



2008
**INFORME DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA "la Caixa"**

2008
**INFORME DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA "la Caixa"**

Compromiso de gestión responsable

**INFORME DE RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA "la Caixa" 2008**
Compromiso de gestión responsable

La versión completa del informe se puede consultar en:
www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
Domicilio social: Av. Diagonal, 621-629 – 08028 Barcelona, España
Número de Identificación Fiscal: G-58899998
Teléfono: (34) 93 404 60 00
Fax: (34) 93 339 57 03
Dirección en Internet: www.lacaixa.es



Índice

Carta del Presidente y Director General de "la Caixa"

1. Presentación

- 1.1 Principales magnitudes del impacto social de la actuación de "la Caixa"
- 1.2 Fieles a nuestros compromisos
- 1.3 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

2. Servicios financieros con responsabilidad

- 2.1 Inclusión financiera
- 2.2 Liderazgo en solvencia
- 2.3 Liderazgo en financiación a particulares y empresas
- 2.4 Financiación sostenible
- 2.5 Respuesta a las necesidades de los clientes

3. Contribución al bienestar de la sociedad

- 3.1 Creación de empleo y contribución a la economía
- 3.2 Inversión de "la Caixa" en Obra Social
- 3.3 Alianza empresarial para la vacunación infantil
- 3.4 Innovación en servicios financieros
- 3.5 Satisfacción de clientes y empleados
- 3.6 Comprometidos con el entorno ambiental
- 3.7 Un buen lugar para trabajar
- 3.8 Participación institucional y difusión del conocimiento

4. Glosario

5. Resumen de Indicadores

6. Informe de Verificación



Isidro Fainé
Presidente

Juan María Nin
Director General

Es un motivo de satisfacción presentar el 5º Informe Anual de Responsabilidad Corporativa en el que exponemos las actuaciones en el ámbito financiero y social de "la Caixa" y sus filiales.

En un año de menor crecimiento de la economía, "la Caixa" mantiene su compromiso con la Sociedad intensificando su actividad financiera, concediendo créditos a las empresas y a los particulares por más de 176.100 millones de euros y ha apostado a través de MicroBank por la integración financiera y social de colectivos en riesgo de exclusión, a los que ha concedido 22.150 préstamos con un saldo vivo de 147 millones de euros. Todo ello manteniendo un alto nivel de solvencia, con unos fondos propios de 15.619 millones de euros, que son el fundamento en que se apoya la confianza de nuestros clientes.

Asimismo, un año más, "la Caixa" se consolida como la primera entidad financiera en creación de empleo estable en España, alcanzando el Grupo "la Caixa" los 27.818 empleados. Este crecimiento de la plantilla ha tenido una especial incidencia en el colectivo de jóvenes, vinculado a la expansión de la red de oficinas en todo el territorio nacional y creando empleo de calidad en zonas con escasa población. Además a través de la Obra Social "la Caixa" ha favorecido la incorporación de 5.959 personas pertenecientes a colectivos con dificultades de acceso laboral como mujeres víctimas del maltrato o personas con discapacidad, a través del programa Incorpora.

Otro eje de la responsabilidad corporativa de la "Caixa" es contribuir a la creación de nuevas empresas, apostando por los emprendedores y la innovación. Para ello cuenta con el programa EmprendedorXXI, desde el cual se promueve el desarrollo de nuevas iniciativas empresariales y con las gestoras de Caixa Capital Risc que han financiado un total de 61 proyectos.

Nuestra actuación se ha centrado en satisfacer las expectativas de nuestros 10,7 millones de clientes a través de la excelencia en el servicio, uno de los objetivos más importantes de nuestra Entidad.

Más allá del ámbito financiero, "la Caixa" realiza una importante contribución a la sociedad a través de su Obra Social. En 2008 ha destinado 500 millones de euros a programas sociales, de educación, cultura, medioambiente y ciencia, ocupando el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas, involucrando a 2.109 empleados que han participado en el programa de voluntariado corporativo.

Enmarcado también dentro de las iniciativas sociales, cabe destacar la colaboración de "la Caixa" con GAVI Alliance, a la que ha aportado 4 millones de euros a través de la Obra Social, para contribuir a la consecución del cuarto objetivo de desarrollo del milenio de las Naciones Unidas en lo referente a la salud infantil: reducir en dos tercios la mortalidad infantil en 2015. Además de esta contribución, "la Caixa" ha promovido la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil con el objetivo de que las empresas de nuestro país que deseen colaborar con la causa puedan también hacerlo. Desde su puesta en marcha, 93 empresas de toda España han colaborado con la iniciativa.

En cuanto al respeto por el medioambiente, el análisis ambiental en la financiación de proyectos sigue los parámetros que establecen los principios de Ecuador, a los que la Entidad se adhirió en el 2007. Además, "la Caixa" ha continuado con su compromiso en gestión ambiental integrándola en su actividad de negocio y a través del desarrollo de proyectos promovidos desde la Obra Social, como por ejemplo, el programa de Conservación de Parques Naturales y Reinserción Social, que tiene como objetivo preservar espacios naturales del territorio español a través de la reinserción de personas en riesgo de exclusión social.

El presente informe, verificado por el auditor externo Deloitte, sigue las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative, en su nivel de máxima exigencia (A+), se enmarca también dentro de los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus contenidos se han realizado incorporando las recomendaciones realizadas por expertos independientes, a través de un proceso de consulta de acuerdo con los principios de la norma AA1000.

Este Informe resume el compromiso de "la Caixa" con sus clientes, sus empleados y la sociedad y pretende ser el reflejo del desempeño de la Entidad con la gestión responsable. Por último, queremos agradecer a todas las personas que han depositado su confianza en "la Caixa" y expresar el deseo que la información contenida en este Informe sirva para conocer más la realidad de nuestra Entidad.



Presentación

- 1.1 Principales magnitudes del impacto social de la actuación de "la Caixa"
- 1.2 Fieles a nuestros compromisos
- 1.3 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

1

1.1 Principales magnitudes del impacto social de la actuación de "la Caixa"

	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
Dimensión Económica de "la Caixa"	<ul style="list-style-type: none"> 414.507 millones de euros de volumen total de negocio bancario. 2.052 millones de euros de resultado recurrente del Grupo "la Caixa". 14.691 millones de euros es el valor de mercado de las sociedades cotizadas. 	EC1
Inclusión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> 22.150 proyectos de microcréditos financiados a través de MicroBank a los que se han destinado 147 millones de euros. 5.530 oficinas (5.518 oficinas en el territorio nacional, 2 en el extranjero y 10 oficinas de representación en el extranjero). El 75% de las oficinas de "la Caixa" son totalmente accesibles gracias a la política de cota cero. Todos los cajeros automáticos de "la Caixa", 8.113, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales y 3.236 de ellos disponen de sistema de voz. 	FS7 FS14
Liderazgo en solvencia y financiación a particulares y empresas	<ul style="list-style-type: none"> 15.619 millones de euros en fondos propios. El coeficiente de solvencia es de un 11%. La medida, el seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con las directrices del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB). 176.100 millones de euros de créditos concedidos a clientes. 	EC1
Financiación sostenible	<ul style="list-style-type: none"> 64 operaciones de Project Finance sujetas a los Principios de Ecuador por un importe superior a los 11.000 millones de euros. 	EC2 FS1 FS5

	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
Respuestas a las necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> 10,7 millones de clientes particulares y empresas. 	FS6
Creación de empleo y riqueza	<ul style="list-style-type: none"> El impacto directo más el indirecto de la actividad de "la Caixa" supone el 0,56% del PIB nacional. 27.818 personas trabajan en el Grupo "la Caixa", de las que 1.919 son nuevas incorporaciones realizadas en 2008. 5.959 nuevos puestos de trabajo creados a través del programa Incorpora de la Obra Social. 	EC9 LA2 EC1
Creación de empresas	<ul style="list-style-type: none"> 61 proyectos financiados por las gestoras de Caixa Capital Risc y 18 actividades patrocinadas por el programa EmprendedorXXI. 	FS16
Inversión de "la Caixa" en la Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> 500 millones de euros invertidos en 2008. Primera fundación privada española. 2.109 empleados participantes en el programa de voluntariado corporativo. 	EC1 FS1
Alianza empresarial para la vacunación infantil	<ul style="list-style-type: none"> 4 millones aportados a GAVI Alliance 93 empresas han participado con una aportación de más de 278.000 euros en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil 	FS5
Innovación en servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> 6,99 millones de euros de inversión en I+D+i. 	EC1

	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
Satisfacción de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • 255.371 encuestas de satisfacción realizadas a clientes. • El índice de satisfacción de clientes particulares en una escala de 0 a 10 es de 8,5. • El índice de satisfacción de clientes empresas en una escala de 0 a 10 es de 8,3. • "la Caixa" es la entidad con menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última memoria de reclamaciones del Banco de España. 	PR5
Comprometidos con el entorno ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Medioambiental para los Servicios Centrales de su sede en Barcelona. <i>ISO 14001</i> y <i>Reglamento europeo 761/2001 EMAS</i>. • 29.685 horas de formación impartidas a 1.973 empleados en el curso "Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001". • Implantación de medidas para ahorro energético y gestión de residuos. 	EN7 LA10 FS4 FS9
Un buen lugar para trabajar	<ul style="list-style-type: none"> • 5.323 promociones internas. • El 54,6% de las nuevas incorporaciones y el 57,1% de las promociones internas han correspondido a mujeres. • 15 millones de euros invertidos en formación interna. • El 100% de la plantilla está sujeta a retribución variable en base al cumplimiento de objetivos individuales o de grupo. 	EC1 LA10 LA12
Participación Institucional y difusión del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas • Publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa" (Anuario Económico, Informes Mensuales,...). • 2 Estudios Sociales publicados por la Obra Social "la Caixa". • Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad. • Cátedra "la Caixa" Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. 	FS16

1.2 Fieles a nuestros compromisos

Misión, Visión y Valores

El compromiso de "la Caixa" con sus clientes, con sus empleados y con la sociedad se sustenta en su misión y se transmite a través de su visión y valores.

Misión

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

Visión

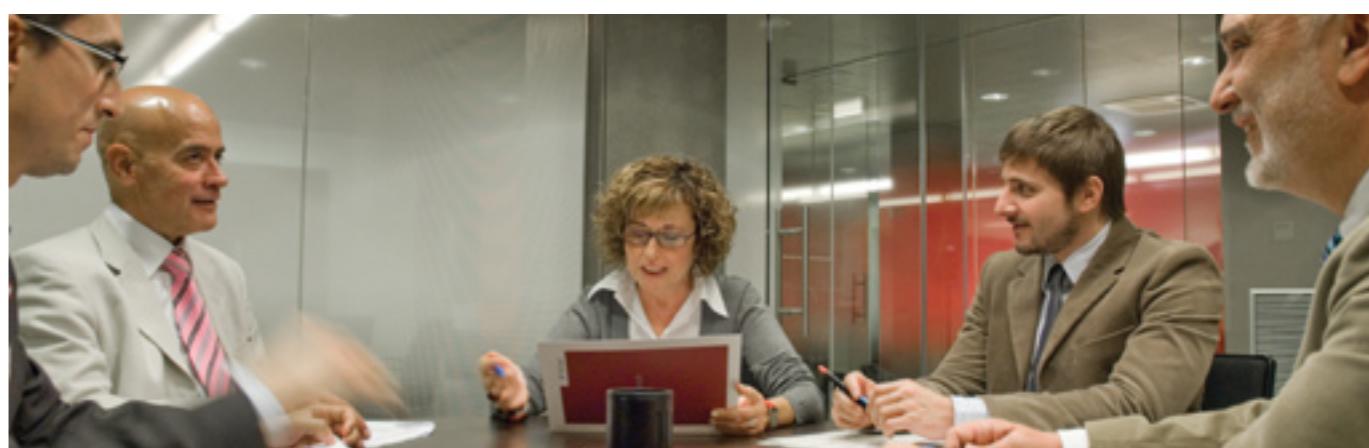
Grupo Financiero líder en el mercado español con generación de valor para la sociedad, los clientes y los empleados.

Valores

Los valores de "la Caixa" siempre han estado presentes, desde sus orígenes y han constituido el eje de referencia y actuación para toda la organización.

La Confianza basada en la honestidad y el respeto a las personas, el Compromiso Social, explícito no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actuación de "la Caixa" y la Calidad, fundamentada en la excelencia de servicio, la profesionalidad y la innovación.

Estos tres valores definen la identidad de "la Caixa", están integrados en la estrategia y en la gestión de la Entidad y establecen los vínculos de relación entre la organización, los empleados, los clientes y la sociedad.



Principales avances en la gestión responsable de "la Caixa"

A lo largo de 2008 las principales líneas de avance en la gestión responsable de "la Caixa" se han materializado en las siguientes actuaciones:

- Implementación de una herramienta para la recopilación de datos sobre indicadores de la gestión responsable de "la Caixa".
- Elaboración del Código Ético de "la Caixa".
- Colaboración con GAVI Alliance y creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil para colaborar en la consecución del Objetivo de Desarrollo del Milenio en lo referente a salud infantil, y que tiene como fin la reducción en dos tercios de la mortalidad en 2015.
- Puesta en marcha de un proyecto para evaluar el riesgo ambiental de la cartera de clientes empresas.

Diálogo con nuestros grupos de interés

Diálogo y aspectos relevantes

"la Caixa" pone a disposición de sus grupos de interés un conjunto de canales de diálogo, entre los cuales destacan:

- Una red de 5.530 oficinas y 25.335 empleados de "la Caixa".

- Instrumentos de comunicación con los clientes, empleados y con la sociedad en general.
- Investigaciones y estudios sobre necesidades financieras y sociales.
- El contacto y colaboración con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, culturales, educativas y medioambientales.
- Consultas con representantes de los grupos de interés de la Entidad: clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

Estos canales permiten conocer sus expectativas hacia "la Caixa" y a partir del análisis que realiza la Entidad, se dibujan las actuaciones para dar la respuesta adecuada, mitigando de esta manera la aparición de riesgos y optimizando las oportunidades.



Con el ánimo de mejorar el diálogo con los grupos de interés, "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2008 un proceso basado en la norma AA1000. Este proceso ha consistido en unos encuentros con las áreas y filiales de "la Caixa" que reportan en este informe, así como la realización de dos talleres con representantes de los grupos de interés de la Entidad: clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

A partir del análisis de los resultados obtenidos a través del diálogo con los grupos de interés, se han confirmado los siguientes aspectos relevantes en la relación de "la Caixa" con sus clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental:



Clients

- Solvencia, transparencia, seguridad y confidencialidad
- Inclusión financiera
- Nuevas necesidades en colectivos

Empleados

- Conciliación
- Integración laboral
- Igualdad

Sociedad

- Contribución a la riqueza y ocupación
- Impacto social de la Obra Social
- Contribución a la difusión de conocimiento

Medio ambiente

- Política de compras y requerimientos ambientales a proveedores
- Gestión ambiental y reducción del impacto directo

1.3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

Los Grupos de Interés de "la Caixa"

"la Caixa" es una Entidad de Ahorros y Previsión de fundación privada sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa dedicada a la captación, administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

El gobierno, régimen, administración, representación y control de "la Caixa" corresponden, de acuerdo con las competencias establecidas en la ley y en los Estatutos, a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control.

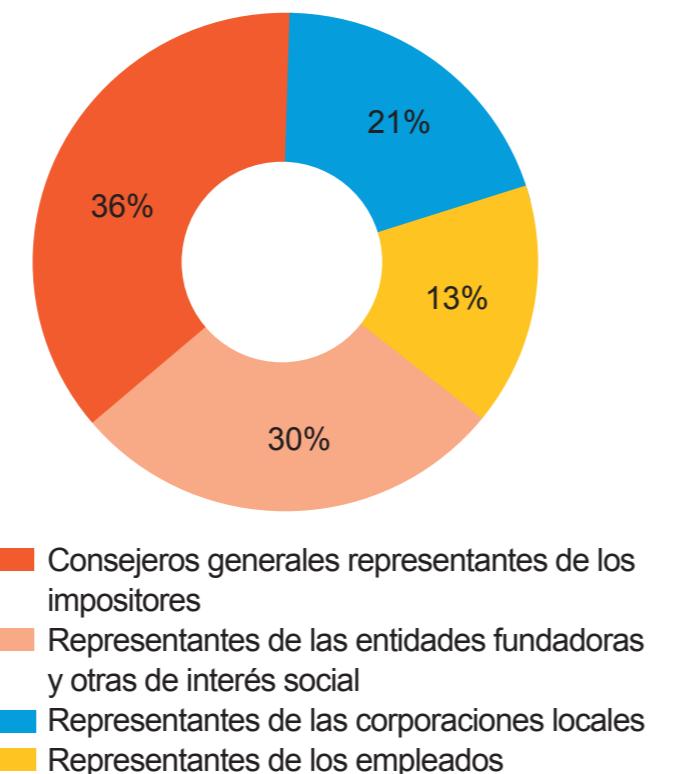
Los grupos de interés de "la Caixa" que forman parte de la Asamblea General son sus clientes, sus empleados y la sociedad. Estos tres grupos están representados en la Asamblea General que es el órgano supremo de gobierno y decisión de la Entidad.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

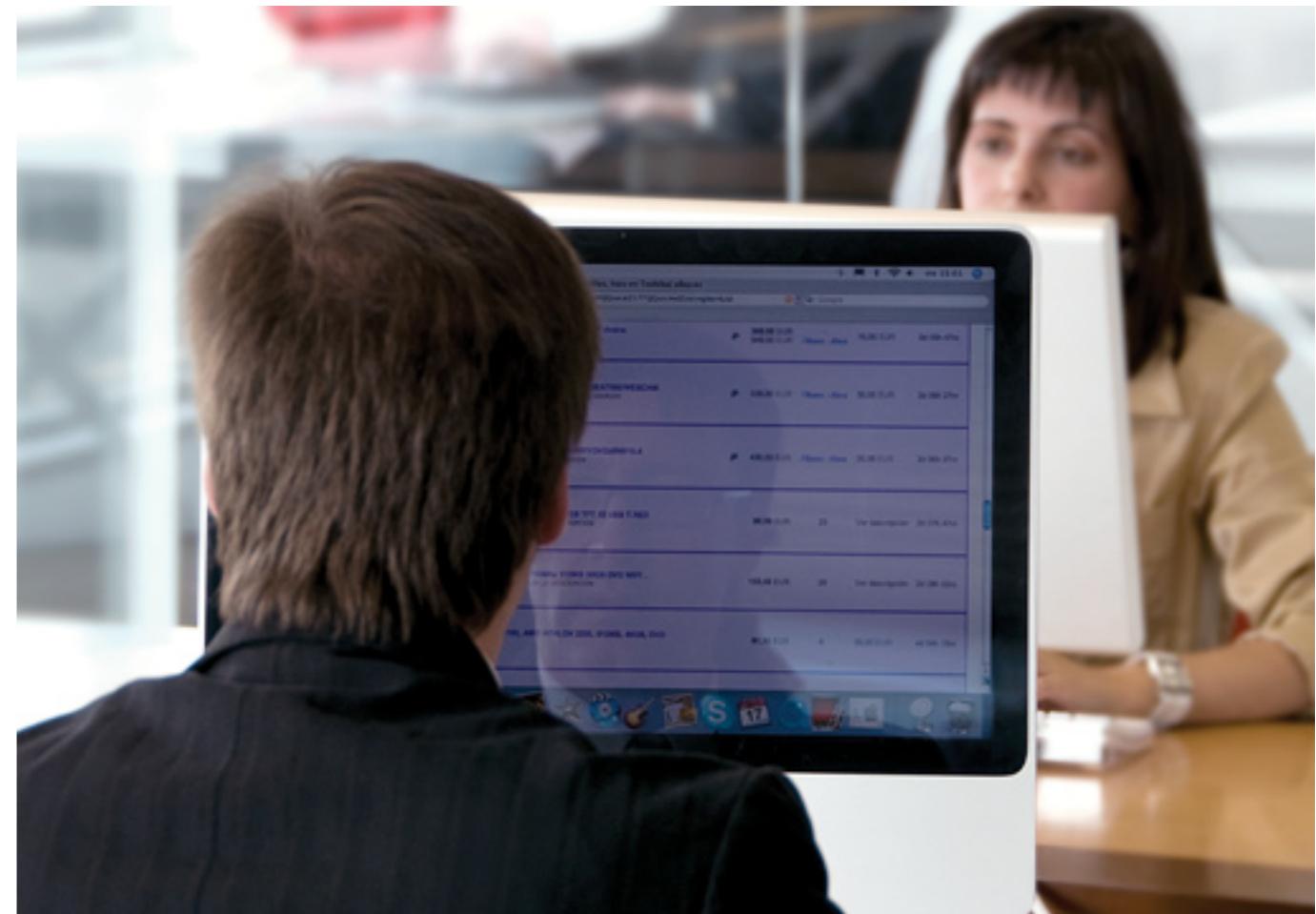
- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representa un 36%

- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%
- 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21%
- 20 representantes de los empleados, lo que supone un 13%.

REPRESENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA ASAMBLEA DE "LA CAIXA"



Para más información consultar el Informe Anual del Gobierno Corporativo de "la Caixa" en www.lacaixa.es



Servicios Financieros con Responsabilidad

- 2.1 Inclusión financiera
- 2.2 Liderazgo en solvencia
- 2.3 Liderazgo en financiación a particulares y empresas
- 2.4 Financiación sostenible
- 2.5 Respuesta a las necesidades de los clientes

2.1 Inclusión financiera

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> • Ser la Entidad de referencia en Europa en el sector de las microfinanzas a través de un nuevo modelo de banca social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) para destinar 60 millones de euros para financiar proyectos de integración social y financiera. • Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para conceder 131 millones de euros en microcréditos que permitirán financiar más de 5.000 nuevas microempresas en 2008. • Un total de 28.529 clientes se han beneficiado de los microcréditos. • Los clientes de MicroBank ya disponen de una amplia gama de depósitos. • MicroBank ya es accesible por línea abierta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar los microcréditos en cartera hasta los 85.000 con una inversión de 500 millones de euros y llegar a 100.000 clientes. • Ampliar la gama de productos y servicios.
Gama Básica	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la Libreta Básica y la Tarjeta Básica como los productos financieros más accesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Libreta Básica ha incrementado el número de usuarios respecto al 2007. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la oferta de productos de gama básica para promover el desarrollo económico de personas en riesgo de exclusión social.
Monte de Piedad	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar por la solvencia de una fórmula de préstamo que, aun siendo la más antigua, encuentra un público altamente interesado. 	<ul style="list-style-type: none"> • La cartera de préstamos ha superado los 24,7 millones de euros. • Un 41% de los préstamos se devuelven en menos de un año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar esta modalidad de préstamo en un entorno de recesión económica.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ser referente en accesibilidad para personas con necesidades especiales. • Extender la red cajeros y oficinas rurales por todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • "la Caixa" sigue inmersa en el proyecto INREDIS para el desarrollo de tecnologías que faciliten la comunicación de personas con discapacidad y su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar trabajando para la reducción del 100% de las barreras físicas y sensoriales en cajeros y oficinas. • Instalación de 4.000 unidades del nuevo cajero automático diseñado por clientes.



El año 2008 se ha caracterizado, en el ámbito económico, por un entorno poco propicio para el crecimiento, tanto en el terreno privado como en el empresarial. No obstante, "la Caixa" se ha mantenido fiel a su compromiso reforzando su apoyo a particulares y empresas.

Desde el punto de vista económico-financiero, el año 2008 ha representado un punto de inflexión en la situación económica de empresarios y trabajadores. El deterioro de la situación económica mundial ha conducido a la generalización de la desconfianza y a la reducción de la liquidez en el mercado. Estos factores, junto a la creciente morosidad, han supuesto un endurecimiento de los criterios de concesión de créditos. Sin embargo, "la Caixa" ha continuado con su compromiso de atender las necesidades

financieras de sus clientes, tanto actuales como futuros.

Durante el pasado ejercicio, han sido varias las actuaciones que la Entidad ha emprendido para mantener el nivel de inclusión financiera. Así, a pesar de las dificultades de la economía, "la Caixa" ha puesto al servicio de la inclusión todas las herramientas necesarias: MicroBank, los productos de gama básica, el Monte de Piedad y, por supuesto, diferentes soluciones específicas para colectivos como los nuevos residentes, para permitir el acceso de todas las personas a los servicios financieros.

**A PESAR DEL ENTORNO DE CRISIS,
"LA CAIXA" SE HA MANTENIDO FIEL A SU
PROPOSITO DE REFORZAR SU APOYO A
PARTICULARES Y EMPRESAS**

MicroBank

Punto de partida: MicroBank se funda para canalizar la actividad de microcréditos que venía realizando "la Caixa", bajo unos parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria, con el objetivo de fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

Dónde estamos: Gracias a la intensa actividad de MicroBank a lo largo del año 2008, con más de 25.000 proyectos financiados por un importe de 201,2 millones de euros y a su presencia en diferentes foros europeos, se ha conseguido incrementar el conocimiento del banco social. Además, se ha llegado a acuerdos con diferentes instituciones europeas como el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) y la Comisión Europea a través del Fondo Europeo de Inversiones (FEI).

Dónde queremos llegar: Consolidar la condición de referente e incrementar los microcréditos hasta alcanzar los 1.000 millones de inversión en cartera en 2012.



Un año más, MicroBank, el banco social de "la Caixa", ha facilitado el servicio a los segmentos de población con recursos limitados, desarrollando productos y servicios especialmente adaptados. Como respuesta a la situación de menor crecimiento como la que ha marcado el ejercicio de 2008, MicroBank ha intensificado el desarrollo de productos ampliando las finalidades de los préstamos de ayuda familiar.

