan que los ciudadanos puedan acceder a préstamos en condiciones de mercado ventajosas, sobre todo en momentos de apuro o necesidad en los que la rapidez y la agilidad en la concesión adquieren una importancia decisiva.

La evolución de los Montes de Piedad ha sido reflejo de los cambios sociales y de los ciclos económicos. Durante el año 2010 se produjo uno de los cambios tecnológicos más importantes que ha sufrido el Monte de Piedad de *cajacírculo*, con la incorporación del mismo al sistema de subastas online de CECA www.subastasmontes.es lo que ejemplifica el esfuerzo de un peque-

ño sector de actividad por modernizarse y adaptarse a los nuevos tiempos. El portal de Subastas Online Montes de Piedad es el reflejo más evidente de la capacidad de adaptación de los Montes de Piedad a los constantes e inevitables cambios vividos en sus más de trescientos años de historia.

La actividad del Monte de Piedad en 2010 sigue estando marcada por la crisis económica y por la evolución al alza del precio del oro. Esto se ha traducido, por un lado en un ligero incremento del número de operaciones y, por otro, en un aumento mucho mayor de los volúmenes.

Durante 2010 se han realizado un total de 479 empeños por un valor de 224.337,00 euros, manteniéndose a 31 de diciembre de 2010 en vigor 2.285 préstamos.

	2009	2010
Número de préstamos		
Concedidos	677	479
Renovados	151	258
Cancelados	455	818
En Vigor	2.624	2.285
Importe medio (€)	371	468
Número de clientes	2.624	2.285
Clientes nuevos	222	45

El número de renovaciones, refleja la prolongación de la situación del crecimiento producido en el año 2009 (con 677 operaciones nuevas), dado por la continuación de la inestabilidad económica en la que nos encontramos. El importe de operaciones canceladas, se debe en parte, a la incorporación al portal de Subastas Online de Ceca, donde se realizaron tres subastas en los meses de Agosto, Septiembre y Octubre.

En los últimos años, uno de los principales usuarios de esta fórmula financiera, es el cliente inmigrante con edades comprendidas entre los 35 y los 50 años. (FS14)

	2009	2010
Distribución por sexo (%)		
Hombres	40	40
Mujeres	60	60
Distribución por grupos de edad (%)		
Entre 18 y 35 años	40	40
Entre 35 y 50 años	40	40
Entre 50 y 65 años	15	15
Más de 65 años	5	5
Nuevos residentes (%)	60	60

Los préstamos pignoraticios se ofrecen a distintos tipos de interés, dependiendo de los tramos del importe prestado. El plazo máximo de depósito son 15 meses, aunque puede haber prorrogas previo pago de los intereses vencidos. Pasado el tiempo estipulado, el Monte de Piedad puede organizar una subasta con esos artículos. Durante el ejercicio 2010 se realizaron 3 subastas.

Existe una cuantía máxima de 3.000 euros por cliente sumando todos sus empeños vivos. Con ello, se pretende preservar el fin social de este tipo de créditos. Con el objetivo de evitar que los objetos depositados no sean producto de robos, un inspector policial revisa frecuentemente las operaciones que se realizan en el Monte de Piedad.

El importe medio de los préstamos se situó en 468 €, ligeramente por encima de la media del año anterior.

CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DEFICIENCIAS VISUALES

No todos los dispositivos tecnológicos existentes en el mercado son susceptibles de ser utilizados fácilmente por cualquier individuo. En muchos casos, se requiere su adaptación para evitar que supongan un factor más de desventaja para determinados ciudadanos.

Este es el caso de los cajeros automáticos, ya que debido a la importancia de su contenido visual, afectan a las personas con ceguera o deficiencia visual. Con la intención de eliminar este tipo de barreras *Cajacírculo* adaptó sus cajeros automáticos para que el colectivo de personas con deficiencias visuales puedan acceder a las funciones bancarias básicas.

Los cajeros de esta entidad guían a sus usuarios, adaptando la pantalla e incluyendo una tipografía de gran tamaño, recurriendo al contraste de blanco y negro para poder ser utilizado por personas que poseen un resto visual. Para acceder a esta aplicación, antes de introducir la tarjeta o libreta es preciso pulsar "1" en el teclado numérico y posteriormente un código de acceso único para todos los clientes, el "1111". Además, y si la invidencia fuera total, unos sonidos les permiten comprobar si los movimientos realizados son correctos.

6. *Cajacírculo* con las familias

La actual crisis económica está suponiendo para numerosas familias dificultades de diversa índole: pérdida del puesto de trabajo, disminución de ingresos, pago de préstamos y dificultades para la contrata-

ción de otros nuevos. Conscientes de ello, en *cajacírculo* se han decidido poner en marcha una serie de medidas dirigidas a facilitar su adaptación al nuevo contexto económico:

- Financiación de compra vivienda habitual mediante préstamo hipotecario con límite del 80%, plazo máximo de 35 años.
- Estudiamos la carga financiera de las familias con el objetivo de adaptar las cuotas a la situación económica de cada cliente.
- Préstamos personales con interés rebajado en función a la vinculación para los clientes con nómina, pensión, desempleo o autónomos domiciliados en *cajacírculo*.
- Aplazamiento de las cuotas hipotecarias a través de la Línea ICO-Moratoria Hipotecaria.
- Préstamos para la adquisición de ordenadores sin comisión de apertura ni intereses a través del Plan Avanza.

FAMILIAS NUMEROSAS

Cajacírculo colabora con la Junta de Castilla y León aportando ventajas económicas y financieras a los hogares con tres o más hijos.

Cajacírculo se compromete a eximir a las familias numerosas de la Comunidad del pago de "todo tipo de comisiones", de reducir los intereses en los créditos hipotecarios y en los planes de estudios, además de descuentos o facilidades en viajes y seguros. Estas ayudas son para aquellas familias numerosas que así lo acrediten.

Ventajas a familias numerosas:

➤ Beneficios

- Exoneración de todo tipo de comisiones.
- Hipotecas bonificadas en la adquisición de viviendas.
- Mejores condiciones en los seguros.
- Mejores condiciones en los viajes.

➤ Beneficiarios

- Familias con tres o más hijos a su cargo.

SEGUROS *cajacírculo*

La unidad especializada en seguros de *cajacírculo*, fue constituida para asegurar el bienestar del conjunto de sus clientes.

Su principal objetivo es ofrecer un servicio de calidad y los productos más adecuados a las necesidades de sus clientes. Además, se caracteriza por desarrollar un sistema de gestión novedoso y totalmente informatizado para ser más eficaces y asesorar mejor.

La especialización del equipo humano y los 15 años de experiencia en la distribución de seguros que les avalan, son la mejor garantía del servicio al cliente.

Cajacírculo ha obtenido una nueva certificación de calidad, que se suma a la ISO 9001 de AENOR lograda en 2004. Por otro lado AENOR ha renovado para los tres próximos años la certificación de Calidad ISO 9001 de todos los procesos de la sección especializada en Seguros de entidad de ahorro (FS9).

Al amparo de la ley de Mediación de Seguros de 17 de julio de 2006, la Correduría

de Seguros de cajacírculo solicitó a la Dirección General de Seguros, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, su transformación en Operador de Banca Seguros, cuya transformación fue aprobada oficialmente el pasado agosto. El motivo de esta transformación a Operador de Banca-Seguros es ajustar su actividad en seguros a esta ley, que expresamente regula la actividad que las entidades financieras realizan en la venta de seguros, y la reconoce como una actividad más, dentro de las que tradicionalmente vienen realizando.

De esta forma, **bancaseguros cajacírculo** se compromete a poner en práctica determinadas acciones basadas en los tres principios básicos en torno a los cuales se estructura esta nueva ley, que son la regulación de nuevas formas de Mediación, el principio de igualdad de trato entre los distintos mediadores, para lo cuál se prevé el establecimiento de requisitos de acceso a la profesión, atendiendo a su especial naturaleza, y el principio de transparencia, como medio de protección de los consumidores y usuarios.

Asimismo, **bancaseguros cajacírculo**, instaura otras medidas y obligaciones, contenidas en dicha ley, en referencia al derecho de establecimiento y libre prestación de servicios dentro del Espacio Económico Europeo, obligaciones en materia de protección de datos, etc.

bancaseguros cajacírculo, ofrece dentro de los seguros de ahorro productos dirigidos específicamente a la financiación de los estudios de los hijos, así como una gama de planes de pensiones que complementan las prestaciones de la Seguridad Social. Las exigencias de pruebas médicas son reducidas y sencillas, y en muchos casos no son necesarias. Estas pruebas médicas están

controladas por un estricto protocolo, que solamente permite el acceso a las mismas al médico de la compañía de seguros que debe evaluar el seguro.

bancaseguros cajacírculo mantiene líneas de seguros agrarios y pecuarios con el fin de garantizar una renta mínima a estos colectivos especiales.

INMOBILIARIA cajacírculo

Inmobiliaria cajacírculo se constituyó con el fin de resolver las necesidades de nuestros clientes a través de un servicio totalmente personalizado.

Inmobiliaria cajacírculo pone a disposición de la sociedad burgalesa un equipo humano formado por profesionales altamente cualificados, encantados de proporcionar un asesoramiento experto, completo y pensando siempre en sus intereses, y sin compromiso alguno.

Todos los servicios están avalados con la garantía y sello de calidad de cajacírculo y de sus más de 100 años de experiencia al servicio de nuestros clientes.

Nuestros servicios van más allá de la compra-venta de inmuebles, pues incluye un servicio post-venta para su mayor seguridad.

Inmobiliaria cajacírculo ofrece a toda la sociedad servicio integral inmobiliario: asesoramiento jurídico, asesoramiento económico, venta de inmuebles, servicio post-venta; compra-venta y alquiler de viviendas, locales, solares, fincas rústicas; gestión y tramitación notarial y documental y financiación hipotecaria personalizada y a su medida.

VIAJES cajacírculo

Viajes cajacírculo es una agencia joven, con un equipo especializado en la organización integral de viajes de empresa, viajes de incentivo, congresos, convenciones y una amplia selección de viajes para disfrute particular. Los profesionales que conforman su plantilla, disponen de la más avanzada tecnología y servicios para gestionar rápida y eficazmente, las necesidades de los clientes de manera personalizada.

La oferta que **Viajes cajacírculo** diseña para cada nueva temporada, tiene en cuenta las peticiones y opiniones vertidas por sus clientes, e incluye los siguientes distintivos: la celebración de reuniones informativas para varios de los viajes, con la finalidad de que se puedan conocer al detalle los aspectos más importantes como vuelos, hoteles, visitas, el por qué del itinerario, etc.... y la existencia de un guía, representante de **Viajes cajacírculo**, en muchos de los destinos ofertados. Cada uno de estos programas se caracteriza por la calidad y personalización de los servicios, la innovación en los itinerarios, y todo ello al mejor precio.

Pero no sólo esta especialización constituye el éxito de **Viajes cajacírculo**, conocer perfectamente todos los servicios y estar apoyado por los mejores proveedores de cada zona asegura unos excelentes resultados.

Otros Servicios que también ofrece **Viajes cajacírculo** a sus clientes:

- Ofertas especiales en determinados viajes a los clientes que cobran la nómina o pensión a través de **cajacírculo**.
- Servicio personalizado a empresas con las mejores tarifas y condiciones

de pago del mercado gracias a nuestra financiación única.

- Programa especial de eventos.

- Convenciones y congresos.
- Presentaciones.
- Eventos Deportivos.
- Ferias y Exposiciones.
- Cursos de idiomas en el extranjero... etc.

7. Cajacírculo con las empresas

Nuestra vocación de servicio va más allá del ahorro familiar, ofreciendo nuestros servicios a las pequeñas, medianas y grandes empresas que ven en **cajacírculo** la solución a sus necesidades financieras y crediticias.

Dentro de la estrategia con la que **cajacírculo** ha definido su nueva etapa como "banca de clientes" es patente una especial atención de la entidad a las necesidades de la empresa con empleados especializados en las oficinas donde este negocio es más activo.

En este campo parece encontrar oportunidades para una mayor penetración comercial y, en este sentido, existe una unidad estructural: la dirección de banca de empresa, dependiente de la dirección del área de negocio.

El objetivo principal es estructurar una red de asistencia al cliente de empresa basada en el concepto de cercanía, cuidando de los pequeños detalles que precisan las empresas que desempeñan su actividad

en las 8 provincias y seis comunidades autónomas en las que está implantada *cajacírculo*.

BANCA DE EMPRESAS

El conocimiento a fondo de la empresa es imprescindible para encontrar la opción más adecuada a sus necesidades de financiación y de servicios. En este entorno necesitamos vender conocimiento y experiencia a través de servicios especializados, además de ofertar los productos del negocio tradicional.

El proyecto BANCA de EMPRESAS tiene como ejes fundamentales un mejor conocimiento de nuestros clientes- empresa, así como potenciar la especialización y la calidad de servicio, ofreciendo un asesoramiento especializado y proactivo hacia el segmento, incrementando el grado de prescripción y potenciando la figura del gestor como eje fundamental del proyecto.

Para apoyar a la creación de la nueva "Zona Banca Empresa" se ha desarrollado un **Programa Integral de Formación de Asesores de Empresa**, que pretende aportar los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para atender con éxito a este colectivo. Han participado más de 20 empleados aplicando diferentes metodologías de estudio para su mejor comprensión.

CONVENIO CON EOI Y LA CÁMARA DE COMERCIO

Cajacírculo y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos firmaron por cuarto año consecutivo un convenio de

colaboración para el desarrollo en Burgos de diversos cursos impartidos por la prestigiosa Escuela de Organización Industrial, que ha contado con la participación de trabajadores de numerosas empresas burgalesas, así como de estudiantes sin trabajo que desean incorporarse al mercado laboral.

La Escuela de Organización Industrial contribuye a la formación de expertos en el mundo empresarial, favoreciendo de este modo la competitividad de las compañías, y está dirigido preferentemente a trabajadores en activo, aunque también se admiten solicitudes de desempleados. La temática de los cursos responde a las actuales necesidades empresariales, y cabe destacar que tienen carácter gratuito. Entre los desarrollados en el año 2010 podemos citar alguno como: Claves en la Gestión de Industrias Agroalimentarias o Análisis de la salud económico financiera y medidas de mejora en la empresa.

CÍRCULO DE ACTUALIDAD EMPRESARIAL

Cajacírculo y la Cámara de Comercio e Industria de Burgos, firmaron un convenio de colaboración en virtud del cual se puso en marcha un año más el proyecto denominado *Círculo de Actualidad Empresarial*.

El objetivo principal de este foro es poner a disposición de las empresas, el conocimiento y la información en temas de interés y de actualidad, útiles para la toma de decisiones y con el fin de aumentar la competitividad de las PYMES.

Las actividades desarrolladas han sido: conferencias, coloquios, seminarios o cursos, impartidos por profesionales de

reconocido prestigio, y están dirigidos a directores generales, gerentes, directores financieros, directores comerciales y responsables de recursos humanos de todas las empresas, así como a universitarios.

Las áreas temáticas que se analizarán van desde la economía-financiera, calidad, excelencia empresarial, habilidades personales, comunicación, medio ambiente, Unión Europea, etc.

Durante el año 2010 visitaron los salones de *cajacírculo* en Burgos algunos de los mejores especialistas del ámbito empresarial de todo el territorio nacional. Entre ellos podemos destacar a D. Néstor Carmona, D. José Miguel Ilundain Vilá o D. Miguel Cases Bergón.

Como novedad en el año 2010, se implantó "La Factoría del Círculo de Actualidad Empresarial", actividad en la que igualmente se trataron diversos temas de formación de actualidad para la empresa, pero adoptando un formato de seminario, más abierto y participativo.

AULAS DE PROXIMIDAD PARA LA EMPRESA

El proyecto "Aulas de Proximidad para la Empresa" surgió del compromiso de la Cámara de Comercio e Industria de Burgos y de *cajacírculo* para apoyar y favorecer el desarrollo socioeconómico de las empresas de la provincia de Burgos y de sus recursos humanos.

La prioridad del proyecto es potenciar la actividad económica de la provincia, siendo conscientes de la importancia que tiene este apoyo para las empresas instaladas en las zonas rurales, y muy especialmente a las

pymes, para que puedan generar nuevos puestos de trabajo; y con el fin último de contribuir a fijar población, y ofrecer nuevas alternativas a las localidades del medio rural.

Cajacírculo, fiel a su trayectoria y contrastado compromiso con estas zonas, y sobre todo, a su empeño por atender las demandas del empresario, no dudó en emprender este nuevo proyecto que ha atendido y atenderá los requerimientos formativos de las empresas ubicadas en la provincia de Burgos, de sus directivos y trabajadores. A resultas de este compromiso, la Cámara de Comercio organizó actividades formativas para empresarios en diversas localidades cabecera de zona de nuestra provincia.

Asimismo, *cajacírculo* colabora en la financiación de distintos proyectos empresariales que pone en marcha la Cámara.

OGECON - OBSERVATORIO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Cajacírculo firmó en 2010 por sexto año consecutivo un Convenio con la Federación de Asociaciones Empresariales de Burgos, con el objeto de desarrollar e impulsar el proyecto OGECON, Observatorio de la Gestión del Conocimiento, que dirige la Universidad de Burgos.

El Observatorio de la Gestión del Conocimiento se creó en 2004 como una iniciativa de cooperación entre la FAE y la Universidad de Burgos para promover, desarrollar y aplicar la Gestión del Conocimiento en las Empresas, principalmente PYMES asociadas a FAE, para mejorar la competitividad, el crecimiento y la sostenibilidad del tejido empresarial burgalés, y

así contribuir a crear organizaciones que inspiren a los profesionales del conocimiento a adoptar niveles más altos de realización, basados en la creatividad, flexibilidad y rapidez de respuesta.

El objetivo de OGECON es fomentar la comunicación y cooperación permanente entre el conjunto de agentes involucrados en la creación, generación y uso del conocimiento de carácter estratégico que necesita la empresa burgalesa. De esta forma se pretende dinamizar y hacer más competitivas y rentables las pequeñas y medianas empresas burgalesas, adaptando para ellas las nuevas tendencias en gestión empresarial de acuerdo con sus necesidades y posibilidades, y en definitiva, promoviendo una cultura empresarial de éxito basada en la implantación de acertados procesos de conocimiento, y en la creación y desarrollo de las innovaciones.

Este observatorio estudia la situación actual de los conocimientos, mediante auditorias y diagnósticos en las empresas burgalesas; capitalizar, compartir y difundir los conocimientos existentes; medir y rentabilizar la aplicación de esos conocimientos y dar soporte informático y desarrollar herramientas que sirvan para garantizar las prácticas de la Gestión del Conocimiento. Se trata de poner la atención en el conocimiento que poseen los trabajadores y gestionar, organizar y administrar la empresa en función de esos saberes. "El conocimiento es algo tangible, que lo que los trabajadores desarrollan en sus actividades forma parte de los beneficios de una empresa y que las carencias que tienen en conocimientos pueden ocasionar pérdidas en las empresas". El objetivo de OGECON es, precisamente, sensibilizar a las firmas que deben tener en cuenta este valor.

A los sectores con los que se trabaja se les realiza una especie de auditoría para explicarles hacia dónde pueden evolucionar, y en una segunda fase del proyecto esta herramienta puede cuantificar las ganancias o las pérdidas derivadas de la gestión del conocimiento.

La tercera edición del Premio OGECON 2010, galardón otorgado como reconocimiento a la mejor empresa en la implantación de iniciativas de Gestión del Conocimiento, reconoció la labor de Nucenor. El premio, que fue concedido por unanimidad por el jurado, valoró el compromiso de esta compañía con la retención y capitalización del conocimiento para su transmisión a los trabajadores novatos. Asimismo, su vinculación con las necesidades de formación continua requeridas en esta actividad, que hace que la gestión del conocimiento desarrollada en esta empresa pueda servir como modelo de referencia para las empresas burgalesas.

El Observatorio de Gestión del Conocimiento está a disposición de las pequeñas y medianas empresas porque carecen de laboratorios o equipos de investigación que puedan desarrollar este tipo de herramientas.

CONVENIO CON COLECTIVOS

Cajacírculo suscribió durante el 2010 convenios con distintos colectivos empresariales, cuya colaboración pretende conseguir una mayor eficacia y mejora en los servicios, favoreciendo así las condiciones económicas y sociales, de los profesionales que forman parte de los mismos.

Destacan el Colegio Oficial de Agentes Comerciales de Burgos, el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Burgos y Valladolid, el

Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Burgos, los Colegios Oficiales de Médicos, Abogados y Aparejadores, el Colegio Oficial de Enfermería de Palencia o el colectivo RadioTaxi Palencia S.L.