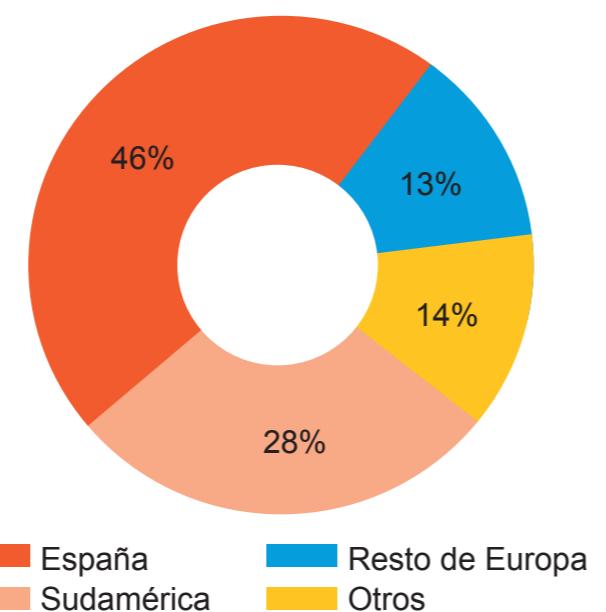
MicroBank se dirige a personas y colectivos con recursos limitados, especialmente, microemprendedores, jóvenes, mujeres, parados o familias con rentas bajas. Cabe destacar que el cliente "tipo" de los microcréditos es el de un hombre de entre 30 y 41 años, generalmente en situación de precariedad laboral o desempleo.

El 42% de estos microcréditos se conceden a proyectos relacionados con el comercio y el 35% con el sector servicios. Según el origen, la mayoría se conceden a personas procedentes de España, un 46%, y de Sudamérica, con un 28%, mientras que un 13% se concede a personas del resto de Europa.

Beneficiario 'tipo' de MicroBank	
Sexo	55% hombres
Edad	entre 30 y 41 años (33%)
Profesión	precariedad laboral o desempleados (45%)

EL 55% DE LAS PERSONAS QUE ACCEDEN A MICROCRÉDITOS SON HOMBRES, Y UN 45% DE LOS MISMOS ESTÁN EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD LABORAL O EN PARO

BENEFICIARIOS DE MICROCRÉDITOS, POR PAÍS DE PROCEDENCIA



Productos de MicroBank

Microcréditos financieros

- Préstamos de hasta 25.000 euros dirigidos a financiar la creación, ampliación o consolidación de microempresas para personas con rentas de hasta 18.000 euros anuales.

Microcréditos sociales

- Operaciones de préstamo personal sin garantías adicionales de hasta 15.000 euros, que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que requieren asesoramiento para concretar y desarrollar su idea de negocio. Se tramitan a través de organizaciones con experiencia en la asistencia económica o social, para potenciar el autoempleo, la creación de microempresas y la actividad emprendedora.

Microcréditos familiares

- Préstamos de hasta 25.000 euros, destinados a cubrir necesidades familiares que permitan atender estas necesidades o superar dificultades temporales y facilitar el desarrollo personal. Dirigidos a personas con rentas de hasta 18.000 euros anuales.

Avales y Pre avales

- Destinados a personas físicas, jóvenes y de la tercera edad que deban presentar garantías frente a terceros en cumplimiento de una obligación para casos de alquiler de vivienda. También para autónomos con finalidad de desarrollo de su actividad empresarial.



Productos de pasivo de MicroBank

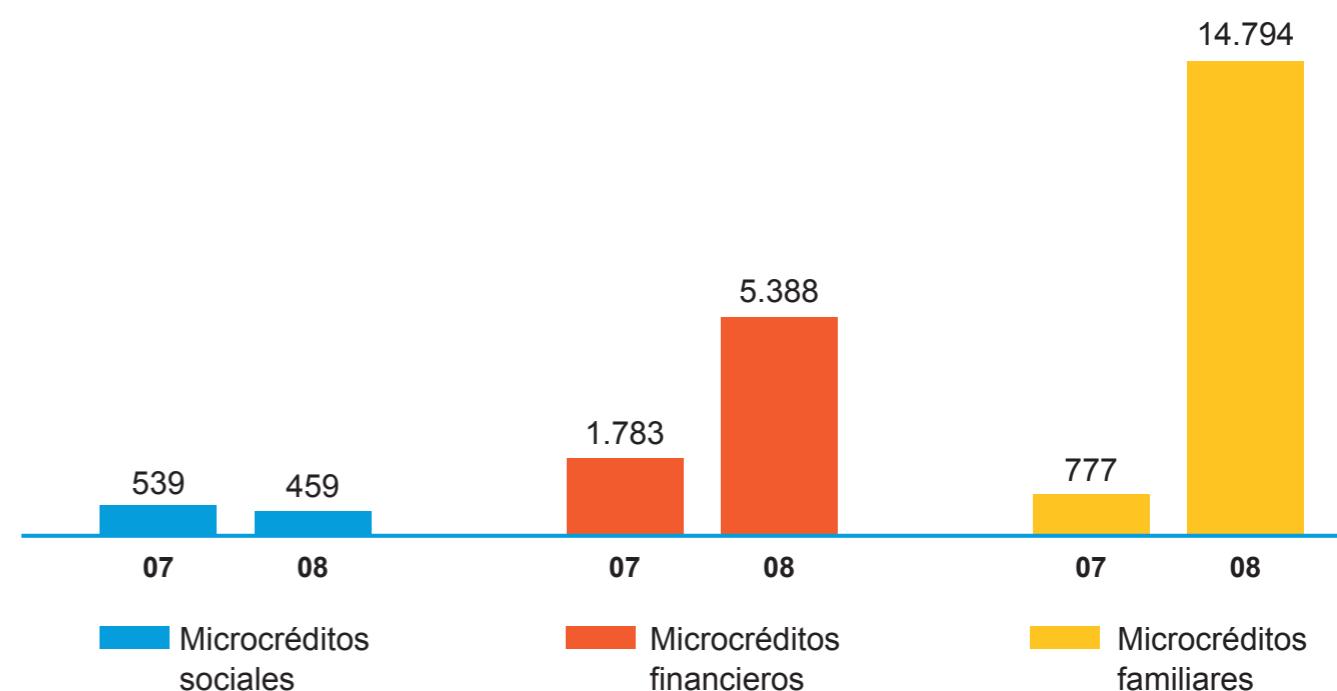
Libreta MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> Depósito de dinero a la vista que permite realizar ingresos y reintegros en cualquier momento. Destinada a personas con recursos limitados.
Libreta Básica MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> La principal finalidad es permitir el acceso a servicios financieros y bancarios de primera necesidad a aquellas personas con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.
Cuenta Corriente Básica MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> Depósito de dinero a la vista que permite realizar ingresos y reintegros en cualquier momento. Destinado a personas con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y a ONLs.
Cuenta Corriente MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> Depósito de dinero a la vista que permite realizar ingresos y reintegros en cualquier momento, para personas con rentas de hasta 18.000 euros.

Servicios de MicroBank

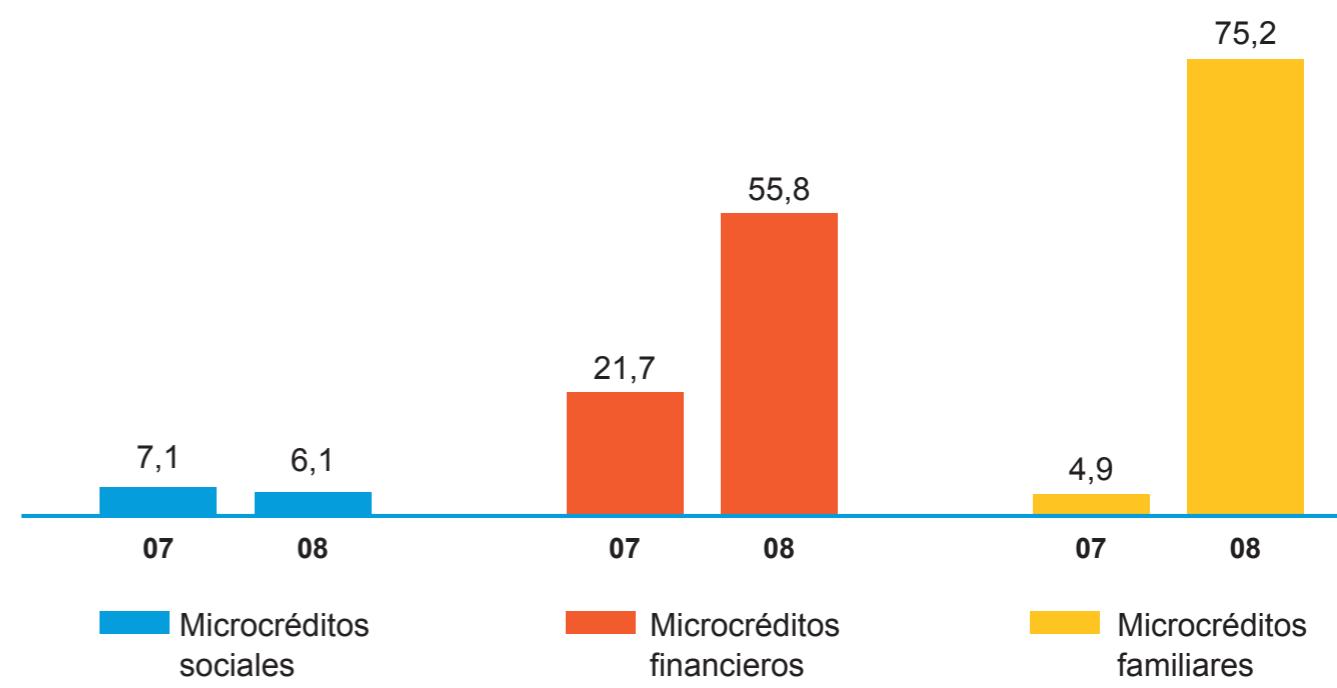
Tarjeta de débito	<ul style="list-style-type: none"> Dirigida a personas físicas que sean clientes de MicroBank.
Línea Abierta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de banca electrónica que consiste en ofrecer a los clientes de MicroBank la posibilidad de comunicarse a través de cualquier canal electrónico de los ofrecidos por la Entidad y poder realizar la mayor parte de sus operativas bancarias.



INCREMENTO DEL NÚMERO DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



VOLUMEN DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS (importe en millones de euros)



La actividad crediticia de MicroBank evoluciona de forma rápida y constante. A lo largo del 2008, MicroBank concedió 137,1 millones de euros en microcréditos sociales, financieros y familiares. En diciembre la cartera del banco social ha alcanzado los 22.150 préstamos, acumulando un saldo vivo de 147 millones. Estas cifras acercan al banco social de "la Caixa" a su objetivo de alcanzar los 1.500 millones de euros en el año 2012.

MicroBank, referente europeo en microfinanzas

MicroBank y el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) han firmado en 2008 un acuerdo pionero, por el cual destinarán 60 millones a financiar proyectos de integración social y financiera. Merece la pena destacar que es la primera vez que el CEB abre una línea de estas características más allá del los países con los que suele trabajar.

En 2008, MicroBank ha suscrito un acuerdo de colaboración con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), para conceder 131 millones de euros que permitirán financiar la creación de más de 12.000 nuevas microempresas. El acuerdo está dentro del Competitiveness & Innovation Programme (C.I.P.) de la Comisión Europea.

MICROBANK HA RECIBIDO EL RECONOCIMIENTO DEL CEB, FEI Y EL PARLAMENTO EUROPEO, UN PASO MÁS QUE CONSOLIDA SU TRAYECTORIA COMO BANCO SOCIAL

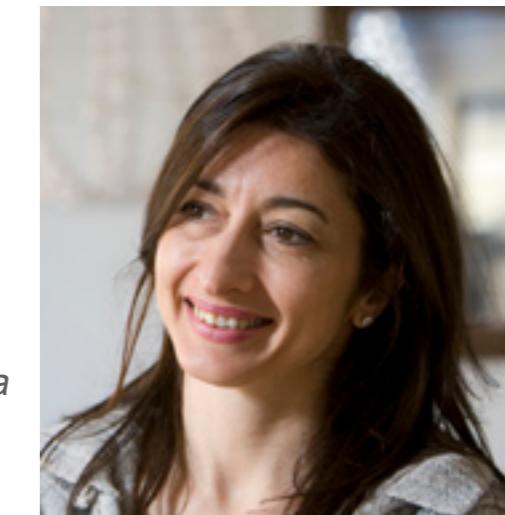
Más accesible, más social

Atendiendo al carácter universal y global que identifica al banco social de "la Caixa", desde el año 2008 la operativa financiera de MicroBank dispone de acceso por línea abierta para sus clientes. Además, ha consolidado un espacio virtual para todos sus colaboradores: universidades, ONLs, ayuntamientos, voluntarios corporativos y empleados. Con la colaboración del Instituto de Innovación Social de ESADE, este espacio cuenta con contenidos relacionados con el sector de los microcréditos con un triple objetivo: apoyar la formación de los agentes, compartir buenas prácticas y seguir la evolución del sector.

LA RESPUESTA DE MICROBANK A LA CRISIS HA SIDO INCREMENTAR LA CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS

Un sueño cumplido con MicroBank

Nuria Ventura estudió 8 años de danza en Nueva York. Después de tanto esfuerzo pensó que el regreso sería fácil, pero no lo fue. El sueño de montar una academia de danza en su población, se desvaneció cuando se dio cuenta de que una buena idea no siempre es suficiente para encontrar financiación. La oficina de "la Caixa" le descubrió que para MicroBank un proyecto viable es una garantía. El microcrédito de 25.000 euros le permitió inaugurar su escuela de danza. En la escuela trabajan 9 profesores y tiene matriculados alumnos de toda la comarca que reciben clases de danza clásica, barroca, claqué, tango, flamenco... Nuria aspira a que su escuela de danza sea un referente en la comarca porque a pesar del crecimiento de población que ha experimentado en los últimos años, todavía faltan escuelas de danza de nivel profesional.



Productos de gama básica para la integración financiera

Punto de partida: "la Caixa" ha venido desarrollando y adaptando durante los últimos años nuevos productos de gama básica dirigidos a personas en situación de riesgo de exclusión social.

Dónde estamos: La precaria situación económica que padecen muchas personas como consecuencia de la desaceleración económica obliga a hacer un esfuerzo añadido.

Dónde queremos llegar: Seguir incrementando los esfuerzos de adaptación a las necesidades del entorno y reforzar el liderazgo en banca universal.

El contexto económico que ha marcado el año 2008 ha llevado a muchas personas a una situación de precariedad, situándolas así en riesgo de exclusión financiera. El objetivo que persigue "la Caixa" es facilitarles el acceso a los servicios bancarios de primera necesidad a través de una oferta amplia y flexible, que se adapte de la mejor manera a la situación personal de cada cliente.

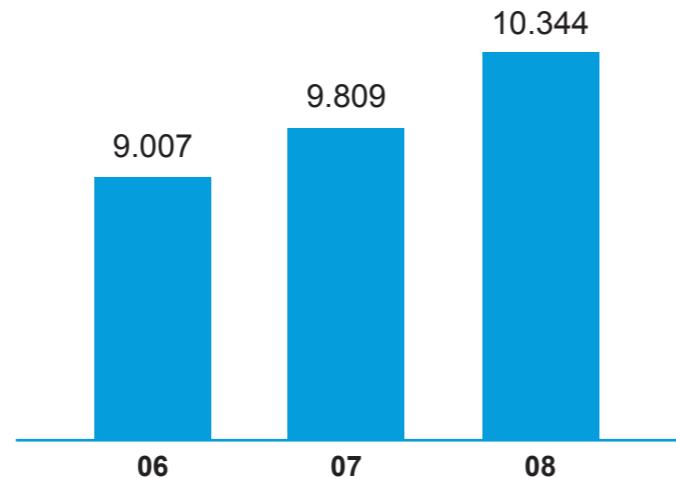
Esta precariedad merece una especial atención en aquellos casos en los que los ingresos de una persona se encuentran por debajo del umbral que marca el Salario Mínimo Interprofesional. Para estas personas, disponer de acceso a los servicios bancarios primarios es primordial para evitar la exclusión social. En este sentido, poder gestionar las domiciliaciones básicas (luz, agua, gas, etc.), así como el alquiler, los impuestos, etc. resulta de vital importancia.

Un año más, la 'Libreta Básica' y la 'Tarjeta Básica' son dos de los productos que "la Caixa" pone a disposición de las personas con recursos limitados. La 'Libreta Básica' hace posible el acceso a los servicios bancarios de primera necesidad, sin comisiones ni otros gastos de mantenimiento ni administración. También en la 'Tarjeta Básica' se aplican los mismos principios de gratuidad en una tarjeta de débito sin costes asociados.

LA 'LIBRETA BÁSICA' HACE POSIBLE EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS DE PRIMERA NECESIDAD, SIN COMISIONES NI OTROS GASTOS DE MANTENIMIENTO NI ADMINISTRACIÓN



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE LAS TARJETAS DE "LA CAIXA" (en miles)



Monte de Piedad

Punto de partida: El 'Monte de Piedad' es una institución creada en el siglo XVIII, cuya actividad y finalidad social mantiene plena vigencia.

Dónde estamos: El entorno económico que vive nuestro país refuerza el papel social del "Monte de Piedad" de "la Caixa".

Dónde queremos llegar: Estar más próximos para dar respuesta a las necesidades temporales de financiación de las personas.

Con más de tres siglos de tradición, la fórmula del crédito facilitada por el 'Monte de Piedad' es una modalidad de préstamo rápido, vigente y actual. Permite cubrir las necesidades temporales de liquidez como un revés personal o familiar, un imprevisto, situaciones difíciles como el paro, o simplemente para la adquisición de bienes de consumo, con préstamos con una duración de un año bajo la garantía de las joyas cedidas en custodia.

El funcionamiento de este sistema está avalado por la puntualidad con la que, generalmente, los préstamos son devueltos por sus prestatarios. No obstante, en caso de impago, "la Caixa" ofrece un tiempo prudencial de demora. Si persiste el impago, la Entidad solventa la situación con la venta de los bienes dados en prenda en subasta pública.

Durante el año 2008, la cartera de préstamos ha superado los 24,7 millones de euros, con un total de 14.832 préstamos vigentes. Si bien el importe medio de concesión fue de 1.706 € y una vida media de 910 días, un 41% de los préstamos se devuelven en menos de un año.

SI BIEN EL IMPORTE MEDIO DE CONCESIÓN FUE DE 1.706 € Y UNA VIDA MEDIA DE 910 DÍAS, UN 41% DE LOS PRÉSTAMOS DE MONTE DE PIEDAD SE DEVUELVEN EN MENOS DE UN AÑO

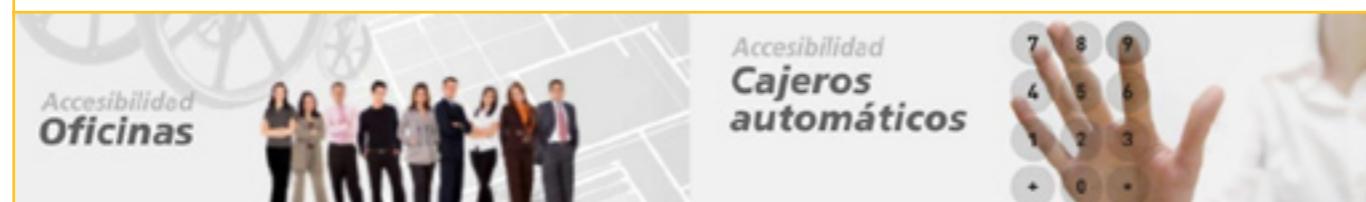
Beneficiario 'tipo' del Monte de Piedad	
Sexo	31% hombres
Edad	51 años de media
Emigrantes nuevos residentes	9,36%

Accesibilidad a los Servicios Financieros

Punto de partida: Desde la apertura en 1.909 de su primera sucursal, "la Caixa" ha realizado un importante esfuerzo por mejorar la accesibilidad de las mismas.

Dónde estamos: La presencia física a través de oficinas ha mejorado de forma notable, y lo mismo puede decirse de la accesibilidad a los servicios para personas con dificultades visuales o de movilidad.

Dónde queremos llegar: Continuación de la expansión territorial a nivel internacional y mejora progresiva de la accesibilidad en el resto de canales tanto en cajeros como en el entorno web.



El concepto de accesibilidad es interpretado por "la Caixa" en el sentido más amplio de la palabra, ya que facilitar el acceso a los servicios es una manera más de luchar contra la exclusión financiera.

La accesibilidad a los servicios financieros de "la Caixa" se concreta a través de la proximidad geográfica, la eliminación de barreras físicas y sensoriales y la multicanalidad.

Cada vez más próximo al cliente

"la Caixa", que ya cubre el 100% de las poblaciones españolas de más de 20.000 habitantes, trabaja año tras año para llegar más lejos en el territorio, alcanzando progresivamente aquellos núcleos de población que no disponen

de ninguna oficina bancaria, con el objetivo de estar más cerca del cliente.

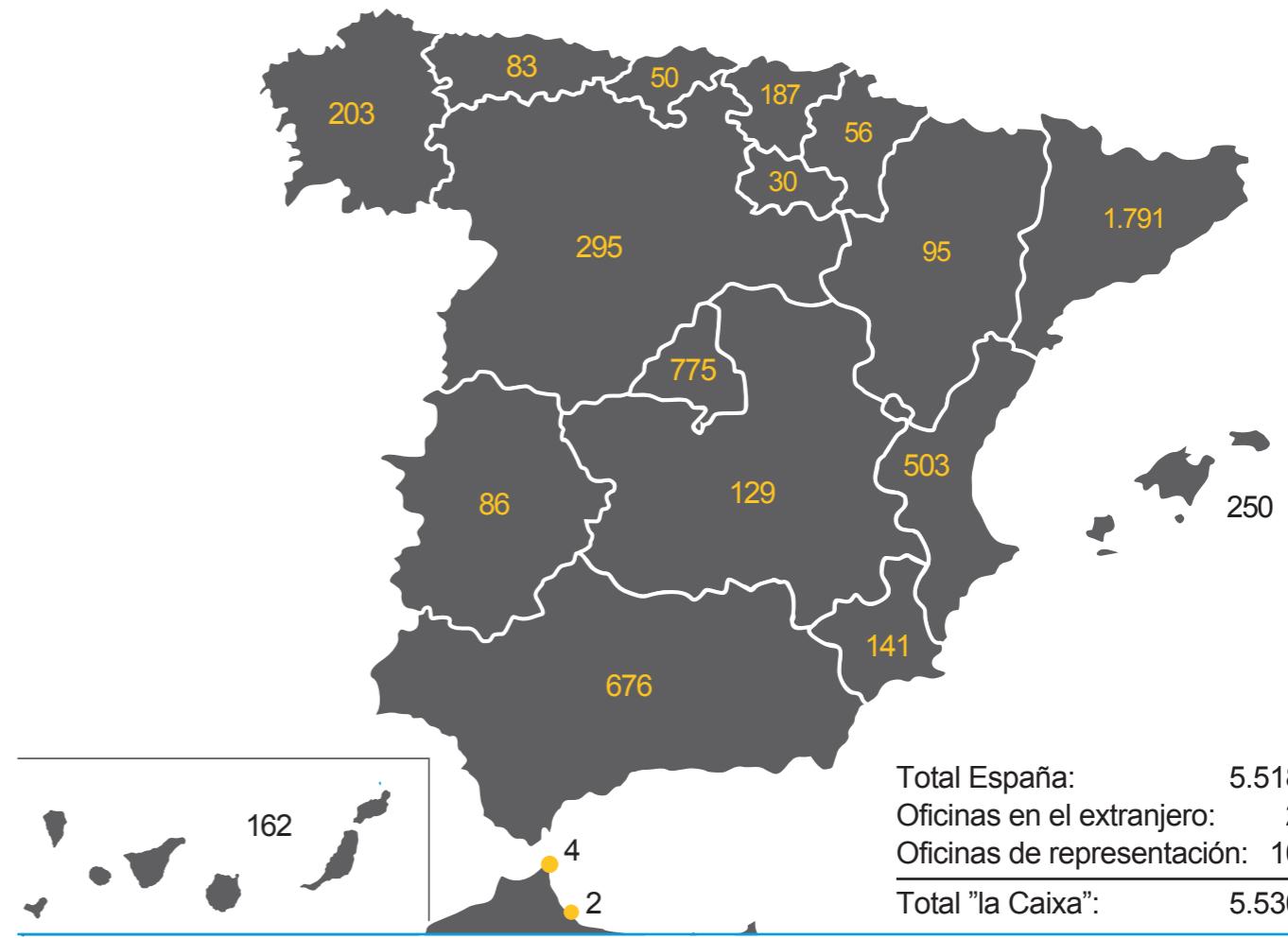
Esta voluntad de proximidad le ha valido el reconocimiento de la asociación European Financial Management Marketing (EFMA), que ha premiado a "la Caixa" con el galardón a la Excelencia en el servicio al cliente por convertirse en el proveedor de servicios financieros más próximo a las necesidades del cliente.

Además, la Entidad está focalizando sus esfuerzos en su expansión internacional, con el objetivo de facilitar la operativa entre clientes de España y los que están en otros países tales como Polonia, Rumanía, Portugal, Marruecos, etc.

La proximidad al cliente no sólo es geográfica sino que se materializa en sus 5.518 oficinas en España, 8.113 terminales de autoservicio y a través de Línea Abierta, el servicio de banca online de "la Caixa", líder en nuestro país.

"LA CAIXA" TIENE COMO OBJETIVO ALCANZAR LOS NÚCLEOS DE POBLACIÓN QUE NO DISPONEN DE NINGUNA OFICINA BANCARIA

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED DE OFICINAS EN ESPAÑA



Eliminación de las barreras físicas y sensoriales

"la Caixa" sigue trabajando para mejorar los accesos y la eliminación de barreras físicas. De hecho, la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas ya es una realidad en el 100% de las nuevas oficinas, y está previsto que la accesibilidad arquitectónica cubra progresivamente la totalidad de la red. Las rampas y las plataformas elevadoras son algunos de los sistemas temporales que se han dispuesto en la red de oficinas.

Se trata de un cajero más accesible, seguro e intuitivo que, entre otras mejoras, permite acceder a una pantalla personalizada con las operaciones más habituales. Las nuevas aplicaciones son fruto de la experiencia directa y el análisis de usabilidad de 1.000 usuarios que hicieron referencia a sus aspectos comunicativos y funcionales.

DURANTE LA PRIMAVERA DE 2008, LA ENTIDAD PRESENTÓ EL NUEVO MODELO DE CAJERO AUTOMÁTICO, CON LA SINGULARIDAD –ÚNICA EN EL MUNDO– DE QUE HA SIDO DISEÑADO EN BASE A LAS APORTACIONES DE LOS PROPIOS CLIENTES

Por otra parte, los nuevos cajeros cuentan con un diseño que potencia aún más su accesibilidad: altura única, pantalla inclinada, alineación de las unidades de trabajo, navegación más clara e intuitiva, teclas de navegación para personas con dificultades motrices, etc. En este sentido, merece la pena destacar que se ha pasado a un nuevo 'libro de estilo' en el 60% de las operativas, con el objetivo de mejorar la accesibilidad a través de un estándar de formas y colores determinados. Adicionalmente, en aquellos cajeros que no cuentan con un teclado alfanumérico físico, éste se ha habilitado por pantalla en el 80% de las operativas que lo requieren. Actualmente el 100% de los terminales de autoservicio de "la Caixa" disponen de teclado adaptado a personas con dificultades visuales.

Resulta especialmente destacable que los cajeros incluyen la posibilidad de conectar auriculares para personas con dificultades visuales. En el futuro, además, estos cajeros permitirán el reconocimiento biométrico del cliente y comunicaciones *bluetooth*, entre otras aplicaciones.

Asimismo, desde que, en 2006, "la Caixa" consiguiera la acreditación 'nivel A' según las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI), la Entidad se ha comprometido a adaptar todos sus canales, como el portal de "la Caixa" y el de la Obra Social, a la accesibilidad requerida para el cumplimiento del nivel AA. Hoy por hoy, con la colaboración de la Fundación ONCE, las personas con discapacidad visual que utilizan el software de lectura JAWS –el de uso más extendido- ya pueden navegar por el menú web con normalidad.

Durante el transcurso del año, "la Caixa" sigue trabajando de manera activa en el proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las personas con Discapacidad). Este proyecto, que se desarrolla entre 2007-2010, es una apuesta para desarrollar tecnologías que permitan crear canales de comunicación e interacción entre personas con algún tipo de necesidad especial y su entorno.

LOS NUEVOS CAJEROS, MÁS ACCESIBLES E INTUITIVOS, TIENEN EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

2.2 Liderazgo en Solvencia

La solvencia de una entidad financiera es la medida de su capacidad para responder a situaciones adversas que, en caso de producirse, puedan implicar un riesgo para la entidad y por tanto comprometer su patrimonio.

Para el Grupo "la Caixa" la gestión de los riesgos, principalmente del riesgo de crédito, ha sido y continúa siendo una clave importante de su negocio para asegurar la solvencia actual y futura de la Entidad.

En los últimos años el Grupo "la Caixa", ha realizado y sigue realizando un importante esfuerzo, invirtiendo en tecnología y herramientas para evaluar y mejorar la gestión de riesgos con el objetivo de disminuir de forma progresiva su perfil de riesgo y mejorar así su solvencia.

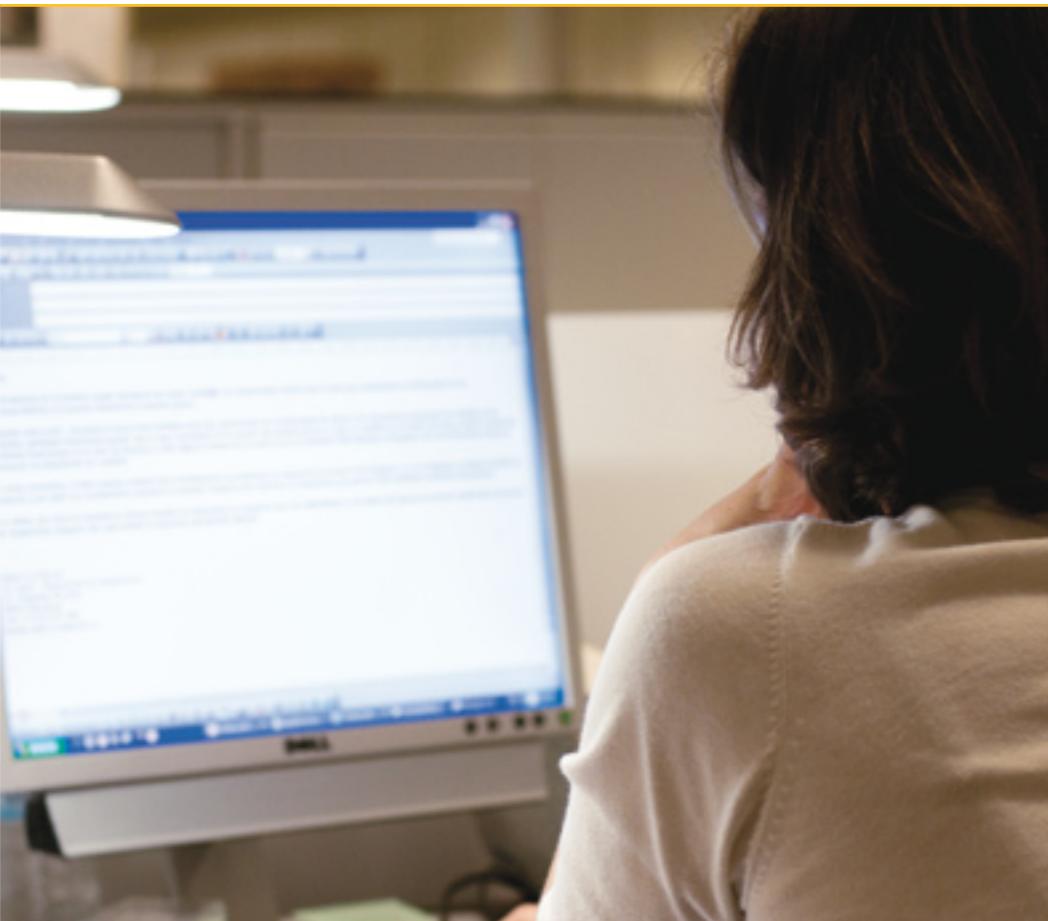
Además, la aplicación de la normativa de Basilea II (Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea NACB) ha puesto de manifiesto un menor perfil de riesgo que cuando éste se medía con los parámetros de la anterior normativa, Basilea I. Cuanto más bajo es el perfil de riesgo de una entidad, más reducidos son los requerimientos de capital y por tanto más solvente puede considerarse la misma.

Así pues, el refuerzo continuo de los procesos, las nuevas herramientas de gestión del riesgo, y la aplicación de la normativa de Basilea II, han supuesto que las exigencias de capital del Grupo "la Caixa" se hayan reducido de forma significativa.

Así, la solvencia del Grupo "la Caixa" se sitúa entre los niveles más altos del sistema financiero español y europeo. A 31 de diciembre de 2008 el ratio del capital de mayor calidad, "core capital", respecto a los activos ponderados por riesgo es del 8,8% y el ratio del capital total o coeficiente de solvencia es del 11%. Considerando que los recursos propios computables del Grupo "la Caixa" ascienden a 15.802 millones de euros y que el requerimiento mínimo normativo es del 8%, el superávit de recursos propios del Grupo "la Caixa" alcanza los 4.260 millones de euros.



	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Solvencia	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidarse como una de las entidades financieras españolas más solventes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Global activa del riesgo y planificación de los requerimientos de capital, con el objeto de garantizar un crecimiento equilibrado: <i>“el beneficio no distribuido del Grupo ha financiado las exigencias adicionales de capital derivadas del crecimiento”.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener a "la Caixa" con un excelente nivel de solvencia claramente destacado en el sector bancario de España.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la capacidad demostrada históricamente por "la Caixa" para hacer frente a eventuales situaciones excepcionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo de la solidez del balance con dotaciones voluntarias para riesgos futuros. • Se han mantenido unos adecuados niveles de cobertura de la morosidad: 66% y 129% si se tienen en cuenta las garantías reales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con una activa y estricta gestión global del riesgo y con criterios prudentes de registro contable que permitan asegurar la adecuada cobertura actual y futura de la Entidad.



Solvencia, base para la confianza del cliente

Punto de partida: El Grupo "la Caixa" desde sus orígenes, ha aplicado una política de riesgos prudente, que garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones y su solvencia.

Dónde estamos: A pesar de las actuales dificultades del sector financiero, el Grupo "la Caixa" destaca por la buena calidad de sus activos y por su elevado nivel de solvencia dentro del sector financiero español. A nivel internacional, la crisis financiera ha obligado a algunas de las principales entidades financieras a recapitalizarse en 2008. "la Caixa" debido a su gestión prudente, no ha tenido la necesidad de realizar este proceso.

Dónde queremos llegar: Seguir creciendo de una forma equilibrada, aplicando criterios rigurosos de seguridad y prudencia que mantengan al Grupo "la Caixa" como una Entidad bien capitalizada en relación al perfil de riesgo de su negocio.

El sentido de la responsabilidad del Grupo "la Caixa" se sustenta en una gestión prudente de sus riesgos y en lograr un alto nivel de solvencia. Sólo así los clientes pueden operar con la confianza y la seguridad de que les ampara una entidad seria y responsable con su gestión.

A nivel externo, la confirmación en 2008 de las muy buenas calificaciones crediticias de "la Caixa", en el rango AA, por parte de las agencias de rating, Standard & Poor's, Moody's y Fitch avala este sentido de gestión prudente. Las tres agencias continúan valorando muy positivamente el sólido posicionamiento bancario del Grupo "la Caixa" en España, su buena gestión, el éxito de su estrategia de crecimiento, la buena calidad del activo y el alto nivel de liquidez, la buena evolución de la rentabilidad del negocio bancario y, destacan especialmente, el elevado nivel de solvencia.

EL RATIO DE CORE CAPITAL QUE MIDE LA PROPORCIÓN DE RECURSOS PROPIOS DE MAYOR CALIDAD RESPECTO A LOS ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO SE SITÚA EN EL 8,8%, SIENDO SUPERIOR AL 'CORE CAPITAL' DE ENTIDADES FINANCIERAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE REFERENCIA, ALGUNAS DE LAS CUALES, DURANTE 2008, HAN TENIDO QUE RECAPITALIZARSE

Los tres pilares de Basilea II

Aprobado en el año 2004, este acuerdo trata de incentivar a las entidades para que utilicen herramientas avanzadas de medición y gestión del riesgo. A grandes rasgos, Basilea II se resume en tres grandes pilares:

Pilar I: vela por que las entidades mantengan un nivel de solvencia adecuado en las operaciones de activo. De esta forma, se evita poner en riesgo los depósitos del conjunto de clientes.

Pilar II: en referencia al papel de los organismos que regulan el mercado financiero, trata de potenciar las facultades supervisoras a la vez que abre la posibilidad de autoevaluación por parte de las propias entidades.

Pilar III: estaría formado por las normas de transparencia que aseguran la confianza entre los clientes y las entidades.

LA EXCELENTE POSICIÓN DE SOLVENCIA DEL GRUPO "LA CAIXA" SE ALCANZA EN UN ENTORNO DE ESPECIAL DIFICULTAD, MÁXIME SI TENEMOS EN CUENTA LAS TURBULENCIAS FINANCIERAS VIVIDAS. A PESAR DE ELLO, LA ENTIDAD HA DEMOSTRADO SU CAPACIDAD PARA CRECER APLICANDO CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRUDENCIA, CONSIGUIENDO COMO RESULTADO UN NIVEL DE SOLVENCIA POR ENCIMA DE LA MEDIA DEL SECTOR

"Hace 36 años que soy cliente, tanto a nivel personal como profesional. Mi confianza en "la Caixa" se debe a la seriedad y solvencia de la Entidad, al trato del personal –que siempre me aconseja en la dirección correcta– y además estoy seguro de que en caso de una necesidad crediticia la Entidad responderá como hasta ahora".

Juan Carlos Suárez, gerente de Service and Technology Levante, SL, cliente de la oficina 700 (Valencia).



Gestión del riesgo, basada en la prudencia

Punto de partida: Aunque la situación económica ha derivado en un incremento de la morosidad en el sistema financiero español, la prudente gestión del riesgo por parte de "la Caixa" ha permitido continuar expandiendo la concesión de créditos a particulares y empresas.

Dónde estamos: "la Caixa" ha desarrollado nuevos sistemas de medición y control del riesgo, que permiten avanzarse a las situaciones de morosidad.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" camina hacia la excelencia en la gestión del riesgo y, para ello, se autoimpone mecanismos de control voluntario.

Prudencia y rigor forman parte de la política de gestión del riesgo de "la Caixa". Estos criterios no son nuevos para la Entidad, que a lo largo del tiempo ha sabido adaptarse a nuevas normativas y sistemas de evaluación y gestión –el expediente electrónico y el uso de scorings son algunos ejemplos–.

En la práctica, esto implica un compromiso renovado con la gestión eficiente del riesgo, entendiendo la eficiencia como el resultado de una actuación rigurosa y prudente. En este

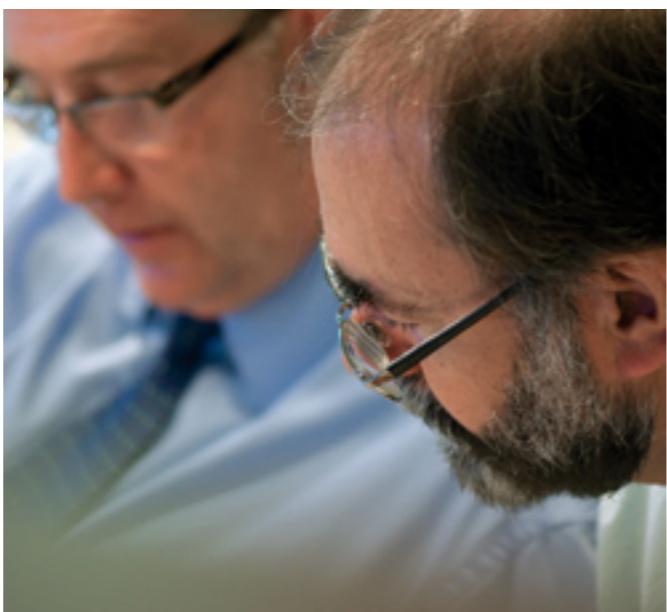
sentido, "la Caixa" pone el acento en dos necesidades específicas: por un lado, asegurar que se proveen las nuevas herramientas de evaluación y gestión para alcanzar diagnósticos cada vez más fiables, calcular con mayor fiabilidad la capacidad del cliente para devolver el crédito y por otra, la vinculación del precio al riesgo implícito. Esto último supone que a cada operación aceptada se le asigne un precio en coherencia con su riesgo, lo que genera una mayor transparencia en la relación entre "la Caixa" y el cliente.

Sistemas y herramientas de gestión del riesgo

Con el objetivo de garantizar una óptima gestión del riesgo, "la Caixa" desarrolla el uso de herramientas de clasificación, como los llamados scorings y los ratings. Estas herramientas permiten hacer estimaciones de probabilidad de impago. En definitiva, se trata de garantizar un futuro sólido para los clientes de "la Caixa" y, por consiguiente, de conseguir un trato más justo para quienes hacen el esfuerzo de garantizar el retorno del crédito.

LOS CRITERIOS DE PRUDENCIA Y RIGOR DE LA CULTURA DEL RIESGO SON DOS DE LOS PILARES SOBRE LOS QUE SE ASIENTA EL CRECIMIENTO DE "LA CAIXA"

LA ACTIVIDAD DE CONTROL DE LA MOROSIDAD SE DESARROLLA EN UN ÁREA ESPECÍFICA, INTEGRADA POR 250 PROFESIONALES



Control de la 'pérdida esperada'

El concepto de 'pérdida esperada' es una de las referencias básicas utilizadas por los gestores de riesgos de "la Caixa". Se trata de un término estadístico que baraja las probabilidades de impago, la deuda estimada en el momento del impago y la pérdida en caso de impago.

En el lado opuesto, se maneja también el concepto de 'pérdida inesperada', concepto referido a pérdidas que se producen como consecuencia de cambios imprevisibles: un fuerte incremento de la tasa de paro, un repunte inesperado de la inflación, etc. Estas otras pérdidas se cubren con recursos propios asignados a cada operación, y por tanto se reflejan en el precio de ésta de forma indirecta.

Cobertura

Punto de partida: Durante el año 2008, los créditos dudosos han aumentado en el sistema financiero español, si bien "la Caixa" mantiene unos buenos ratios de morosidad.

Dónde estamos: La calidad de la cartera crediticia de "la Caixa" se mantiene entre las mejores del sistema financiero español.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" quiere seguir manteniendo un nivel de cobertura por encima de las exigencias legales y de la media del sector financiero español.

Si el ejercicio 2007 se culminó con una mejora notable respecto a 2006 –tanto en volumen de facturación como en resultados y márgenes–, ya en el transcurso del nuevo ejercicio se empezaba a perfilar el nuevo reto para "la Caixa" a corto plazo: el incremento de la morosidad debido a la nueva situación económica.

El resultado de la gestión de "la Caixa" es que la cartera crediticia de la Entidad se mantiene entre las mejores del sistema financiero español, consecuencia de una estrategia que aúna siempre crecimiento y seguridad, con un reducido perfil de riesgo, con elevadas garantías y una gestión exigente y

conservadora de los riesgos. Esto se traduce, en un ratio de morosidad del 2,48%, a pesar del entorno de crisis y el consecuente aumento de los créditos dudosos y un ratio de cobertura del 66%, que aumenta hasta el 129% si se incluyen las garantías hipotecarias.

Además "la Caixa" mantiene dotada una provisión genérica por el importe máximo permitido por el Banco de España, con un exceso de 1.698 millones de euros respecto al mínimo exigido, que pueden cubrir posibles pérdidas relacionadas con créditos hasta este importe, sin ninguna consecuencia para la solvencia de "la Caixa".

2.3 Liderazgo en financiación a particulares y empresas

La liquidez ha sido el gran reto del sistema financiero durante el año 2008. A pesar de ello, "la Caixa" cuenta con una excelente posición de liquidez, y gracias a ello se ha destacado como una de las principales entidades financieras de nuestro país en la concesión de créditos para sus clientes particulares y empresas.

Esta sólida posición es el resultado de un equilibrado crecimiento del balance de la Entidad y de una gestión responsable y permite al Grupo ser prestatario neto permanente en el mercado interbancario, al que las entidades bancarias acuden para obtener financiación.

EL NEGOCIO DE LOS PARTICULARS SE AUTOFINANCIAN, LO QUE PERMITE A "LA CAIXA" ACTUAR CON MAYOR INDEPENDENCIA

EL INTERÉS DE "LA CAIXA" POR PENETRAR EN EL MERCADO DE LAS EMPRESAS NO SÓLO NO ES INCOMPATIBLE CON LA ATENCIÓN A LOS PARTICULARS, SINO QUE UNO Y OTRO SE RETROALIMENTAN



	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> Consolidarse como una de las entidades financieras españolas con mayor liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> "la Caixa" es una de las entidades bancarias españolas con mayor liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener los elevados indicadores de liquidez, a pesar de la dificultad que entraña el nuevo marco económico. Mantenimiento de un nivel mínimo del 5% de liquidez total.
Crecimiento en créditos a particulares y empresas	<ul style="list-style-type: none"> Iniciar una nueva fase de penetración en el mercado empresarial, en línea con el Plan Estratégico 2007-2010. Continuar apoyando el crédito a particulares en un entorno de mayor dificultad financiera y con nuevos riesgos por valorar. 	<ul style="list-style-type: none"> Convenio con la CEOE y CEPYME para inyectar 6.000 millones de euros de liquidez en las pymes españolas. Acuerdo con la Cámara de Comercio de Madrid y CEIM para una nueva línea de financiación de 2.000 millones de euros. Organización de jornadas sobre financiación y mejora de la gestión económica de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de más de 60 centros de empresas en toda España. Nuevas oficinas de Banca Corporativa para grandes empresas en Madrid y Barcelona. Ampliar la cuota de mercado de "la Caixa" en el mercado empresarial, hasta superar las 500.000 empresas y un volumen de negocio de 125.000 millones de euros.

Liquidez

Punto de partida: "la Caixa" siempre ha dispuesto de elevados niveles de liquidez como consecuencia del crecimiento equilibrado de su balance y la gestión responsable realizada en la concesión de créditos.

Dónde estamos: Con más de 22.000 millones de euros de liquidez y con una reducida dependencia de la financiación procedente de los mercados internacionales, "la Caixa" se encuentra en una excelente posición para afrontar la incertidumbre de la economía y de los mercados financieros y seguir incrementando la concesión de créditos.

Dónde queremos llegar: Realizar un uso riguroso y coherente de los recursos de liquidez acumulados por la Entidad.

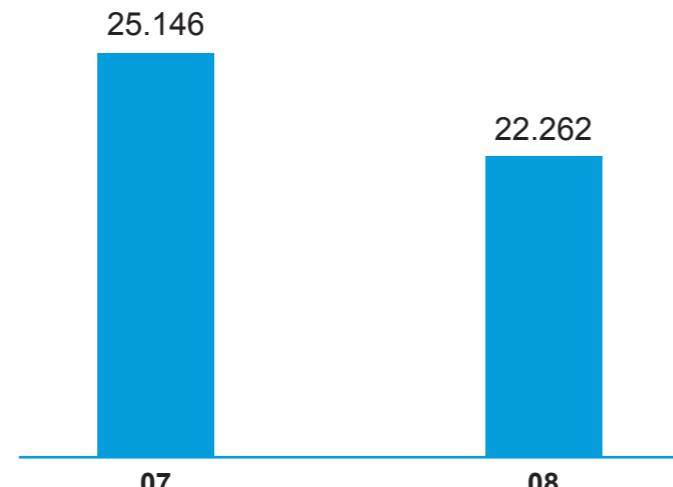
En un mercado financiero caracterizado por las constantes turbulencias, la disponibilidad de liquidez se convierte en una cuestión crucial para seguir operando. "la Caixa" en 2008 se ha situado en una posición holgada de liquidez, con un total de 22.262 millones de euros.



Esta cantidad, que representa un 8,5% de los activos totales del Grupo "la Caixa", es muy superior al nivel mínimo del 5% que se contempla como objetivo en el Plan Estratégico 2007-2010.

LA LIQUIDEZ DE "LA CAIXA" PROcede, EN UN 74%, DEL PASIVO DE LOS CLIENTES

EVOLUCIÓN DE LA LIQUIDEZ DE "LA CAIXA" (millones de euros)



A este dato hay que añadir que la liquidez de "la Caixa" procede, en un 74%, del pasivo de los clientes, un reflejo de la confianza depositada, lo que le proporciona una fuerte estabilidad, siendo la dependencia de la financiación procedente de los mercados internacionales de capitales muy reducida. En este sentido los vencimientos de deuda institucional a finales de 2009 no superan los 3.500 millones de euros.

A la vez, la disponibilidad de dinero líquido le permite afrontar con garantías el crecimiento de sus negocios y dar

respuesta a las necesidades de crédito de sus clientes. Esto no sólo mejora la posición de "la Caixa" en relación a la competencia, sino que revierte de manera directa sobre sus clientes, que se benefician de una mayor disponibilidad para sus necesidades de financiación.

LA DISPONIBILIDAD DE DINERO LÍQUIDO PERMITE A "LA CAIXA" AFRONTAR CON GARANTÍAS EL CRECIMIENTO DE SUS NEGOCIOS Y DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE CRÉDITO DE SUS CLIENTES



Crecimiento en la concesión de créditos a particulares y empresas

Punto de partida: La adecuada posición de liquidez y solvencia de "la Caixa" le ha permitido dar respuesta a las necesidades de financiación de particulares y empresas.

Dónde estamos: A pesar de las restricciones de liquidez "la Caixa" ha seguido siendo una de las entidades financieras que más ha incrementado la concesión de créditos a particulares y empresas.

Dónde queremos llegar: Incrementar la cuota de mercado en empresas hasta facturar 125.000 millones de euros, con una clientela que supere las 500.000 empresas. A la vez, seguir creciendo, de forma segura, en créditos a particulares.

Como entidad financiera líder en solvencia y liquidez, "la Caixa" adquiere un compromiso con el desarrollo de la economía real. En el caso de los particulares, esto significa seguir ofreciendo créditos bajo un criterio prudente y responsable, que asocie el precio de la operación al riesgo implícito.

En el caso de las empresas, este compromiso se traduce en una predisposición para la financiación de proyectos empresariales que fomenten la competitividad de la economía española, a través de mecanismos que proporcionen liquidez.

La predisposición de "la Caixa" se dirige de forma especial a las pequeñas y medianas empresas, que constituyen el grueso del tejido

empresarial español. Este compromiso no está reñido, sin embargo, con los estándares de rigor y solvencia autoimpuestos por la Entidad, en este sentido, "la Caixa" apoya el impulso de proyectos con un fundamento sólido, en coherencia con los principios de la gestión del riesgo que desarrolla la Entidad.