LÍNEAS ICO

Porque nuestro objetivo es favorecer el crecimiento económico compatible con una mayor cohesión social y territorial, *cajacírculo* suscribió durante el ejercicio 2010 diferentes líneas de financiación con el Instituto de Crédito Oficial:

- Línea Transporte.
- Línea Pyme.
- Línea Internacionalización de la Empresa Española.
- Línea Crecimiento Empresarial.
- Línea ICEX (Instituto de Comercio Exterior) aprendiendo a exportar.
- Línea Emprededores.
- Línea Liquidez.
- Línea Moratoria Pymes.
- Línea Moratoria Hipotecaria.
- Plan Avanza.
- Plan VIVE autobuses.
- Ico Vivienda.

CONVENIO ADE FINANCIA 2010

cajacírculo suscribió un convenio de colaboración con ADE Financiación para apoyar y fomentar la concesión de préstamos a las pymes y autónomos de Castilla y León, mediante mejoras de las condiciones financieras de las líneas de crédito. Tiene como objetivo facilitar una financiación a medida de las necesidades de las pymes de Castilla y León mediante la formaliza-

ción de préstamos avalados por Iberaval y bonificados por ADE Financiación.

En este ejercicio está dotado con 7 millones de euros destinados apoyar la concesión de préstamos a las pymes y autónomos de la región que permitan impulsar proyectos empresariales que supondrán una inversión estimada de 150 millones de euros.

Estas medidas pretenden poner a disposición de las empresas de la Comunidad Autónoma nuevas fórmulas de financiación con el objetivo de facilitar el desarrollo empresarial, la creación de empleo y la generación de riqueza, dinamizando la economía regional.

POLÍGONO INDUSTRIAL DE BUNIEL (EC8)

Los polígonos industriales se localizan en espacios fácilmente reconocibles y desarrollan actividades de tipo industrial y terciario llevadas a cabo por pequeñas y medianas empresas.

La consolidación del proceso de industrialización, unido a la planificación urbanística generalizada y a la ordenación de los usos del suelo a escala municipal, han propiciado la formación de una oferta de suelo industrial público y privado orientada a satisfacer tanto los requerimientos de los empresarios como las necesidades de las propias ciudades y zonas económicas en expansión.

cajacírculo pretende contribuir tanto al desarrollo provincial como al regional, y de este modo generar empleo, producir riqueza e impulsar el progreso social. Para ello, *cajacírculo* puso en marcha una de sus ini-

ciativas más importantes para Burgos bajo la denominación **Proyecto Regional Polígono Industrial Burgos-Buniel**, tratado como proyecto de interés regional.

Con una superficie aproximada de 7.000.000 m² destinados a polígono industrial, caja*círculo* pretende así dar solución a la escasez de terrenos donde puedan instalarse nuevas iniciativas empresariales y permitir una expansión de la actividad económica y empresarial más equilibrada y, sobre todo, ordenada en el espacio.

POLÍGONO INDUSTRIAL EN MELGAR DE FERNAMENTAL (EC8)

CajaCírculo, en su apuesta por el desarrollo de las zonas rurales, y evitar la despoblación de muchas zonas de la provincia de Burgos, ha apostado fuertemente por la creación de un polígono industrial en la localidad burgalesa de Melgar de Fernamental.

Uno de los principales problemas de los pueblos de Castilla es la despoblación y la huida de la gente joven a las ciudades para buscar empleo. Con la creación de empleo y la generación de riqueza en las zonas rurales se puede conseguir que la gente se quede, y que mejor que la creación de un polígono industrial en una de estas zonas para contribuir a su desarrollo.

Para evitar esta despoblación, *cajaCírculo* ha constituido un consorcio con el Ayuntamiento de Melgar de Fernamental, con el que se pretende crear empleo y fijar población en una zona de la provincia de Burgos que, durante muchos años, ha vivido en el ostracismo, perdiendo continuamente población y olvidada por las instituciones.

El Consorcio tiene por objeto la gestión urbanística e integral de los terrenos delimitados para llevar a cabo la ampliación del Polígono Industrial del Parralejo; la urbanización de todos los terrenos adquiridos, la prestación de servicios, estudios, asesoramiento y asistencia técnica precisos para el cumplimiento de los fines perseguidos por la creación del suelo industrial y otras funciones que el Ayuntamiento de Melgar le atribuya.

El proyecto contempla la urbanización de 500.000 m², de los que 360.000 se distribuirán en parcelas de diferentes tamaños, unos 60.000 m² se destinarán a zonas verdes y el resto para equipamientos y viales.

TARJETA BUSINESS

La Tarjeta Mastercard e-Business de *cajaCírculo* y su herramienta de gestión nace y está pensada para añadir valor a la empresa, ya que a las ventajas y servicios inherentes a una Tarjeta Mastercard une la posibilidad de su gestión y control a través de cualquier ordenador conectado a Internet. Esta solución permite la gestión dinámica y el control de los gastos realizados con las tarjetas a través de cualquier ordenador conectado a Internet, generando, a medida, los informes y alarmas que en cada momento se necesiten, atendiendo a distintos criterios como puedan ser los departamentos de la empresa, centros de coste, personas, períodos, tipo de gasto, etc.

Con esta tarjeta, la empresa puede disponer de un medio de pago exclusivo, diferenciado y admitido en todo el mundo, con la posibilidad de elegir la forma de pago que más le convenga en cada momento, bien al contado o con pago aplazado. Permite la

gestión y control del gasto a través de Internet, así como obtener informes a la medida de sus necesidades, clasificándolos por departamentos, personas, fechas, tipo de gasto.... y la recepción por e-mail de informes, avisos y alarmas con la periodicidad que mejor se adapte a la empresa.

Con la contratación de este servicio la empresa disfruta de seguro de accidentes y asistencia en viajes por todo el mundo, así como ventajas y descuentos exclusivos para los titulares de la tarjeta en distintas empresas.

CONVENIOS SOCIALES FIRMADOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Cajacírculo canaliza e impulsa líneas de ayudas con las Administraciones Públicas con el objetivo de mejorar la competitividad de los sectores productivos. En este campo, la aportación de la Entidad presenta un variado registro que comprende desde líneas de financiación específica, aportación directa de fondos, desarrollo de proyectos, etc... en diferentes áreas como la educación, innovación y desarrollo, construcción, agricultura y ganadería.

Para ofrecer a sus clientes créditos en las mejores condiciones del mercado, **cajacírculo** ha formalizado durante el ejercicio 2010 una serie de convenios con diferentes organismos públicos.

Suscritos con la Comunidad Autónoma de Castilla y León:

- Convenio de colaboración para la construcción, adquisición, rehabilitación y/o mejora de la vivienda rural.

- Convenio de colaboración para el desarrollo de un programa de asistencia financiera a trabajadores autónomos, sociedades cooperativas y laborales y centros especiales de empleo.
- Convenio de colaboración para la financiación de inversiones y capital circulante de las pymes comerciales de la región.
- Convenio de colaboración para el descuento de certificaciones de obra emitidas por la Comunidad Autónoma.
- Convenio para financiación de la Vivienda Joven (promoción, adquisición y arrendamiento).
- Anticipo de subvenciones para fomento de empleo destinadas a los autónomos.

Suscritos con la Consejería de Agricultura y Ganadería de Castilla y León y con el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino para la gestión de las ayudas agrarias:

- Convenio para la financiación de la mejora de las estructuras agrarias.

Suscritos con el Instituto de Crédito Oficial:

- Línea Transporte.
- Línea Pyme.
- Línea Internacionalización de la Empresa Española.
- Línea Crecimiento Empresarial.
- Línea ICEX (Instituto de Comercio Exterior) aprendiendo a exportar.

- Línea Emprededores.
- Línea Liquidez.
- Línea Moratoria Pymes.
- Línea Moratoria Hipotecaria.
- Plan Avanza.
- Plan VIVE autobuses.
- Ico Vivienda.

Suscritos con el Ministerio de Fomento:

- Convenio para el desarrollo del Plan de Vivienda 2009-2012.

Cajacírculo participa como patrono o concede ayudas a los siguientes patronatos o instituciones:

- Fundación del Patrimonio de Castilla y León.
- Fundación Atapuerca.
- Fundación para el Estudio de los Dinosaurios en Castilla y León.
- Fundación Silos.
- Fundación Santa María la Real de Aguilar de Campoo.
- FUNDAL - Fundación Deporte Alcobendas.
- Patronato de Turismo de Burgos.
- Agencia Provincial de la Energía de Burgos (Agenbur).
- Confederación de Asociaciones Empresariales de Burgos (FAE), a través del proyecto OGECON.
- Instituto Tecnológico de Castilla y León (I.T.C.L.).

- Fundación Burgos 2016.
- Asociación Plan Estratégico Ciudad de Burgos - Burgos Ciudad 21.
- Centro Europeo de Empresas e Innovación de Burgos (C.E.E.I.).
- Cámara de Comercio e Industria de Burgos.
- Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos - Escuela de Práctica Jurídica.
- Escuela Universitaria de Relaciones Laborales.
- Fundación General de la Universidad de Burgos.
- Facultad de Teología del Norte de España - Cátedra Francisco de Vitoria.
- U.N.E.D. Aranda de Duero.
- U.N.E.D. Miranda de Ebro.
- Universidad de Burgos.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para **cajacírculo** es fundamental la opinión de nuestros clientes, y por ello, el 22 de junio de 2004, aprobó la creación de un Departamento de Atención al Cliente, con la intención de crear un servicio en el que nuestros clientes puedan manifestar sus sugerencias o reclamaciones, y de este modo mejorar el modo y la forma de actuar en todos los ámbitos de la entidad.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las Entidades Financieras de la implantación de un Departamento de Atención al Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

El Departamento de Atención al Cliente, tiene su ubicación en la estructura de la Caja, dentro de la Secretaría General, para preservar su independencia de las áreas comerciales y de negocio, garantizando así su autonomía en la toma de decisiones. Existe una persona nombrada como Responsable Titular del Departamento de Atención al Cliente, así como al Representante de la Caja para atender los requerimientos de los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros, que son órganos adscritos al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo *cajacírculo* fue inicialmente aprobado por el Consejo de Administración de la Caja con fecha de 22 de junio de 2004, y verificado por la Dirección General de Tributos y Política Financiera de la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León mediante resolución de fecha 26 de julio de 2005. Posteriormente, el Consejo de Administración de fecha 30 de agosto de 2005 aprobó un nuevo texto del Reglamento considerando las observaciones indicadas en la citada Resolución de la Consejería de Hacienda.

El contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente se aprueba en cumpli-

miento de las disposiciones citadas, para regular el Departamento de Atención al Cliente del Grupo *cajacírculo*, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con *cajacírculo* y su grupo, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible. Su contenido está a disposición de todos los clientes de *cajacírculo* tanto en la página web de *cajacírculo* como en el tablón de anuncios de todas nuestras oficinas abiertas al público.

Pero el Departamento de Atención al Cliente no sólo se ocupa de las reclamaciones efectuadas, sino también de las consultas verbales, bien telefónicas o por visita personal, dando solución a las mismas siempre y cuando esta sea posible.

El Departamento de Atención al Cliente de *cajacírculo* tiene su sede en la Oficina Principal de la Entidad, sita en la avenida de los Reyes Católicos n.º 1 de Burgos. Pero *cajacírculo* pone a disposición de sus clientes varios canales para que puedan hacer llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones de la forma más fácil y cómoda:

- Por escrito: En nuestra Red de Oficinas, además de intentar atender a nuestros clientes en primera instancia, ponemos a su disposición el impreso denominado “¿en qué podemos ayudarte? Donde el cliente puede exponer sus opiniones y enviarlas por correo al Servicio de Atención al Cliente sin coste de franqueo.

También puede enviarse un Escrito dirigido al Departamento de Atención al Cliente, a la siguiente dirección:

CajaCírculo

Departamento de Atención al Cliente

Avda. Reyes Católicos, n.º 1
09005 Burgos

- Vía Internet: rellenando el correspondiente formulario disponible en la página web de **cajacírculo**: www.cajacirculo.es/atencionalcliente
- A través del correo electrónico, dirigido a la siguiente dirección: atencionalcliente@cajacirculo.com
- Por teléfono, llamando al **947 28 82 00**, donde el cliente podrá consultar todas las dudas o formular las sugerencias que crea conveniente.

Las vías de reclamación más utilizadas por los clientes han sido las hojas de reclamaciones existentes en toda nuestra red de oficinas, así como los impresos creados por el Departamento de Atención al Cliente, que los clientes pueden descargarse en la web de la Caja, seguido por el correo electrónico a través del formulario existente en la página web, y como tercera vía los escritos o cartas dirigidos a este Departamento. La vía del email se ha utilizado en un 36,09% de las reclamaciones.

Se han ido reduciendo respecto al ejercicio anterior, las quejas o reclamaciones interpuestas de forma personal o telefónicamente, todo ello motivado por la necesidad interpuesta por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, así como por lo establecido en el Reglamento que regula nuestro funcionamiento, señalando la necesidad de presentar las quejas o reclamaciones en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, impresión o conservación.

En el ejercicio 2010 el Departamento de Atención al Cliente realizó la apertura de

453 expedientes con la finalidad de atender las solicitudes de clientes que demandaban su intervención.

El número de expedientes resueltos durante el ejercicio ha sido de 447, una vez realizado un análisis exhaustivo de la información y documentación existente en cada uno de los asuntos interesados por los clientes, habiendo realizado las gestiones oportunas con los distintos departamentos y oficinas de la Entidad. Esto supone un incremento respecto del año anterior de un 2,76 %. Además se han atendido un considerable número de consultas, sugerencias y felicitaciones.

De los asuntos presentados, seis no fueron admitidos a trámite, por incurrir en alguna de las causas establecidas en el artículo 19 del Reglamento para la Defensa del Cliente, y en el artículo 12 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, que son la omisión de datos esenciales para la tramitación, ser competencia de otros órganos, no referirse a operaciones concretas, estar ya resueltas con anterioridad, y sobrepasar el plazo previsto en el reglamento de funcionamiento.

Todas las opiniones, sugerencias, reclamaciones y puntos de vista recibidos en **cajacírculo** son atendidas por el responsable del Departamento de Atención al Cliente de **cajacírculo**, quien trata de forma individualizada y con la máxima confidencialidad y discreción todas las cuestiones que son presentadas, siendo el tiempo medio de respuesta de nueve días.

Las resoluciones adoptadas lo son en términos fundamentalmente de legalidad y también de equidad, basándonos en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela

aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros emanados de la doctrina del Banco de España, facilitando a las oficinas y a los clientes, las explicaciones y razonamientos que en cada caso corresponda. De todas ellas el 53,55%, se ha resuelto a favor del cliente atendiendo total o parcialmente sus pretensiones, y el 46,45% de los casos se han resuelto a favor de la Entidad, informando adecuadamente al cliente.

El perfil medio del cliente que acude a este Departamento, es el de aquel que opera regularmente con la entidad, con más de cuatro productos contratados, y mantiene un nivel bueno de vinculación, con más de cinco años de antigüedad.

Respecto a la naturaleza del reclamante, indicar que un 58,05% son hombres, el 36,42% son mujeres, y el 5,53% son personas jurídicas. Respecto del tramo de edad, indicar que el mayor número de reclamaciones las interponen personas comprendidas entre los 31 y 45 años.

El plazo medio de resolución de todas las reclamaciones recibidas es de 9 días. Y la principal forma de presentación de las quejas y reclamaciones es a través de correo electrónico, seguido de las presentadas mediante las hojas establecidas a tal efecto.

El principal motivo de reclamación son las comisiones, tanto en operaciones pasivas, tarjetas de débito y crédito, y servicios de inversión. Las quejas sobre tarjetas son las que más se han incrementado este año, mientras que las operaciones de activo, es el producto, que más han descendido las quejas o reclamaciones.

Se han presentado ante los organismos superiores de Atención al Cliente, 10 expedientes, lo que apenas representa un 2,24 %

del total de las reclamaciones. De estos expedientes, 10 de ellos se han presentado ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, y ninguna reclamación ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ni ante la Dirección General de Seguros y Fondo Pensiones. De estos expedientes, en cinco casos la resolución indica que la actuación de la Entidad, se ajusta a las normas de transparencia de operaciones, y es conforme a las buenas prácticas y usos financieros; un expediente se ha archivado al allanarnos a las pretensiones de los reclamantes; en dos reclamaciones la resolución ha sido contraria a la Entidad, y hay dos expedientes que se encuentran pendientes de resolución.

El Departamento de Atención al Cliente, conforme a lo establecido en la normativa y legalidad vigente, ha gozado de plena autonomía tanto en el ejercicio de sus funciones, como en la toma de decisiones, recibiendo de la Dirección, y de los diversos Departamentos y Servicios de la Entidad la cooperación necesaria para garantizar los principios de rapidez, seguridad y eficacia, todo ello con la finalidad de mejorar en la calidad del servicio, y lograr la satisfacción de nuestros clientes.

PROTECCIÓN DE DATOS (PR3)(PR9)(FS4)

Todos los servicios y productos que proporciona **cajacírculo** cumplen las previsiones legales que exige la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de los Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Cajacírculo ha elaborado un documento que contiene la normativa de seguridad de obligado cumplimiento para toda la plantilla con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información.

Además, ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos e instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados a la Entidad (**HR3**). Durante el ejercicio 2010 no se han producido reclamaciones en relación con la privacidad y la fuga de datos personales de clientes (**PR8**).

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Cajacírculo cuenta con varios canales, a través de los cuales mantiene informados a sus clientes.

Para los clientes de la Entidad, el principal canal de comunicación utilizado son las oficinas. Además de los canales tradicionales como el correo, cajacírculo tiene a disposición de sus clientes su página web www.cajacirculo.es, con una amplia y actualizada información sobre todos los productos y servicios ofertados, información corporativa y de la Obra Social, Bolsa, noticias,... a través de la que también se puede acceder a su caja electrónica, desde dónde se pueden realizar todo tipo de operaciones de la forma más cómoda y sencilla. Asimismo, desde la página web se pueden consultar las memorias editadas por la Entidad, así como los Informes de Gobierno Corporativo.

Junto a esta comunicación, el cliente de cajacírculo puede disponer además de la

revista "Circular", publicación, con una tirada de 5.000 ejemplares, que informa mensualmente de todos los actos culturales que se desarrollan a través de la Obra Social (conferencias, exposiciones, música, cine...), campañas especiales, convocatorias e información de viajes **cajacírculo**, como lo más característico. Esta publicación puede ser descargada a través de la pagina web www.cajacirculo.es/obrasocial/circular, o recogida en cualquiera de las oficinas de su red.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE

La Entidad ha acometido la adaptación a las últimas novedades normativas promovidas por la CNMV en materia de comercialización de servicios de inversión (MiFID), encaminadas a mejorar la transparencia en materia precontractual, al objeto de intensificar el conocimiento de las características de los productos de inversión y el perfil de conocimientos financieros del pequeño inversor.

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

La página Web de **cajacírculo** contiene toda la información respecto de los órganos de gobierno e incluye los Estatutos de la Entidad y el Reglamento de procedimiento regulador del sistema de designaciones de los órganos de gobierno. El Informe de Gobierno Corporativo puede consultarse a través de la página Web: www.cajacirculo.es.

La política de transparencia informativa de la Entidad se traslada a los medios de comunicación, con los que se mantiene una relación de cordialidad y estrecha colaboración. Durante el 2010, se emitieron mas de

100 acciones informativas, a través de comunicados, notas y ruedas de prensa, que se han traducido en numerosos impactos informativos en los diferentes medios de comunicación de las ciudades en las que *cajacírculo* está implantada.

PUBLICIDAD RESPONSABLE (4.12)(4.13)(PR1)(PR3)(PR6)

Cajacírculo debe adecuar la documentación contractual con clientes a la normativa tanto de ámbito estatal como autonómico, relacionada básicamente con la transparencia de la gestión y la protección a la clientela y someter además las campañas de publicidad a la supervisión de los organismos competentes en cada caso.

En 2010, no se incurrió en multas o sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas referentes al suministro y uso de productos y servicios, ni se ha planteó reclamación alguna ante el jurado de Autocontrol en relación a las campañas publicitarias de *cajacírculo*.

Durante el ejercicio 2010 no ha habido ningún tipo de incidente en relación con el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio (PR7).

La Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, establece que las campañas publicitarias deberán ser únicamente aprobadas por las instituciones regionales, por lo que desde su entrada en vigor el Banco de España deja de ser el competente para autorizaciones en esta materia.

4. Empleados

Vivimos una delicada situación financiera a nivel mundial que afecta a todos los protagonistas de la economía, tanto a los particulares como a las empresas. En lo que a las Entidades financieras respecta, superar esta situación, el éxito o el fracaso, va a estar directamente condicionado por la calidad tanto humana como profesional de las personas que trabajan en ellas a cualquier nivel, ya sean los que están en contacto directo con los clientes, los directivos intermedios o los Órganos de Dirección.

No cabe duda que vivimos tiempos de incertidumbre en los que el talento cobra una especial relevancia y supone una ventaja competitiva para alcanzar el éxito, que en algunos casos va a ser la supervivencia una vez superada esta situación de crisis.

Por todo esto, la gestión que hagamos de los Recursos Humanos debe ser capaz de crear profesionales que aporten un alto rendimiento desde el puesto que desempeñan en este momento, pero manteniendo siempre una visión global del negocio. La volatilidad del momento hace que debamos centrar la estrategia en control de la mora, la eficiencia, el mantenimiento de resultados, la captación de pasivo, etc. y sobre todo en las personas y en los equipos que lo forman, que son los encargados de ejecutar la estrategia.

El capital humano de *cajacírculo* constituye el activo patrimonial más importante de la Entidad, y de su atención, profesionalidad y calidad en el servicio depende toda vinculación que nuestros clientes puedan tener con la Caja.

El tipo de actividad, el ámbito geográfico de actuación y el amplio marco regulador

por el que se rige *cajacírculo*, integrado por las leyes generales de aplicación, tanto europeas como españolas, las normas específicas del sector y las internas, fruto de acuerdos alcanzados a través de la negociación sindical, garantizan que el acceso al empleo, las condiciones laborales, la salud y seguridad de todos los empleados y la formación orientada a la consecución de un desarrollo profesional adecuado, se efectúan en plenas condiciones de igualdad y transparencia, sin que exista ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, condición o religión. No obstante, existen mecanismos adecuados para comunicar, con las debidas garantías, los casos de discriminación o acoso que pudieran producirse. Por los motivos antes expuestos, la vulneración de los derechos humanos no es un factor de riesgo (HR6) (HR7).

1. Perfil

Esta Entidad cuenta con una plantilla formada por 669 profesionales.

La distribución de la plantilla durante el año 2010 fue la siguiente (LA1):

Empleados	2009	2010
Contratación fija	643	658
Contratación eventual	33	11
Total empleados	676	669
Distribución empleados		
Servicios Centrales	236	216
Red comercial	440	435
Obra Social		11
Actividades atípicas		7
Distribución geográfica		
Castilla y León	623	623
Madrid	36	30
La Rioja	7	7
Cantabria	3	3
País Vasco	3	3
Aragón	4	3

Tabla 6 (LA2)

Edad	Mujeres	Hombres
<30	28	12
De 30 a 50	204	257
>50	9	189
Total	241	458

La política de *cajacírculo* en la contratación de personal siempre ha estado marcada por la búsqueda de personal natural de las distintas zonas de actuación. Los procesos de selección se hacen atendiendo a los principios de igualdad, mérito y capacidad, atendiendo al perfil del puesto a cubrir, la valía personal de los candidatos y la experiencia aportada (EC7).

Cajacírculo apuesta por la generación estable de empleo. Entre los aspectos más importantes de la Política de Recursos Humanos de *cajacírculo* destaca la estabilidad de sus empleados, no sólo en cuestión de movilidad laboral sino también en lo que se refiere al tipo de contrato indefinido, ya que el 98,3% del personal de *cajacírculo* tiene contrato indefinido, y sólo un 1,7% contrato temporal. Durante el 2010 sólo el 0,76% de los empleados abandonaron la entidad voluntariamente, lo que se traduce en un bajo índice de rotación externa. Estos movimientos se han producido entre empleados con edades comprendidas entre menos de treinta y cincuenta años. Del total de empleados que abandonaron la entidad, el 80% fueron mujeres y el 20% hombres (LA2).

La primera incorporación femenina a la plantilla de *cajacírculo* se produjo el 5 de abril de 1983. Desde entonces, el flujo de incorporaciones no se ha interrumpido, llegando a contar en la actualidad con un total de 235 empleadas, que representan más de un tercio de la plantilla de la Entidad. Además, buena parte de ellas ocupan puestos de máxima responsabilidad como Directoras de Oficina o responsables de Unidades o Departamentos en Servicios Centrales.

En este sentido, *cajacírculo* participa activamente en el *Programa Optima de la Junta de Castilla y León*, que tiene por objetivo lograr la igualdad de oportunidades

entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida familiar. Durante estos dos últimos años, de acuerdo con los principios establecidos en el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Corporativa, nuestra entidad ha tratado de establecer medidas encaminadas a favorecer a este sector, aumentando su presencia y mejorando la posición de muchas de ellas con altos cargos dentro de la entidad, y en general, evitando y combatiendo las desigualdades por razones de sexo.

Clasificación profesional

Grupo I	Sexo	2009	2010
I	H	6	5
	M	0	0
II	H	3	3
	M	3	3
III	H	10	8
	M	0	0
IV	H	21	18
	M	2	3
V	H	63	66
	M	17	15
VI	H	60	54
	M	2	2
VII	H	73	67
	M	18	19
VIII	H	34	49
	M	32	46
IX	H	33	26
	M	20	18

Grupo I	Sexo	2009	2010
X	H	20	15
	M	26	31
XI	H	39	68
	M	80	85
XII	H	27	7
	M	36	11
XIII	H	0	0
	M	2	0

Grupo II	Sexo	2009	2010
I	H	1	1
	M	0	0
II	H	38	28
	M	1	2
III	H	8	1
	M	1	0
IV	H	0	0
	M	0	0
V	H	0	0
	M	0	0

Tabla 5 (LA1)

El salario inicial de los empleados de *cajacírculo* con menor categoría profesional corresponde a los empleados del Grupo I - Nivel XII, y el ratio salarial entre hombre y mujeres en todas las categorías es de 1 a 1 (LA14). Durante el año 2010 *cajacírculo* estableció el prorratoe en el abono de las pagas estatutarias con un sistema de 14

pagos. Para establecer este nuevo sistema retributivo, se prorratoearon 5 de las antiguas pagas extras (febrero, abril, junio, agosto y octubre) y se han distribuido en doce mensualidades, quedando la de julio y diciembre exactamente igual que como estaba establecido para ejercicios anteriores.

Con este nuevo sistema de abono se promueve que las mensualidades sean lo más homogéneas posibles, favoreciendo un mayor equilibrio y una mejor planificación personal de los ingresos y los gastos de los empleados.

	2010
Salario inicial <i>cajacírculo</i>	16.385,41 €
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) en España	8.866,2 €
Proporción salario inicial <i>cajacírculo</i> y SMI	1,84

Tabla 5 (LA1)

Durante el año 2010 no se ha producido ningún incidente de discriminación en materia de derechos humanos (HR4).

En caso de extinción del contrato de trabajo por despido objetivo, el plazo de preaviso es el previsto por el Estatuto de los Trabajadores (30 días) (LA5).

2. Plan de igualdad

La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesional, y a las condiciones de trabajo, es un principio fundamental, legislado tanto en la Unión Europea como en España. A diario y en todos los ámbitos de la sociedad, se ponen de manifiesto las dificultades que las mujeres encuentran para

alcanzar la igualdad real y efectiva en los diferentes ámbitos de la vida, especialmente en el laboral.

Cajacírculo cuenta desde febrero de 2010 con un Plan de Igualdad de oportunidades que tiene como fin estimular medidas y acciones positivas, con objetivos concretos a alcanzar, estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

Este Plan es fruto de la negociación entre la Dirección de la Entidad y la representación legal de los trabajadores y el conjunto de las representaciones sindicales en los Comités de Empresa, supone, además, que nuestra Caja ha sido la primera entidad financiera de Castilla y León en implantar un Plan de Igualdad.

El I Plan de Igualdad de **cajacírculo** constituye un conjunto ordenado de medidas de conciliación que mejoran lo estipulado en el actual Convenio Colectivo y que van acompañadas de un Protocolo contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo, en el que se establecen medidas de prevención y protección, y de un Procedimiento de actuación para las trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia natural, que establece medidas de mejora de las condiciones de trabajo de las empleadas que se encuentren en esta situación.

Las medidas recogidas en dicho Plan de Igualdad han sido elaboradas tras un diagnóstico de situación previo, proponiendo la intervención en determinadas áreas de actuación como el acceso a la empresa, la promoción, la formación, la retribución, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar y la prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo, entre otras.

Cajacírculo establece unos objetivos específicos en cada una de las áreas de actuación, así como la adopción de acciones concretas o medidas en distintos ámbitos de actuación, que se desarrollarán paulatinamente durante el periodo de vigencia del Plan de Igualdad y cuya finalidad es alcanzar la igualdad de trato de mujeres y hombres.

Los objetivos específicos del Plan de Igualdad de **cajacírculo** son principalmente los siguientes:

- Progresar en la presencia equilibrada de mujeres y hombres en la plantilla en su conjunto, en los diferentes niveles de convenio y en los puestos de responsabilidad.
- Evitar discriminaciones en el acceso al empleo por razón de sexo.
- Incorporar los criterios de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en los sistemas de promoción y carrera profesional.
- Promover la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de las personas trabajadoras.
- Aplicar el principio de equidad retributiva en las políticas salariales.
- Potenciar una cultura empresarial sensible a la igualdad de oportunidades y a la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Facilitar el conocimiento general de los recursos de conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Mejorar la comunicación interna y externa en igualdad de oportunidades.
- Prevenir el acoso moral, sexual y por razón de sexo.

Durante la vigencia del I Plan de Igualdad de **cajacírculo**, se podrá optar por

disfrutar de las medidas incluidas en este plan y que mejoran las incluidas en el vigente Convenio Colectivo, referentes a la lactancia, permiso por paternidad, excedencia por cuidado de hijos y familiares, situaciones de violencia de género, etc.

Cajacírculo también ha aprobado la concesión de un préstamo por importe de 6.000 € para los empleados/as cuyo contrato de trabajo esté suspendido por un periodo superior al año, por excedencia de cuidado de hijos o familiares y otras situaciones análogas.

Asimismo, se ha elaborado un Protocolo por Acoso Moral, Sexual y por Razón de Sexo, con el fin de prevenir situaciones de los diferentes acosos que se pudieran dar en nuestros centros de trabajo.

3. Cheque servicio

Conciliar el trabajo con la atención a los miembros de la familia, y de forma especial, la de aquellos que tengan necesidades especiales, es uno de los objetivos de *cajacírculo*, y para lograrlo, nuestra Entidad se adhirió durante el año 2010 al Programa de Conciliación de la Junta de Castilla y León a través del sistema "Cheque Servicio", convocado por la Dirección General de Familia.

El Programa de conciliación "Cheque Servicio" consiste en la prestación de un servicio de atención para el cuidado de familiares, que dependan de nuestros empleados, en circunstancias imprevistas en las que la atención a algún miembro de la familia les impidiera acudir a su centro de trabajo.

En estos casos, un profesional cualificado se desplaza hasta su domicilio o lugar en que se encuentre el familiar que dependa

del empleado de *cajacírculo*, para hacerse cargo de la situación familiar, durante el tiempo que precise.

El horario de este servicio es: de lunes a sábado de 06:00 a 22:00 horas. La duración mínima será de dos horas consecutivas y la máxima de ocho horas consecutivas dentro del horario indicado.

El lugar donde se va a prestar el servicio debe estar ubicado en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y en municipios de población igual o superior a 20.000 habitantes y sus respectivas áreas metropolitanas de influencia de radio inferior a 10 km, así como en municipios de más de 10.000 habitantes.

Es un servicio gratuito que *cajacírculo* pone a disposición de sus trabajadores en Castilla y León, para facilitar la conciliación de la vida profesional y familiar.

4. Órganos de representación de personal

Cajacírculo cumple con rigor la normativa nacional existente en relación a la libertad de asociación en lo que se refiere a la afiliación de sus empleados a los sindicatos. Esta libertad de asociación se traduce en una igualdad de oportunidades y de trato, no discriminándose a ningún empleado por su condición de representante o afiliado (HR5).

Los trabajadores de la Entidad forman parte de los órganos de gobierno de *cajacírculo*. Están presentes en la Asamblea General, en el Consejo de Administración y en la Comisión de Control con voz y voto a través de representantes sindicales elegidos de forma directa. El miembro del sindicato que forma parte del Consejo de

Administración, esta dentro de la Comisión Ejecutiva.

Tras las elecciones sindicales generales celebradas en el año 2010, el número de representantes de las personas que trabajan en la Entidad es de 22, distribuidos de la siguiente forma:

	SS. CC	Oficinas
UGT	6	10
CSICA	3	3

El día 9 de diciembre de 2010 se firmó por la representación de las Cajas integrantes del SIP del que forma parte *cajacírculo* y la totalidad de las representaciones sindicales de los trabajadores de todas las entidades, un **Acuerdo en materia de condiciones laborales** relativas a la reordenación de las plantillas y estructura retributiva de todas las Cajas del SIP así como de la Sociedad Central (Banco Grupo Cajatres, S.A.).

5. Formación

La formación, además de ayudar a adquirir los conocimientos o habilidades necesarias para el desarrollo de nuestra actividad laboral diaria, contribuye a conseguir que las personas se adapten a los diferentes cambios organizativos, motiva a las personas, es un canal para crear y mantener una cultura corporativa y sirve como nexo de unión entre los empleados de los diferentes ámbitos geográficos y organizativos.

La complejidad de la actividad de asesoramiento financiero y la creciente normativa reguladora de la actividad financiera, de manera especial la MIFID, obligan a que las personas que se dedican de forma directa al asesoramiento financiero, se preparen de manera adecuada para realizar esta función, así como que refrenden de una manera reglada los conocimientos que obtienen.

Cajacírculo está inmersa en un plan de formación continua que nos lleva a optimizar la calidad en la atención a nuestros clientes con cursos de formación internos.

Durante el año 2010 se han realizado 120 acciones de formación, frente a las 181 realizadas en 2009. Este descenso es consecuencia y acorde con la disminución del presupuesto y las pautas marcadas por la Entidad sobre el control del gasto.

ESCUELA DE FORMACIÓN *cajacírculo*

Durante el año 2010 se impulso la formación interna con la creación de la Escuela de formación de *cajacírculo*, cuyo objetivo ha sido cubrir una necesidad que teníamos y que demandaban los empleados.

Para ello se crearon dos nuevas aulas de formación en la Sede Central de *cajacírculo*, una instalada en el Edificio de Servicios Centrales, con capacidad para 22 personas y la instalación de 11 equipos informáticos y otra, junto a la Biblioteca de la Entidad, con capacidad para 20-22 participantes.

A estas nuevas aulas hay que sumar las que ya existían en C/ Julio Sáez de la Hoya 8, y en Alfonso X El Sabio.

Con la constitución de la "Escuela" se ha conseguido ampliar las áreas necesarias para el desarrollo del trabajo de nuestra actividad laboral: formación normada, conocimientos de *caja círculo* y habilidades.

Las materias impartidas podrán variar en función de:

- Formación requerida para proyectos estratégicos o campañas.
- Formación para cumplimiento normativo.
- Formación Corporativa (establecida por el Comité de Dirección).
- Necesidades detectadas por el Área de RRHH.

La Escuela inició su andadura durante el mes de octubre con la impartición de dos acciones formativas:

1. Formación normada, en una jornada se desarrollan materias que debemos de conocer para desarrollar nuestro trabajo de acuerdo con la normativa vigente (MiFID, Prevención Blanqueo de Capitales, Abuso de Mercados, Ley Orgánica de Protección de datos y Prevención de Riesgos Laborales).
2. Expediente Electrónico (ASR), se imparten nociones básicas de este programa de Análisis y Seguimiento de Riesgos.

FORMACIÓN CONTINUA

El Sistema de Formación Profesional Continua tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores la formación que necesiten a lo largo de su vida laboral, para obtener los conocimientos y prácticas más adecuadas en cada momento y compatibilizar una mejor competitividad de la empresa con la mejora de la capacitación profesional y promoción individual del empleado.

La programación para el Plan de Formación se realiza con el consenso de los Jefes de las diferentes Zonas Comerciales y a petición de los distintos responsables de departamentos en Servicios Centrales. La conjunción de acciones formativas exige un esfuerzo adicional para los alumnos seleccionados. Este esfuerzo viene requerido por la propia magnitud de los citados proyectos, de gran importancia para la consecución de los objetivos estratégicos de nuestra Entidad dentro del marco de un proyecto global de cambio, y que sin duda también enriquecerán personal y profesionalmente a todos los participantes.

La adopción de la metodología con que se desarrolla cada curso depende del contenido del mismo y del número de participantes al que va dirigido. El enfoque de la formación presencial es eminentemente práctico, con participación activa por parte de los alumnos. En la formación a distancia, tanto online como papel, los objetivos formativos se alcanzan a través de la interacción de profesores y alumnos mediante el correo electrónico.

Durante todo el año se han desarrollado diferentes acciones formativas, de las que destacan algunos proyectos para la mejora de la eficacia y eficiencia de nuestra acción comercial (**LA11**):

Curso	Modalidad	Horas	N.º empleados
Master en Dirección Bancaria	On-line	2 años	6
Seguros Formación Continua	On-line	14 horas	438
Seguro de Vida 10	Presencial	3 horas	382
PAC 2010	Presencial	3 horas	72
Fondos de Inversión	Presencial	2 horas	234
Renta 2010	Presencial	7 horas	124
Manipulación de Cargas	Presencial	8 horas	31
Inglés	Presencial	9 horas	9
Técnicas de Ventas de Productos Financieros	Presencial	16 horas	50
Gestión de Conflictos - Negociación Integrativa	Presencial	16 horas	49
Conocimiento del cliente	Presencial	3 horas	500
Jornada sobre Cumplimiento Normativo	Presencial	16 horas	18
MiFID	On-line	8 horas	50
Formación Normada	Presencial	8 horas	50
Formación de Formadores	Presencial	16 horas	18
Formación ASR (básico)	Presencial	3 horas	27
Entrenamiento para el trabajo en equipo	Presencial	11 horas	14
Prevención de Riesgos Laborales	On-line	10 horas	47
Escuela para dejar de fumar	Presencial		16
Plan de Acogida	Presencial	60 horas	24

Con el objetivo de alcanzar los requerimientos exigidos por el órgano supervisor, **cajacírculo** ha realizado un importante esfuerzo reforzando su sistema de prevención de blanqueo de capitales, mediante el desarrollo de nuevos procesos, procedimientos y controles. Asimismo, la entrada en vigor el pasado 30 de abril de 2010 de la nueva Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (LPBCFT) establece nuevas obligaciones a las entidades financieras, en las que nuestra Caja está trabajando. Una de las medidas correctoras impuesta por el Sepblac es la formación continuada sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, realizando controles de asistencia a las sesiones formativas y pruebas sobre los conocimientos adquiridos.

Para fomentar la formación en las empresas, se establece un sistema de subvenciones y de bonificaciones, gestionado por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE), que permite a las empresas repercutir un porcentaje de los costes de formación en las cuotas de la Seguridad Social. **Cajacírculo** se beneficia de estos sistemas en algunas de las acciones formativas que se realizan en el Plan de Formación anual., y durante el ejercicio 2010 recibió un total de 60.456,01 e este concepto (**EC4**).

En el ejercicio 2010 se impartió formación por un total de 28.274 horas de asistencia, con una inversión total de 62.497,49 €.

Horas totales de formación	28.274
Horas de formación por empleado	43,43
Gasto total en formación	62.497,49 €
Gasto por empleado	96,00 €
Horas de formación presencial	7.992
Horas de formación online	19.855
Horas de formación a distancia	20.709
Número de empleados formados	572

Tabla X (LA10)

En *cajacírculo* también disponemos de planes de formación específicos, tanto para nuestros Ejecutivos de Empresa, como para los Asesores de Banca Privada y Personal.

También se ofrece ayuda financiera para formación o educación externa. (FS4)

BIBLIOTECA

Se han puesto a disposición de todos los empleados de *cajacírculo* los manuales de las diferentes acciones formativas que realizan los empleados/as de la Caja, para compartir el conocimiento de estas acciones y potenciar la formación (autoformación) de todos/as. Todos los manuales son de uso interno y exclusivo para los empleados/as de *cajacírculo*.

6. Proceso de selección, sistema de evaluación y promoción profesional

SELECCIÓN DE PERSONAL

El sistema de selección de *cajacírculo* cuenta con requisitos de procedimiento que garantizan la imparcialidad, transparencia e igualdad de oportunidades.

El proceso de selección comienza con la recepción de currículum por el Departamento de Recursos Humanos. Los currículum pueden enviarse mediante carta redactada a:

**Departamento de Recursos Humanos
Avda. Reyes Católicos, 1. 09005 Burgos**

o por Internet, cumplimentando el formulario de nuestra página web: www.caja-circulo.es/informacioncorporativa/empleo

PLAN DE ACOGIDA

El que en el futuro garanticemos que *cajacírculo* disponga de los mejores profesionales depende en gran medida de que el proceso de selección, reclutamiento e incorporación se cuide en todas sus fases. El principal canal de captación de estos nuevos profesionales viene siendo, en los últimos años, la firma de convenios de colaboración con universidades y otros centros de formación superior.

El cuidado de la correcta recepción e incorporación, así como el desarrollo inicial de estas personas, facilitando su identificación con los valores culturales y corporativos de nuestra Entidad en el menor tiempo posible, contribuirán a que a futuro contemos con excelentes profesionales, cualificados, adiestrados e identificados con la Entidad.