Más allá de su importancia coyuntural, esta política se enmarca en el Plan Estratégico 2007-2010 de "la Caixa", que ya preveía un fortalecimiento de su posición en el mercado de las empresas.

A PESAR DEL CLIMA DE INCERTIDUMBRE, "LA CAIXA" HA SEGUIDO INCREMENTANDO SUS CRÉDITOS, TANTO A PARTICULARES COMO A EMPRESAS

Acuerdo con CEOE y CEPYME

Un buen ejemplo del papel de liderazgo asumido en relación a la pequeña y mediana empresa es el acuerdo suscrito con las patronales CEOE y CEPYME. A través de este acuerdo, "la Caixa" pone a disposición de las empresas afiliadas a estas organizaciones una serie de productos y soluciones financieras adecuadas en condiciones preferentes.

El alcance del acuerdo, cuya vigencia inicial es de un año, se ha fijado en un importe de 6.000 millones de euros. Esta cantidad ha servido para inyectar liquidez en aquellas operaciones que demuestren posibilidades de éxito pero que requieran una inversión.

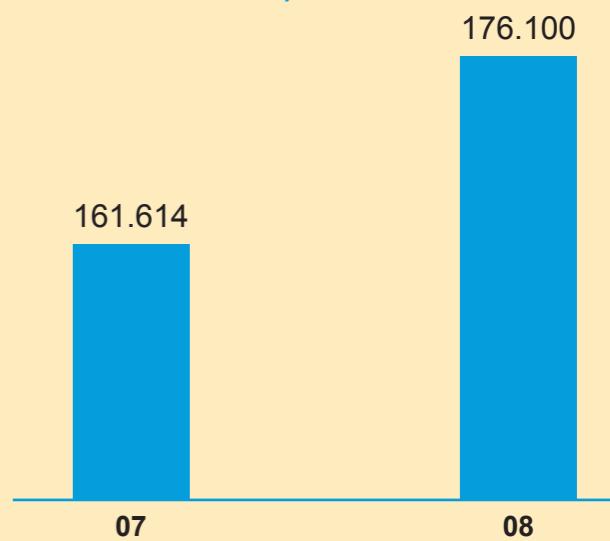
Entre los productos y servicios que se incluyen en este acuerdo, además de la financiación, se ha puesto un énfasis especial en todo aquello que guarda relación con los medios de pago y la gestión de cobros y pagos, tanto nacionales como con el extranjero. Además, se ofrecen también soluciones relacionadas con el comercio exterior, seguros y previsión empresarial, así como productos específicos de "la Caixa", como CaixaFactura y Venta Segura.

El objetivo último es el de reforzar la competitividad de la economía española a través de dos organizaciones sólidas, de contrastada trayectoria, que aglutinan a pequeñas y medianas empresas de diversos sectores.

Cada vez más créditos

A pesar del clima de incertidumbre, "la Caixa" ha seguido incrementando sus créditos, tanto a particulares como a empresas. Si en 2007 el total de créditos concedidos alcanzó los 161.614 millones de euros, en 2008 esta cifra se ha situado en 176.100 millones de euros (+ 8,9%).

CRECIMIENTO DEL CRÉDITO A CLIENTES (Total inversión bruta en millones de euros)



"LA CAIXA" APOYA EL IMPULSO DE PROYECTOS CON UN FUNDAMENTO SÓLIDO, EN COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO QUE DESARROLLA LA ENTIDAD

2.4 Financiación sostenible

Una entidad líder como "la Caixa", consciente de que su papel en el impulso de nuevos proyectos empresariales es clave, no puede sino asumir con naturalidad su responsabilidad respecto al desarrollo sostenible.

Con el fin de ejercer su compromiso responsable, "la Caixa" desarrolla de forma permanente los mecanismos necesarios para evitar riesgos previsibles derivados de su actividad de financiación que afecten al medio ambiente y al desarrollo sostenible de la sociedad.

Para ello "la Caixa" mantiene una posición activa implicándose en iniciativas globales de prevención de daños medioambientales. Una de

estas iniciativas son los Principios de Ecuador, en la que están adheridas las principales entidades financieras de todo el mundo.

Además, "la Caixa" en 2008 ha iniciado un proceso que le ha permitido conocer cómo se ha distribuido el potencial riesgo ambiental en su cartera de créditos a empresas.

"LA CAIXA" ASUME CON NATURALIDAD SU RESPONSABILIDAD RESPECTO AL DESARROLLO SOSTENIBLE. DE ESTA MANERA, REAFIRMA SU LIDERAZGO TAMBIÉN EN LA PARCELA DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Operaciones de <i>Project Finance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión a los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Materialización de los resultados derivados de los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar el liderazgo de compromiso social y medioambiental de "la Caixa" en el contexto de un entorno económico poco propicio. • Incrementar el número de proyectos financiados en base a los criterios definidos por los Principios de Ecuador.
Evaluación del riesgo medioambiental de la cartera de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento cada vez más cercano de los riesgos medioambientales que entraña un proyecto financiado por "la Caixa". 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un protocolo de evaluación del riesgo medioambiental a disposición de todos los empleados de cualquier oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el rigor en la evaluación de riesgo medioambiental a medida que crece la penetración de "la Caixa" en el mercado de empresas.

Operaciones de *Project Finance*

Punto de partida: "la Caixa" asume su posición de liderazgo mediante compromisos que reafirman su buen gobierno corporativo.

Dónde estamos: En 2007, "la Caixa" se adhirió a los Principios de Ecuador, un compromiso voluntario de referencia en el ámbito internacional. Un año más tarde, ya se han materializado los primeros resultados.

Dónde queremos llegar: Seguir sumando nuevos resultados que constaten la solidez del compromiso de "la Caixa" con las buenas prácticas sostenibles.

En el año 2007, "la Caixa" se adhirió a las directrices de los llamados Principios de Ecuador, un compromiso que en la actualidad ya han asumido voluntariamente 45 instituciones financieras. Con esta adhesión, "la Caixa" reafirma su compromiso basado en una gestión responsable y sostenible.

A través de este acuerdo multilateral, las entidades adheridas se comprometen a que todos los *Project Finance* que financien con un coste superior a 10 millones de dólares cuenten con una positiva evaluación social y medioambiental. Estos principios, que se aplican a proyectos de cualquier sector y en cualquier parte del mundo, se rigen por los estándares que marca la International Finance Corporation (IFC).

De hecho, la buena aceptación que han tenido los Principios de Ecuador entre las instituciones de todo el mundo está ayudando a crear un estándar referido a los criterios sociales

y medioambientales exigibles en proyectos de financiación.

En 2008, "la Caixa" ha participado en 64 proyectos, desarrollados en España, en otros países europeos y en el continente americano. Todos ellos se han clasificado como proyectos de tipo C, proyectos con mínimo o nulo impacto social o medioambiental, según los estándares de la IFC (todos se desarrollan en países de la OCDE con requerimientos normativos exigentes en estas materias).

La inversión total asciende a 11.132 millones de euros. De éstos, "la Caixa" ha aportado directamente 2.430 millones y asegurado 2.007 millones de euros.

Proyectos <i>Project Finance</i>	
Número de <i>Project Finance</i>	64
Volumen total operaciones	11.132 millones de euros

"En particular, como parte del Área de Energía, Oil & Gas, entendemos que la necesidad del desarrollo de proyectos energéticos es imperiosa, pero también el cuidado por el medioambiente, la cultura y la sociedad, para la preservación de nuestra especie y de un mundo sostenible. A través de nuestra aportación, tratamos de facilitar que los proyectos que financiamos cumplan con las pautas de los Principios de Ecuador, y por tanto, cuenten con medidas suficientes para controlar potenciales efectos nocivos. A su vez colaboramos e incentivamos la financiación de proyectos de energías renovables, sostenibles en el tiempo. Entendemos la responsabilidad que tenemos las entidades financieras, no sólo en la identificación y financiación de proyectos viables económicamente, sino también socialmente y medioambientalmente sostenibles y responsables".

Jesús Antonio Losa Fernández, director del área de Financiación de Energías de "la Caixa".



Financiación de Proyectos de Energía Renovable

Un año más, "la Caixa" consciente de la necesidad del respeto al medio ambiente, interviene de forma directa financiando un proyecto de desarrollo sostenible.

Además, la Entidad ha financiado 33 proyectos en el ámbito de las energías renovables, con una potencia conjunta de 1.530 MW. El importe total ascendió a 3.347 millones de euros, de los cuales el importe del aseguramiento de "la Caixa" ascendió a 756 millones de euros y el de su participación a 1.009 millones de euros.

Convenios para el Financiamiento de Proyectos Destinados al Mantenimiento y Mejora Ambiental

"la Caixa", además de establecer líneas de crédito para la industria, también colabora con las instituciones de la administración en proyectos de eficiencia energética.

A nivel estatal se han establecido acuerdos de colaboración para financiar la reparación o reposición de instalaciones y equipos industriales y mercantiles, agrícolas, forestales, ganaderos y de regadío, automóviles, motocicletas y ciclomotores de uso particular, vehículos comerciales,

maquinaria agrícola y locales de trabajo de profesionales que se hayan visto dañados como consecuencia de incendios e inundaciones. A lo largo del 2008, se firmó un convenio con el ICO que ha permitido financiar 23 operaciones por un importe de más de 383.000 euros destinado a paliar

los efectos de las inundaciones en la Comunidad Valenciana.

A nivel autonómico, en Cataluña se han financiado 12 operaciones por un importe de más de 801.000 euros, para el Instituto Catalán de la Energía en Cataluña (ICAEN).



	Número operaciones	Inversión total	Aportación directa "la Caixa"	Aportación asegurada "la Caixa"
Operaciones de Project Finance	64	11.132 millones de €	2.430 millones de €	2.007 millones de €
Financiación de Proyectos Energía Renovable	33	3.347 millones de €	1.009 millones de €	756 millones de €

Evaluación del riesgo medioambiental de la cartera de clientes

Punto de partida: La evaluación del riesgo medioambiental no sólo es importante porque "la Caixa" asume un compromiso voluntario con las buenas prácticas sino porque puede cuestionar la propia viabilidad de un proyecto.

Dónde estamos: Como Entidad adherida a los Principios de Ecuador, "la Caixa" vela porque los prestatarios cumplan con los requerimientos legales y desarrollará un protocolo de criterios de riesgo, a disposición de todas las oficinas.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" quiere ser parte activa en la creación y consolidación de unos estándares que aseguren el respeto medioambiental de cada proyecto financiado.

Además de los riesgos financieros inherentes a cualquier proyecto empresarial que requiera financiación, hay otra clase de riesgos que "la Caixa" quiere tener en consideración. Uno de ellos es el medioambiental. Todos aquellos proyectos que pueden incidir o perjudicar al medio ambiente merecen un análisis detallado, y en esta línea trabaja "la Caixa".

La evaluación de riesgos medioambientales puede analizarse desde una doble vertiente: por un lado, es conveniente tener en cuenta qué riesgos medioambientales pueden identificarse en cada proyecto y cómo influirán en la propia solidez económica del mismo. Se trata, pues, de analizar la vulnerabilidad de la empresa ante eventuales imprevistos relacionados con el perjuicio al medio ambiente. Lógicamente, este análisis se intensifica en aquellos sectores que,

por su naturaleza, tienen una mayor predisposición a este tipo de riesgo.

Por otro lado, y como entidad adherida a los Principios de Ecuador, "la Caixa" asume voluntariamente la obligación moral de velar por las buenas prácticas medioambientales. Por eso, en el momento de estudiar la viabilidad de la financiación, uno de los elementos que analizará el personal de la Entidad es el respeto al medio ambiente, asegurando en la medida de lo posible la minimización del riesgo ambiental.

En 2008, "la Caixa" ha iniciado un proceso para el conocimiento del comportamiento ambiental de su cartera de clientes, que además ha permitido conocer cómo se distribuye el potencial riesgo ambiental y disponer de información sobre las acciones mitigantes y preventivas que debería considerar cada uno de los clientes con el fin de minimizar su riesgo ambiental.

2.5 Respuestas a las necesidades de los clientes

El asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad sigue siendo el eje sobre el que se asienta el modelo de gestión de "la Caixa". En este sentido, la Entidad hace un importante esfuerzo por innovar en los productos y servicios que ofrece, una oferta diseñada para cubrir las necesidades, inquietudes y expectativas de sus 10,7 millones de clientes.

Aprovechando su dilatada experiencia, "la Caixa" desarrolla año tras año nuevas acciones con la intención de ser una entidad cercana, accesible y realmente útil. Paralelamente, lleva a cabo una diversificación de su oferta de productos y servicios, un esfuerzo que ha situado a "la Caixa" como una de las entidades más competitivas del mercado bancario español.



Este afán permanente de superar las expectativas de los clientes es la clave para consolidar su fidelidad y confianza en la Entidad.

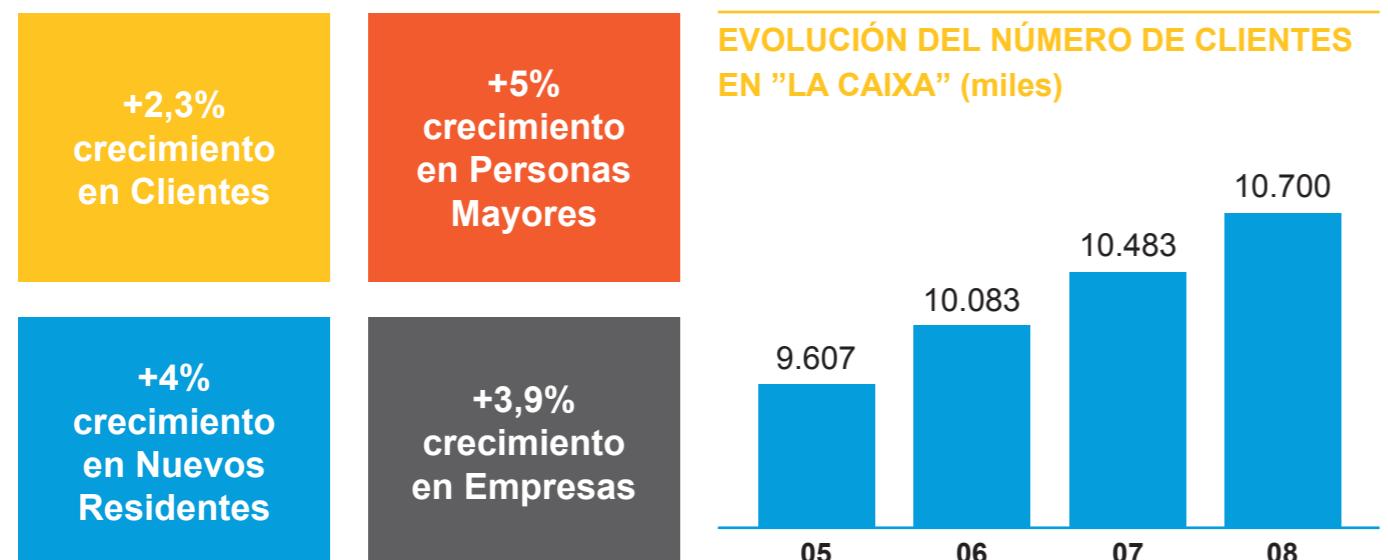
Este esfuerzo de aproximación a las personas se realiza de una forma integradora, facilitando el mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes, sin

excluir a ninguna persona. De esta manera, "la Caixa" cumple también con su objetivo transversal de ser mucho más que una entidad financiera. El objetivo es ser, también, un actor comprometido con la sociedad y sus necesidades.

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Soluciones para particulares	<ul style="list-style-type: none"> Seguir mejorando los productos y servicios segmentados específicamente a colectivos como los jóvenes, los nuevos residentes y las personas mayores. Desarrollar una activa política en relación a la banca privada. 	<ul style="list-style-type: none"> La tarjeta Visa 40 Principales ya ha superado los 600.000 titulares en 2008. Nuevos acuerdos con entidades del extranjero para el envío de remesas. Nuevo Seguro de Repatriación para asociaciones. Adquisición de la división de Banca Privada de Morgan Stanley. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la expansión del negocio de banca privada tras la adquisición de la división de esta área de Morgan Stanley, tal como prevé el Plan Estratégico 2007-2010. Nuevas acciones que mejoren el servicio a colectivos determinados: jóvenes, nuevos residentes y personas mayores.
Soluciones para empresas	<ul style="list-style-type: none"> Inicio de una estrategia orientada a las empresas, en línea con el Plan Estratégico 2007-2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento de 68 centros de empresas: apertura progresiva de centros. 	<ul style="list-style-type: none"> Conseguir una mayor penetración en el mercado de las empresas a través de los nuevos centros especializados. Apertura de nuevos centros de empresas en diferentes zonas de España, con el objetivo de diversificar la oferta de productos y servicios.
Respuestas a necesidades de jóvenes, gente mayor y emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el acceso a la vivienda a los jóvenes y a mayores de 65 años. Apoyar los proyectos solventes de emprendedores. 	<ul style="list-style-type: none"> “la Caixa” ya ha adjudicado 1.284 viviendas, en colaboración con los ayuntamientos Nueva convocatoria del premio EmprendedorXXI, en el ámbito de un programa estable de acciones dirigidas a los emprendedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar respuesta a la misma necesidad de acceso a la vivienda, pero en el entorno de un escenario económico más precario. Financiar los proyectos empresariales, valorando adecuadamente el riesgo.
Productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el atractivo y la rentabilidad de los productos de inversión sostenible, así como asegurar la adecuada canalización de los beneficios que generen. 	<ul style="list-style-type: none"> Acogida satisfactoria del Depósito Solidario entre un abanico de perfiles inversores muy heterogéneo El fondo de pensiones de los empleados invirtió 29,3 millones de euros en fondos socialmente responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidarse como la entidad de referencia en productos financieros socialmente responsables. Creación de nuevos productos de inversión que reviertan en beneficios para la sociedad.

Soluciones para clientes y particulares

	Productos		Servicios	Actividades
Particulares	Productos y Servicios Financieros Banca Personal y Banca Privada			
Niños y Jóvenes	Programa Recién Nacidos Libreta Ahorro Infantil Libreta Futuro Asegurado Libreta Vida Familiar Préstamo Estrella Nacimiento Libreta Vivienda	Hipoteca Joven Tarjeta Visa Electron Joven CrediEstudios Becas Universitarias Programa Vivienda Asequible Programa EmprendedorXXI	www.lkxa.com Caixa Móvil	Colaboración con el Club Súper 3 y el Betizu Kluba
Personas Mayores	Club Estrella Tarjeta Club Estrella Depósito Pensión Pensión Vitalicia Inmediata	Hipoteca Inversa Programa Vivienda Asequible SegurCaixa Hogar con descuento	Teléfono Club Estrella Cobro anticipado de la pensión Trámite gratuito del expediente de jubilación Tarjeta Dorada de Renfe	Ayuda económica y en especie, en talleres, cursos de informática y conferencias de todos los centros de mayores. Colaboración con los centros municipales ofreciendo actividades culturales.
Nuevos Residentes	CaixaGiros Tarjeta Internacional Transfer Libreta Proyecto Estrella Seguro Repatriación Visa Electron Transferencias Internacionales	Asociaciones Programa Como en casa Microcréditos	Actuaciones para facilitar la comunicación a través de los diferentes canales de "la Caixa".	Actividades de bancarización orientadas a fomentar una mayor cultura financiera y dar a conocer el funcionamiento del sistema financiero y los diversos productos y servicios que tienen a su disposición.
Empresas	Línea Abierta Empresa Líneas de Financiación ICO y BEI Gestión de impuestos on-line Servicio Caixa Rápida		Venta Segura Programa Nexopyme Créditos Documentarios por 'Línea Abierta'	Colaboración con asociaciones empresariales y de directivos.
Sector Agrario	Libreta AgroCaixa Gestión de las ayudas de la PAC			



Soluciones para particulares

Punto de partida: "la Caixa" ha venido volcándose a lo largo de los últimos años en el público joven, a través de una oferta atractiva y segmentada. Esta misma segmentación se ha aplicado a otros colectivos como las personas mayores, los nuevos residentes y los clientes de Banca Privada.

Dónde estamos: Gracias a iniciativas como LKXA, actualmente 1 de cada 4 jóvenes españoles es cliente de "la Caixa". Además, en el año 2008 se ha adquirido la división de Banca Privada de Morgan Stanley, potenciando así este segmento de negocio.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" quiere consolidarse como una de las entidades líderes en Banca Privada, con una red especializada y solvente. La misma cercanía se aplicará al público más joven, a las personas mayores y a los nuevos residentes, a través de servicios y productos adaptados a sus necesidades reales.

Niños y Jóvenes

La juventud de los clientes es, sin duda, un activo muy valioso para cualquier entidad financiera, y por ello "la Caixa" desarrolla de manera constante ofertas específicas dedicadas a este colectivo.

Pequeños grandes clientes

En 2008, "la Caixa" contaba con cerca de 1,22 millones de clientes menores de 18 años, lo que supone un 12,95% del total de clientes particulares de la Entidad.

En lo que respecta al público más joven, "la Caixa" dispone de un conjunto de productos para cubrir las necesidades financieras de las familias con hijos recién nacidos y también de previsión y ahorro futuro cuando estos sean más mayores. El programa Recién Nacidos incluye diversos productos para

financiar y fomentar el ahorro, como la Libreta de Ahorro Infantil o la Libreta Futuro Asegurado, un seguro como el Vida Familiar y el Préstamo Estrella Nacimiento, destinado a financiar los primeros días de vida del bebé.

Más allá de los productos y servicios financieros, "la Caixa" también colabora con diversos clubs infantiles de gran popularidad entre los más pequeños, como el Club Súper 3 en Cataluña y el Betizu Kluba en el País Vasco.

Además, "la Caixa" dispone de un programa específico para el público juvenil menor de 18 años. Su objetivo es afianzar la relación de los más pequeños con la Entidad, al tiempo que descubren de una manera accesible y divertida el valor del dinero y del ahorro.



A lo largo del año 2008, "la Caixa" ha desarrollado diversas acciones dirigidas precisamente a mejorar las condiciones de los jóvenes. Una de ellas ha sido la eliminación de comisiones de mantenimiento y administración para cuentas corrientes y la cuota de las tarjetas para todos los clientes menores de 25 años.

Además, los clientes de LKXA están exentos de comisiones en la compra de entradas a través de ServiCaixa, Internet o móvil, reforzando el vínculo que "la Caixa" ha querido establecer con este colectivo a través de las nuevas tecnologías.

Estas acciones se añaden a una larga lista de productos y servicios, entre los que destacan la Libreta Vivienda o la Hipoteca Joven –con revolving, una modalidad que permite disponer del capital ya amortizado para afrontar eventuales necesidades imprevistas en el futuro–.

Financiación para estudios

"la Caixa" facilita y apoya el acceso de los jóvenes a la educación universitaria a través de dos modalidades de crédito con un plazo máximo de 10 años. Son el CrediEstudios, para financiar la carrera universitaria, y el CrediEstudios Posgrado, que cubre sus necesidades económicas después de la universidad. Ambas opciones de crédito se suman a los convenios de colaboración que la Entidad lleva conjuntamente con diferentes centros universitarios.

Jóvenes menores de 25

Consciente de las necesidades de los jóvenes, "la Caixa" quiere ofrecer a sus clientes nuevos productos y servicios que tengan en cuenta sus inquietudes y dificultades. En este sentido, destaca el programa LKXA dirigido a jóvenes con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años.

Este programa, que en la actualidad cuenta con más de 590.000 clientes, consta de una importante oferta financiera –tarjetas, libretas, préstamos y otros productos en condiciones preferentes– y otra oferta no financiera que conlleva una amplia gama de beneficios para el colectivo, como descuentos en viajes, carburantes, tiendas de ropa, cursos de idiomas, eventos deportivos, cine, teatro y recargas gratuitas de móviles, entre otras prestaciones.

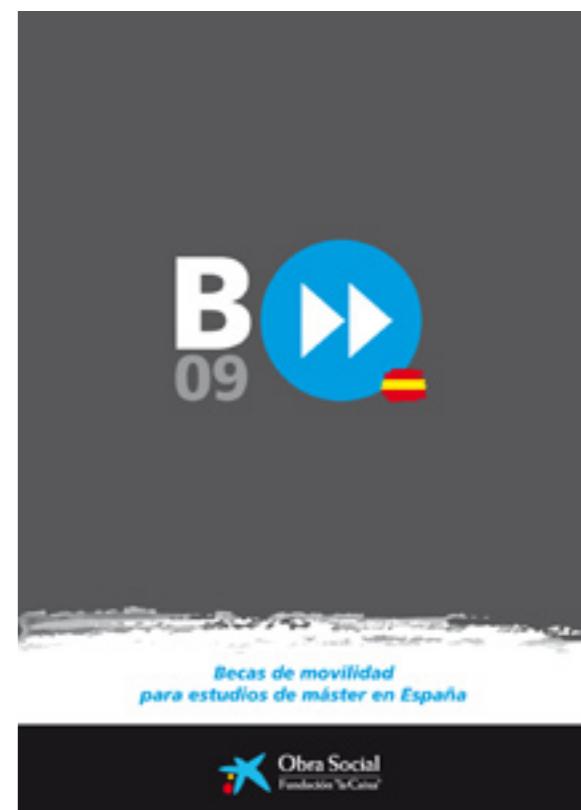
Becas para universitarios con talento

La Obra Social concede, desde el año 1982, unas becas para universitarios que demuestran talento y ambición profesional. Durante 2008, la Fundación "la Caixa" ha concedido un total de 410 becas, que permitirán a sus beneficiarios complementar su formación en el extranjero en países como Estados Unidos, China, Canadá, Alemania, Francia o India.