Siguiendo la idea de mejora continua de los procesos, *cajacírculo* se planteó como objetivo para el ejercicio 2010 la definición de un del Plan de Integración de nuevos profesionales o lo que es lo mismo de un **PLAN DE ACOGIDA**, de aplicación a todas las personas que se incorporen, por primera vez, de alguna forma a la Entidad: prácticas, becarios, temporales, fijos, etc.

Entre los objetivos de este Plan, está el dotar a las nuevas incorporaciones de una visión global de la Entidad, formarles sobre los productos y servicios, transmitirles una cultura proactiva de orientación al cliente y efectuar un seguimiento de sus primeras evoluciones profesionales, su desempeño y su adquisición de conocimientos.

Todo ello con el fin de incrementar la calidad de cada profesional a través de la mejora continua y de la formación necesaria para su desarrollo, conocer el potencial de cada profesional y ayudarle a establecer sus metas, constituir desde el inicio una relación de comunicación transparente y motivadora y facilitar el conocimiento de la actuación de cada profesional en relación con su trabajo.

El objetivo que se busca es que las nuevas incorporaciones minimicen el periodo de aprendizaje, se adapten con éxito a su función y contribuyan con su aportación de manera óptima a la consecución de los fines de la Entidad y a su propia realización profesional.

Cajacírculo mantiene acuerdos con la Universidad de Burgos y Valladolid a través de los cuales sus alumnos tienen cada año la oportunidad de tener su primera experiencia en el mercado laboral. Durante el año 2010 realizaron prácticas con nosotros 10 alumnos de la Universidad de Burgos. Durante tres meses compaginaron sus estudios con el Plan de Acogida de nuestra Entidad, que consiste en su incorporación a nuestras Oficinas/Departamentos Escuelas, para que tengan contactos con el mundo laboral.

También se firmó un acuerdo de colaboración con el Centro de Formación y Educación Especial Puentesauco (Aspanias),

para la realización de prácticas de sus alumnos, con el propósito de afianzar los conocimientos adquiridos al contrastarlos con la realidad y constatar la efectividad de los mismos. Gracias a este convenio se incorporó a la plantilla de **cajacírculo** una persona con discapacidad intelectual quien realizó prácticas laborales que le permitieron completar su formación.

Oficinas Escuela.

Con el fin de facilitar procesos de incorporación homogéneos, **cajacírculo** tiene 10 oficinas en Burgos y 3 en Valladolid, que son las encargadas de recibir a las nuevas incorporaciones.

Su elección se ha realizado atendiendo a criterios académicos, mejor cualificación de sus equipos para el fin pretendido, y físicos, disposición de puestos y equipos para poder acoger a las personas que se incorporan.

PROYECTO FUTURO

El Proyecto Futuro es la punta de lanza del objetivo general de mejora continua y adecuación de la gestión de personas a las necesidades actuales y futuras de nuestra Entidad.

La finalidad de este proyecto es mejorar la gestión y desarrollo de las personas ofreciendo un sistema para el reconocimiento del progreso personal y profesional, más ajustado a las características y aportación de cada empleado, y de este modo clarificar las posibles trayectorias profesionales, fomentando el desarrollo de los empleados y facilitando el acceso a oportunidades de promoción profesional que se generen. Asimismo, proporciona información de calidad para la toma de decisiones con respec-

to a la movilidad horizontal y vertical y la promoción profesional.

El Proyecto Futuro ofrece mayor objetividad en el acceso a posibilidades de desarrollo, gracias a una información más fidedigna y basada en criterios homogéneos y transparentes.

Otra de las aportaciones es la posibilidad que ofrece para la auto-planificación del desarrollo profesional al conocer las rutas profesionales existentes y los criterios para avanzar dentro de ellas.

También ofrece la posibilidad de poder reconocer la aportación de cada empleado, sus capacidades y contribución a la Entidad.

Es una herramienta que se apoya en el desarrollo. Permite obtener mayor información sobre los puntos fuertes y áreas de mejora de cada empleado, y de este modo poder recibir orientación sobre cómo dirigir el trabajo hacia las necesidades del negocio.

Otra de las ventajas es que posibilita una comunicación más fluida con el responsable, así como conseguir mayor implicación y corresponsabilidad por su parte en el desarrollo de cada empleado.

Cajacírculo cuenta con una aplicación informática especializada para gestionar el proceso de seguimiento del Plan de Desarrollo Profesional y la información que se genere, así como para los procesos de selección, tanto internos como externos. A esta aplicación es posible acceder desde el Portal del Empleado.

La finalidad del Proyecto Futuro es mejorar la gestión de los profesionales a través del progreso personal y profesional de los empleados de la Caja, basado en un sistema de Gestión por Competencias para

optimizar la actuación de las personas y, en consecuencia, mejorar los resultados de negocio de nuestra Entidad.

Cambio de Grupo Profesional

Durante el año 2010 se ofreció a los empleados/as de *cajacírculo* que estando asignados al grupo profesional 2, realizan de forma habitual funciones administrativas y/o financieras, la posibilidad de cambiar de grupo profesional. Este cambio tiene carácter voluntario y sólo se producirá previa solicitud de los/as empleados/as afectados.

El cambio fue solicitado por todos los empleados/as incluidos en la oferta. Estos empleados pasaron a formar parte del grupo 1 con nivel XI. Con el fin de garantizar y equiparar la retribución fija que venían percibiendo, se les ha incluido un complemento personal que será compensable y absorbible por los ascensos a niveles salariales superiores.

De este modo, el Grupo 2 queda integrado por quienes desempeñan funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, ajenos a la actividad financiera, crediticia, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

Esta iniciativa se enmarca dentro del compromiso adquirido en el *Proyecto Futuro* para el desarrollo de las carreras profesionales dentro de la propia Entidad.

PROCESO DE DESARROLLO PROFESIONAL

Continuando con la mejora de la gestión de los profesionales de *cajacírculo* a través

del progreso personal y profesional de todos los empleados, se ha avanzado en el modelo de Proceso de Desarrollo Profesional de *cajacírculo*.

El análisis de los procesos de años anteriores ha llevado a seguir evolucionando en el modelo y realizar ajustes en el mismo. La revisión del PDP se basa por un lado, en un mayor conocimiento del empleado y desarrollo de una serie de competencias, y por otro, en la evaluación de unos conocimientos necesarios para el desarrollo eficaz de su actividad laboral.

Las principales novedades radican en la revisión y simplificación de la descripción de las competencias que componen el PDP, que son comunes en SSCC y en la Red Comercial, y la incorporación de una serie de conocimientos adaptados a las distintas tipología de perfiles profesionales y actividades realizadas.

El 100% de los empleados de *cajacírculo* recibe evaluaciones anuales de desempeño y desarrollo profesional (LA12).

PLATAFORMA 3G

Cajacírculo tiene a disposición de sus empleados la posibilidad de disponer de movilidad absoluta para trabajar desde cualquier sitio.

Mediante los portátiles y una tarjeta de comunicaciones 3G se pueden conectar a la entidad y realizar todas las funciones propias de su puesto de trabajo, de igual manera que si estuvieran en la oficina pudiendo utilizar SRN, ASR, e-mail, etc..

La intención de *cajacírculo* es continuar avanzado para mejorar las condiciones de

trabajo de nuestros compañeros y hacer que su gestión sea más eficaz.

Hasta el momento esta herramienta es utilizada por 48 empleados de la entidad.

7. Comunicación con el empleado (4.16)

ESCRITORIO ÚNICO GESTIONA

Unos de los grandes retos que tienen las entidades financieras es el aumentar la eficiencia para poder alcanzar un mayor volumen de negocio y una mejora a nivel de costes.

Cajacírculo dispone de un escritorio único denominado "Gestiona", un nuevo concepto de puesto de trabajo, especialmente en el ámbito de la "Oficina", siendo punto único de entrada a todas las aplicaciones y documentación necesaria para la labor diaria.

En Gestiona se integra la información de forma coherente y accesible, siendo un canal de conexión bidireccional entre el empleado y la entidad, integrando a todos los departamentos y grupos.

El concepto básico del portal es consolidar la información y dividir los contenidos en las distintas áreas funcionales: Inicio / Negocio / Empleado / Institucional / Servicios Centrales.

PORTAL DEL EMPLEADO

Es una iniciativa que nació como puerta de entrada a una nueva forma de entender las relaciones laborales en la Entidad, adaptándolas al mundo de las nuevas tec-

nologías y de la sociedad de la información. Se trata de una plataforma informática centrada en el trabajador, que proporciona funcionalidades para crear, visualizar y modificar información relacionada con nuestra vida laboral, en cualquier momento y desde nuestros propios terminales informáticos.

El Portal del Empleado permite una comunicación más fluida entre los empleados, los supervisores y el área de RRHH, evitando en gran medida la comunicación telefónica, trasiego de papel y duplicidad de tareas. De igual manera, esta herramienta nace con la vocación de constituirse en un futuro inmediato, en un nuevo y poderoso canal de comunicación y participación de sentido ascendente, convirtiéndose en un instrumento de referencia en el ámbito profesional y personal del empleado.

Dentro del Portal del Empleado los empleados disponen de un Buzón de Sugerencias, canal de comunicación interna a través de la cual los empleados pueden hacer llegar todas las dudas, propuestas y sugerencias relacionadas con cualquier tema referente al Departamento de Recursos Humanos, y de este modo hacer más fluida la relación con el mismo.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Los empleados de *cajacírculo* disponen de una herramienta de comunicación interna, denominada "Office Live Communications" cuyo objetivo ha sido conseguir que todos los empleados de la Entidad estén interconectados, así como saber en todo momento si está disponible un usuario para atender una petición o consulta.

Se trata de un sistema con el cual se puede hablar en tiempo real mediante el

chat, así como traspasar ficheros de trabajo o tener conversaciones entre varias personas para resolver una incidencia.

Con esta nueva herramienta se pretende reducir los costes telefónicos de la Entidad. Con Office Live Communications se puede conversar on-line sin necesidad de descolgar el teléfono, obteniendo una respuesta instantánea.

También se consiguen reducir los tiempos en la transferencia de ficheros vía email, ya que con la nueva herramienta se pueden enviar informes en el momento, y de esta forma no se quedarán almacenados en el servidor de correo electrónico miles de ficheros que nunca se vuelven a utilizar.

Otras de las ventajas que nos ofrece la nueva herramienta es la posibilidad de utilizar la Formación ON-LINE. Gracias a la videoconferencia se pueden dar cursos sin necesidad de desplazamiento por parte de los compañeros a sedes, al igual que realizar presentaciones, lo que también reducirá las emisiones producidas por los desplazamientos.

REVISTA inform@

El boletín *inform@* nació en el año 2006 con la intención de agilizar la información sobre los principales proyectos desarrollados por la Entidad y sus departamentos, la evolución de sus principales indicadores económicos y las noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre *cajacírculo*.

La revista *inform@* se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación con los empleados, ya que cuenta con un buzón de sugerencias, mejora la transparencia en la gestión de RRHH por

parte de la Entidad, con el envío de un e-mail mensual que recoge todos los movimientos de personal, comunicación trimestral del programa formativo, comunicación de vacantes, etc.

El boletín digital **inform@** se realiza en colaboración, fundamentalmente, con las Áreas de Negocio, Medios y Planificación y Control.

DOSSIER

El Departamento de Comunicación de **cajacírculo** elabora mensualmente un dossier de prensa con todas las informaciones publicadas en los medios locales sobre **cajacírculo**. Este dossier está a disposición del Comité de Dirección.

8. Beneficios sociales

Las condiciones laborales de todos los empleados de **cajacírculo** están reguladas en el **Convenio Colectivo Nacional de Cajas de Ahorro** para los años 2007-2010, publicado en el BOE con fecha del 30 de noviembre pasado (**LA4**).

Todo el personal indefinido de la plantilla de **cajacírculo** cuenta con distintos beneficios sociales (**LA3**):

- **Ayudas de estudios.** Tienen derecho a una ayuda del 90% del importe de la matrícula más los libros de texto todos los empleados para la realización de cualquier estudio que pudiera contribuir a su formación técnica y humana.
- **Atención sanitaria en la propia empresa.**

- **Anticipos sociales** por un importe máximo de 6 mensualidades, sin interés, a amortizar con el 10% de la nómina mensual y con la finalidad de atender necesidades plenamente justificadas como gastos por intervenciones quirúrgicas y gastos médicos en general, matrimonio, accidentes de circulación en comisión de servicio, etc.

- **Préstamo con garantía personal y sin comisiones para adquisición de primera vivienda habitual**, por un importe máximo de 186.000 euros (incluye valor de compra más todos los gastos necesarios) y a un plazo máximo de 35 años. Tipos: 70% del Euríbor.

- **Préstamo social para atenciones varias**: por un importe máximo de 18.030,36 euros, al Euríbor a un año, y a amortizar en un plazo máximo de 8 años.

- **Trabajo en lugares alternativos a través de tecnología.**

- **Planes de pensiones para todos los empleados fijos.**

Además de los anteriormente mencionados, los empleados de **cajacírculo** cuentan con estos otros beneficios: seguro de vida, ayudas económicas para estudios de hijos de empleados, ayuda de guardería, préstamos en condiciones ventajosas para la adquisición de vivienda habitual, etc..

FONDOS DE PENSIONES

En aplicación de los Convenios Nacionales relativos al sector de Cajas de Ahorros y de los acuerdos suscritos a nivel de empresa, **cajacírculo** constituyó el Fondo

de Pensiones denominado EMPLEADOS CAJA CÍRCULO, FONDO DE PENSIONES, cuyo objetivo es financiar los complementos de prestaciones con cargo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos (EC3).

El Plan de Pensiones de *cajacírculo* se configura como un Fondo de Empleo al que se adhieren los Planes de Pensiones del Sistema Empleo.

Las prestaciones del plan cubren los riesgos y garantizan las prestaciones de incapacidad, viudedad y orfandad, del personal activo así como las prestaciones del personal pasivo.

Las contingencias que pueden dar lugar al pago de prestaciones en este Plan de Pensiones son: la jubilación del partícipe, incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez del partícipe, fallecimiento del partícipe, fallecimiento de beneficiarios del plan cuando éstos estén percibiendo prestaciones en forma de renta de jubilación o incapacidad.

ATENCIÓN SANITARIA

Todos los empleados de *cajacírculo* disponen de un seguro gratuito de asistencia médica privada. Este seguro, contratado con la Compañía CASER, se denomina "Seguro de Salud Integral", e incluye medicina general, especialidades y hospitalización, con cobertura y cuadro médico local y nacional (LA3).

Este seguro establece la posibilidad de extender su cobertura a los familiares, cuyo coste correrá a cargo del empleado, pero en las condiciones preferentes negociadas por la Entidad.

9. Prevención de riesgos laborales

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales se configura normativamente como una herramienta para facilitar la integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión de la entidad. Por ello su estructura y contenido debe ser de fácil comprensión, de modo que su elaboración material pueda realizarse por cada entidad como un ejercicio de dicha integración preventiva, lo que no impide que, algunos aspectos del mismo, puedan requerir el asesoramiento técnico de las unidades organizativas correspondientes.

cajacírculo cuenta con un Servicio de Prevención Propio, así como con un Comité de Seguridad y Salud, y Delegados de Prevención de Riesgos Laborales. El 100% de los empleados de *cajacírculo* están representados en el Comité de Seguridad y Salud Laboral.

El Comité de Seguridad y Salud está compuesto por 8 miembros, de los cuales 4 lo son por parte de la empresa y otros 4 son Delegados de Prevención, designados entre los representantes de los trabajadores (LA6).

Las actuaciones de salud y seguridad se articulan en torno al Servicio de Prevención Propio y al Comité de Seguridad y Salud Laboral con composición mixta de empresa y trabajadores. Este último se reúne trimestralmente de forma ordinaria (LA9).

Se continúa formando en materia de prevención de riesgos laborales a la totalidad de la plantilla de la Entidad, en base a los riesgos identificados.

Igualmente en estos años se ha invertido un relevante esfuerzo en la mejora de las

instalaciones de la Entidad de cara a la optimización de las condiciones de seguridad y salud, habiéndose casi culminado en la actualidad el acondicionamiento y reforma del Edificio Social, y realizándose los últimos detalles del Plan de Emergencia y Evacuación del centro.

Los empleados de *cajacírculo* pueden encontrar en la Intranet toda la documentación existente en materia de Riesgos Laborales, entre los que destaca la declaración de la Entidad en esta materia, la evaluación de riesgos laborales de cada puesto de trabajo y las actuaciones a seguir en situaciones de emergencia. También se encuentran a su disposición tanto el Plan de Prevención como distintos Protocolos de actuación, como el Protocolo de atención a mujeres embarazadas o en periodo de lactancia y, como última incorporación, el Protocolo de actuación ante Atracos.

El compromiso en materia de Salud Laboral y los Riesgos Profesionales supone la aceptación de la política de prevención, así como la responsabilidad en todos los niveles de la Caja para desarrollar el conjunto de ideas, actitudes, propósitos y medidas que nos dispongan de forma anticipada frente a la consecución de un daño.

La política de prevención que asume *cajacírculo* para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo conlleva la elevación del nivel de protección de la seguridad en todos sus aspectos y la mejora constante de las condiciones de salud para todos y cada uno de los trabajadores sin reparar en el nivel de protección necesario y la consecución de los fines establecidos.

Esta política es asumida por la alta dirección y por todos los empleados que componen nuestro colectivo y es informada

al resto de personal que en cualquier grado colabora en nuestros centros de actividad.

De entre las actividades realizadas a lo largo del 2010 cabe destacarse que habiéndose producido la disolución del Servicio de Prevención Mancomunado de las Cajas de Ahorros (SPMCA), por acuerdo unánime de las Entidades integrantes del mismo, y en base a lo establecido en el art. 31 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como en el art. 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención, la Dirección de la Entidad, tras consultas preceptivas con los representantes de los trabajadores, ha decidido la constitución del Servicio de Prevención Propio *cajacírculo*, que asume las disciplinas de Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada, y estará integrado por dos Técnicos Superiores y un Técnico Intermedio.

Las disciplinas de Seguridad en el Trabajo y Vigilancia de la Salud se han concertado con Unipresalud, Servicio de Prevención Ajeno, según lo previsto en el art. 16 del Reglamento de los Servicios de Prevención.

Consecuencia de ello, y tras reuniones mantenidas por el Servicio de Prevención Propio con los Delegados de Prevención, se han consensuado el Plan de Prevención y el Protocolo de actuación ante atracos, posteriormente aprobados por la Dirección de la Entidad.

DECÁLOGO DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y DE RIESGOS LABORALES:

- 1.- La prevención de riesgos laborales en nuestra Caja es parte integrante de la organización.

2.- La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es compromiso de toda la Caja, desde la Dirección General hasta el último trabajador.

3.- Asumimos el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales publicadas al respecto e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.

4.- La prevención de riesgos laborales es razonable con las políticas de recursos humanos desarrolladas para garantizar el compromiso y bienestar de todos los trabajadores de la Caja.

5.- Toda la Caja asume la adopción y difusión de los objetivos de la política de prevención implantada.

6.- La prevención de riesgos laborales es conocida, informada, desarrollada y preservada por todos los niveles de la Caja.

7.- Se da garantía a la participación e información de todos los trabajadores, así como el deber de información y consulta para el sistema de gestión de la prevención implantado por la Caja.

8.- El sistema de gestión establecido por la Caja será actualizado de forma periódica, adaptándolo al progreso de la técnica y permitiendo la realización de auditorias del sistema de prevención de la Caja que nos den el grado de cumplimiento de la política preventiva.

9.- La Caja garantiza a todos los trabajadores una adecuada y suficiente información y formación teórica y práctica en prevención de riesgos laborales con la provisión de los recursos necesarios para esta actividad.

10.- Se asumen los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de todos los fines en el ámbito de la Caja para el desarrollo de la mejor prevención de riesgos laborales.

EVALUACIÓN DE OFICINAS

La **Evaluación de Riesgos Laborales** de la oficina describe los riesgos existentes en cada lugar de trabajo, junto con la probabilidad de que se manifiesten y el alcance del daño que pueden generar. También se podrán encontrar las actuaciones de mejora a realizar integradas dentro de las actuaciones globales que, en materia de Prevención de Riesgos Laborales, definen la **Planificación Preventiva de caja círculo**.

A lo largo de 2010, y de acuerdo con los planes aprobados en el seno del Comité de Seguridad y Salud, se ha procedido por parte del Servicio de Prevención Propio **caja círculo**, a la reevaluación de los riesgos laborales de las oficinas de Burgos, Palencia y Valladolid, capitales y provincia, así como las de Haro y Santo Domingo de la Calzada, en La Rioja.

Durante esta actuación se ha realizado la revisión y actualización de los planos de todas esas oficinas.

Con este documento, los empleados pueden conocer de primera mano los riesgos a los que pueden estar expuestos.

PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN DE OFICINAS

Asimismo, está a disposición de los empleados un **plan de emergencia y evacuación de oficinas** específico para cada oficina. El objetivo de este documento es poner en conocimiento de todos los trabajadores de la oficina las pautas a seguir ante una situación de emergencia que pueda darse en el local y que afecte a la integridad física de las personas o de las instalaciones, minimizando o anulando sus consecuencias. Junto con este documento se encuentra un listado de teléfonos de emergencia.

PARTE DE ACCIDENTES

Cajacírculo cuenta con un **parte específico para la investigación y cumplimiento de accidentes e incidentes**. Existen unas pautas para la realización de la investigación de accidentes y descripción del parte interno de investigación de accidentes/incidentes.

Es un modelo de investigación y comunicación de accidentes e incidentes en el lugar de trabajo, que deberá ser cumplimentado por el máximo responsable de la oficina. Se ha de llenar cuando cualquier trabajador haya sufrido un daño o cuando se ha producido una situación de la que potencialmente pueda derivarse un daño a la salud.

El objeto de la investigación es detectar las causas que motivaron la existencia de cualquier daño producido o situaciones que puedan generarlo y subsanarlo.

FORMACIÓN DE EMPLEADOS

Los empleados recién incorporados a la entidad reciben, junto con la firma del contra-

to, un tríptico con información detallada en materia de prevención de riesgos laborales.

Durante los últimos años, **cajacírculo** ha venido desarrollando una serie de medidas y actuaciones en distintas áreas, como por ejemplo el diseño de puestos, espacio y condiciones ambientales presentes en todos los proyectos de obras, adquisición de nuevo mobiliario, nuevos equipos informáticos, etc.

El Servicio de Prevención Propio **cajacírculo** se encarga de efectuar el control preventivo en contratas y subcontratas.

10. Salud y seguridad laboral

Nuestra Entidad cuenta con un entorno de trabajo confortable y saludable que interviene en la calidad de vida de los empleados y del trabajo que realizan. **Cajacírculo** dispone de un Servicio Médico que se encarga de la atención permanente durante el horario laboral, así como de realizar los reconocimientos médicos periódicos a los que son sometidos los empleados de la entidad.

Durante 2010, el servicio médico de **cajacírculo** ha practicado 351 reconocimientos médicos y 1.404 consultas. (LA8).

Reconocimientos médicos	351
Consultas	1.404
Vacunaciones	53

Tabla 7 (LA8)

Cajacírculo goza de buena salud, demostrado por su bajo índice de absentismo laboral por enfermedad en la entidad.

Accidentes de trabajo	
Accidentes en el Centro de trabajo con baja	3
Accidentes en el Centro de trabajo sin baja	13
Accidentes mortales en el Centro de trabajo	0
Jornadas perdidas	291
Bajas por enfermedad común	
Jornadas perdidas	4.896
Índice de absentismo total	
	3,16

Tabla 8 (LA7)

Durante el año 2010 el Servicio Médico de *cajacírculo* realizó las siguientes campañas de salud:

- Vacunación antigripal.
- Prevención de cáncer de colon.
- Formación normada en prevención de riesgos laborales y primeros auxilios.
- Control y diagnóstico de hipertensión arterial.
- Control y diagnóstico de hipoglucemias.
- Prevención de la dislipemia.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Conscientes de la complicada situación actual, en que cada vez son más, las personas que viven en unas condiciones económicas muy delicadas, debiendo recurrir en muchos casos a Entidades de carácter social para subsistir, la Dirección de *cajacírculo* decidió trasladar a la plantilla la posibilidad de donar el importe destinado a su comida de hermandad, siendo los empleados los que decidieron a través de una encuesta totalmente anónima, la posibilidad de realizar esta obra de caridad.

Una vez finalizado el plazo para realizar la citada consulta, la gran mayoría de los empleados participantes en la encuesta se manifestó a favor de prescindir del citado evento, y destinar el importe del mismo a Cáritas Diocesana de Burgos, y más concretamente, al comedor que esta Institución mantiene en la ciudad de Burgos.

El día 18 de marzo de 2010, *cajacírculo* hizo entrega a Cáritas Diocesana de Burgos de un cheque por valor de 30.000 €, importe de la comida de confraternización que *cajacírculo* realiza anualmente para celebrar la festividad de su patrona "La Sagrada Familia" y homenajear a los empleados/as que se jubilan, así como a los que cumplen 25 años de servicio de la Entidad.

5. Proveedores

Los proveedores configuran un colectivo de extraordinaria importancia para *cajacírculo*, puesto que de ellos depende en buena medida la obtención de los objetivos propuestos, tanto en el terreno estrictamente financiero como en materia de Responsabilidad Social Corporativa. La pretensión de *cajacírculo* con respecto a sus proveedores, de la misma forma que lo hace con sus clientes, es la de establecer relaciones duraderas, basadas en la convicción de que ambas partes puedan obtener un beneficio.

Para *cajacírculo* es muy importante saber que nuestros proveedores no sólo cumplen en plazos y en costes, sino que respetan una serie de principios básicos relacionados con el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Cajacírculo ha establecido algunas normas de actuación referentes a compras,

caracterizadas por la diversificación, la proximidad y transparencia, que buscan la confluencia de intereses entre la Entidad y sus proveedores, garantizando la calidad y facilitando el establecimiento de unas relaciones estables y duraderas.

La política de compras de *cajacírculo* tiene por objeto la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones, sin olvidar la flexibilidad para adaptarse a las distintas exigencias (plazos, modificaciones y entregas parciales) y la proximidad geográfica de nuestros proveedores. En los procesos de selección de proveedores, la tendencia es considerar aspectos como los rendimientos obtenidos, el cumplimiento de normativas laborales, fiscales, de prevención de riesgos asociados y alineamiento con los principios de actuación de *cajacírculo*.

Cajacírculo tiene un Departamento de Compras, encargado entre otras cuestiones, de la evaluación, selección, negociación y contratación de la mayor parte de productos y servicios y de llevar a cabo un seguimiento de todos los aspectos relacionados con los proveedores.

Este departamento se encarga además de marcar los procedimientos a seguir:

- **Alcance y Competencia.** El departamento gestiona las compras de todos los artículos, productos y servicios, excluidos los referidos a equipos informáticos.
- **Solicitud de Compra.** Existe un formato de carácter interno denominado "Solicitud de Compra", que contiene una serie de campos cuya cumplimentación es indispensable, de tal manera que aumenta la eficacia, calidad e inmediatez del pedido.
- Información de la Compra realizada, dónde se da conformidad al pedido, y en caso necesario, se ejecutan las modificaciones pertinentes.

NORMAS DE ACTUACIÓN:

- Diversificación de las compras.

Existe un firme compromiso por evitar el grado de concentración de compras en un número reducido de proveedores.

- Negociación.

Gira en torno a la obtención de unos beneficios anteriormente fijados, como precio, servicio y disponibilidad. La calidad se fija previamente y no es objeto de negociación.

- Ética profesional

- Transparencia en la selección de proveedores.

- No son admisibles de ninguna forma los sobornos, y esto hace que se excluya automáticamente y perpetuamente al proveedor que los intenta.

- En el año 2010 todas las compras se pagaron de acuerdo con sus términos y se respetaron todos los contratos, sin que existiera incidencia de ningún tipo.

- La selección de proveedores se efectúa mediante el requerimiento y comprobación de unos requisitos de calidad, que se evalúan de forma continua.

- El objetivo es buscar la satisfacción tanto de clientes como proveedores. La actuación del comprador es medi-

tada y tenida muy en cuenta, ya que su conducta de comportamiento define la cultura de la empresa y trasciende al exterior.

En el área de compras, la proximidad geográfica y la diversificación de nuestros proveedores son elementos esenciales de nuestra política, como lo constatan los siguientes datos (EC6):

- El 55.63% de los proveedores de *cajacírculo* tienen su domicilio en la provincia de Burgos, sede central de nuestra Entidad.
- El número de proveedores totales asciende a 9.121 y el valor total de las compras supuso en el año 2010, la cantidad de 29.867.980,00 euros.

Dado el volumen e importancia de datos que se manejan desde el Departamento de Compras, ha originado que el trabajo en este departamento sea inconcebible sin el apoyo de la informática e Internet. Esta herramienta permite dar, de forma rápida y precisa, respuestas a todas las operaciones del proceso de compras, así como facilitar la búsqueda y comunicación con los distintos proveedores.

Cajacírculo posee una dilatada trayectoria de colaboración con entidades que tienen vocación social y ha apoyado siempre que le ha sido posible a los colectivos más vulnerables y desfavorecidos. Al mismo tiempo, promueve su integración a través del empleo, y cuenta, con estas entidades como proveedor habitual en determinados productos y servicios. Asimismo efectúa, a través de su "Unidad de Intermediación Laboral" la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, en la que *cajacírculo*

aporta además, espacios físicos y nuevas tecnologías.

Progresivamente, los intereses de *cajacírculo* van incorporando criterios de sostenibilidad y compromiso social. Para la Caja es muy importante saber que nuestros proveedores no sólo cumplen en plazos y en costes, sino que respetan una serie de principios básicos relacionados con el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales. Por esta razón, nuestro objetivo es ir avanzando en esta línea, ya que existe la firme convicción de que fortalecerá la relación de *cajacírculo* con sus proveedores, en línea con los valores propuestos en el Pacto Mundial de Responsabilidad Social Corporativa.

6. Medio Ambiente

Cajacírculo cumpliendo con su compromiso de responsabilidad social y su compromiso con el medio ambiente, intenta minimizar el impacto ambiental de sus actividades y de este modo contribuir a crear una sociedad respetuosa con el medio ambiente.

Durante el 2010, se destinaron 58.102,64 € para desarrollar distintas actividades de conservación, difusión de buenas prácticas y concienciación en materia de medio ambiente. (EN30).

Cajacírculo desarrolla su actividad en entornos urbanos, por lo que la incidencia en la biodiversidad no es relevante (EN12). Las instalaciones de *cajacírculo* no se encuentran en áreas protegidas ni adyacentes a las mismas (EN11). Asimismo, por razón de su actividad, no causa impactos en áreas protegidas (EN13).

En *cajacírculo* no existe una estrategia específica para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, sino que esta se integra en la política ética y ambiental de la entidad (EN14).

Las operaciones de *cajacírculo* no afectan a ningún habitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN (EN15).

Dada la naturaleza financiera de *cajacírculo*, los principales consumos son los relacionados con el consumo de papel y consumibles de impresión. El uso irresponsable del papel trae como consecuencia enormes desventajas, por ello, cada vez es más frecuente encontrar iniciativas de reducción del consumo de este material. Una de estas iniciativas es el fomento del uso de la intranet corporativa para facilitar el acceso a documentos internos para su consulta, etc.

La puesta a disposición de los clientes del buzón virtual de correspondencia instalado en *circul@*, ha permitido un gran ahorro en el consumo de papel y por ende en la protección medio ambiental. (EN7) (EN18).

Desde esta herramienta, cada cliente tiene acceso a todas las comunicaciones que hasta ahora *cajacírculo* le enviaba impresas en papel. Estas comunicaciones pueden ser consultadas en cualquier momento e, incluso, guardarlas en su ordenador para su posterior consulta. Además, podrá recibir estas comunicaciones puntualmente en su dirección de correo electrónico, al día siguiente de que se haya generado el evento que produce la comunicación. Con medidas como éstas contribuiremos entre todos al ahorro de toneladas de papel, así como a evitar la emisión de toneladas de CO₂.

Se ha activado el "Buzón virtual" a los clientes de *circul@* que representan el 15%

del total de buzones y un ahorro en papel próximo al 25%.

Otra de las iniciativas que *cajacírculo* ha puesto en marcha para reducir el consumo de papel, es la renovación de los equipos informáticos de toda su red de oficinas, que son sustituidos por equipos multifunción con scanner, impresión a doble cara, etc., lo que permite, además de mejoras operativas, sustituir el papel físico por la gestión digital de documentos.

Se ha seguido con la iniciativa implantada el año anterior, de enviar las felicitaciones de Navidad a través del correo electrónico.

Cajacírculo gastó en el 2010 (EN1):

Materia	Uds. 2009	Uds. 2010
Hojas Din A4 y A3	7.802.000	5.917.500
Impresos	2.235.550	2.107.000
Sobres blancos	2.724.650	2.359.500
Libretas de Ahorro	80.550	70.175
Toners y cartuchos	1.209	748

Tabla 2

Las publicaciones y publicidad de *cajacírculo* se realizan en papel libre de cloro (EN2).

Además, los sobres utilizados disponen de certificado FSC y CO₂ Neutral.

Cajacírculo cumple con las leyes medioambientales en materia de reciclaje de papel, plásticos, fluorescentes, toners de impresoras, etc. y cuenta con una destructora de papel que se hace cargo de todo el material generado en la red de oficinas para su total destrucción, procediendo posterior-

mente a su traslado para su posterior reciclado. El mismo proceso se realiza con los plásticos, tarjetas de crédito, microfichas,...

Por razones de su actividad, *cajacírculo* no importa, exporta, transporta o trata de considerarlos como peligrosos (EN24).

cajacírculo recicló durante el pasado ejercicio 45.000 kg de papel, más de un 45% del total, porcentaje que intentará incrementarse año a año, ya que las medidas de reciclado están cada vez más implantadas entre los empleados de la Entidad (EN22).

Durante 2010 en *cajacírculo* no se registraron multas ni sanciones significativas por incumplimiento de la normativa medioambiental (EN28).

Consumo de energía (EN3)

Consumo de energía	Directo	Electricidad		Gj y Kw/h
	Indirecto	Gas		L
		Gasóleo		L
				kw/h

Por razón de su actividad, el consumo de agua de *cajacírculo* no conlleva un importante impacto ambiental. Los consumos provienen fundamentalmente del uso sanitario de la plantilla y de los sistemas de refrigeración. El gasto por consumo de agua en la red de oficinas de *cajacírculo* ascendió a 24.477,53 € (EN8). Asimismo, tampoco se ven afectadas fuentes de agua o ecosistemas relacionados de manera significativa (EN9).

En *cajacírculo* no se recicla ni reutiliza el agua (EN10). Los vertidos de agua de

cajacírculo son asimilables a los domésticos, no considerándose contaminante (EN21). Por razones de su actividad, los vertidos de agua y desagües de *cajacírculo* no afectan de manera significativas a recursos hídricos y ecosistemas relacionados (EN25). Durante el tiempo cubierto por la memoria no se ha producido ningún derrame accidental (EN23).

En *cajacírculo*, las únicas emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono son las producidas por las máquinas de refrigeración de las oficinas no remodeladas todavía, que funcionan con gas R22. Sin embargo, todas las oficinas remodeladas funcionan con gases que no dañan la capa de ozono (EN19).

cajacírculo no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles. Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas, pero estas emisiones atmosféricas no son significativas (EN20).

Energía solar (EC2)(EN5) (EN6)

El modelo energético mundial se basa en los combustibles fósiles (petróleo, carbón y gas natural). A diario, liberamos millones de toneladas de gases que se acumulan en la atmósfera convirtiendo a la Tierra en un invernadero. Por tanto, las energías renovables, alternativas o limpias constituyen una necesidad cada día más urgente.

La energía solar es, sin duda alguna, fuente de toda la vida en el planeta tierra, es la responsable de todos los ciclos de la naturaleza, la responsable del clima, del

movimiento del viento, del agua y del crecimiento de las plantas. La energía solar fotovoltaica convierte directamente la radiación del sol en electricidad, es una energía limpia, renovable y de un poder incalculable.

Cajacírculo instaló paneles solares fotovoltaicos en la cubierta de la nave industrial que la Entidad tiene en el polígono industrial de Villalonquejar (Burgos). Con una instalación de 617 paneles solares fotovoltaicos y una superficie total de 759,74 m², en total alcanzan una potencia de 100 Kw, energía que podría abastecer a 20 ó 30 hogares de tipo medio durante un año.

Los paneles instalados están fabricados con silíceo (un mineral muy abundante en la tierra) monocristalino. Los instalados en **Cajacírculo** son el modelo SP 175 WP de Solarworld. La energía producida por estos paneles es de 145.000 kWh/año, un 10% más de lo que se había estimado inicialmente. Esta energía se vende a la red a través de la compañía distribuidora (**EN5**).

Beneficios de la energía solar fotovoltaica

La energía solar es una energía limpia, que utiliza una fuente renovable, la luz solar. De esta forma, contribuye a la reducción de la emisión de gases de "efecto invernadero". Una instalación como esta, de 100 kw supone la reducción anual de las siguientes emisiones:

Gases	Peso
CO ₂	67.620 Kg
SO ₂	262.080 g
NO _x	197.820 g

LÍNEA DE FINANCIACIÓN ENERGÍA SOLAR (**EC2**) (**EN6**) (**EN26**)

Cajacírculo tiene una línea para financiar proyectos de inversión en energía solar fotovoltaica. Esta línea está destinada, tanto a la financiación de proyectos de inversión en energía solar fotovoltaica, como a los gastos necesarios para la puesta en marcha de estas instalaciones.

AGENBUR

AGENBUR es la Agencia Provincial de la Energía en Burgos, organización creada por la Diputación Provincial de Burgos para promover las Energías Renovables y el Ahorro Energético en la provincia. **Cajacírculo** participa desde su creación en su Junta Directiva en calidad de socio.

El objetivo de AGENBUR es realizar actividades encaminadas a analizar la estructura energética de producción y consumo de Burgos, organizar campañas de sensibilización, asesoramiento técnico y la búsqueda de fondos para la gestión y financiación de proyectos energéticos renovables.

Esta organización proyecta implantar una cultura de racionalización en el consumo de la energía y el fomento de las energías renovables, y es que la mejora de la eficiencia energética repercute de modo positivo tanto en el medio ambiente como en la seguridad del abastecimiento energético.

Además se pretende incentivar las inversiones orientadas a la conservación de energía por parte de los consumidores privados y públicos de la industria, y crear las condiciones para mejorar la intensidad energética del consumo final.

Otra de las finalidades de esta iniciativa es la neutralización de emisiones de CO2 emitidas por *cajacírculo* a través de la reforestación (EN16).

El principal impacto ambiental derivado del transporte de personal o de productos proviene de los viajes que realiza la plantilla en el ejercicio de sus funciones y de los transportes de dinero, valijas y paqueterías (EN29). Respecto a los transportes de dinero, paquetería y valijas, se comparten viajes con otras entidades financieras para reducir costes e impacto ambiental, y en cuanto a los viajes de empleados, se utilizan equipos de videoconferencia para que los viajes que se realicen sean los imprescindibles (EN5).

IX Jornadas *cajacírculo* sobre Medio Ambiente

Cajacírculo lleva varios años realizando, con la inestimable colaboración de la Fundación Oxígeno, una extensa programación sobre Medio Ambiente. Los objetivos que persiguen ambas instituciones con la celebración de estas jornadas son las siguientes:

- Informar y educar a los ciudadanos castellanos y leoneses sobre los problemas ambientales y la importancia de actuar ante ellos
- Promover actitudes positivas y participativas para disminuir las consecuencias negativas de los problemas medioambientales.
- Fomentar alternativas de uso y gestión del territorio compatibles con la conservación de los recursos ambientales.

- Conseguir cambios de conducta y de hábitos en la sociedad, que ayuden a comprender y paliar los problemas ambientales.
- Aumentar la oferta de actividades culturales, educativas y ambientales en distintas localidades de Castilla y León.
- Incrementar la presencia de *cajacírculo* en el entramado cultural y ambiental, tanto de Burgos como de Castilla y León.

Para el año 2010 se eligió como tema vertebrador de las Jornadas la declaración por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas del año 2010 como "Año Internacional de la Diversidad Biológica", con el objetivo de poner de manifiesto las repercusiones sociales, económicas y ambientales de la pérdida de biodiversidad. Se trataba de una celebración de la vida en la Tierra y al mismo tiempo de una advertencia sobre la necesidad proteger la diversidad biológica.

En este sentido, *cajacírculo* en colaboración con la Fundación Oxígeno, organizó toda una serie de actividades de sensibilización y educación medioambiental, entre las que se pueden destacar las siguientes:

IX CONCURSO NACIONAL DE FOTOGRAFÍA Y NATURALEZA *cajacírculo*

La temática de este concurso que se realiza con gran éxito por octavo año consecutivo fue "Biodiversidad: fragilidad y conservación". Se fallaron los premios en las tres categorías que se establecen: Castilla y León, España y el mundo. Participaron 123 fotógrafos y se entregaron 327 fotografías. Como novedad, en el año 2010 se permitió

enviar fotografías en formato "Jpg" por vía electrónica.

IX EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA ITINERANTE

Con una selección de las fotografías participantes en el IX Concurso Nacional de Fotografía y Medio Ambiente se realizó una exposición itinerante que recorrió las siguientes localidades: Burgos, Aranda de Duero, Valladolid y Miranda de Ebro.