Además de los seis programas internacionales existentes, la Obra Social de "la Caixa" también contempla becas para cursar estudios de posgrado en España y para hacer un doctorado en cuatro centros de investigación españoles. Desde el inicio del programa de becas para estudiantes, la Obra Social ha invertido un total de 85 millones de euros, y ha permitido cursar estudios de tercer ciclo a un total de 2.400 estudiantes.

Conexión con el público joven

Con un millón de jóvenes entre su cartera de clientes, "la Caixa" es una de las entidades más claramente destacadas en la suma de acciones para conectar con este colectivo. Las iniciativas emprendidas por la Entidad en este sentido son muchas y variadas: desde el patrocinio –por tercer año consecutivo– del motorista Dani Pedrosa, hasta la comercialización de la tarjeta Visa 40 Principales. Cabe destacar que en 2008, esta tarjeta alcanzó los 600.000 titulares, consolidándose en el mercado como la primera tarjeta affinity para los jóvenes. A estas iniciativas hay que añadir su potente oferta multicanal, que permite a los usuarios acceder a servicios de "la Caixa" a través del móvil (SMS y WAP), así como Internet. De hecho, los jóvenes disponen de un canal específico para ellos: www.lkxa.com.



ACTUALMENTE UNO DE CADA CUATRO JÓVENES ESPAÑOLES ES CLIENTE DE "LA CAIXA"



Personas Mayores

A lo largo de su trayectoria, "la Caixa" se ha distinguido especialmente por sus acciones en relación al colectivo de personas mayores. Las iniciativas puestas en marcha durante todos estos años han ido en diversas direcciones, pero todas ellas han tenido un denominador común: facilitar la vida de las personas de más edad.

Además de la productiva actividad de la Obra Social, "la Caixa" ha hecho también un esfuerzo por adaptar sus productos y servicios a las necesidades de este colectivo, ofreciéndoles ventajas específicas o, simplemente, facilitándoles los trámites para acceder a compensaciones oficiales dirigidas al colectivo de la Tercera Edad.

Actualmente, más de 1,5 millones de clientes de "la Caixa" son mayores de 65 años y, de éstos, más de 700.000 tienen la pensión domiciliada. A través del programa Club Estrella, las personas mayores pueden beneficiarse de ventajas tales como la tramitación gratuita del expediente de jubilación, cobrar la pensión del INSS el día 25 de cada mes, acceder a la Tarjeta Club Estrella, anticipar el cobro de la pensión cuando lo necesiten así como de condiciones específicas para el colectivo en determinados productos

Paralelamente, se han creado otros productos dirigidos a pensionistas,

como el Depósito Pensión, un producto de pasivo a 18 meses, que garantiza el capital con un interés muy competitivo. Este producto ofrecía, además, una prima adicional del 1% sobre el nominal del vencimiento siempre que se domicilie la pensión.

Existen otros productos dirigidos específicamente a este colectivo, como la Pensión Vitalicia Inmediata, que permite garantizar una pensión vitalicia que se recibe mensualmente, la cual se determina en función de un tipo de interés técnico garantizado.

Además, "la Caixa" pone a disposición del colectivo de personas mayores la Hipoteca Inversa, que permite obtener liquidez sobre activos inmobiliarios, de tal forma que complementa la pensión.



Nuevos Residentes

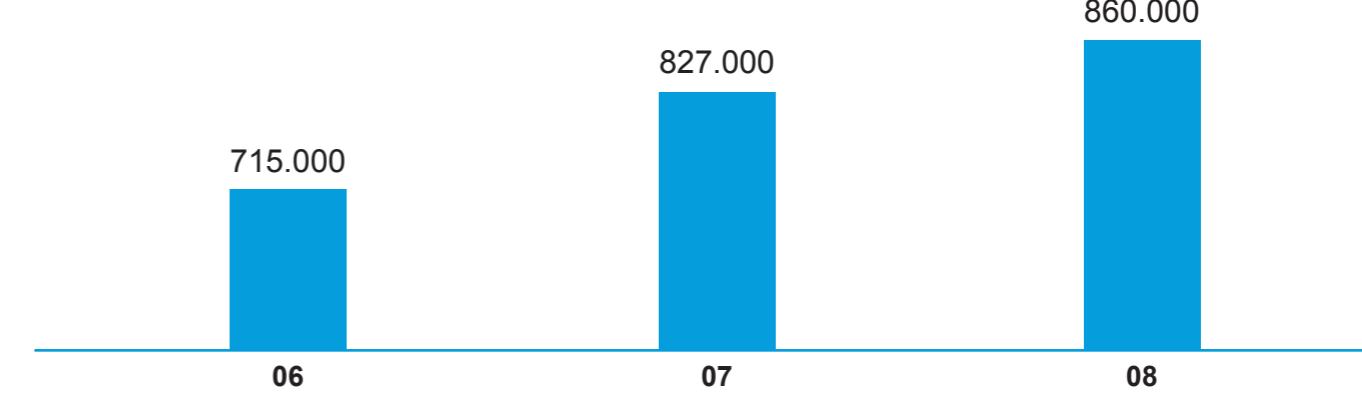
Como parte del compromiso de "la Caixa" con el desarrollo de la sociedad, el crecimiento del colectivo inmigrante constituye a la vez un reto y una oportunidad. Con la llegada de nuevos residentes, las necesidades de una parte de la sociedad adquieren nuevas formas, y las entidades financieras deben hacer un esfuerzo de adaptación para estar a la altura del cambio. Uno de los objetivos principales de "la Caixa" es facilitar que estos clientes tengan más conocimientos bancarios y mejoren su cultura financiera.

Bajo esta premisa, "la Caixa" ha sido pionera en Europa en crear un programa para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y sociales. En la actualidad, "la Caixa" es la entidad financiera española líder en el segmento de nuevos residentes, con más de 860.000 clientes.

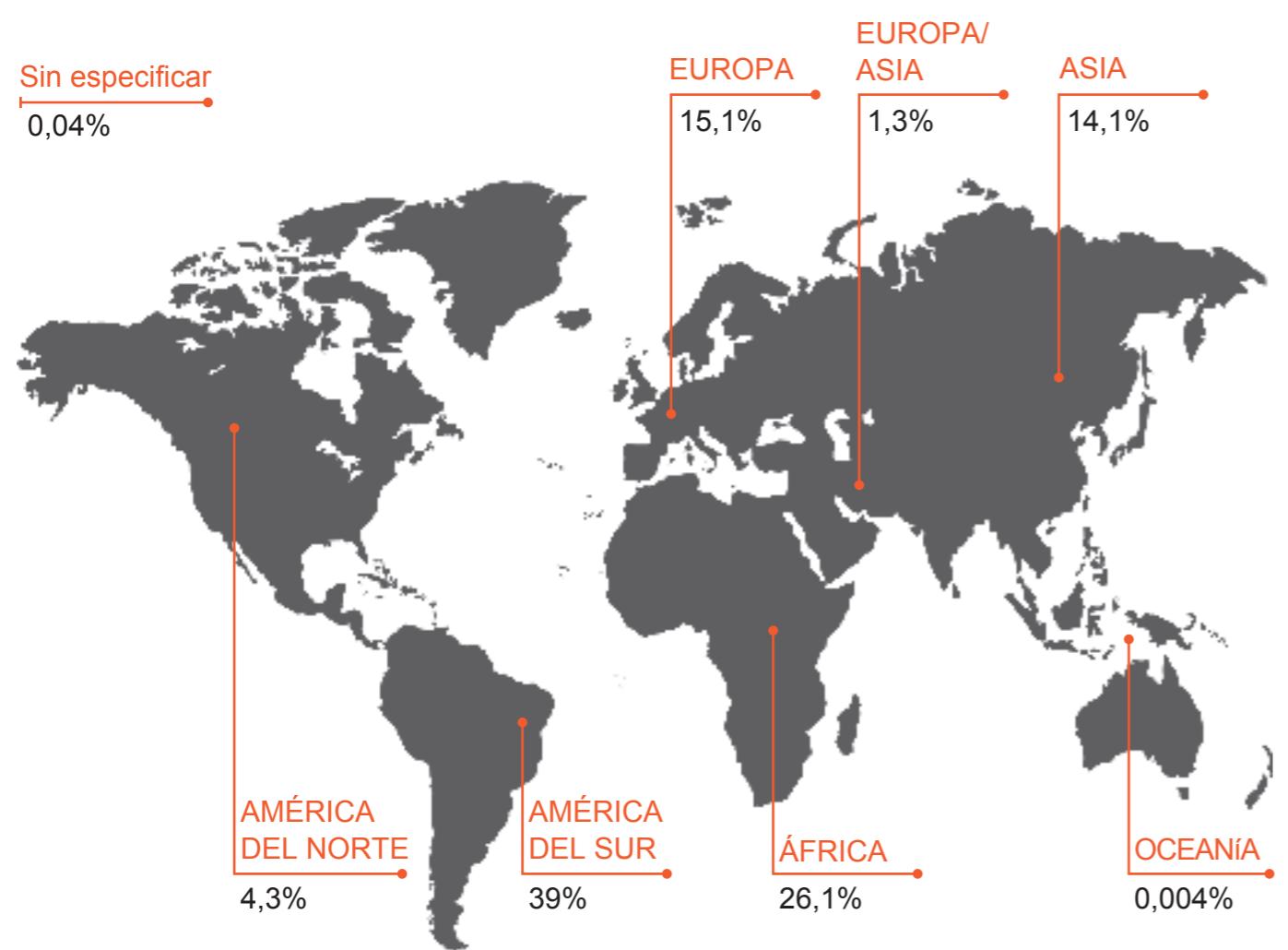
EN EL CONTEXTO DE UN ENTORNO ECONÓMICO ADVERSO, "LA CAIXA" QUIERE CONSOLIDARSE COMO UNA ENTIDAD AMIGA, OFRECIENDO A SUS CLIENTES SERVICIOS QUE RESPONDAN A SUS NECESIDADES DE FINANCIACIÓN



EVOLUCIÓN CLIENTES NUEVOS RESIDENTES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA NUEVOS RESIDENTES



Cabe destacar también que como parte del compromiso de "la Caixa" de entender y asesorar de la mejor manera posible a estos clientes, la Entidad continua incorporando en su plantilla a personas de otras nacionalidades en las oficinas de las zonas geográficas con gran presencia de nuevos residentes.

Envío de remesas

Una de las necesidades más demandadas por este colectivo es el envío de dinero a sus países de

origen. El gran éxito que registran estos movimientos, que constituyen un factor de desarrollo económico crucial, ha sido posible gracias a la política de "la Caixa" de rebajar las comisiones para los nuevos residentes.

El servicio de envío de remesas de "la Caixa" permite el envío de dinero desde todas las oficinas de la Entidad y, a lo largo de las 24 horas del día, desde más de 8.000 cajeros automáticos, a través de Internet (Línea Abierta) o

mediante SMS. En este sentido, su accesibilidad ha hecho posible que estas operaciones ya representen un 51% de las transferencias internacionales realizadas por la Entidad. Además, hay que destacar que "la Caixa" no cobra comisión en los envíos de CaixaGiros a aquellos clientes que tengan domiciliada su nómina y utilicen los canales de autoservicio para enviar la remesa.

Con el fin de facilitar la tramitación de los envíos de dinero, en la actualidad "la Caixa" tiene acuerdos con 30 bancos de 16 países diferentes para posibilitar que los envíos se hagan al menor coste y favorecer la inversión en dichos países. En 2008, la red de bancos de CaixaGiros se ha ampliado con Banco Banreservas (República Dominicana), Banco Pichincha (Ecuador) y Banco Interbank (Perú). Por otra parte, se han negociado rebajas de comisiones para este mismo servicio con el Banco Itaú de Brasil y el Raiffessen Bank de Rumanía. De cara a 2009, "la Caixa" está en conversaciones con otros bancos en Argentina, Brasil, Bolivia, Colombia, Paraguay y Uruguay para incorporarlos en la red de CaixaGiros.

A través de este servicio, "la Caixa" contribuye a la mejora de las estructuras financieras de estos países, fortaleciendo las entidades que operan en los mismos.

Además del envío de dinero, "la Caixa" diseña nuevos productos e introduce

mejoras en los ya existentes, con la finalidad de facilitar al máximo la integración financiera de estas personas.

El servicio de envío de remesas de "la Caixa"

Los envíos de remesas hechos a través Internet, cajeros automáticos y teléfono móvil ya suponen el 51% del total de las transferencias internacionales realizadas por la Entidad, respecto al 42% que representaban en 2007.

El volumen de envíos ha crecido un 4% respecto al año anterior, sumando más de 1.450.000 envíos.

Así, dispone de dos modalidades de tarjeta específicas: la Internacional Transfer y la Visa Electron Transferencias Internacionales.

En el año 2008 "la Caixa" ha puesto en marcha un nuevo producto específico, el Seguro Repatriación Asociaciones, que complementa la oferta existente. Se trata de una póliza que cubre la repatriación de los miembros asegurados de la asociación en caso de fallecimiento, además de un capital cuando la muerte es a consecuencia de un accidente. Este seguro admite también la posibilidad de contratar otras coberturas complementarias, como la invalidez absoluta y permanente por accidente, o la repatriación de familiares del asegurado. Desde el inicio de la comercialización del seguro, se han recibido 43 solicitudes de asociaciones de inmigrantes. Con 27 de

ellas ya se ha firmado el correspondiente convenio de colaboración. Este producto se puede contratar también de forma individual.

DURANTE EL AÑO 2008, "LA CAIXA" HA PUESTO EN MARCHA UN NUEVO PRODUCTO ESPECÍFICO PARA SUS CLIENTES NUEVOS RESIDENTES: EL SEGURO DE REPATRIACIÓN PARA ASOCIACIONES

OTRO DE LOS INSTRUMENTOS QUE RESULTAN MÁS ÚTILES PARA LOS NUEVOS RESIDENTES ES LA CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS, YA SEA PARA CUBRIR LA COBERTURA DE LOS GASTOS DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR O LA COMPRA DE VIVIENDA EN EL PAÍS DE ORIGEN. "LA CAIXA" PONE A SU DISPOSICIÓN UNA LÍNEA ESPECÍFICA DE MICROCRÉDITOS PARA ÉSTAS Y OTRAS NECESIDADES

'Como en casa', una visión integradora de la banca

Entre las iniciativas que "la Caixa" dirige al colectivo de nuevos residentes, destaca el programa 'Como en casa', un conjunto de acciones que tienen como objetivo acercarse de forma más directa a estas personas y establecer con ellos nuevos vínculos, contribuyendo así a entender mejor sus necesidades específicas. Para ello se organizan encuentros, se cierran acuerdos de patrocinio y se organizan cursos didácticos de bancarización, entre otras actividades.

El proyecto se estructura sobre acuerdos con embajadas y otros organismos públicos, además de acuerdos de colaboración con entidades representativas de los colectivos y otras asociaciones afines.

Durante el año 2008 se han realizado directamente o bien patrocinado un total de 811 actividades en las que han participado 330.400 personas.

"Siempre nos han atendido correctamente tanto a mi como a mi familia en todo lo que hemos necesitado y, en parte gracias a ellos, hemos podido prosperar profesionalmente hasta nuestra situación actual. "la Caixa" se ha adaptado a las necesidades de nuestro colectivo, tanto las financieras como las no financieras. También nos da tranquilidad y confianza saber que trabajamos con una de las entidades financieras más importantes."

Senyan Zhan, cliente de la oficina 0681-Ronda Sant Pere (Barcelona).



Banca Privada

La gestión de grandes patrimonios es otra de las necesidades demandadas por los clientes y, como tal, tiene su respuesta en "la Caixa". Con un crecimiento muy marcado en los últimos años –en 2008 superó el 40%–, el área de banca privada, que en el caso de "la Caixa" se sustenta en su amplia red de oficinas, se ha convertido ya en una de las apuestas prioritarias para la Entidad.

Durante el año 2008, esta parcela de negocio ha recibido un fuerte impulso gracias a la adquisición de la división de banca privada de Morgan Stanley en España. Con esta operación, "la Caixa" potencia un área estratégica para la Entidad, que de esta manera se sitúa entre las tres primeras en banca privada en España, con casi 40.000 clientes y más de 32.000 millones de euros en volumen de negocio. Además, esta operación supone un espaldarazo decisivo para lograr los retos propuestos en el Plan Estratégico 2007-2010, que fijan este segmento como uno de los prioritarios para su crecimiento.

TRAS LA ADQUISICIÓN DE LA DIVISIÓN DE BANCA PRIVADA DE MORGAN STANLEY, "LA CAIXA" SUMA CASI 40.000 CLIENTES Y MÁS DE 32.000 MILLONES DE EUROS EN VOLUMEN DE NEGOCIO

En este sentido, la entidad resultante aporta sistemas de gestión especializados y una mejora de la calidad del servicio, gracias a un equipo de más de 300 gestores especializados y con una gran experiencia en su sector. La oferta de productos y servicios se ha enriquecido así, combinando lo mejor de la oferta que ya tenía "la Caixa" con la aportación de la división adquirida.

Así es la nueva Banca Privada de "la Caixa"

Volumen de negocio: 32.170 millones €
 Cuota de mercado: 13,6%
 Gestores especializados: 323
 Centros especializados: 28
 Fondos de inversión gestionados: 220

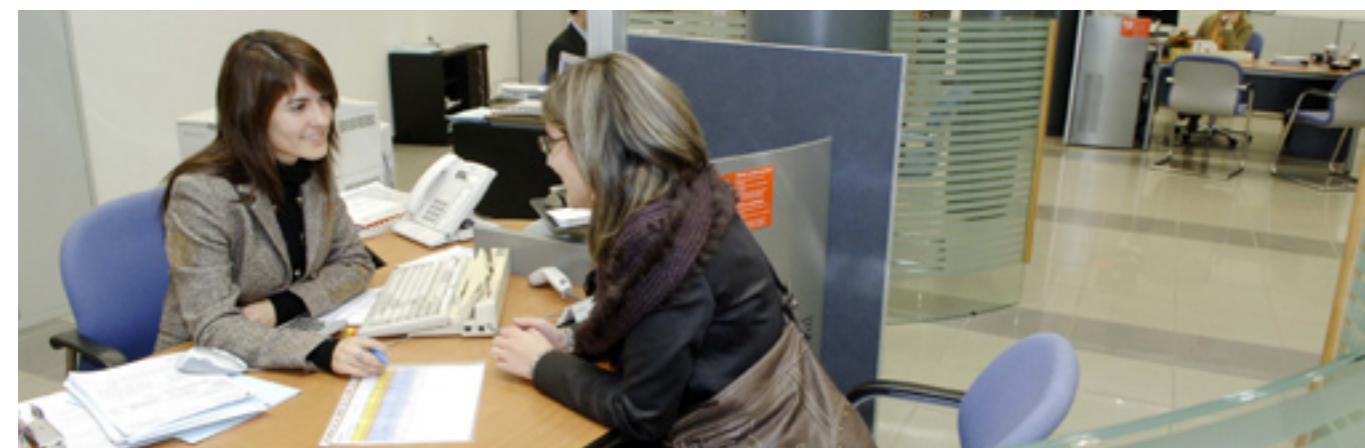
Banca Personal

La banca personal de "la Caixa" es un servicio dirigido a sus clientes basado en la atención personal, la confianza y la seguridad. Un profesional especialista ofrece una gestión personalizada para elegir los productos y servicios financieros más adecuados a las necesidades del cliente.

Toda esta gestión personalizada es llevada a cabo con las más innovadoras tecnologías y herramientas informáticas.

Este nuevo modelo tiene como eje al gestor personal, un profesional de "la Caixa" con experiencia y conocimiento que informará sobre las diversas alternativas tanto de inversión como de ahorro que se ajusten mejor a las necesidades de cada cliente.

A través de la Banca Personal, "la Caixa" pretende estar más próximos a sus clientes y darles respuesta a sus inquietudes, compartiendo sus conocimientos para orientar la mejor decisión.



Productos desarrollados en 2008

Depósito Hogar, Salud y Auto

A la amplia oferta de productos de "la Caixa" se añadió un nuevo depósito a plazo con condiciones preferentes para aquellos clientes que contraten un seguro (de hogar, salud o auto). De esta forma no sólo se incentiva el ahorro sino que el cliente puede acceder a un seguro de calidad con ventajosas condiciones económicas.

Cuentacero.com

Para aquellos clientes con nómina o pensión domiciliadas se ha creado un nuevo producto, exclusivo on-line, la cuentacero.com. Esta cuenta permite beneficiarse, entre otros servicios gratuitos, de la ausencia de comisiones de mantenimiento y administración de la cuenta corriente además de incluir una tarjeta genérica de débito sin cuota anual. Permite, por tanto, ahorrarse comisiones y desplazamientos innecesarios, siempre que se utilicen para operar los canales electrónicos puestos a su disposición por "la Caixa".

Soluciones para empresas

Punto de partida: El mercado de las empresas, con un gran potencial de crecimiento, es uno de los objetivos contemplados por "la Caixa" en el Plan estratégico 2007-2010.

Dónde estamos: Con más de 380.000 empresas que son clientes, el objetivo es alcanzar las 500.000. Para ello ya se ha empezado a ejecutar una progresiva apertura de centros de empresas.

Dónde queremos llegar: Ser líderes en banca de empresa, con una red propia de centros especializados que ofrezcan a las empresas la excelencia en el servicio que buscaban.

La penetración en el mercado de las empresas es uno de los objetivos estratégicos marcados por "la Caixa" en el Plan 2007-2010, debido a que es uno de los que presenta mayor potencial de crecimiento para los próximos años.

CaixaEmpresa

Actualmente, más de 380.000 empresas forman parte de la cartera de clientes de "la Caixa"; sin embargo, la previsión es que esa cifra se incremente hasta llegar a 500.000.

Fruto de su elevada participación, las pequeñas y medianas empresas encuentran en "la Caixa" una amplia y variada oferta de prestaciones, y es que "la Caixa" comparte e incentiva el espíritu emprendedor que las mueve. El convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) es una de las medidas más destacadas; a través de sus cinco líneas de financiación, se han realizado 10.198

operaciones de crédito. Mediante el Plan de Fomento Empresarial en el que se inscribe este convenio, se han podido cubrir gran parte de las necesidades financieras de empresas y autónomos, apoyando sus inversiones durante las etapas de crecimiento.



Este año, se ha iniciado un nuevo y ambicioso proyecto: la implantación de centros dirigidos exclusivamente a empresas, capaces de ofrecerles un mejor servicio.

Durante el año 2008 se ha concretado ya el lanzamiento de 68 centros de empresas que configuran la red especializada creada para este segmento. Los primeros centros se han establecido en Barcelona, Tarragona, Palma, Cantabria, La Rioja, Murcia, Álava, Pamplona o San Sebastián, entre otras ciudades. Gracias a esta red de oficinas, se puede vehicular con mayor facilidad una oferta de producto dirigida específicamente a las empresas.

Cada uno de estos centros cuenta con un director, entre dos y seis directores de banca de empresas, un analista comercial de empresas y el apoyo de operadores de atención al cliente. Además, podrán incorporar también especialistas en productos de tesorería, financiación especializada y comercio exterior, en función de las necesidades de la zona.

Estos centros darán servicio a empresas medianas y grandes, con un volumen de facturación de entre 10 y 200 millones de euros. Para las pymes que se encuentran en la franja inferior, la red de oficinas seguirá siendo el canal apropiado. En el otro extremo, las que superen esta horquilla se dirigirán a dos oficinas corporativas en Barcelona y Madrid.

SEGMENTO DE EMPRESAS



Fruto de este interés por ofrecer un mejor servicio a las empresas, "la Caixa" sigue consolidando y mejorando sus herramientas para este segmento. Un buen ejemplo es la Línea Abierta Empresa, un servicio que ha recibido elogios de consultoras independientes y que, en 2008, fue utilizado por 178.817 empresas.

Como parte de su compromiso de proximidad con las empresas, "la Caixa" ofrece, tanto a empresarios como a autónomos, la posibilidad

de obtener ventajas en el uso de tarjetas MasterCard: descuentos en carburantes, factura mensual con IVA de operaciones en estaciones de servicio, seguros de accidentes, Puntos Estrella, etc.

Por último, destacar la línea de financiación en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones de 200 millones de euros. Desde el año 2007, ha permitido financiar un gran número de proyectos de inversión en condiciones ventajosas.

Productos y servicios para empresas y autónomos desarrollados en 2008

Gestión de Impuestos para profesionales

El nuevo servicio permite realizar el pago y presentación de impuestos de la Agencia Tributaria de forma on-line. Está especialmente indicado para profesionales que efectúan la presentación de grandes cantidades de impuestos de la Agencia Tributaria por cuenta de terceros (gestores administrativos, asesores fiscales o graduados sociales, entre otros).

“Nuestro objetivo es ofrecer más servicios a los comercios, proporcionándoles soluciones efectivas como CaixaRápida, que les permite aceptar pagos de

pequeño importe con una operativa ágil y económica. También hemos ampliado y diversificado la oferta de terminales para adaptarnos a las distintas tipologías de comercios, con nuevos terminales como los móviles con conexiones GPRS que, sin coste telefónico adicional, permitirán que el cliente firme directamente en la pantalla del TPV, eliminando la impresión del comprobante en papel y la necesidad del comercio de custodiar el mismo.”



José Antonio Sacristán Fuster, director de Operaciones de Banca electrónica, en la foto acompañado de su equipo: Juan José Gómez, Roberto Alcañiz y (de pie) Carlos Santiago Dotu (de proyectos de Banca Electrónica) y Cristina Raventós.



Servicio CaixaRápida

Destinado a comercios que disponen de TPV: elimina todas las barreras para que el comercio acepte el pago con tarjetas de las operaciones de pequeño importe y además, agiliza la operativa para el comercio al suprimir, para las operaciones de importe inferior o igual a 10 €, la firma del cliente y el archivo de la copia.

Sector Agrario

Las especificidades del sector agrario se traducen, año tras año, en nuevos productos y servicios especialmente pensados para satisfacer las necesidades de sus profesionales, así como de cooperativas agrícolas y ganaderas.

La Libreta AgroCaixa, junto con una nueva aplicación para la gestión de los recibos que los comuneros pagan a sus comunidades regantes, son dos de los servicios de referencia en el ámbito rural.

La participación y colaboración a través de acuerdos con cooperativas, congresos, ferias y administraciones es otra de las vías de apoyo al sector más destacables. Su entrada en el proyecto pionero MERCoPAC en 2007, y su participación en ferias como ExpoOliva, Agroexpo, la Fira Sant Miquel de Lleida o la Feria de la Maquinaria de Lerma son un ejemplo de la implicación de “la Caixa”.

Tratándose de un sector con necesidades muy concretas, la formación y especialización de los empleados resulta clave, y en este sentido la Entidad dispone de 470 oficinas especializadas, que han dado una respuesta a las necesidades de este segmento. A finales de 2007, más de 215.000 clientes confiaban ya en “la Caixa”, cifra que en 2008 se ha incrementado hasta alcanzar los 234.705 clientes.

DURANTE EL AÑO 2008 SE HA CONCRETADO YA EL LANZAMIENTO DE 68 CENTROS DE EMPRESAS QUE CONFIGURARÁN LA RED ESPECIALIZADA CREADA PARA ESTE SEGMENTO

Apoyamos

a los emprendedores rurales

Casa rural

Cooperativa agrícola

Centro interpretación de la naturaleza

Agrotienda

Museo temático

Agencia guías turísticos

Centro de informática

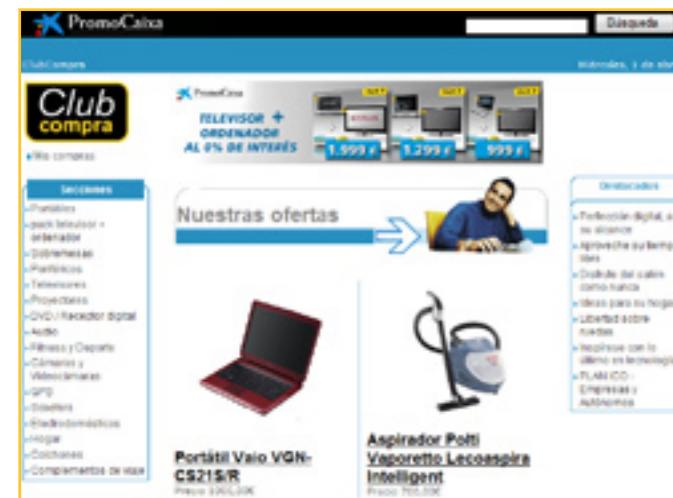
AgroCaixa

Soluciones más allá del negocio bancario de "la Caixa"

"la Caixa" tiene un conjunto de filiales que dan servicio a la entidad financiera y a otros clientes en sectores de actividad relacionados con la gestión comercial, la construcción y las nuevas tecnologías.

PromoCaixa

La actividad de PromoCaixa se centra en la información, asesoramiento y promoción para la comercialización de bienes muebles y servicios propios o ajenos y sus líneas de negocio principales son: la gestión del programa de Puntos Estrella de "la Caixa", la venta del programa Puntos Estrella a comercios, la gestión de servicios de marketing y de información así como de las compras de promociones de "la Caixa" y del Club Compra y, finalmente, la gestión de programas de fidelización de clientes de otras empresas.



ServiHabitat

Esta empresa de "la Caixa" lleva a cabo la construcción, adquisición, promoción, venta, administración y explotación en arrendamiento de bienes inmuebles relacionados con particulares, promotores, industria turística y centros comerciales, prestando los siguientes servicios: gestión de venta de inmuebles, gestión de subastas inmobiliarias, project management por cuenta propia y de terceros y administración de inmuebles procedentes de subastas y operaciones de leasing inmobiliario.



Sumasa

Sumasa gestiona por cuenta de terceros toda clase de servicios en relación con la construcción y el mantenimiento de edificios e instalaciones y también en relación con la compra y el suministro de artículos de oficina. Además también gestiona la explotación de plataformas informáticas y aplicaciones a través de Internet u otros medios.

Respuestas a nuevas necesidades de jóvenes, gente mayor y emprendedores

Punto de partida: Por coherencia con los principios de "la Caixa", resulta necesario desarrollar medidas que ayuden a aquellos sectores de la sociedad que necesitan recursos y cuyo rol resulta vital para la sociedad, en especial jóvenes, ancianos y jóvenes emprendedores.

Dónde estamos: Durante 2008, se han entregado un total de 1.194 viviendas asequibles para jóvenes y personas mayores y estamos construyendo 888 viviendas más. Asimismo, la inversión para el apoyo a nuevos proyectos empresariales ha ascendido a 22 millones de euros.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" pretende aumentar el número de promociones de viviendas asequibles para los sectores más desamparados, en colaboración con los ayuntamientos. En cuanto al sector empresarial, el Premio EmprendedorXXI ya es uno de los premios de referencia en España y se prevé que la participación aumente año tras año.

"la Caixa" vela por los intereses de los sectores que más ayuda necesitan en la sociedad. Dentro de ese grupo, los jóvenes, las personas mayores y los emprendedores son los colectivos que reciben una mayor consideración por parte de la Entidad. Para "la Caixa", dar respuesta a las necesidades y desafíos de estos colectivos es una prioridad, aportando soluciones y coherencia a los valores de promoción, solidaridad e integración que la Entidad ha puesto en práctica durante su existencia.

Para tener una estructura empresarial moderna, hay que promocionar el desarrollo, la investigación y los proyectos empresariales innovadores. Bajo este principio, "la Caixa" financia

proyectos a través de sus sociedades de capital riesgo, consciente de que la mejor manera de alcanzar un futuro mejor es invertir en los jóvenes empresarios en el presente.





826 en Cataluña. En estas acciones de promoción de vivienda asequible, "la Caixa" ha contado con la necesaria colaboración de los ayuntamientos, que harán posible la construcción de 1.749 viviendas más, hasta llegar a un total de 3.000. En total, durante el año 2008, la inversión total realizada por "la Caixa" ha sido de 52 millones de euros.

En el sorteo, realizado ante notario, de estas viviendas asequibles promocionadas por "la Caixa", pueden participar las personas menores de 35 años o mayores de 65, empadronados en la zona de la promoción y con unos ingresos limitados. La duración del contrato de alquiler es de cinco años para los jóvenes, mientras que para los ancianos el alquiler es prorrogable. Las viviendas tienen una superficie aproximada de entre 40 y 55m², y se han construido siguiendo medidas que reducen el impacto medioambiental.

Programa Vivienda Asequible para Familias

Recientemente, y dada la demanda actual de vivienda por parte de las familias, la Obra Social de "la Caixa" ha acordado la ampliación del proyecto con un nuevo programa de vivienda asequible para familias, con el compromiso de construir 1.000 viviendas adicionales destinadas a este colectivo.

Vivienda Asequible

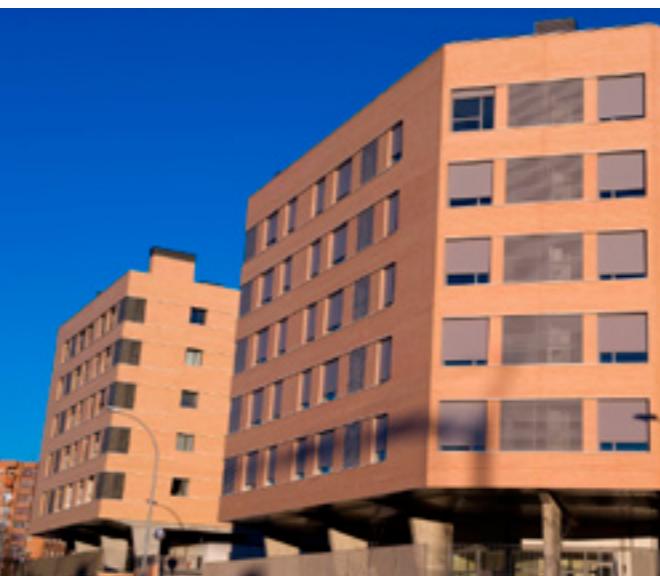
Una de las principales preocupaciones de los jóvenes es la dificultad de acceso a una vivienda. Las dificultades para encontrar un hogar se hacen especialmente patentes en el colectivo de edad de 30 a 35 años, aunque también afecta a los mayores de 65. Es por esta razón que "la Caixa" puso en marcha el programa Vivienda Asequible, gracias al cual ha entregado un total de 353 viviendas de alquiler durante 2008.

En este sentido, la Entidad ha entregado hasta 1.194 viviendas, de las cuales 368 se encuentran en Madrid y

La duración del contrato de alquiler es de cinco años prorrogable, aunque también se contempla la posibilidad de la opción de compra, siempre que ésta sea posible. Las viviendas tendrán una superficie superior a 50m², y se construirán también siguiendo medidas que reducen el impacto medioambiental.

La totalidad de ambos programas prevé una inversión total de 573 millones de euros.

LA INVERSIÓN DE "LA CAIXA" EN CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN DE VIVIENDAS ASEQUIBLES PARA JÓVENES Y ANCIANOS DURANTE 2008 ASCIENDE A 52 MILLONES DE EUROS



Vivienda asequible: una promoción rigurosa

Con el ánimo de cumplir los principios y valores básicos que inspiraron el programa de viviendas asequibles, "la Caixa" exige algunos requisitos básicos e imprescindibles a aquellas personas que quieran beneficiarse del plan.

Programa para jóvenes y mayores: los solicitantes deben tener una edad inferior a los 35 años, para los jóvenes, y más de 65 para las personas mayores. La renta máxima familiar de los aspirantes deberá ser, además, inferior a 4,5 veces el IPREM vigente. El alquiler de las viviendas, por otro lado, no debe superar el 30% de dicha renta familiar. Por último, el solicitante no podrá pertenecer a una unidad familiar de más de dos miembros, y ni él ni ningún miembro familiar podrá ser titular de una vivienda en propiedad.

Programa para familias: no se requiere límite de edad para los solicitantes y está orientado a familias. La renta máxima familiar de los aspirantes deberá ser inferior a 5,5 veces el IPREM vigente. El alquiler de las viviendas, por otro lado, no debe superar el 30% de dicha renta familiar.

Emprendedores

Uno de los valores corporativos más destacables de "la Caixa" es su espíritu emprendedor. Fiel a sus compromisos con la sociedad, la Entidad ofrece apoyo a diversos proyectos empresariales. En este sentido, "la Caixa" ha ideado una serie de iniciativas destinadas a fomentar y realizar los proyectos de los jóvenes emprendedores bajo el Programa EmprendedorXXI, estructurado en los ejes de sensibilización, formación y nuevos instrumentos de financiación.

El eje de sensibilización del Programa EmprendedorXXI pretende mostrar y concienciar a la sociedad del importante papel social que desempeñan los

emprendedores. En este sentido se participa activamente en jornadas divulgativas, tales como el Día del Emprendedor, y la creación del portal www.emprendedorxxi.es. En este portal, además de los diversos estudios que "la Caixa" publica sobre la materia, los jóvenes emprendedores pueden encontrar información sobre los trámites para la creación de empresas, consejos para la internacionalización y guías para mejorar en innovación.

LA INVERSIÓN EN NUEVOS PROYECTOS EMPRESARIALES INNOVADORES A TRAVÉS DE SUS SOCIEDADES DE CAPITAL RIESGO EN EL 2008 SE SITÚA EN 5'2 MILLONES DE EUROS

Premio EmprendedorXXI

Una vez más, durante el año 2008 se entregó el Premio EmprendedorXXI, en colaboración con el Ministerio de Industria, para recompensar y promover las iniciativas empresariales especialmente prometedoras. En esta ocasión, el premio nacional recayó en la empresa Avanzare Innovación Tecnológica S.L., de la comunidad autónoma de La Rioja, que se llevó un paquete de acciones de estrategia, formación, internacionalización y comunicación valorado en 20.000 €, que incluye un curso en la Universidad de Cambridge, la asistencia a un puente tecnológico, una ayuda de 2.500 € para la participación en ferias internacionales y la búsqueda de nuevo capital para la empresa, así como el asesoramiento de un reputado mentor internacional que guiará a la empresa en su desarrollo y crecimiento.

Este premio se ha convertido en uno de los reconocimientos más importantes para las empresas españolas en expansión y se prevé que en futuras ediciones la participación aumente. Así, si durante 2007 el número de empresas inscritas fue de 228, en el año 2008 participaron 15 Comunidades Autónomas con un total de 235 proyectos y más de 600 emprendedores.

**PREMIO
EM-
PRENDE-
DORXXI
2008**

El eje de formación es básico para crear una futura cultura empresarial mediante el incentivo de la iniciativa empresarial en la universidad, escuelas de negocio y el mundo educativo en general. Por esta razón "la Caixa" lleva a cabo colaboraciones para impartir seminarios acerca de la innovación y el emprendimiento, además de cursos para mejorar la formación de los profesores y técnicos del centro educativo.

En lo referente al tercer eje, financiación, la Entidad ha creado varias redes de 'business angels' a nivel regional. El Grupo "la Caixa" ha creado, a través de su gestora Caixa Capital Risc, dos sociedades de capital riesgo: Caixa Capital Semilla (con un fondo de 15 millones de euros comprometidos por la entidad) y Caixa Capital Pyme Innovación (fondo de 31 millones de euros, de los que 25 han sido aportados por "la Caixa" y el resto por la Empresa Nacional de Innovación y el Institut Català de Finances). Ambas sociedades tienen como objetivo financiar los primeros pasos de nuevos proyectos empresariales innovadores y, hasta el 2008, se ha invertido en 61 proyectos. La inversión total en estos proyectos asciende a 22 millones de euros en empresas que cuentan con una plantilla global de 630 empleados.

En su edición de 2008, el Programa EmprendedorXXI ha patrocinado 18 actividades emprendedoras y de innovación. Además se ha contribuido

a la creación de programas específicos para proyectos empresariales innovadores en los sectores de Ciencias de la Vida y TIC/Internet. Estos proyectos han contado con la intervención de más de 50 empresas.

Apoyo a las mujeres emprendedoras

En el mes de junio "la Caixa" volvió a mostrar su apoyo a las mujeres emprendedoras con su participación, a través de una conferencia impartida por el Director General de la Entidad, en la edición 2008 de los premios International Women's Entrepreneurial Challenge (IWEC) celebrados en el Harvard Club de Nueva York. Estos galardones reconocen a las doce mujeres emprendedoras con más éxito del mundo.

Los premios, creados en 2006 por la Cámara de Comercio de Barcelona, la Cámara de Comercio de Manhattan y la Federación de Cámaras de Comercio Indias, han premiado a las empresarias españolas Núria Basi (presidenta de Armand Basi), Nani Marquina (fundadora de Nanimarquina) y María del Pino Velásquez (directora general de Unísono Soluciones de Negocio). Entre el resto de ganadoras se pueden encontrar empresarias de Nigeria, Sudáfrica, la India, Kenia y los Estados Unidos, con negocios dedicados a bienes de consumo, al arte o a las finanzas, entre otros campos.

Productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible

Punto de partida: Es necesario facilitar el acceso a nuevos productos que, además de proporcionar rentabilidad a los clientes, reviertan en el desarrollo de la sociedad y el respeto por el medio ambiente.

Dónde estamos: En 2008, "la Caixa" ha consolidado el Depósito Solidario y el Depósito Estrella Solidario, entre otras modalidades de inversión responsable, a través de los que se ha contribuido al desarrollo de proyectos sociales.

Dónde queremos llegar: Ser la Entidad de referencia en productos financieros socialmente responsables, ampliando las opciones de inversión de los clientes que apuesten por una rentabilidad sostenible.

Cada vez más, la sociedad exige un modelo de gestión de sus ahorros que, además de rentabilidad, contribuya al desarrollo de un mundo mejor. La creación de diversos productos de inversión que revierten en los colectivos más desfavorecidos ha centrado un año más el esfuerzo de "la Caixa" en este ámbito.

Por eso, "la Caixa" pone alcance de sus clientes diversas modalidades de inversión y ahorro que hacen compatible la actividad financiera con la responsabilidad social.

Mano a mano con "la Caixa", diversas entidades sociales y organizaciones no gubernamentales han concretado la inversión socialmente responsable en diversos acuerdos de colaboración en favor de un desarrollo financiero sostenible.

Inversión socialmente responsable

Un año más, "la Caixa" impulsa la actividad de FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable, resultado de la integración en 2008 de los fondos FonCaixa Cooperación y FonCaixa 133 Socialmente Responsable. Creado por "la Caixa" para promover de forma explícita la inversión responsable, este fondo solidario destina 35 puntos básicos de la comisión de gestión a la Fundación "la Caixa".

Por otro lado, destaca FonCaixa Privada Fondo Activo Ético, FI, un fondo de renta variable mixta internacional a través del cual la gestora cede un 0,375% de la comisión de gestión a ONGs escogidas por los partícipes. Todas sus inversiones, que ascienden a 8,8 millones de euros en 2008, han



seguido los criterios establecidos por la Comisión Ética y filtradas por el centro de inversión ético EIRIS.

Junto con sus clientes, "la Caixa" hace extensible a sus empleados su compromiso por la inversión responsable. Los fondos de pensiones se han consolidado como una herramienta eficaz para promover un ahorro sostenible. Durante 2008, el fondo de pensiones de los empleados invirtió un importe de 29,3 millones de euros en fondos socialmente responsables, ello representa un 6,51% de la cartera de renta variable y un 1,42% del total invertido.

Con fecha 17 de noviembre se solicitó a la Secretaría del PRI de las Naciones Unidas la adhesión del "Fondo de Pensiones Caixa 30" a los Principios de Inversión Responsable, la cual ha sido confirmada e incluido el fondo en el listado publicado en la Intranet.

Sostenibilidad y transparencia

El índice FTSE4GOOD EUROPE integra los valores escogidos por los fondos socialmente responsables de "la Caixa". Este índice garantiza que todas las inversiones se dirigen hacia compañías que cumplen estándares reconocidos de responsabilidad social. De esta manera, han quedado excluidos fabricantes de tabaco, armamento, plantas nucleares y otras empresas que desempeñan su actividad al margen de la sensibilidad social y el respeto por el medio ambiente.

LOS FONDOS DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS SE HAN CONSOLIDADO COMO UNA HERRAMIENTA EFICAZ PARA PROMOVER UN AHORRO SOSTENIBLE. COMO HECHO RELEVANTE, CABE MENCIONAR QUE LA COMISIÓN DE CONTROL DEL FONDO DE PENSIONES CAIXA 30 DE LOS EMPLEADOS ACORDÓ EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2008 SOLICITAR SU ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE DE LAS NACIONES UNIDAS (UNPRI)

Productos financieros solidarios

En 2008, "la Caixa" ha consolidado dos de sus productos financieros solidarios que, además de proporcionar rentabilidad, contribuyen al desarrollo.

Uno de ellos, el Depósito Estrella Solidario, surgió en 2007 de entre las 10.000 ideas y sugerencias que los empleados de "la Caixa" propusieron a través del 'Buzón de sugerencias'.

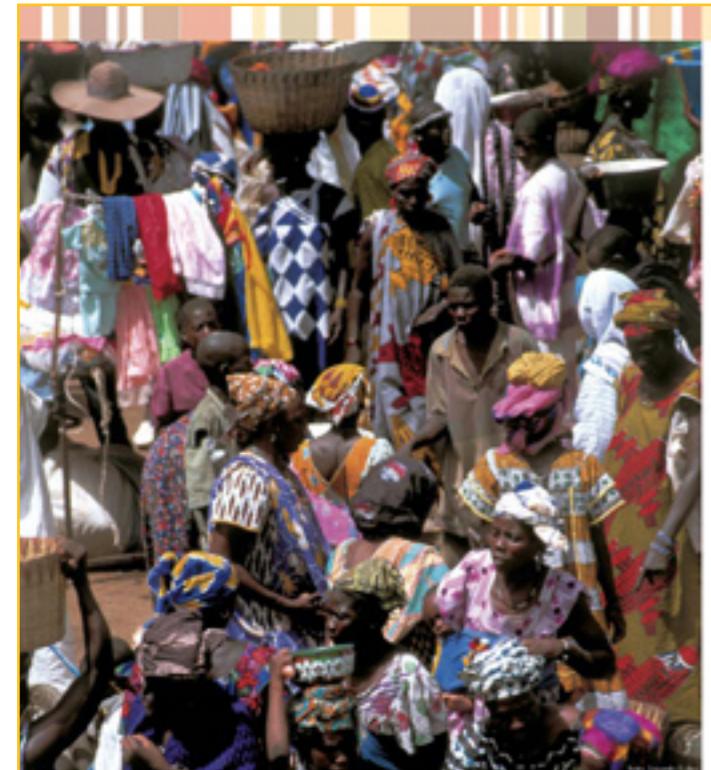
Depósito Solidario

Este depósito de ahorro permite al cliente destinar la totalidad o parte de los beneficios que genera su inversión a proyectos sociales de diferentes ONGs. Por sus características, el Depósito Solidario ha sido muy bien recibido en 2008 entre un abanico de

perfiles inversores muy heterogéneo, puesto que el único requisito es la aportación mínima de 1.000 € a un plazo de un año.

Depósito Estrella Solidario

Lanzado en diciembre de 2007, a través de este depósito los clientes han contribuido a financiar con los intereses de sus ahorros un programa a escoger entre los proyectos sociales de Cruz Roja, Médicos Sin Fronteras, Cáritas e Itermón Oxfam en Mozambique, Bolivia, Zimbabwe y Sudán. Los titulares del depósito han sido informados por el programa de Cooperación Internacional de la Obra Social de la evolución del proyecto escogido.



Depósito Estrella Solidario

Médicos Sin Fronteras

Atención integral del VIH/sida en Bulawayo (Zimbabwe)

Donativo de 120 euros: con 120 euros podemos ofrecer un tratamiento pediátrico contra el sida, durante 1 año, a dos niños de la población de Bulawayo (Zimbabwe).

Importe	1 mes	3 meses	6 meses
1.950,4	3.600,4	2.475,4	
Plazo	6 meses	12 meses	18 meses
Tasa	4,21%	4,05%	4,05%
Interés nominal anual	4,21%	4,05%	4,05%

Cruz Roja

Ayuda sociosanitaria y productivo a personas y familias afectadas por la sida

Donativo de 100 euros: con una aportación de 100 euros podemos ofrecer asistencia domiciliaria a 3 familias afectadas de VIH/sida, durante 1 año, en Mozambique.

Importe	1 mes	3 meses	6 meses
1.800,4	3.050,4	2.610,4	
Plazo	6 meses	12 meses	18 meses
Tasa	4,21%	4,05%	4,05%
Interés nominal anual	4,21%	4,05%	4,05%

Estas entidades remiten al cliente el certificado del contrato para poder practicar la deducción en el Impuesto sobre la Renta. En estos depósitos la rentabilidad es efectiva. Dicha remuneración, una vez practicada la deducción del IRPF, se aplicará a los correspondientes ONGs en concepto de donativo.

Servicios de "la Caixa" al Tercer Sector

Para incrementar año tras año su contribución a la sociedad, es imprescindible agilizar y mejorar las relaciones con las organizaciones no gubernamentales. Con el fin de fomentar las aportaciones financieras en proyectos solidarios, "la Caixa" tomó la decisión de eliminar los costes de gestión de todas aquellas transferencias realizadas en concepto de donativo a cuentas autorizadas y acreditadas. Fruto de esta determinación, en 2008 el volumen de exención de cobro de comisiones en transferencias ha ascendido a 450.000 euros, sin contar con la exención realizada a las mismas organizaciones en su operativa.

'Puntos Estrella'

"la Caixa" pone a disposición de los clientes nuevas y sencillas opciones que hacen más accesible la contribución de los clientes a proyectos solidarios. La cesión de los 'Puntos Estrella' que acumulan los clientes ha sido una de las modalidades de más éxito durante 2008. El programa de 'Puntos Estrella' ofrece al cliente dos vías de contribución: convirtiendo los puntos en aportaciones monetarias o bien canjeándolos por productos vinculados al comercio justo.

En 2008, "la Caixa" y PromoCaixa han realizado un esfuerzo por potenciar el número de proyectos, de organizaciones sociales y medioambientales y de artículos de comercio justo en el catálogo de regalos, así como su difusión a los clientes de la Entidad.

En este sentido, el cliente que ha optado por el donativo económico ha podido escoger entre 97 proyectos. A través de esta iniciativa se han canjeado donativos por valor de 351.608 millones de euros, canalizados a través de 31 entidades no lucrativas.

En cuanto a la gestión del programa, en 2008 se han llevado a cabo diversas mejoras para el cliente, como la posibilidad de obtención de un duplicado del justificante de adquisición del regalo como garantía del producto, la mejora en los plazos de entrega o la posibilidad de agrupar en una cesta de compra los artículos de regalo solicitados.

En 2009 se va a potenciar el catálogo físico y virtual de productos relacionados con organizaciones sociales y medioambientales en línea con lo realizado en 2008.