CICLO DE CONFERENCIAS SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO Y MEDIO AMBIENTE

Organizado con la colaboración de Greenpeace España y Ecologistas en Acción, y después del fracaso de la cumbre de Copenhague sobre el cambio climático, se programaron dos conferencias para analizar los motivos del fracaso y las nuevas vías que se abrían de cara al futuro. Estas conferencias corrieron a cargo de Juan López de Uralde de Greenpeace España y Pablo Corarello, de Ecologistas en Acción.

IX MUESTRA DE CINE Y MEDIO AMBIENTE

En esta Muestra se proyectan películas y documentales de reciente creación que abordan temas relacionados con el medio ambiente y que, a pesar de su calidad, no suelen encontrar cabida en los circuitos de distribución comerciales. En nuestro auditorio de la Calle Julio Sáez de la Hoya de Burgos se proyectaron las siguientes películas: Waterlife (Canadá, 2009), Home (Francia, 2009) y La era de la estupidez (Reino Unido, 2008).

VI CICLO DE CONFERENCIAS HOMENAJE A FÉLIX RODRÍGUEZ DE LA FUENTE

Por quinto año consecutivo, la obra Social de cajacírculo organizó en Burgos un ciclo de conferencias en homenaje al desaparecido naturalista burgalés Félix Rodríguez de la Fuente. Este año participaron en el ciclo de conferencias: D. Carlos Sánchez Martínez (Presidente de la Fundación Naturaleza y Hombre), y Carlos Montes del Olmo (Catedrático de Ecología y Director del Aula de Sostenibilidad de la Universidad Internacional de Andalucía) y

TALLERES INFANTILES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

Se realizaron 7 talleres en las ciudades de Burgos (3), Valladolid (3) y Palencia (1) dedicados a aspectos relacionados con el medio ambiente y dirigidos a un público infantil. Fueron los siguientes: La casa ecológica, Malabares reciclados, Aves, y marioquinas recicladas. Estos talleres, celebrados en nuestras instalaciones, corrieron con el patrocinio de la Gerencia de Servicios Sociales, y del Ayuntamiento de Burgos en el caso del taller de aves celebrado en Burgos.

SALIDAS GUIADAS AL CAMPO

Dirigidas por guías intérpretes que ayudan a conocer la naturaleza de los paisajes naturales visitados, se programaron cinco salidas desde Burgos. Las salidas elegidas para este año 2010 fueron las siguientes: Montes de Miranda y Ameyugo, Vía Verde de la Sierra de la Demanda, Fiesta del Carboneo de Retuerta, Laguna de Gayangos

y lagunas de Villafáfila. Estas excursiones se han celebrado con el patrocinio de la Gerencia de Servicios Sociales y de la Fundación Oxígeno, con la colaboración de *cajacírculo*.

II CICLO DE CINE INDÍGENA - TRIBAL

Con el objetivo de dar a conocer la realidad de las poblaciones indígenas se organizó en Burgos el segundo ciclo de cine indígena denominado "Tribal". Este ciclo fue co-patrocinado por la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Burgos, y se contó además con la colaboración de la Coordinadora Latinoamericana de Cine y Comunicación de los Pueblos Indígenas y las ONG Cives Mundi, Mugarik Gabe e Ipadé. Se proyectaron 14 documentales distribuidos en 6 días de proyección en nuestros salones de la Obra Social en Burgos. Los documentales proyectados fueron: *Ukurim* (Costa Rica, 2009), *13 Pueblos en defensa del agua, el aire y la tierra* (Méjico, 2008), *Hapunda* (Méjico, 2005), *Perimontum* (Chile, 2008), *Mbya, tierra en rojo* (Argentina-Reino Unido, 2004), *El oro de Baltasar* (Ecuador, 2006), *Voces disueltas en el bosque* (España, 2009), *Tukki, la huella ambiental* (España, 2009), *La lucha decisiva* (España-Brasil, 2008), *El juicio a Pascual Pichún* (Chile, 2007), *Nuestra historia está en la tierra* (Venezuela, 2008), *1932, la negación indígena* (El Salvador, 2007), *Mutilados en el olvido* (Chile, 2007) y *Humillados y ofendidos* (Bolivia 2008).

HUMEDALES DE ATAPUERCA

La Confederación Hidrográfica del Duero realizó una importante inversión en la localidad de Atapuerca para la recuperación

de las antiguas zonas húmedas existentes en el término de esta localidad, así como para la depuración de las aguas residuales existentes a través de un innovador sistema de humedales artificiales y la recuperación, rehabilitación y acondicionamiento de distintos elementos de la zona que han estado ligados al agua, como son el molino harinero y el lavadero cubierto de Fuente Cubillo. Este molino se transformó en centro de recepción de visitantes, y el lavadero como lugar de acogida a peregrinos del Camino de Santiago. Además, unos itinerarios auto-guiados y dotados de contenidos por medio de paneles y mesas de interpretación, facilitan el recorrido a los visitantes.

A través de una aportación económica, *cajacírculo* subvencionará una producción documental sobre los Humedales de Atapuerca, que configuran un paisaje de gran valor natural y divulgativo, en el que se recogerán su proceso de restauración, la riqueza natural y paisajística, los valores turísticos y educativos, la importancia de la depuración ecológica de las aguas residuales y la integración de este proyecto en un pueblo singular como es Atapuerca. Este video divulgativo se convertirá en un recurso educativo que podrá ser utilizado en el Centro de Recepción de Visitantes de los humedales.

7. Obra Social

El carácter social constituye la esencia de los principios que inspiraron el nacimiento de las Cajas de Ahorro como entidades de crédito. Manteniendo la presencia y el destino de la Obra Social, las Cajas de Ahorros han logrado implantar un modelo capaz de atender diligentemente las exigencias del mercado preservando su carácter

ter social, y es que las Cajas han atendido, desde hace casi doscientos años, necesidades que no interesaban a la acción privada, o aquellas a las que no llega el dinero público.

Devolver a la sociedad parte de los beneficios que genera la actividad financiera es una de las labores más importantes de cuantas desarrollan las Cajas de Ahorros. La Obra Social de las Cajas es un dividendo en beneficio de las personas.

Bajo el desarrollo de un ejercicio de reflexión constante, con el doble objetivo de tratar de conseguir la máxima utilidad social de los recursos destinados a la Obra Social, y responder permanentemente a las necesidades y preferencias sociales reveladas en su territorio, las Cajas de Ahorros han materializado un amplio abanico de actuaciones que han contribuido notoriamente a la mejora del nivel de bienestar de la sociedad española: asistencia, cooperación, educación y formación, investigación y difusión del conocimiento, fomento económico, cultura, deporte, conservación del medio ambiente y el patrimonio histórico artístico, entre otras.

La Obra Social de *cajacírculo* ha ido evolucionando a través del tiempo y adaptándose a las demandas la sociedad. Así, desde la construcción de "casas baratas" a principios del siglo XX, la creación de una importante Obra Social Agrícola, durante los años cincuenta y sesenta, hasta la creación de los modernos cibercírculos, la Caja ha consolidado en sus más de cien años de existencia una clara vocación social. Por lo tanto, esta Entidad continúa fiel a los principios que inspiraron su fundación y que quedaron definidos en sus Estatutos y realiza todos los esfuerzos necesarios para seguir conectada a las preferencias y necesidades

de la sociedad, con el objetivo de aumentar el número de usuarios de la Obra Social y su grado de satisfacción.

En esta línea, *cajacírculo* creó hace siete años las Convocatorias de Ayudas a Proyectos de Interés Social, con el objetivo de colaborar con aquellas instituciones cuya misión es desarrollar iniciativas favorables a aquellas personas que más lo necesitan en nuestra sociedad.

El aspecto más destacado de Responsabilidad Social de *cajacírculo* es la dotación que realiza su Obra Social. Esta dimensión social de la Entidad aparece claramente definida en los primeros Estatutos que tuvo la Caja, y se ha mantenido en las sucesivas redacciones hasta los vigentes Estatutos. En su actual versión, aparece garantizada y bien definida, en el art.5 los objetivos y fines de la Entidad como son el contribuir mediante sus Obras Sociales a la promoción religiosa, moral, cultural y social de los habitantes de sus zonas de actuación, especialmente de sus impositores y familias.

Cajacírculo destinó el pasado ejercicio a la Obra Social más de siete millones de euros (7.036.243,12 €) (4.12). Con ellos hemos atendido a todos los segmentos de nuestra sociedad, desde niños, jóvenes, personas adultas y mayores, tanto desde nuestra propia Obra Social, como colaborando con otras entidades, Instituciones y Asociaciones de nuestro entorno (EC8).

La Obra Social de *cajacírculo* cuenta con un amplio cuadro de acciones, que se extienden desde las guarderías infantiles, centros educativos, liceos de idiomas, centros de educación de adultos, colonias, bibliotecas, círculos sociales, aulas informáticas, etc. También es significativa la

colaboración en investigación y desarrollo con las diferentes entidades de la región, la gran aportación a la cultura y sobre todo a la restauración de nuestro patrimonio.

La Obra Social de *cajacírculo* se divide, según su estructura legal, en Obra Social Propia, en Colaboración y Ajena. Se consideran Obras Propias aquellas actuaciones en que la inversión, así como la gestión y la administración sean exclusivamente a cargo de la Caja de Ahorros, y cuyo sostenimiento sea soportado principalmente por la misma. *cajacírculo* posee un gran número de Obras Propias, entre las que se pueden encontrar las Bibliotecas Universitarias, los Círculos Sociales, *Cibercírculos*, Guarderías, Salas de Exposiciones y Reuniones, Salones de Actos, Auditorios,...

Por Obra en Colaboración se entienden aquellas actuaciones realizadas conjuntamente con otras instituciones y personas físicas o jurídicas, mediante la aportación de bienes o derechos, la prestación de servicios y la realización por la Caja de inversiones o cesiones de inmovilizado.

La principal Obra en Colaboración que tiene *cajacírculo*, es el Círculo Católico de Obreros de Burgos, institución fundadora de la Caja, y todas sus obras integrantes, filiales y complementarias, como son el Centro Educativo y los Centros de Educación Permanente de Adultos.

Se considerarán Obras Ajena aquellas cuya administración y gestión corresponde exclusivamente a una persona o institución ajena a la Caja de Ahorros. Son las ayudas económicas que *cajacírculo* concede a multitud de Asociaciones, ONG's y grupos de todo tipo como ayuda al desarrollo de sus actividades.

1. Infraestructuras

cajacírculo cuenta con 74 centros de la Obra Social, divididos en:

Círculos Sociales	29
Guarderías	2
Bibliotecas	5
Infonet	4
Sala Exposiciones	10
Salones de Actos	11
Salas de Reuniones	10
Locales cedidos asociaciones	3

2. Cultura y tiempo libre

Durante el año 2010, el 33,36% del Presupuesto de la Obra Social, es decir 1.605.358,34 € fueron empleados por el Área de Cultura y Tiempo Libre. Por lo tanto, un tercio del presupuesto de la Obra Social de *cajacírculo* se invirtió en una extensa Obra Social que pone al servicio de la sociedad Bibliotecas Universitarias, Salones de Actos, Salas de Exposiciones, Círculos Sociales y patrocina un buen número de actividades de carácter cultural y de tiempo libre, como son la realización de exposiciones o de colonias de verano para niños, el apoyo al deporte de base y la promoción de la música, el teatro y la danza.

En el capítulo de mejoras de nuestra obra cultural, en el año 2010 se culminó la reforma del Espacio Cultural Espolón. También, continuando con nuestra política de ayuda a los municipios de la provincia de Burgos, algunos de ellos recibieron subvenciones para completar sus equipamientos culturales. En definitiva, una inversión

destinada a cubrir la demanda de este tipo de actividades, cada vez más valoradas por la sociedad, y que desde la Obra Social de la Caja se quiere ayudar a promocionar.

SALAS DE EXPOSICIONES

Cajacírculo dispone de 10 salas de exposiciones situadas en las localidades de Burgos, Aranda de Duero, Miranda de Ebro y Valladolid. Nuestras salas de exposiciones están perfectamente integradas en el entorno cultural de las localidades en las que se asientan, y también prestan cobertura a numerosas iniciativas que surgen en estos municipios. En ellas se realizan a lo largo de todo el año numerosas exposiciones, especialmente de pintura y escultura, que muestran la obra de los artistas más destacados de la región, así como muestras organizadas por asociaciones y grupos de las poblaciones donde se encuentran las salas.

Mención especial merece la actividad desarrollada en sala *círculo central* de Burgos, una propuesta expositiva de gran calidad y vitalidad que además entraña directamente con el compromiso asumido por nuestra Entidad de apoyar a la candidatura de Burgos Capital Europea de la Cultura en 2016. A lo largo del año 2010 se llevaron a cabo en la sala *círculo central* varias exposiciones de gran trascendencia para la vida cultural de la ciudad: 100 x 100 Acuarela. Burgos Siglo de Oro, Vistiendo el Rito en Burgos (Colección Alfonso Díez), Los Escolar - Saga de maestros salmantinos desde el Siglo XVI al XXI.

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Cajacírculo pone a disposición de la comunidad educativa cinco bibliotecas uni-

versitarias situadas en Burgos (2), Miranda de Ebro, Aranda de Duero y Palencia.

Las bibliotecas universitarias de *cajacírculo* están abiertas a todos los estudiantes universitarios de primer, segundo y tercer ciclo, así como a los de ciclos formativos de grado superior y opositores. Estas bibliotecas son utilizadas como salas de estudio y consulta por un gran número de estudiantes que se benefician de un espacio especialmente pensado para que puedan obtener el máximo rendimiento de su tiempo de estudio, y además disponer de más de 25.000 volúmenes de consulta, que están a su disposición, referentes a materias de su interés.

SALONES DE ACTOS Y AUDITORIO

Cajacírculo, fiel al compromiso de acercar la cultura a aquellos poblaciones donde ejerce su actividad, pone a disposición de la sociedad 11 salones, en los que se realizan diferentes actos culturales: conciertos, espectáculos de danza y teatro, conferencias, congresos y actividades profesionales, dirigidas tanto al público infantil como juvenil y adulto.

La actividad cultural constante y variada que hoy desarrolla la sociedad, requiere cada vez más de la existencia de un buen número de salones modernos, cómodos y dotados de los últimos avances técnicos para el mejor desenvolvimiento de los actos que allí se programan. *Cajacírculo*, además de desarrollar en ellos su programación propia y fiel a su misión de servicio a la sociedad, ha cedido gratuitamente sus salones a asociaciones, colectivos e instituciones, tanto públicas como privadas, para la realización de sus actividades.

En el año 2010 se inauguró la reforma a la que fue sometido el Espacio Cultural Espolón de Burgos con el fin de modernizar las instalaciones. En concreto se remodeló su salón de actos y su sala de exposiciones, y se modernizaron los accesos. La obra se concluirá en el año 2011 con la instalación de un ascensor que liberará completamente el espacio de sus barreras de acceso.

SALAS DE REUNIONES Y SALA DE PRENSA

Cajacírculo pone a disposición de la sociedad 10 salas de reuniones repartidas en varias localidades, que cede gratuitamente a todas aquellas asociaciones, grupos, y comunidades de propietarios que así lo solicitan. Además, cuenta con una sala de prensa situada en la sede central de la Entidad.

COLONIAS DE VERANO

Cada verano y desde hace más de cuarenta años, *cajacírculo* viene organizando colonias infantiles de verano para los más jóvenes: propuestas deportivas y lúdicas unidas a programas en los que la convivencia y el respeto a los demás y al medio ambiente son el eje de la actividad. En el año 2010, más de 500 niños se beneficiaron de esta iniciativa.

TEATRO, MÚSICA Y DANZA

Durante el año 2010, *cajacírculo* organiza o colabora con distintos programas que pretenden acercar la cultura a toda la población, promocionar a los artistas jóvenes y animar a los más jóvenes a que participen en las actividades artísticas.

SOCIEDAD FILARMÓNICA DE BURGOS

En el compromiso de *cajacírculo* por promover el conocimiento y la afición por la música clásica, tiene singular importancia el acuerdo especial de colaboración de la Caja con la Sociedad Filarmónica de Burgos, que compuesta por 500 socios, constituye la institución más importante de Burgos en lo que hace referencia a la difusión de la música. A través de un completo programa que se desarrolla a lo largo de todo el año, ofrece una amplia selección de conciertos en los que, junto grandes y prestigiosas orquestas nacionales y extranjeras del momento, se puede disfrutar escuchando a los más selectos solistas y conjuntos. La programación anual incluye también la representación de algunos espectáculos de ópera y ballet.

FESTIVAL EVOLUCIONA MÚSICA 2010

Cajacírculo patrocinó el Festival Evoluciona Música, organizado por la Asociación En Clave de Música de Burgos, durante el mes de noviembre. Este Festival pretende acercar a esta capital castellana grupos de vanguardia en el campo de las nuevas músicas. Se realizaron cuatro actuaciones a cargo de los conjuntos y solistas: Kroke (Polonia), Ignacio Alfayé (España), Portico Quartet (Gran Bretaña) y Melech Mechaya (Portugal).

VI MUESTRA DE DANZA Y TEATRO BURGALÉS “CÍRCULO ESCENA XXI”

La pretensión de estas Jornadas de Teatro y Danza es dar a conocer al público burgalés lo que, referente a las artes escénicas, están realizando las compañías de

Burgos capital y provincia. Para esta campaña se contrató a cuatro compañías y grupos en representación del teatro burgalés: El Duende Teatro de Aranda de Duero, y Fantasía en Negro, Cal y Canto y Debla Danza, las tres de Burgos.

CERTAMEN INTERNACIONAL DE COREOGRAFÍA BURGOS-NUEVA YORK

La Obra Social de *cajacírculo* colabora con el Certamen Internacional de Coreografía Burgos - New York patrocinando el certamen de Danza Vertical.

PROMOCIÓN DEL DEPORTE

Porque *cajacírculo* cree firmemente que la cultura del deporte es trascendental para el desarrollo de nuestros jóvenes y que la práctica deportiva es un bien para todos, *cajacírculo* siempre ha estado al lado del deporte aficionado.

CLUB DEPORTIVO JUVENTUD DE CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS

Cajacírculo se implica directamente, y desde hace muchos años, en el fomento del deporte de base a través de su importante colaboración con el Club Deportivo Juventud del Círculo Católico de Obreros de Burgos, en el que practican deporte más de 300 niños y jóvenes de Burgos.

DEPORTE DE BASE

Desde la Obra Social de *cajacírculo* se hace un esfuerzo especial por incentivar la práctica del deporte de base, como se

demuestra a través de las actuaciones que a continuación se detallan.

- Atletismo: patrocinio de los clubes de atletismo A. C. Capiscol de Burgos y Club Deportivo Atletismo de Aranda de Duero pruebas atléticas que se desarrollaron en la provincia de Burgos a lo largo del año 2010. Entre estas se pueden destacar: Cross de Atapuerca, XV Media Maratón Ciudad de Burgos, la Clásica del Euro y el Cross del Crucero.
- Baloncesto: El Club Baloncesto Atapuerca - AutoCid Ford y *cajacírculo* firmaron un convenio de colaboración para la puesta en marcha de un proyecto de promoción del baloncesto en diferentes localidades de la provincia. Mediante este programa, cientos de niños de pueblos de Burgos pudieron asistir a partidos del primer equipo.
- También se apoyó al Club Baloncesto Ciudad de Burgos para que pudiese desarrollar su V Campeonato de Baloncesto a 3, destinado a la promoción del baloncesto entre la gente joven, y al Club Deportivo El Cid, equipo de baloncesto en silla de ruedas.
- Ciclismo: El deporte de ciclismo también fue apoyado a través de varias ayudas económicas como la concedida al Club Ciclista Burgalés, para la celebración del XXIX Trofeo Junior *cajacírculo* de Ciclismo.
- Esgrima: La Sala de Esgrima de Burgos organizó en el Polideportivo El Plantío de esta ciudad la edición número 12 de la Copa del Mundo de Esgrima en categoría Sub-20. Este evento contó con el patrocinio de la Obra Social de *cajacírculo*.

- Tenis: *Cajacírculo* patrocinó varias actividades organizadas por la Delegación de Tenis de Burgos, como la 3.^a Liga Provincial de Tenis, que lleva el nombre de nuestra Entidad, el Torneo de Navidad y el Torneo Senior.
- Deportes de montaña: Un año más, se subvencionaron las Jornadas "Montañas del Mundo 2010", organizadas por la Sociedad de Montañeros Burgaleses.
- Deporte Universitario: A través de un convenio de colaboración firmado con la Universidad de Burgos, *cajacírculo* patrocina las actividades deportivas que desarrolla esta Universidad.
- Deporte solidario: Organizado por la Asociación de Empresarios del Polígono de Villalonquejar de Burgos, y con la colaboración de la Obra Social de *cajacírculo* se celebró un torneo solidario de golf cuyos beneficios fueron a subvencionar diversos proyectos solidarios en Haití, y en el Club de Golf de Riocerezo se patrocinó otro torneo benéfico, en este caso en beneficio de la asociación de discapacitados APC El Camino. También se apoyó el partido benéfico contra la droga celebrado en Burgos y organizado por la Fundación Candeal - Proyecto Hombre, y un torneo de padel en beneficio de la Asociación Síndrome de Down de Burgos.