3

Contribución al bienestar de la sociedad

- 3.1 Creación de empleo y contribución a la economía
- 3.2 Inversión de "la Caixa" en Obra Social
- 3.3 Alianza empresarial para la vacunación infantil
- 3.4 Innovación en servicios financieros
- 3.5 Satisfacción de clientes y empleados
- 3.6 Comprometidos con el entorno ambiental
- 3.7 Un buen lugar para trabajar
- 3.8 Participación institucional y difusión del conocimiento

3.1 Creación de empleo y contribución a la economía

Como parte del compromiso responsable de "la Caixa", la Entidad contribuye al progreso de la sociedad

a través de su actividad financiera generando un impacto directo positivo sobre la economía y el empleo.

Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo "la Caixa"	2007	2008
(Importes en miles de euros)		
Valor económico generado	6.752.489	7.005.351
Margen Bruto	6.255.527	6.981.336
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	57.674	26.478
Beneficios / (pérdidas) de activos no corrientes en venta	439.288	-2.463
Valor económico distribuido	3.572.503	3.821.399
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	826.148	902.454
Gastos de personal	1.970.515	2.112.575
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	138.680	45.369
Resultado atribuido a la minoría	137.160	261.001
Dotación a la Obra Social	500.000	500.000
Valor económico retenido	3.179.986	3.183.952

Nota 1: datos obtenidos de las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2008.

Nota 2: en el ejercicio 2008 ha entrado en vigor la Circular 6/2008 del Banco de España, que ha introducido diversos cambios en el formato de cuenta de resultados de las entidades financieras. La información comparativa del ejercicio 2007 presentada en el indicador EC 1 ha sido adaptada al nuevo formato de cuenta de pérdidas y ganancias y por ese motivo no coincide con la presentada en el informe del año anterior.

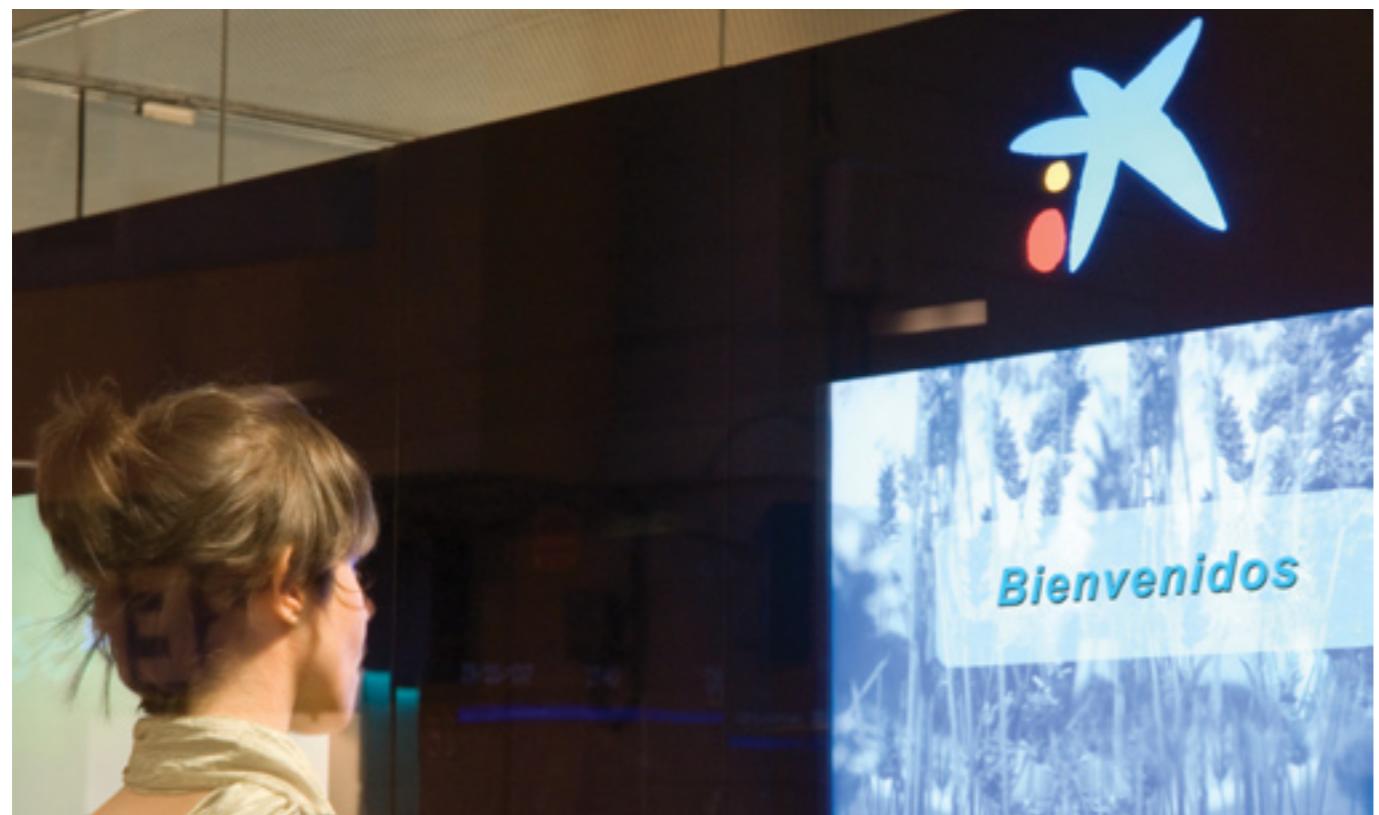
	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Impacto directo e indirecto en la creación de empleo	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar a "la Caixa" como la primera Entidad financiera en creación de trabajo estable en España 	<ul style="list-style-type: none"> 1.330 nuevos contratos en la red de oficinas, además de las incorporaciones procedentes de la adquisición de Morgan Stanley 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la política de recursos humanos, adecuándola al nuevo entorno económico.
Igualdad de oportunidades, incidencia en el colectivo de jóvenes y territorialidad	<ul style="list-style-type: none"> Mantenerse como la Entidad financiera preferida por los jóvenes para trabajar Continuar creando empleo de calidad en zonas de escasa población 	<ul style="list-style-type: none"> No existen avances significativos al respecto. 	<ul style="list-style-type: none"> No existen previsiones relevantes al respecto.
Creación de empleo a través del programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa", MicroBank y emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar paulatinamente las cifras de adhesión de empresas al programa Incorpora, así como la del número total de personas beneficiadas. Crecimiento de los microcréditos concedidos por MicroBank y de las ayudas a emprendedores, sin perder el nivel de rigor y exigencia de los proyectos financiados. 	<ul style="list-style-type: none"> El Programa Incorpora ha facilitado la incorporación laboral de 5.959 personas. Primera edición de los Premios Incorpora, con 177 candidaturas. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar potenciando el programa Incorpora de la Obra Social, MicroBank y las iniciativas dirigidas a emprendedores para favorecer la integración de personas en el mercado laboral.
	<p>Lógicamente, las acciones que impulsa "la Caixa" tienen también un impacto indirecto sobre la sociedad, ya que para ello cuenta con proveedores y éstos, a su vez, se sirven de otras empresas que, en definitiva, contribuyen al crecimiento de la economía, en conjunto, el resultado es una gran cadena de creación de valor, con un impacto considerable sobre el PIB. Según datos de la tabla input-</p>	<p>output de la economía española, de cada 100 euros de valor añadido que aporta el sector de servicios de intermediación financiera, 35 euros corresponden indirectamente a "la Caixa".</p> <p>Sumado el impacto directo e indirecto sobre el PIB, la contribución de la Entidad al PIB español asciende a un 0,56%.</p>	<p>Durante el año 2008, la aportación directa al PIB español fue de un 0,42% del total y la generación de empleo directo de "la Caixa" e indirecto a través de la actividad de los programas de integración laboral de la Obra Social de "la Caixa" fue de más de 6.000 personas.</p>

Impacto directo e indirecto en la creación de empleo

Punto de partida: "la Caixa" ha asociado siempre su crecimiento a la creación de empleo de calidad.

Dónde estamos: La fortaleza del crecimiento de la actividad de "la Caixa" la ha convertido en la entidad española del sector financiero que más empleo ha generado en los últimos 10 años.

Dónde queremos llegar: Seguir vinculando el crecimiento de la Entidad con la creación de empleos de calidad.



La creación de empleo es uno de los motores que intervienen de forma más directa en la generación de riqueza, lo que se traduce en bienestar para las personas. Con sus 5.530 oficinas, la red española

de "la Caixa" es la más amplia del sector financiero. La Entidad no sólo gana presencia en España, sino que también crece hacia el exterior –Rumanía y Polonia son algunos ejemplos–.

SI EN EL AÑO 2007 SE INCORPORARON MÁS DE 1.000 PERSONAS A "LA CAIXA", A LO LARGO DE 2008 Y, A PESAR DEL DETERIORO DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA, ESTA CIFRA HA SEGUIDO CRECIENDO EN UNA PROPORCIÓN SIMILAR

Por otro lado, la red se amplía también en número total de personas. Si en el periodo 2006-2007 se incorporaron más de 1.000 personas a la Entidad, a lo largo de 2008, a pesar del deterioro de la situación económica, esta cifra ha seguido creciendo en una proporción similar, consolidando a "la Caixa" como la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España.

A lo largo del último año, "la Caixa" ha iniciado la apertura de 68 centros de empresa, correspondientes al negocio de Banca de Empresas. Esta iniciativa implica a 650 empleados, de los cuales un 14% son nuevas incorporaciones.

"Escogí "la Caixa" por la imagen humana que transmite, porque es una Entidad de referencia incluso para familiares y amigos que trabajan para otras entidades y, además, por el prestigio de formar parte de la primera caja nacional".

Sofía Sánchez Borrás, empleada, oficina 5921- Xàtiva-Baixada del Carme

Paralelamente, la adquisición del negocio de Banca Privada de Morgan Stanley ha representado un incremento del número de trabajadores en esta área.

Concretamente, se han integrado 400 empleados, el 70% de los cuales se dedican al negocio de Banca Privada.

A pesar de las reubicaciones que ha comportado estas nuevas ramas de negocio la cifra de nuevos contratos asciende a 1.239.

Además del progresivo incremento de la plantilla, "la Caixa" ha impulsado otras medidas destinadas específicamente a colectivos con dificultad para acceder al mercado laboral. A finales de 2008 se ha firmado un acuerdo con la Generalitat de Cataluña para contratar a personas que hayan sufrido maltrato y que, como consecuencia de ello, se encuentran en riesgo de exclusión del mundo laboral.



Igualdad de oportunidades, incidencia en los jóvenes y territorialidad

Punto de partida: La expansión territorial de "la Caixa" se ha realizado creando empleo de calidad, dinamizando el mercado laboral en todo el territorio español y facilitando la incorporación de jóvenes.

Dónde estamos: "la Caixa" ha creado en los últimos 10 años 15.300 empleos.

Dónde queremos llegar: Seguir vinculando el crecimiento de la Entidad facilitando oportunidades de empleo de calidad en todo el territorio nacional y en los países donde la Entidad realice su expansión internacional.

Más allá de las cifras de generación de empleo, "la Caixa" se interesa por abrir sus puertas a profesionales de perfiles diversos, estableciendo como norma básica la igualdad de oportunidades con independencia del género y teniendo en consideración también a las personas con discapacidad. A todos ellos se les ofrece la oportunidad de desarrollar una carrera estable y de futuro.

Dentro de esta diversidad de perfiles, destaca el colectivo formado por personas jóvenes. Muchos de ellos son universitarios que, una vez licenciados, buscan una empresa solvente en la que comenzar su andadura profesional.

El criterio de igualdad es aplicable también a la distribución territorial, ya que "la Caixa" cuenta con oficinas en pequeñas localidades de todo el territorio nacional. Es precisamente esta vocación de presencia generalizada la que contribuye a generar empleo de calidad en zonas con escasa población.

Además de proporcionar empleo estable y diversificado a personas de cualquier condición, "la Caixa" colabora activamente en iniciativas relacionadas con la inserción laboral. En 2008, la Entidad ha elaborado junto a Infoempleo.com la edición de *El Arte de Buscar Empleo*, una guía que pone a disposición de los lectores los conocimientos y herramientas necesarios para encontrar trabajo en un contexto económico globalizado.

La primera edición de esta guía ha contado con una tirada de 12.000 ejemplares.

ADEMÁS DE PROPORCIONAR EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD EN TODO EL TERRITORIO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODAS LAS PERSONAS, "LA CAIXA" COLABORA ACTIVAMENTE EN INICIATIVAS RELACIONADAS CON LA INSERCIÓN LABORAL

Creación de empleo a través del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa", MicroBank y emprendedores

Punto de partida: "la Caixa" ha realizado un importante esfuerzo en los últimos años a favor de la integración al mercado laboral de colectivos en riesgo de exclusión.

Dónde estamos: "la Caixa" contribuye a la creación de empleo en nuestro país a través de: MicroBank, la Obra Social "la Caixa" y EmprendedorXXI.

Dónde queremos llegar: Seguir apoyando el tejido social de nuestro país ofreciendo oportunidades de empleo a personas en riesgo de exclusión social y a emprendedores.

Programa Incorpora de Integración Laboral

La integración laboral es uno de los objetivos de la Obra Social de "la Caixa", especialmente en una coyuntura económica poco favorable como la actual. Tomando como punto de partida que el empleo es un factor determinante para luchar contra la exclusión social, el Programa Incorpora está diseñado para aquellas personas que, por sus condiciones particulares, pueden ser víctimas potenciales de ella.

El objetivo es poner al servicio del tejido empresarial español un programa de responsabilidad social corporativa que favorezca la integración laboral de personas con discapacidades físicas, intelectuales o sensoriales; jóvenes con dificultades para acceder a su primer puesto de trabajo, personas mayores de 45 años sin experiencia laboral; inmigrantes; parados de larga duración

o mujeres afectadas por situaciones de violencia doméstica.

Desde su puesta en marcha, el Programa Incorpora ha permitido la integración laboral de cerca de 10.000 personas, a través de las más de 3.700 empresas que ya se han adherido a esta iniciativa.



Primera Edición de los Premios Incorpora

En reconocimiento a las empresas que están participando en el programa y que integran de una manera voluntaria las preocupaciones sociales en su estrategia empresarial, la Obra Social de "la Caixa" ha convocado en el año 2008 la primera edición de los Premios Incorpora.

De entre un total de 177 candidaturas presentadas, las empresas galardonadas fueron MAPFRE Quavita, Campsa, Hotel Palmeras y Tlseco. Además, el Jurado decidió destacar 14 iniciativas en pro de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social otorgándoles una mención especial. La I edición de los Premios se enmarcó en el Congreso Incorpora, que contó con varias conferencias y mesas redondas para conocer de primera mano la responsabilidad social corporativa y la integración laboral que llevan a cabo grandes empresas. Durante este evento también se analizó la responsabilidad social desde la perspectiva de la pequeña y mediana empresa, así como los principales retos que afrontan los insertores laborales y las estrategias que tienen que seguir para acercarse al mundo de la empresa.



DESDE SU PUESTA EN MARCHA, EL PROGRAMA INCORPORA HA PERMITIDO LA INTEGRACIÓN LABORAL DE CERCA DE 10.000 PERSONAS, A TRAVÉS DE LAS MÁS DE 3.700 EMPRESAS QUE YA SE HAN ADHERIDO A ESTA INICIATIVA.

Con el mismo propósito de trabajar por la integración laboral de personas con dificultades, "la Caixa" ofrece su ayuda para la inserción laboral de mujeres que han sufrido violencia de género y se encuentran en paro: la Entidad ha firmado un acuerdo de colaboración con el Departamento de Trabajo de la Generalitat de Cataluña y otras siete empresas, a través del cual se compromete a contratar, como mínimo, a 6 mujeres de este colectivo durante 2009. En total, el alcance de este acuerdo beneficiará a más de 30 mujeres en paro.

MicroBank

MicroBank, el banco social de "la Caixa", cumple un importante cometido en lo que concierne a fomentar la actividad productiva y la creación de empleo. Por un lado, al conceder microcréditos a personas con acceso limitado al mercado financiero, MicroBank está contribuyendo a fomentar el autoempleo y la inclusión financiera. Por el otro, la financiación de proyectos de negocio de creación y consolidación a microemprendedores, promueve la actividad productiva y la generación de puestos de trabajo. En definitiva, los microcréditos de esta entidad representan un gran estímulo para la generación de empleo, lo que se traduce en una importante contribución a la creación de riqueza y a la cohesión social.

Emprendedores

Asumiendo que el grado de desarrollo de un país se mide, en parte, por la calidad de sus iniciativas emprendedoras, "la Caixa" ofrece un apoyo sólido a las personas que se deciden a iniciar un proyecto empresarial solvente. Con este apoyo se garantiza que ningún emprendedor con un proyecto viable de autoempleo deje de realizarlo por falta de ayudas. Como consecuencia, estos proyectos se convierten en empresas solventes y, por tanto, en una fuente de empleo. Hasta el momento, esta iniciativa se ha concretado en el apoyo a proyectos con una plantilla global de más de 600 empleados.

El apoyo de "la Caixa" a los emprendedores se concreta, asimismo, en la iniciativa EmprendedorXXI, que permite identificar a las empresas de reciente creación más innovadoras y con mayor potencial de crecimiento de cada comunidad autónoma y, a la vez, ofrecerles un reconocimiento que acelere su proceso de crecimiento y consolidación.

El valor de emprender
Personas abriendo futuro

Belén Roldán



Con el apoyo de
"la Caixa"

3.2 Inversión de "la Caixa" en Obra Social

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Contribución de "la Caixa" a la Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> Continuar incrementando los recursos disponibles para la Obra Social, con el objetivo de generar valor desde un punto de vista social y cultural. Desarrollar nuevas acciones que contribuyan a evitar la exclusión social de personas, ya sea por motivos económicos o sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> La Obra Social ha contado con un presupuesto de 500 millones en 2008, lo que supone un 25% de los resultados recurrentes de "la Caixa". Incremento del presupuesto destinado a acciones sociales que pasa a representar un 63,94% del total. Iniciativas orientadas a la lucha contra la pobreza y la exclusión social, a través de programas como CaixaProinfancia, Integración laboral 'Incorpora', Conservación de espacios naturales e inserción social o las becas para internos en centros penitenciarios. Inauguración del CaixaForum Madrid, sede de la Obra Social en la capital de España. Colaboración a nivel internacional mediante la ayuda en desastres y conflictos armados. Programa de vacunación infantil en colaboración con GAVI Alliance. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar dedicando atención a las actividades sociales ante la previsión de nuevas necesidades, dando oportunidades a las personas de cualquier edad y condición.
Impacto de los programas del área social y ambiental de la Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> Trabajar para la erradicación de la pobreza infantil, que afecta aproximadamente a un 14% de los menores que viven en España. Desarrollar nuevas fórmulas y programas que favorezcan la no exclusión de determinados colectivos de la sociedad. Incrementar la conciencia social sobre el respeto al medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> El programa CaixaProinfancia ha ayudado ya a 81.137 niños, con una inversión de más de 49 millones de euros, traducida en unas 200.000 ayudas. A través del programa Incorpora más de 5.900 personas han conseguido acceder al mercado laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Intensificar el trabajo contra la pobreza infantil en un momento de desaceleración económica y con tasas de paro crecientes, especialmente entre determinados colectivos de la sociedad. Firma de nuevos acuerdos con asociaciones para canalizar las ayudas de CaixaProinfancia, incrementando así las ayudas destinadas a los niños en situación o riesgo de exclusión. Continuar favoreciendo la inserción en el mercado laboral de personas en riesgo de exclusión a través del Programa Incorpora y a través de programas como el de Conservación de Parques Naturales.

Contribución de "la Caixa" a la Obra Social

Punto de partida: La Obra Social es el fin social de "la Caixa" y el instrumento a través del cual la Entidad contribuye al desarrollo de nuestra sociedad desde su creación hace más de 100 años.

Dónde estamos: A través de una contribución del 25% de los resultados recurrentes, cifra que ha supuesto 500 millones de euros en 2008, se han realizado proyectos sociales, educativos, culturales y medioambientales para cubrir las necesidades de nuestra sociedad.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" quiere dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos y contribuir a su bienestar, más si cabe en un entorno económico que se está caracterizando por un menor crecimiento y en el que las necesidades sociales emergentes se manifiestan todavía más.

A través de la Obra Social, "la Caixa" actualmente destina a iniciativas sociales un 25% de los resultados recurrentes. En 2008, el presupuesto de la Obra Social ha ascendido a 500 millones de euros, lo que la sitúa un año más como la fundación privada española que más recursos destina a acción social.

Su objetivo es el de dar oportunidades a las personas, con independencia de su edad y condición. Siguiendo este objetivo, en el año 2008 la Obra Social de "la Caixa" ha destinado más de un 60% del presupuesto a proyectos sociales y asistenciales, especialmente a aquellos dedicados a erradicar la pobreza y a proteger a los colectivos socialmente desfavorecidos.

Desde el punto de vista cultural, uno de los hitos más relevantes de 2008 ha sido la inauguración de CaixaForum Madrid, la sede de la Obra Social "la Caixa" en la capital de España. Este espacio supone un centro de acción integral de los programas culturales y sociales de la Obra Social "la Caixa", una filosofía que comparte con el resto de centros, situados en Barcelona, Palma, Lleida y Tarragona.

Las iniciativas que impulsa la Obra Social se desarrollan tanto en nuestro país como en otras zonas necesitadas del mundo, con el objetivo de dar respuesta a proyectos sociales, culturales, educativos y medioambientales, pero también a eventuales desastres naturales o a conflictos bélicos.

Ayudas para desastres naturales y conflictos armados

Los desastres naturales y las situaciones extremas que generan los conflictos armados son algunos de los caballos de batalla de la Obra Social de "la Caixa". A menudo, estas necesidades requieren actuaciones urgentes y las cantidades necesarias son elevadas. Por otro lado, muchas de estas necesidades se acaban recrudeciendo con el tiempo, pasados los primeros momentos críticos, con el riesgo de desatención. "la Caixa" hace un esfuerzo por luchar contra el olvido en estas situaciones de extrema gravedad, ya sea promoviendo campañas de sensibilización o directamente a través de aportaciones.

Durante el año 2008, la Obra Social de "la Caixa" ha donado un millón de dólares para la reconstrucción de la provincia china de Sichuan, afectada gravemente por varios terremotos. Esta aportación servirá para rehabilitar la red sanitaria mediante la construcción de un hospital. De hecho, la relación con China es cada vez más fluida, ya que "la Caixa" cuenta con una oficina de representación en Pekín y está ultimando la apertura de otra en Shanghai (además, participa –a través de Criteria CaixaCorp–, con un 9,3%, en el accionariado de The Bank of East Asia, el quinto mayor banco por activos y el mayor banco local independiente de Hong Kong).

También en 2008, la Obra Social ha llevado a cabo una campaña de sensibilización y recogida de donativos para proyectos de acceso al agua potable en tres países africanos y ha contribuido a la mejora de las condiciones de vida de poblaciones refugiadas de diversos países.

Paralelamente, se han destinado también recursos y esfuerzos para ayudar a las víctimas del ciclón Nargis (Myanmar), así como a las del terremoto que sacudió Perú el año pasado, o a las víctimas del tsunami en Indonesia.

EN 2008, EL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL HA ASCENDIDO A 500 MILLONES DE EUROS, LO QUE LA SITÚA UN AÑO MÁS COMO LA FUNDACIÓN PRIVADA ESPAÑOLA QUE MÁS RECURSOS DESTINA A ACCIÓN SOCIAL

A LO LARGO DEL 2008, EL PROGRAMA INCORPORA INTEGRACIÓN LABORAL DE LA OBRA SOCIAL DE "LA CAIXA" HA AYUDADO A MÁS DE 5.900 PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL HA CONSEGUIR EMPLEO



Entre las acciones sociales más reseñables del 2008 ocupan un lugar destacado los programas de ayuda a colectivos con una problemática específica, como discapacitados, jóvenes, inmigrantes y reclusos. Entre ellos, cabe destacar el programa Incorpora Integración laboral, cuyo objetivo es el de proporcionar oportunidades laborales a colectivos en riesgo de exclusión social como los antes mencionados u otros tales como parados de larga duración, mujeres víctimas de violencia doméstica o mayores de 45 años.

UNO DE LOS HITOS MÁS RELEVANTES DE 2008 HA SIDO LA INAUGURACIÓN DE CAIXAFORUM MADRID, LA SEDE DE LA OBRA SOCIAL "LA CAIXA" EN LA CAPITAL DE ESPAÑA

Por otro lado, durante 2008 la Obra Social ha continuado con las actividades del programa CaixaProinfancia, creado en 2007 para familias con menores en situación o riesgo de exclusión social. También sigue desarrollando acciones en las escuelas a través de los espacios

lúdicos CiberCaixa Escolares, y avanza en su programa de prevención de las drogodependencias dirigido a jóvenes y familias. Estos programas de reciente creación se añaden a los tradicionales de Voluntariado, Personas Mayores, las CiberCaixa Hospitalarias y los programas de Cooperación Internacional y atención a las personas dependientes.

Asimismo, destaca el programa de vacunación infantil que la Obra Social desarrolla en colaboración con GAVI Alliance, la primera alianza mundial de vacunas y lucha global contra la mortalidad infantil. Además, la Obra Social de "la Caixa" también participa en un programa de atención psicosocial a enfermos terminales y sus familiares.

Junto a estos programas, de marcado carácter social, la Obra Social de "la Caixa" impulsa también otras

iniciativas, entre las que destacan la promoción de la excelencia académica y de la igualdad de oportunidades mediante becas de estudios, la protección de espacios naturales, la divulgación de la cultura y del conocimiento científico.