APOYO A FUNDACIONES PARA EL DEPORTE

La Obra Social de nuestra Entidad apoya también a algunas fundaciones para el deporte que tienen un gran arraigo en las poblaciones donde desarrollan su labor: Fundación Logroño Deporte y Fundal (Fundación del Deporte de Alcobendas).

OTRAS COLABORACIONES

La Obra Social de *cajacírculo* también colaboró a lo largo del año 2010 con la construcción de varios equipamientos dedicados al ocio y la cultura. Son los que a continuación se detallan.

Nuevo Centro Cultural en Covarrubias

Cajacírculo decidió hacerse cargo del proyecto de restauración y reconversión de un antiguo almacén y matadero del pueblo, en un espacio cultural cuya versatilidad permite ya albergar una gran variedad de eventos tales como exposiciones de pintura, escultura, fotografía, o artesanía, así como teatro, recitales, conciertos, lecturas, conferencias, presentaciones, reuniones de empresarios, etc. La nueva sala lleva el nombre de "Valle del Arlanza".

Capilla de San Olav en Covarrubias

Cajacírculo a través de un convenio de colaboración firmado con la Fundación Kristina de Noruega, colaboró económicamente con el proyecto de construcción de una capilla destinada a San Olav., que se destinará tanto para actividades de carácter ecuménico como culturales.

Museo del Petróleo en Sargentos de Lora

La Obra Social de *cajacírculo* y el Ayuntamiento de Sargentos de Lora suscribieron un acuerdo de colaboración por el que esta entidad financiera se comprometía a colaborar con la construcción del futuro Museo de Petróleo en esta localidad burgalesa.

Frontón de Baños de Valdearados

La construcción de un nuevo frontón en la localidad de Baños de Valdearados contó con una importante subvención de la obra social de *cajacírculo*.

Parques Infantiles

A través de un convenio firmado con la Excelentísima Diputación provincial de Burgos, se subvencionó la instalación de varios parques infantiles en diversas localidades de la provincia.

Continuando con el proceso de mejora de las instalaciones, y con la intención de prestar un mejor servicio a los clientes, *cajacírculo* inauguró en 2010 la completa remodelación del Espacio Cultural Espolón, todo ello con el objetivo de convertirlo en un moderno y acogedor complejo destinado a la cultura en el centro de la ciudad, eliminando las barreras arquitectónicas, haciéndolo más accesible en el que todo el mundo pueda disfrutar de los eventos que en él se realicen con las mejores condiciones técnicas y de comodidad.

3. Asistencia social y sanitaria

Cajacírculo, consciente de las necesidades de la sociedad en materia social, dedica el 36,25 % de su presupuesto a subvencionar las actividades que llevan a cabo diferentes asociaciones y colectivos que trabajan en el campo de la acción social, para contribuir a su sostenimiento. En materia sanitaria destaca nuestra colaboración con la Hermandad de Donantes de Sangre de Burgos.

GUARDERÍAS

La masiva incorporación de la mujer al mundo laboral en las últimas décadas y los casos cada vez más frecuentes de que los padres trabajen fuera de casa, exigen la creación de centros que acojan a los niños en sus edades más tempranas. Por este motivo, la Obra Social de *cajacírculo* pone a disposición de las familias burgalesas dos guarderías situadas una en Burgos y otra en Aranda de Duero.

CENTROS PARA LA TERCERA EDAD

Cajacírculo pone a disposición de nuestros mayores un total de 29 "Círculos Sociales", destinados a personas de la tercera edad. Se trata de cubrir las necesidades recreativas, sociales y culturales de este segmento de población que tan específicamente lo demanda. Los centros están ubicados en las provincias de Burgos, Palencia y Valladolid.

VII CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS DE INTERÉS SOCIAL

A través de la "VII Convocatoria de Ayudas *cajacírculo* a Proyectos de Interés Social" *cajacírculo* quiere renovar su solidaridad con aquellos sectores de la sociedad que más lo necesitan. Esta convocatoria pretende incentivar la actuación de aquellas organizaciones que, por trabajar a diario para mejorar la calidad de vida de los más desfavorecidos, conocen directamente sus problemas y pueden poner en práctica soluciones rápidas y eficaces.

Podían optar a estas ayudas todas aquellas entidades privadas, sin ánimo de lucro (ONGs, Organizaciones, Fundaciones, Asociaciones, Federaciones u otras de similar naturaleza), legalmente constituidas, que tuviesen como objetivo la ayuda a los más desfavorecidos, y que de forma individual o conjunta presentasen proyectos de interés social desarrollados en la zona de actuación de *cajacírculo*.

Tenían preferencia en la resolución de la convocatoria los proyectos que beneficiasen a colectivos tales como: personas discapacitadas, enfermos que requieren de atención socio - sanitaria, mayores en situación

de dependencia, inmigrantes, sin techo, afectados por conductas adictivas, minorías étnicas, parados de larga duración y mujeres víctimas de la violencia doméstica.

La dotación total para esta convocatoria ascendió a la cantidad de 150.000 € que fueron adjudicados a los proyectos seleccionados. La ayuda concedida por *cajacírculo* no podía exceder del 80 % del coste total del proyecto.

Los 48 proyectos seleccionados para recibir una ayuda, de los 164 que fueron presentados, son los que a continuación se detallan:

TÍTULO DEL PROYECTO	NOMBRE DE LA ENTIDAD	LOCALIDAD
1. Proyectos de fisioterapia e hidroterapia para afectados de esclerosis múltiple y sus cuidadores principales	Asociación Ribera del Duero de Esclerosis Múltiple	Aranda de Duero
2. Programa de psico-educación y apoyo biológico para personas con enfermedad mental	Asociación Feafes Aranda Fesma	Aranda de Duero
3. Proyecto "Un buen recibimiento"	Residencia Sagrada Familia	Aranda de Duero
4. Compra de ambulancia	Asamblea Local de Cruz Roja Española	Aranda de Duero
5. Proyecto "Mucho por vivir"	Asociación Española contra el Cáncer	Aranda de Duero
6. Talleres de relajación dirigidos a afectados y/o familiares de fibromialgia y astenia crónica	AFAC Asociación de Fibromialgia y Astenia Crónica de Castilla y León	Aranda de Duero
7. Taller de estimulación cognitiva en la comarca de la Ribera	AFAR Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de la Ribera	Aranda de Duero
8. Cuídate - Cuídale	AFABEL	Belorado
9. Adquisición camas articuladas para ancianos	Fundación Casa Asilo de Pobres	Briviesca
10. Atención psicológica a las personas afectadas por ludopatía	A.B.A.J. (Asociación Burgalesa Rehabilitación del Juego Patológico)	Burgos

TÍTULO DEL PROYECTO	NOMBRE DE LA ENTIDAD	LOCALIDAD
11. Programa de ayuda a familiares de enfermos con trastorno en la conducta alimentaria	Asociación Familiares Anorexia y Bulimia (ADEFAB)	Burgos
12. Programa de rehabilitación	ADACEBUR Asociación de Daño Cerebral Adquirido de Burgos	Burgos
13. Programa de apoyo a enfermos terminales y sus familias	Asociación Española contra el Cáncer	Burgos
14. Atención a familias de personas con discapacidad intelectual	Asociación Síndrome de Down Burgos	Burgos
15. Renovación del equipamiento	Centro Asistencial Nuestra Señora de las Mercedes	Burgos
16. Proyecto "El patio, un lugar de desarrollo"	Carmelitas Misioneras. Guardería Las Huelgas	Burgos
17. Proyectos "Cuidando al cuidador"	Asociación Corea de Huntington de Castilla y León	Burgos
18. Proyecto de transporte de usuarios para el Centro Prosame Merindades	Asociación PROSAME	Burgos
19. Colonias de Verano	APRODISI	Burgos
20. Curso teórico-práctico para cuidadores de afectados de Esclerosis Múltiple y ELA	Asociación de Familiares y Afectados de Esclerosis Múltiple de Burgos	Burgos
21. C.A.I. Centro Asesor Integral	FEDISFIBUR	Burgos
22. SERBUR	ALCER Burgos	Burgos
23. Apoyo Psicológico, rehabilitación funcional y divulgación	Asociación española de Pénfigo, Penfigoide y E.V.	Burgos
24. Actividades de centro de día para enfermos alcohólicos graves	ARBU Asociación de Alcohólicos Rehabilitados de Burgos	Burgos
25. Atención especializada en centros terapéuticos de día	Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Burgos	Burgos
26. 1. ^{er} Curso de rehabilitación para familiares de afectados por paraparesia espástica familiar	Asociación de Paraparesia Espástica Familiar de Castilla y León	Burgos
27. Autismo: tiempo de ocio	Federación Autismo Castilla y León	Burgos
28. Programa de vivienda de transición a la vida adulta para jóvenes extutelados	Asociación Hechos	Burgos

TÍTULO DEL PROYECTO	NOMBRE DE LA ENTIDAD	LOCALIDAD
29. XL Asamblea Nacional de Hemofilia XVIII Simposio Médico Social	FEDHEMO Federación Española de Hemofilia	Madrid
30. Programa de reclutas y ex reclutas con o sin hij@s "Casa Miguel Ferrer"	Fundación Prolibertas	Madrid
31. Servicio de rehabilitación psicosocial de personas afectadas de fibromialgia	AMPAF Asociación Mirandesa de Personas Afectadas de Fibromialgia	Miranda de Ebro
32. Rehabilitación y adaptación de las instalaciones de Cruz Roja	Asamblea Local de Cruz Roja en Miranda de Ebro	Miranda de Ebro
33. Atención integral y multidisciplinar para afectados/as de esclerosis múltiple	ASBEM Asociación Burgalesa de Esclerosis Múltiple	Miranda de Ebro
34. Actividad deportiva adaptada a personas con enfermedad mental II	Feafes Miranda - ASAYEME	Miranda de Ebro
35. Talleres de adquisición de hábitos de ocio saludable	AREMI Alcohólicos Rehabilitados de Miranda de Ebro	Miranda de Ebro
36. Aula de formación para acercar las nuevas tecnologías a las personas con discapacidad intelectual	ASPODEMI	Miranda de Ebro
37. Terapiclowns. Payasos de Hospital en el Yagüe	CCCclowns y MMMusica	Montorio
38. Programa de información y asesoramiento en centros educativos de Palencia ciudad	Asociación Palentina de afectados por TDA-H	Palencia
39. Servicio de intervención especializada en trastornos del espectro autista	Asociación Autismo Palencia	Palencia
40. Albergue Parroquial	Parroquia de Quincoces de Yuso	Quincoces de Yuso
41. Adquisición de vehículo adaptado para personas con movilidad reducida	Fundación 3.ª Edad Virgen de la Guía	Quintanar de la Sierra
42. Programa de respiro familiar y atención social dirigido a familias y personas dependientes	Asociación de Familiares y Personas Dependientes Alta Sierra de Pinares	Quintanar de la Sierra
43. Obras de adaptación y acondicionamiento en instalación eléctrica en la Residencia de Ancianos	Patronato Santa María La Mayor	Salas de los Infantes
44. Centro de día para la acogida, atención, promoción y reinserción de mujeres excluidas, prostitutas o en riesgo	Centro de Día Albor (HH. Oblatas)	Valladolid

TÍTULO DEL PROYECTO	NOMBRE DE LA ENTIDAD	LOCALIDAD
45. Mentalízate. Campaña de información y sensibilización sobre salud mental	FEAFES Castilla y León	Valladolid
46. Actividades accesibles a la comunicación y servicios de atención básica a sordociegos de Castilla y León y su entorno	Asociación de Sordociegos de Castilla y León	Valladolid
47. Vehículo de transporte para el acceso a servicios de ASAMIMER	ASAMIMER	Villarcayo
48. Autoayuda comunitaria para la atención de familias afectadas de alzheimer en el entorno natural de Las Merindades	AFAMER	Villarcayo

RUTA DE LA SONRISA

Por cuarto año consecutivo, la Obra Social de *cajacírculo* colaboró económicamente en el proyecto de carácter humanitario 'La Ruta de la Sonrisa', ideado por la Asociación Solidariamente, en colaboración con la Fundación Vitaldent, con el que se pretende ofrecer atención buco-dental a personas que no tienen acceso a estos servicios sanitarios, en este caso del Norte de África. Este año, la IV Ruta de la Sonrisa, recorrió diferentes localidades de Senegal (Dagana, Richard Toll y Saint Louis). Más de 16.000 senegaleses recibieron ayuda gracias a la labor solidaria es posible gracias a la labor desarrollada por un grupo de 30 voluntarios, entre odontólogos, higienistas, auxiliares y personal de apoyo.

V JORNADAS DE INTERÉS SOCIAL *cajacírculo*

Durante el mes octubre se desarrollaron en el salón de actos de *cajacírculo* en la

Plaza de España de Burgos las V Jornadas de Interés Social, que organizó la Obra Social de esta Entidad con la colaboración de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León en Burgos, y la Asociación Prosame. El lema elegido para las Jornadas de este año fue: "La realidad de la salud mental", y en ellas se trataba de analizar la realidad de la salud mental, abordando todos aquellos temas que más preocupan a los afectados, familias y profesionales.

AYUDAS A ASOCIACIONES DE DISCAPACITADOS

Cajacírculo dedica parte del presupuesto a los discapacitados, cediendo gratuitamente locales a distintas asociaciones que, de una forma altruista dedican su tiempo a atender a las personas con cualquier tipo de discapacidad. Estas asociaciones son: Aspanias, Asociación de Sordos Fray Pedro Ponce de León, Frater y Asadema.

AYUDAS AL DESARROLLO SOCIAL

Centro Arlanza

Desde el año 2007 la Obra Social de *cajacírculo*, cede gratuitamente al Ayuntamiento de Lerma, a través de un convenio de colaboración, las instalaciones del Círculo Arlanza, situadas en esta localidad. Se trata de un local totalmente equipado y amueblado como centro juvenil para uso y disfrute de la juventud lermeña y de su comarca. El objetivo es conseguir que este centro se convierta en lugar de referencia en materia social y cultural para toda la ribera del Arlanza. Para conseguir este objetivo, Cáritas Diocesana desarrolla diversos programas dirigidos específicamente a jóvenes de toda la zona de Lerma, insistiendo especialmente en aquellos colectivos que presentan riesgo de exclusión. El Centro cuenta también con una sala informática completamente equipada de uso gratuito para todos los socios, y un salón de actos.

Proyecto Hombre - Fundación Candeal

La Fundación Candeal - Proyecto Hombre de Burgos es un programa biopsicosocial, terapéutico-educativo, de carácter solidario, aconfesional, apartidista y sin ánimo de lucro. Tiene como finalidad la prevención, rehabilitación y reinserción de personas con problemas de adicción, así como la atención a sus familiares. Durante el año 2010 *cajacírculo* concedió una importante subvención a la Fundación Candeal - Proyecto Hombre para renovar las instalaciones de cocina de su residencia.

Asociacion Cristiana de Viudas Blanca de Castilla

La Asociación Cristiana de Viudas Blanca de Castilla de Burgos tiene su sede social en un local cedido gratuitamente por la Obra Social de *cajacírculo*.

Cáritas

Las delegaciones provinciales de Cáritas Diocesana en Cantabria y Alava, recibieron sendas ayudas económicas con destino a la realización de programas en beneficio de personas en riesgo de exclusión social.

Residencia Madre de Dios de Begoña

La Residencia Madre de Dios de Begoña en Zaragoza, que atiende a personas dependientes, recibió una subvención con el objetivo de adecuar sus instalaciones a las características de las personas con la movilidad reducida.

Jornadas sobre Emergencias y Catástrofes en Castilla y León

Organizadas por el G.R.E.M. (Grupo de Rescate de Burgos), se celebraron un año más las Jornadas de Emergencias y Rescate de Castilla y León, que contaron con una subvención concedida por la Obra Social de *cajacírculo*.

Escuela Maternal en Rubare (República del Congo)

La congregación de Religiosas de San José de Gerona ha construido una nueva

escuela maternal en la comunidad de Rubare (República del Congo), con la ayuda de varias instituciones burgalesas, entre ellas cajacírculo. Esta escuela se encuentra situada en la conflictiva región de los Grandes Lagos.

AYUDAS A PROGRAMAS SANITARIOS

Asociación Profesionales para el Bienestar

La Asociación de Profesionales para el Bienestar se creó recientemente en Burgos con el fin de promover actividades o fomentar actuaciones dirigidas a la realización de iniciativas para crear una mayor sensibilidad social a favor de los derechos de las personas y de los pueblos que sufren carencias. Esta asociación agrupa a profesionales que trabajan en el campo de la asistencia social en la ciudad de Burgos, pertenecientes a diferentes especialidades: médicos, psicólogos, especialistas en atención social, etc., y plasman su actuación a través de la organización de jornadas, congresos, seminarios y cualquier otro evento que tenga como finalidad potenciar acciones positivas beneficiosas para las personas que, en nuestra sociedad, más ayuda necesitan.

Hermandad de Donantes de Sangre

Cajacírculo siguió colaborando con la Hermandad de Donantes de Sangre de Burgos, concediéndola una importante subvención. Distinguida con la Medalla de Oro de la ciudad, esta asociación trabaja denodadamente para conseguir que aumente el número de personas solidarias que donan sangre desinteresadamente.

Círculo Católico de Obreros

El Círculo Católico de Obreros es la Entidad Fundadora de cajacírculo. Se trata de una institución de orientación social y sus actividades tienen como objetivo cumplir los fines recogidos en sus Estatutos, de carácter eminentemente benéfico-religioso. Durante más de ciento veinticinco años el Círculo Católico de Obreros ha estado siempre al servicio de la sociedad burgalesa y pendiente de las necesidades de las clases obreras y de los más desfavorecidos.

Cajacírculo, a través de un convenio de colaboración firmado con esta institución burgalesa subvenciona la actuación del Círculo Católico de Obreros de Burgos, que se plasma a través de sus Obras Integrantes, Filiales y Complementarias, entre las que destacan las que a continuación se detalla: Juventud del Círculo Católico, Constructora Benéfica, Agrupación de Mutualidades, Vanguardia Social Obrera, etc.

4. Educación e investigación

Desde su fundación, la educación y formación integral de las personas ha sido una constante dentro de nuestra Obra Social. La oferta educativa que ofrecemos atiende a las personas desde su nacimiento con las guarderías infantiles; su infancia y juventud en el colegio; y su formación posterior cuando son ya adultos en nuestros centros de educación permanente. Mención especial merece también nuestro Liceo de Idiomas, donde miles de niños y jóvenes completan su formación académica. En colaboración con la Facultad de Teología del Norte de España, la Obra Social de cajacírculo promueve la Cátedra

Francisco de Vitoria, con el objetivo de llevar a la sociedad la reflexión y el debate sobre algunos temas de actualidad.

En el área de investigación y desarrollo, seguimos colaborando en muchos proyectos que ayudan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y a elevar el nivel de competitividad de nuestras empresas. En este sentido, especial interés tiene OGECON, Observatorio para la Gestión de Conocimiento, iniciativa conjunta de la Federación de Asociaciones Empresariales, de la Universidad de Burgos y de nuestra Entidad, así como el Círculo de Actualidad Empresarial y las Aulas de Proximidad para la Empresa, gestionadas conjuntamente con la Cámara de Comercio e Industria de Burgos.

Cajacírculo dedicó a estos conceptos 1.402.259,33 €, un 29,14 % de su presupuesto de Obra Social.

CENTRO EDUCATIVO CÍRCULO CATÓLICO

En el Centro Educativo Círculo Católico, obra integrante del Círculo Católico de Obreros, se imparten todos los niveles educativos reglados, desde Preescolar hasta Bachillerato y Formación Profesional de Grado Superior. El número de matriculados fue de 985. Durante el año 2010 es de reseñar que inauguró un nuevo polideportivo.

LICEO DE IDIOMAS

En los Liceos de Idiomas de *cajacírculo* se ofrece la posibilidad de aprender idiomas a todas las personas que estén interesadas, a partir de los seis años. Se ofrecen cursos

de inglés y chino en 9 centros distribuidos por toda la provincia de Burgos. Durante el año 2010, más de 2800 personas se beneficiaron de estas enseñanzas

EDUCACIÓN PERMANENTE DE ADULTOS

La educación permanente de adultos es otra de las áreas a las que *cajacírculo* históricamente ha prestado mayor atención. A través de sus dos centros en Burgos, en el populoso barrio de Gamonal y en la Calle Concepción, cientos de alumnos pasan por sus aulas y reciclan o ponen al día sus conocimientos a través de la gran variedad de cursos que se ofertan. Junto a los cursos propiamente dichos, también se ofrece en estos centros todo un conjunto de actividades culturales, como son conferencias, coloquios, excursiones, etc.

AULAS INFORMÁTICAS

El acceso a las nuevas tecnologías, y en concreto a los servicios informáticos, es una necesidad de primer orden en el mundo actual. Esta necesidad se hace aún más acuciante cuando se trata de estudiantes universitarios, que deben disponer de métodos rápidos de búsqueda de información, usar programas informáticos específicos y disponer de sistemas de comunicación e intercambio de ideas. Para ellos *cajacírculo* puso en funcionamiento un aula informática en Valladolid llamada "Sedinte", y otra en Burgos, "Círculo Infonet", sala informática de la que se benefician los estudiantes de esta ciudad. Además, en las localidades de Briviesca y Villadiego se ponen a disposición de los escolares dos "Cibercírculos".

UNIVERSIDAD DE BURGOS

Cajacírculo firmó durante el año 2010 un importante convenio de colaboración con la Universidad de Burgos para apoyar diversas actividades, entre las que podemos destacar: patrocinio de dos cursos de verano; patrocinio de actividades deportivas, culturales y de extensión universitaria; becas de equipos informáticos en red; patrocinio de la Cátedra M.ª Josefa Arnáiz de cajacírculo en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; y becas cajacírculo para alumnos participantes en el programa Erasmus de movilidad de estudiantes de la Universidad de Burgos.

Además se patrocinó el Proyecto UBU Motostudent, promovido por la Moto Engineering Fundation, que es un desafío entre equipos universitarios de distintas Universidades españolas, europeas y del resto del mundo, que consiste en diseñar, desarrollar y construir una moto de carreras de pequeña cilindrada para competir en un concurso de ingeniería a nivel internacional, siendo el tiempo disponible para la preparación del proyecto y construcción del prototipo de tres semestres.

También se colaboró económicamente con la Cátedra Francisco de Vitoria de la Facultad de Teología del Norte de España, con las sedes de la UNED en Aranda de Duero y Miranda de Ebro. Con el proyecto Estalmat de estimulación del talento matemático y con las Escuelas de Relaciones Laborales y de Práctica Jurídica de Burgos.

5. Patrimonio Histórico-Artístico

El patrimonio histórico-artístico de castilla y León es el mayor de España. El dinero público por si sólo no podría atender este ingente legado de nuestros antepasados. Por ello cajacírculo dedica parte de sus beneficios a atender este capítulo con el fin de ayudar a restaurar, conservar y difundir este patrimonio.

PATRIMONIO DOCUMENTAL Y BIBLIOGRÁFICO

La restauración y conservación del rico patrimonio documental y bibliográfico de nuestra tierra constituye una de las prioridades de cajacírculo en el área de Patrimonio Histórico. Este compromiso se concreta en las actuaciones que a continuación se detallan.

Catalogación del Archivo Histórico de la Catedral de Burgos

El proyecto más ambicioso y singular patrocinado íntegramente por cajacírculo dentro del magno proyecto de restauración y revitalización del templo catedralicio burgalés, es sin lugar a dudas, la catalogación e informatización de su Archivo. Este trabajo se está desarrollando desde 1994 y fruto de él se encuentran hoy perfectamente catalogados y a disposición de todos los investigadores y del público en general, un total de

114.069 documentos, procedentes de la sección de libros (19 tomos con 51.001 documentos), volúmenes (11 tomos con 23.000 documentos), actas capitulares del siglo XV (7 volúmenes con 14.612 documentos) y los últimos 21.675 nuevos registros documentales del siglo XVI, publicados en otros 10 volúmenes presentados en el año 2010. Además, en la actualidad se encuentran ya catalogados 3.781 documentos del siglo XVII, que constituirán la próxima entrega. Toda esta documentación se puede consultar a través de la página web de *cajacírculo*.

Archivo General Diocesano de Burgos

Una vez finalizadas las obras de restauración de su Palacio Arzobispal, la Diócesis de Burgos trasladó a este edificio su valioso Archivo Diocesano, anteriormente ubicado en la Casa de la Iglesia. *Cajacírculo* contribuyó a esta reubicación a través de una subvención.

Biblioteca del Monasterio de Santo Domingo de Silos

La biblioteca del Monasterio Benedictino de Santo Domingo de Silos, con más de mil años de historia, ha sido creada y conservada por los monjes todos estos años para su servicio. Con el paso del tiempo y, a pesar de los conflictos históricos, se ha sabido guardar un rico patrimonio bibliográfico que es valioso, y referencia obligada, en

varios campos del saber. *Cajacírculo* ha colaborado en la catalogación y digitalización de este archivo a través de una subvención económica.

Participación en Fundaciones

Cajacírculo forma parte de las fundaciones dedicadas a la conservación de nuestro patrimonio histórico, artístico, paleontológico y cultural que a continuación se detallan.

Fundación del Patrimonio de Castilla y León

La Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León es una entidad privada sin ánimo de lucro, constituida por las seis Cajas de Ahorro de la región y por la Junta de Castilla y León. *Cajacírculo* forma parte de esta Fundación desde que se creó, contribuyendo así a la conservación del rico patrimonio histórico-artístico de nuestra comunidad.

Fundación Atapuerca

En los últimos años los yacimientos de la Sierra de Atapuerca han cobrado especial interés y actualidad debido a los importantísimos hallazgos que se están produciendo, lo que está permitiendo dar a conocer a la comunidad científica internacional la trascendencia de este singular complejo arqueológico, que se ha convertido en refe-

rencia obligada para el estudio de la presencia y evolución humana en nuestro continente. La Fundación, tiene por objeto facilitar continuidad y amplio respaldo organizativo y económico al programa de investigación que se está llevando a cabo en Atapuerca, así como difundir la producción cultural, mediante cauces que permitan captar ayudas y colaboraciones para conseguir la más eficaz interacción entre el equipo investigador y los agentes sociales, y contribuir a que los yacimientos de Atapuerca tengan la proyección científica y cultural que merecen como Patrimonio de la Humanidad. *Cajacírculo* participa en esta Fundación en calidad de Patrono Fundador.

Fundación para el Estudio de los Dinosaurios en Castilla y León

Esta Fundación sin ánimo de lucro se creó en 2003, y sus fines principales son el colaborar con el Ayuntamiento de Salas de los Infantes en la gestión, administración, mantenimiento y actualización de las colecciones y exposiciones del Museo de los Dinosaurios sito en esta localidad burgalesa, así como la colaboración con la promoción turística y puesta en valor de los yacimientos paleontológicos y arqueológicos, las rutas de los dinosaurios, y el propio Museo antes citado. *Cajacírculo* participa en esta Fundación en calidad de Patrono.

Fundación Silos

La Fundación Silos es una organización sin ánimo de lucro que atiende a la difusión y el fomento de los valores espirituales, religiosos, culturales, artísticos o históricos

que estén directamente relacionados con el Monasterio de Santo Domingo de Silos o con la comunidad religiosa que lo rige, o que puedan favorecer la consideración de aquel como lugar de encuentro de pensamientos e ideas en los ámbitos citados. La Fundación atiende también a la difusión y fomento del entorno geográfico y cultural, presente o pasado, del Monasterio y en general a la difusión y fomento de las artes y la cultura. La Fundación Silos celebra actos, organiza exposiciones, conciertos, cursos y seminarios en general, edita publicaciones, concede becas y premios a artistas, etc, con el objeto de cumplir los fines expuestos en sus estatutos. *Cajacírculo* participa en la Fundación Silos como Patrono.

Fundación Santa María la Real

La Fundación Santa María la Real tiene su sede en la localidad palentina de Aguilar de Campoo y sus objetivos más importantes son: promover la conservación, restauración y mantenimiento en su máximo esplendor del monasterio de Santa María la Real de Aguilar de Campoo; impulsar cuantas actividades culturales y económicas sean necesarias para conservar, restaurar y mantener el patrimonio natural y cultural en torno al monasterio citado, con una especial dedicación al arte románico; fomentar los estudios y la investigación del arte románico, de la cultura medieval y de las formas de vida monástica y divulgar a nivel internacional y nacional las actividades de la Fundación mediante el intercambio de publicaciones, investigaciones y experiencias.

La Obra Social de *cajacírculo* colabora con esta institución cultural del norte palen-

tino con el patrocinio de su programa "Te vas a quedar de Piedra" que pretende divulgar el románico desde su perspectiva artística, social y cultural entre la comunidad educativa del área de intervención de la Fundación Santa María la Real, mediante un programa educativo de calidad que ayude a los escolares de esa zona de Palencia a valorar la riqueza de su patrimonio histórico artístico y la necesidad de su conservación.

Intervenciones en el patrimonio

Además de la importante contribución a la conservación y restauración del patrimonio histórico-artístico de nuestra comunidad que se realiza a través de la Fundación del Patrimonio de Castilla y León, *cajacírculo* concede ayudas económicas puntuales destinadas a financiar diferentes intervenciones en esta área, ejecutadas en diferentes localidades del área de actuación de nuestra Entidad. Entre ellas podemos destacar actuaciones en dos retablos de la iglesia de Palazuelos de Muñó, en el Convento de las Comendadoras del Santo Sepulcro de Zaragoza, en el Convento de la Inmaculada Concepción de las MM. Clarisas de Vitoria y en el Monasterio de Ntra. Sra. de la Visitación de las Madres Salesas de Vitoria.

Para finalizar, reseñar que en vísperas de la finalización de los actos de celebración del Centenario de *cajacírculo*, esta entidad quiso conceder un regalo a la ciudad que la vio nacer, un 19 de marzo de 1909, con el objetivo de que estuviesen representados todos los burgaleses que han hecho posible esta efeméride: un conjunto escultórico dedicado a los tradicionales Gigantillos, instalado en la calle San Lesmes.

8. Buenas prácticas en la Comunicación de la Obra Social de *cajacírculo*

Las Obras Sociales de las Cajas de Ahorros han tenido tradicionalmente una dificultad para comunicar adecuadamente la gran labor que llevan realizando desde hace más de un siglo, una tarea que ha contribuido de manera decisiva a crear e impulsar en nuestro país una importante red de instituciones sociales, y que ha generado un impacto económico y social muy difícil de sustituir.

Intentando corregir esta déficit en comunicación, y coincidiendo con los grandes cambios que estaba acometiendo nuestra entidad especialmente en los últimos diez años, tanto en su modelo de negocio como de personal, red comercial, y especialmente en su imagen corporativa, *cajacírculo* ejecutó simultáneamente un plan de comunicación para la potenciación de todas las actividades y acciones que desarrolla la entidad, tanto en su negocio como a través de la Obra Social. Entre los diferentes puntos que abordaba aquel plan y que se implantaron en ese momento, destacaban la creación de una nueva página Web de *cajacírculo* con el fin de aprovechar las nuevas tecnologías y acercar de una forma cómoda y rápida, todo aquello que la Caja realizaba. De la misma forma, nació la revista "Circular", boletín informativo mensual sobre todas las actividades de la Obra Social.

La revista Circular sigue siendo en estos momentos un instrumento muy demandado,

y básico a la hora de informar de todas aquellas actividades culturales que *cajacírculo* desarrolla en sus instalaciones de Burgos y provincia, Palencia y Valladolid. En ella se recoge información alusiva a conciertos, conferencias, congresos, certámenes, actuaciones musicales, presentaciones de libros, exposiciones, etc. Asimismo, tiene cabida toda la información relativa a todos aquellos actos culturales y eventos relevantes para el gran público, en los que la Entidad tiene algún tipo de vinculación. Esta publicación cuenta con una tirada de 5.000 ejemplares, que se distribuyen por toda la red de oficinas y centros de *cajacírculo*, donde tanto clientes, como público en general, tienen acceso gratuito. Además se puede consultar on-line en la página web de la Entidad.

Por lo que respecta a la comunicación interna, *cajacírculo* ha introducido durante los últimos meses importantes mejoras en este sentido con la implantación de un nuevo canal en su canal, denominado *gestiona*, además de nuevos avances en su página Web, como plataforma de productividad y una herramienta esencial de visibilidad y comunicación para *cajacírculo*.

En estos momentos, nuestra estrategia de comunicación sigue en continuo cambio y en la búsqueda de nuevas alternativas que sean válidas para establecer una mayor transparencia y una relación, tanto financiera como social, más directa y efectiva con la sociedad.

9. Principios para la elaboración del Informe

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia 1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades 	<p>Saludo del Presidente</p> <p>Desempeño Económico. Estrategia de Negocio</p>
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Nombre de la organización 2.2. Principales marcas, productos y/o servicios 2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, empresas operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures) 2.4. Localización de la sede principal de la organización 2.5. Número de países en los que opera la organización y nombres de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria 2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica 2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). 2.8. Dimensiones de la organización informante 2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización 2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo 	<p>Introducción. Grupo cajacírculo Grupo cajacírculo Grupo cajacírculo Creación SIP. Estructura Ejecutiva</p> <p>Introducción Grupo cajacírculo Presencia geográfica</p> <p>Introducción. Grupo cajacírculo Grupo cajacírculo Presencia geográfica</p> <p>Grupo cajacírculo. Desempeño Económico. Presencia geográfica Grupo cajacírculo Creación SIP.</p> <p>Cajacírculo y sus Clientes .../...</p>

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA PERFIL DE LA MEMORIA <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria 3.2. Fecha de la memoria anterior 3.3. Ciclo de presentación de memorias 3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido 	<i>Cajacírculo</i> y la RSC <i>Cajacírculo</i> y la RSC <i>Cajacírculo</i> y la RSC <i>Cajacírculo</i> y la RSC
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA <ul style="list-style-type: none"> 3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo el proceso para la determinación de la materialidad y el orden de prioridad de los aspectos incluidos en la memoria; identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria 3.6. Cobertura de la memoria 3.7. Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria 3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones 3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria 3.10. Reexpresión de información de memorias anteriores 3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria 	<i>Cajacírculo</i> y la RSC <i>Cajacírculo</i> y la RSC <i>Cajacírculo</i> y la RSC <i>Grupo cajacírculo</i> <i>Cajacírculo</i> y la RSC Desempeño Económico <i>Cajacírculo</i> y la RSC Desempeño Económico <i>Cajacírculo</i> y la RSC Creación SIP .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria	Tabla contenido GRI
VERIFICACIÓN	No disponible
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria	
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.1. Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Gobierno Corporativo
4.2. Indicación de la función del Presidente en la organización	Órganos de Gobierno
4.3. Número de miembros independientes del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo
4.4. Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones al máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo. Empleados
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluyendo su desempeño social y ambiental)	Órganos de Gobierno
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Órganos de Gobierno
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno	Órganos de Gobierno
4.8. Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Estrategia de Negocio
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
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	Estructura Ejecutiva Órganos de Gobierno
4.10. Procedimiento para evaluar el desempeño propio del más alto órgano de gobierno	Órganos de Gobierno
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Estrategia de negocio
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba	Obra Social
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	<i>Cajacírculo</i> y la RSC
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	<i>Cajacírculo</i> y la RSC Órganos de Gobierno
4.15. Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete	Gobierno Corporativo
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Órganos de Gobierno Empleados
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	No disponible
ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	
Información sobre el enfoque de gestión	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
DIMENSIÓN ECONÓMICA Información sobre el enfoque de gestión	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO Aspecto: Desempeño económico	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Cumplimiento Normativo Desempeño Económico
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, debido al cambio climático	Energía Solar
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Empleados. Beneficios Sociales
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Empleados. Formación
Aspecto: Presencia en el mercado	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Empleados. Perfil
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Proveedores
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Empleados. Perfil
Aspecto: Impactos económicos indirectos	
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	Cajacírculo con las Empresas Obra Social .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No disponible
DIMENSIÓN AMBIENTAL Información sobre el enfoque de gestión	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Aspecto: Materiales EN1 Materiales utilizados por peso o volumen EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Medioambiente Medioambiente
Aspecto: Energía EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia 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 EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Medioambiente No disponible No disponible Línea de financiación placas solares Medioambiente. Buzón Virtual
Aspecto: Agua EN8 Captación total de agua por fuentes EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Medioambiente Medioambiente Medioambiente .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
Aspecto: Biodiversidad	
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Medioambiente
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	Medioambiente
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	Medioambiente
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Medioambiente
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	Medioambiente
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso	Medioambiente 100 años 100 árboles
EN17 Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso	No disponible
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Medioambiente
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Medioambiente
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Medioambiente
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según naturaleza y destino	Medioambiente
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Medioambiente
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales significativos	Medioambiente
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	Medioambiente
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	Medioambiente
Aspecto: Productos y servicios	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	100 años 100 árboles
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica
Aspecto: Cumplimiento Normativo	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Cumplimiento Normativo Medioambiente
Aspecto: Transporte	
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	Medioambiente
Aspecto: General	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Medioambiente

DIMENSIÓN SOCIAL - PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Información sobre el enfoque de la Dirección

.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	
Aspecto: Empleo	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Empleados. Perfil
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región	Empleados. Perfil
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	Empleados. Beneficios Sociales
Aspecto: Relaciones Empresa/ trabajadores	
LA4 Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo	Empleados. Beneficios Sociales
LA5 Periodo(s) mínimo de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Empleados
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Empleados. Prevención Riesgos Laborales
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	Empleados. Salud y Seguridad Laboral
LA8 Programas de educación, formación, asesoramientos, 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	Empleados. Salud y Seguridad Laboral
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Empleados. Prevención Riesgos Laborales .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
Aspecto: Formación y educación LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Empleados. Formación Empleados. Formación Empleados. Proyecto Desarrollo Profesional
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad LA14 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Órganos de Gobierno Empleados. Perfil
DERECHOS HUMANOS Información sobre el enfoque de la Dirección	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento 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 HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Colectivos Desfavorecidos Proveedores .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Empleados. Formación Protección de Datos
Aspecto: No discriminación HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Empleados
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos HR5 Actividades de la compañía en las que el derechos a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Empleados
Aspecto: Explotación infantil HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No aplica
Aspecto: Trabajos forzados HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No aplica
Aspecto: Prácticas de seguridad 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	Empleados. Formación
Aspecto: Derechos de los indígenas HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
SOCIEDAD Información sobre el enfoque de gestión	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD	
Aspecto: Comunidad	
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	Proyectos de Desarrollo en el Tercer Mundo
Aspecto: Corrupción	
S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Prevención Blanqueo de Capitales
S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Prevención Blanqueo de Capitales
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Prevención Blanqueo de Capitales
Aspecto: Política pública	
S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Transparencia
S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Transparencia
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal	
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Ninguna
Aspecto: Cumplimiento normativo	
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Cumplimiento Normativo
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Información sobre el enfoque de la Dirección	
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos	
Aspecto: Salud y seguridad del cliente	
PR1 Fases del ciclo de la vida de los productos y servicios en los 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	Productos y Servicios Responsables
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	Productos y Servicios Responsables
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	
PR3 Tipos de información sobre 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	Productos y Servicios Responsables Protección de Datos
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	Productos y Servicios Responsables
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	No disponible .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
Aspecto: Comunicaciones de marketing 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 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	Publicidad Responsable Publicidad Responsable
Aspecto: Privacidad del cliente PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Protección de Datos
Aspecto: Cumplimiento normativo 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	Cumplimiento Normativo Protección de Datos
SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Información específica del sector de servicios financieros sobre el enfoque de gestión	
DIVULGACIÓN DEL ENFOQUE ADMINISTRATIVO FS1 Políticas con especiales componentes ambientales o sociales aplicadas a las líneas de negocio FS2 Procedimientos para evaluar y revisar los riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio	Productos Responsables No disponible .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
FS3 Procesos para controlar la implementación y el cumplimiento por los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	No disponible
FS4 Procesos para la mejora de la competencia del personal para implementar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales que se aplican en las líneas de negocio	Protección de Datos Empleados. Formación
FS5 Interacciones con clientes, con entidades en las que se ha invertido o con socios de negocio acerca de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	No disponible
Indicadores del impacto de los productos y servicios	
Aspecto: Portafolio de productos	
FS6 Porcentaje de la cartera en lo que se refiere a líneas de negocio, por regiones, tamaño y por sector	No disponible
FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios sociales específicos, por líneas de negocio y por materias	No disponible
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios ambientales específicos, por líneas de negocio y por materias	No disponible
Aspecto: Auditoría	
FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorias para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación del riesgo	Seguros caja <i>círculo</i>
Aspecto: Propiedad de activos	
FS10 Porcentaje y número de empresas de la cartera de la institución con las que la organización reportante ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales	No disponible .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
FS11 Porcentaje de activos sujetos a revisión, positiva o negativa, ambiental o social	No disponible
FS12 Política(s) de voto sobre cuestiones ambientales o sociales utilizadas con aquellas participaciones accionariales mediante las cuales la organización reportante tiene derecho de voto o de recomendación de voto	No disponible
Aspecto: Comunidad	
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desventajadas, por tipos	Presencia geográfica
FS14 Iniciativas para favorecer el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	Monte de Piedad
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	
FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros	No disponible
FS16 Iniciativas para fomentar la educación financiera, por tipos de beneficiarios	Productos y Servicios Responsables

INFORME ANUAL DE LA
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD
DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS
DE BURGOS

(Ejercicio económico 2010)