Más becas para la reinserción social de los reclusos

Fiel a su compromiso con la igualdad de oportunidades, "la Caixa" desarrolla, a través de la Obra Social, acciones dirigidas al colectivo de internos en centros penitenciarios. Este año, "la Caixa" ha concedido 952 becas en formación profesional dirigidas a internos, con una inversión media en cada beca en torno a 4.757 euros.

Este programa, diseñado en colaboración con el Ministerio del Interior y la Generalitat de Catalunya, ofrece a los internos la posibilidad de formarse y normalizar su situación personal y profesional una vez accedan al exterior. En el curso 2007-2008, el 93% de los internos becados completó con éxito la formación y un 28% encontraron trabajo gracias a ello.

Impacto de los programas del área social y ambiental de la Obra Social

Punto de partida: El enfoque de las actividades de la Obra Social está orientado a la búsqueda de impacto en términos de cambio social y bienestar. Para ello desarrolla programas en el ámbito social y medioambiental que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas y de la sostenibilidad.

Dónde estamos: Programas como Incorpora, CaixaProinfancia y Voluntariado Corporativo de "la Caixa" son claros ejemplos de iniciativas con un impacto social claro en nuestra sociedad. Los programas a favor del mar y de conservación de parques naturales buscan la preservación de nuestros recursos naturales.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" tiene la voluntad de potenciar sus actividades sociales y medioambientales sin renunciar a las actividades culturales, con el objetivo de contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad.



Programa Incorpora integración laboral

El objetivo del programa es el de facilitar el acceso al mundo laboral a colectivos que se encuentran o corren el riesgo de padecer exclusión social, para así facilitar su integración social. Colectivos como enfermos mentales, jóvenes sin experiencia laboral, personas con discapacidades físicas, intelectuales o sensoriales, personas mayores de 45 años sin experiencia laboral, inmigrantes, parados de larga duración o mujeres afectadas por situaciones de violencia doméstica son sus potenciales beneficiarios.

Este programa cuenta con una red de intermediarios entre las empresas y los colectivos formada por 297 insertores, en colaboración con entidades sociales adheridas al programa. Éstos facilitan el proceso de búsqueda de trabajo, incorporación a las empresas y su posterior adaptación y seguimiento.

De este modo se consigue incrementar el número de oportunidades de empleo para estos colectivos, a la vez que las empresas y empresarios pueden colaborar en la integración laboral, contando con la colaboración de la red de oficinas de "la Caixa". Así, a lo largo del 2008, gracias al programa, más de 5.900 personas consiguieron acceder a un empleo.

Programa para erradicar la pobreza infantil

Se estima que en torno a un 14% de los menores que viven en España están en situación de pobreza. Con el afán de erradicar esta situación, "la Caixa" puso en marcha en 2007 su programa CaixaProinfancia, un fondo económico de ayudas dirigido a hogares con menores de 16 años en riesgo de exclusión social. En 2008, este programa ha ayudado a 81.137 niños y niñas.

La Obra Social ha destinado para el programa más de 49 millones de euros, que se han traducido en 198.822 ayudas. El 45% de las familias que reciben ayudas del programa son monoparentales, generalmente una mujer sola con hijos a su cargo. Destaca el hecho de que, en la segunda mitad de 2008, las ayudas a menores aumentaron un 33%. Esta aportación garantiza la promoción socioeducativa del niño, y se materializa en ayudas para ropa escolar, ortopedia, colonias y campamentos infantiles, atención psico-educativa y ayuda a la primera infancia.



Las ayudas que otorga el programa CaixaProinfancia se canalizan a través de entidades sociales, que utilizan su infraestructura y posicionamiento en cada punto del territorio para dar la mejor utilidad a los recursos invertidos. Actualmente, hay un total de 30 convenios de colaboración con organizaciones de toda España. No obstante, y dado que estas organizaciones se apoyan a menudo en otras entidades, el total de asociaciones se eleva a más de 200.

Programa de voluntariado corporativo

Las inquietudes solidarias de los trabajadores de "la Caixa" encuentran respuesta a través del programa de voluntariado de la Entidad. El Programa de Voluntariado Corporativo ha facilitado la creación de asociaciones de voluntarios de "la Caixa", en las que participan empleados del grupo en activo, jubilados y sus familiares y amigos. La misión de las asociaciones de voluntarios de "la Caixa" es realizar actividades de voluntariado en beneficio de la sociedad como vía de participación personal en la Obra Social.

Con el fin de incentivar e impulsar este tipo de iniciativas de voluntariado, la Entidad aporta los recursos necesarios para financiar las actividades de los voluntarios, proporciona asesoramiento, formación y posibilidades de acción voluntaria y apoya a la juntas directivas de las asociaciones para que ofrezcan a sus voluntarios diversas opciones de acción solidaria.

EN 2008, EL PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA HA AYUDADO YA A 81.137 NIÑOS Y NIÑAS, DESTINANDO UN TOTAL DE MÁS DE 49 MILLONES DE EUROS

Fruto de este programa, actualmente existen en España un total de 45 asociaciones de voluntarios, repartidas por diferentes provincias españolas. Sus ámbitos de actuación están relacionados con alguna de las siguientes áreas:

- Asistencia a personas necesitadas.
- Actividades lúdicas con personas en riesgo de exclusión social.
- Iniciativas educativas de integración.
- Colaboraciones en entidades sociales.
- Actividades relacionadas con el respeto al medio ambiente.
- Campañas de Navidad.
- CooperantesCaixa: Voluntariado internacional.
- Apoyo a la gestión de entidades sociales.

Cada asociación decide de forma autónoma las actividades que desea realizar, las entidades sociales con la que colabora y ofrece a sus socios participar en ellas. De este modo, las actividades se adecuan a las inquietudes y realidad social de cada lugar.

Durante el año 2008, en las 45 asociaciones de voluntarios de "la Caixa" están inscritos 2.538 personas (de los cuales 2.109 son empleados del Grupo "la Caixa", el resto son personas jubiladas, amigos y familiares), que han realizado un total de 980 acciones de voluntariado con 23.480 participaciones de los voluntarios.

Solidaridad Empleados

A lo largo del 2008 desde el Área de Responsabilidad Corporativa se puso en marcha el proyecto Solidaridad Empleados, programa a través del cual se ofrece a todos los empleados de la Entidad la posibilidad de, a partir de un euro al mes, participar en la financiación de proyectos humanitarios.

A finales de 2008, 506 empleados decidieron participar en el programa aportando más de 44.000 euros para tres iniciativas, el Programa Incorpora, del Área de Integración Social de la Fundación "la Caixa"; GAVI Alliance, para la lucha contra la mortalidad infantil en países desfavorecidos a través de la vacunación a niños menores de cinco años, finalmente, la Fundación MCCH para la formación de mujeres emprendedoras en Ecuador, un programa gestionado por el Área de Cooperación Internacional de la Fundación "la Caixa".

Los empleados voluntarios de "la Caixa", en activo o jubilados, realizan numerosas actividades solidarias como, en este caso, una visita al zoológico Bioparc de Valencia con niños en riesgo de exclusión social.



EL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO HA FACILITADO LA CREACIÓN DE ASOCIACIONES DE VOLUNTARIOS DE "LA CAIXA" EN LAS DIFERENTES PROVINCIAS ESPAÑOLAS, EN LAS QUE PARTICIPAN EMPLEADOS DEL GRUPO EN ACTIVO, JUBILADOS Y SUS FAMILIARES Y AMIGOS



Voluntariado corporativo

	2008
Número total de asociaciones de voluntarios existentes	45
Número de empleados voluntarios	2.109
Voluntarios que son empleados en activo	90%
Voluntarios que son jubilados	10%
Número total de voluntarios	2.538
Número total de acciones solidarias desarrolladas	980
Participaciones de los voluntarios en dichas acciones solidarias	23.480

A LO LARGO DE 2008, MÁS DE 500 EMPLEADOS DE LA ENTIDAD PARTICIPARON EN EL PROGRAMA SOLIDARIDAD EMPLEADOS PARA LA FINANCIACIÓN DE DIFERENTES PROYECTOS HUMANITARIOS MEDIANTE LA DONACIÓN MENSUAL A TRAVÉS DE SU NÓMINA

Programas ambientales

Asumiendo su liderazgo en acción social y medioambiental, "la Caixa" cuenta con un Programa de Medio Ambiente, cuyos principales ámbitos son la biodiversidad –protección de especies en peligro y conservación de ecosistemas y hábitats frágiles, tanto terrestres como marinos– y los residuos –prevención y minimización de su generación–. Este programa dirige sus acciones en una triple dirección:

- El conocimiento y la sensibilización del ciudadano.

- La investigación de los expertos.
- La acción sobre el medio natural.

En conjunto, las diferentes acciones persiguen a la vez un ambicioso objetivo: el de la concienciación y el cambio cultural de actitud. En esta diversidad de objetivos se enmarcan los programas emprendidos por "la Caixa".

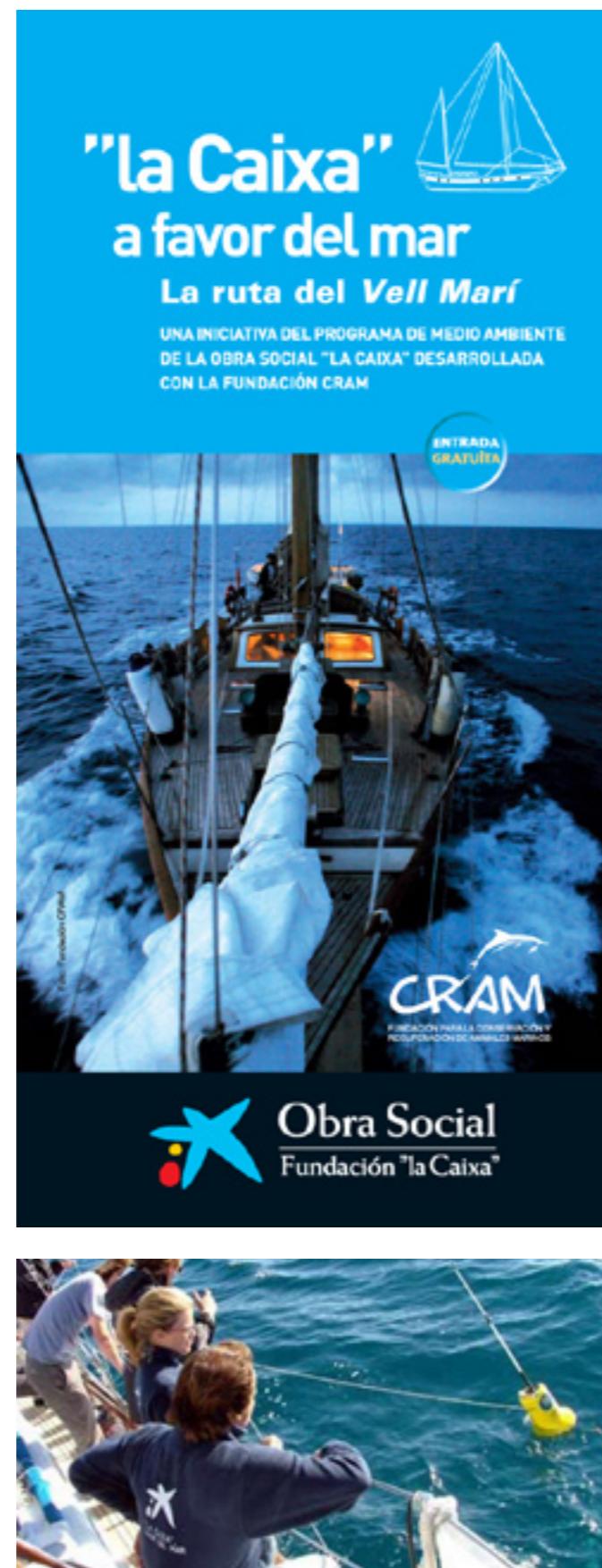
Programa "la Caixa" a favor del mar

El objetivo de este programa, desarrollado conjuntamente con la Fundación para la Conservación y Recuperación de Animales Marinos, es contribuir a la conservación de los ecosistemas marinos del litoral español. Para ello se siguen tres vías: la educación medioambiental, el rescate y la recuperación de especies marinas en peligro de extinción, y la investigación sobre el estado de los ecosistemas marinos.

DURANTE SUS MÁS DE 10.000 MILLAS NÁUTICAS DE NAVEGACIÓN, LA EMBARCACIÓN ÍBERO HA RECALADO EN 32 PUERTOS DE ESPAÑA, AYUDANDO A EDUCAR Y CONCIENCIAR SOBRE LOS PELIGROS QUE ACECHAN AL MEDIO MARINO

Dentro del programa se desarrollan 3 proyectos:

- La ruta del Vell Marí: dirigida a la conservación de la biodiversidad de nuestros mares a través del rescate, la investigación y la divulgación de las especies y ecosistemas marinos amenazados. Incluye también actividades didácticas.
- La ruta del Íbero: el Íbero es una embarcación tripulada por 10 especialistas que vela por la conservación del buen estado de los ecosistemas marinos.
- Mapa acústico submarino del litoral español: el Laboratorio de Aplicaciones Bioacústicas (LAB), a bordo de los veleros científicos del programa "la Caixa" a favor del mar, ha creado el primer mapa acústico del mar alrededor de la Península, y ha realizado el estudio del efecto de la contaminación acústica sobre las poblaciones de cetáceos que habitan las aguas litorales. Esta es, a la vez, una buena herramienta de concienciación ciudadana sobre la realidad acústica del litoral y sus efectos sobre los ecosistemas marinos.



Programa Conservación de parques naturales y reinserción social

Este otro programa, que arrancó en el año 2005, une dos objetivos de la Obra Social de "la Caixa": por un lado, se contribuye a preservar los espacios naturales de la península y las islas. Y por otro lado, se incide en la integración de personas en situación de riesgo de exclusión favoreciendo su reinserción social.

El programa trabaja, concretamente, en la mejora de los hábitats forestales, la prevención de incendios, el mantenimiento de hábitats abiertos, la protección de los espacios fluviales y formaciones de ribera, la restauración de las áreas degradadas y la optimización de la red de infraestructuras y de su señalización.

Para realizar esta tarea, la Obra Social de la "Caixa" da prioridad a la ocupación de colectivos de personas en situación o riesgo de exclusión social, preferentemente colectivos de

ex-reclusos, ex-drogodependientes, inmigrantes, mujeres en situación extrema o cualquier otro colectivo que se considere conveniente.

Aunque esta iniciativa comenzó con un acuerdo con la Diputación de Barcelona, actualmente la Obra Social realiza actividades en espacios y parques naturales de todas las comunidades autónomas.



LA OBRA SOCIAL DE "LA CAIXA" DA PRIORIDAD A LA OCUPACIÓN DE COLECTIVOS DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Inversión de la Obra Social de "la Caixa" (en millones de euros)

	2006	2007	2008
Programas sociales	160	256	297
Programas educativos	19	23	32,6
Programas culturales	66	59	70,9
Programas medio ambiente y ciencia	58	61	64

3.3 Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil



La elevada tasa de mortalidad infantil es una lacra que arrastran los países más pobres del planeta y que las vacunas pueden ayudar a reducir. En el año 2000 se creó GAVI Alliance (The Global Alliance for Vaccines and

Immunization), una institución nacida para facilitar el acceso a vacunas nuevas e infrautilizadas y reducir, en la medida de lo posible, la mortalidad infantil de los países en vías de desarrollo. Se trata, por tanto, de una

de las iniciativas más ambiciosas en materia de salud infantil. De hecho, se calcula que, de los 9,7 millones de niños menores de cinco años que mueren anualmente, 2,5 millones fallecen a causa de enfermedades que podrían haberse evitado con vacunas. Durante el año 2008, "la Caixa" ha tomado un papel muy activo en esta iniciativa internacional, al firmar un acuerdo de colaboración con la GAVI Alliance para liderar en España la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. Esta alianza empresarial que "la Caixa" lidera en España se convierte, así, en una coalición mundial, basada en la colaboración público-privada, para luchar contra la mortalidad infantil en países en desarrollo. Es, además, una iniciativa pionera en Europa, que

supone un significativo avance en la consecución del cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas en lo referente a salud infantil: reducir la mortalidad infantil en dos tercios antes del año 2015.

SE TRATA DE UNA INICIATIVA PIONERA EN EUROPA, QUE SUPONE UN SIGNIFICATIVO PASO ADELANTE EN LA CONSECUCIÓN DEL OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO EN LO REFERENTE A SALUD INFANTIL: REDUCIR LA MORTALIDAD EN DOS TERCIOS PARA EL AÑO 2015

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Alianza empresarial para la vacunación infantil	<p>• Partiendo de la experiencia en el ámbito de la cooperación internacional, se planteó la necesidad de colaborar en una causa ambiciosa vinculada a la propia supervivencia de los niños que habitan en países en vías de desarrollo.</p>	<p>• Acuerdo con la organización GAVI Alliance para liderar, en España, una coalición empresarial que contribuya a reducir la mortalidad infantil por falta de vacunas.</p> <p>• Aportación directa de "la Caixa" de 4 millones de euros para este mismo cometido.</p>	<p>• Disminuir la tasa de mortalidad infantil en países en vías de desarrollo, de acuerdo con el cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas en lo referente a salud infantil: reducir la mortalidad en dos tercios para el año 2015.</p> <p>• En 2009, duplicar la cifra aportada directamente por "la Caixa", hasta alcanzar los 8 millones de euros.</p>

A través de este acuerdo, "la Caixa" realiza una importante labor de sensibilización social sobre la causa y, además, facilita a las empresas de nuestro país su amplia red de oficinas para dar a conocer la Alianza además de ponerlas a su disposición para que puedan realizar sus aportaciones a la labor de GAVI. La Obra Social "la Caixa", a través de su programa de Cooperación Internacional, se encargará del seguimiento de las mismas. La Entidad ha destinado directamente 4 millones de euros, convirtiéndose en un colaborador estratégico clave y primer socio privado en Europa. Para el periodo 2009-2010, "la Caixa" tiene previsto aumentar esta cantidad.

PARA EL AÑO 2009, "LA CAIXA" TIENE PREVISTO DOBLAR SU INVERSIÓN DIRECTA, HASTA ALCANZAR LOS 8 MILLONES DE EUROS

"Somos una empresa promotora inmobiliaria con inquietudes sociales. Nuestra adhesión a la alianza empresarial fue motivada por el fin social de la iniciativa, la implicación de "la Caixa" y la aplicación directa de los recursos a erradicar de forma preventiva uno de los principales problemas de mortalidad infantil. Una iniciativa como la alianza empresarial es una oportunidad para empresas como la nuestra de canalizar nuestro compromiso responsable a favor de la sociedad."

José Luis Galindo, gerente de Veganarcea, S.A., clientes de la oficina 0334 - Montgat

"LA CAIXA" HA APORTADO DIRECTAMENTE 4 MILLONES DE EUROS, CONVIRTIÉNDOSE EN UN COLABORADOR ESTRATÉGICO CLAVE Y PRIMER SOCIO PRIVADO EN EUROPA DE LA GAVI ALLIANCE

GAVI Alliance es una iniciativa especialmente importante si se tiene en cuenta que, desde su nacimiento, en el año 2000, ha conseguido reducir en más de 3 millones el número de muertes infantiles. Esta alianza incluye a gobiernos de países tanto desarrollados como en vías de desarrollo, organizaciones como la OMS, Unicef, el Banco Mundial, la industria fabricante de vacunas de países tanto desarrollados como en vías de desarrollo, agencias técnicas y de investigación, diferentes organizaciones no gubernamentales y la Fundación Bill y Melinda Gates.



Reafirmación del compromiso social de "la Caixa"

La iniciativa de "la Caixa" por liderar esta alianza en España refuerza también el compromiso de la entidad financiera que, a través de su Programa de Cooperación Internacional, colabora en la lucha contra la pobreza extrema en los países en vías de desarrollo de África, Asia y América Latina. Por su parte, la presidenta del Consejo de la GAVI Alliance Fund, Graça Machel, ha mostrado públicamente su satisfacción por colaborar con "la Caixa", calificándola como una entidad de prestigio y comprometida socialmente.

En la práctica, permitirá acercar la cooperación internacional a todas aquellas empresas presentes en nuestro país que quieran ampliar su acción social a través de una organización de prestigio internacional como GAVI Alliance. Por otra parte, desde la presentación del proyecto el mes de abril del 2008, hasta final de año, la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil que lidera "la Caixa" cuenta ya con 93 empresas de toda España, por un importe de 266.250 euros, las cuales disponen de un distintivo y un diploma que acredita su compromiso con esta iniciativa sanitaria. Además de las empresas, "la Caixa" ha abierto una línea de aportaciones entre sus propios empleados.



EL ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE "LA CAIXA" CON GAVI ALLIANCE "ES UNA MAGNÍFICA LECCIÓN DE CÓMO SER LÍDERES EN LOS NEGOCIOS Y EN RESPONSABILIDAD SOCIAL". GRAÇA MACHEL, PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GAVI ALLIANCE

Las aportaciones a nivel particular ascienden a 11.975 euros, por lo que la aportación total al proyecto de GAVI Alliance es de 278.225 euros a 31 de diciembre de 2008.

Además de esta acción de colaboración con GAVI Alliance, el Programa de Cooperación Internacional de la Obra Social "la Caixa" ha colaborado en un total de 371 proyectos de 58 países con una aportación de más de 44 millones de euros.

DESDE LA PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO Y HASTA FINALES DE 2008, LA ALIANZA EMPRESARIAL CUENTA YA CON 93 EMPRESAS DE TODA ESPAÑA

3.4 Innovación en Servicios Financieros

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Nuevos desarrollos y aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir nuevas mejoras en las aplicaciones informáticas que agilicen la relación con el cliente y le aporten un valor añadido, ahorrando tiempo y dinero que posteriormente revertirá en beneficio de cada uno de ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción del SNC: Seguimiento de Negocio de Canales. • Servicio pionero de vídeollamadas para agilizar y flexibilizar la operativa bancaria y extrabancaria de los clientes. • Inicio de la construcción de nuevos CPDs (Centros de Proceso de Datos). • Acuerdo estratégico con IBM. • Portal personalizado para iPhone e iPod. • Mejoras en la web de "la Caixa" para hacerla más interactiva y práctica. • Nuevas aplicaciones en el terminal TF7, como la posibilidad de hacer llamadas o enviar SMS. Su presencia se ha extendido además a toda la red de oficinas. • Digitalización de la documentación en GDS-CUSA y nuevas aplicaciones informáticas para el seguimiento de los expedientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar introduciendo innovaciones que mejoren la relación con el cliente, ofreciéndole soluciones tecnológicas a la altura de sus necesidades reales. • Desarrollar un conjunto de sistemas y arquitecturas informáticas que soporten el crecimiento de "la Caixa" durante los próximos años.
Seguridad y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y mejorar los estándares de seguridad correspondientes a una entidad financiera líder, superando los mínimos legales con nuevas aportaciones adicionales por parte de "la Caixa". 	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción de elementos de percepción e información sobre seguridad en Línea Abierta. • Mejoras en el proyecto de seguridad Cassiopea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar fortaleciendo un entorno de protección para los datos confidenciales de los clientes, combatiendo las diferentes amenazas informáticas que ello pueda suponer. • Mantener la lucha contra el blanqueo de capitales, en un entorno de incertidumbre económica, para salvaguardar la estabilidad del sistema financiero. • Integración del proyecto Cassiopea con el Centro de Gestión de Fraude. • Formación de nuevos grupos de empleados en materia de protección de datos. • Introducción progresiva de nuevas mejoras y garantías en el servicio CaixaProtect.

Nuevos desarrollos y aplicaciones

Punto de partida: La innovación siempre ha formado parte del ADN de "la Caixa" y ha consistido en convertir en ideas en valor para los clientes, con el objetivo de ofrecerles un servicio excelente.

Dónde estamos: La inversión en tecnología e innovación se traduce en el desarrollo de un conjunto de proyectos que tienen como finalidad mejorar la seguridad en las operaciones, la accesibilidad a los servicios y la información y asesoramiento de los clientes.

Dónde queremos llegar: Seguir siendo referentes en la innovación de nuevos servicios basados en nuestra capacidad tecnológica y de nuestros profesionales.

Como entidad financiera líder, uno de los compromisos de "la Caixa" con sus clientes es ofrecerles un servicio cada vez más cercano y útil. En el capítulo de la tecnología, este compromiso se traduce en un esfuerzo por desarrollar innovaciones tecnológicas que aporten más comodidad y seguridad, ya sea de forma directa o indirecta. El Plan Estratégico 2007-2010 ya recogió y concretó los principales retos tecnológicos para el trienio. Fruto de este esfuerzo, a lo largo del año 2008 "la Caixa" ha invertido un total de 103.838 millones de euros en tecnología, de los que 6'99 millones de euros corresponden a I+D+i. El resultado ha sido el desarrollo de un buen número de proyectos, entre los que destacan los siguientes:

Acuerdo estratégico con IBM

En el año 2008, "la Caixa" formalizó un acuerdo de colaboración con la

firma IBM. Este acuerdo tiene como objetivo generar valor para los clientes, los empleados y la sociedad, gracias a una tecnología innovadora que se basa en el uso de la nueva arquitectura tecnológica que está desarrollando "la Caixa". Como consecuencia de esta colaboración, la Entidad mejorará la eficiencia en la gestión diaria de sus recursos tecnológicos y podrá centrar todos los esfuerzos en las prioridades contenidas en su Plan Estratégico 2007-2010.

La tecnología de IBM dará prioridad a la sostenibilidad, uno de los pilares fundamentales para la evolución del negocio de "la Caixa". Para ello, desarrollará áreas de trabajo que potencien la racionalización del consumo de recursos de infraestructura y energéticos, así como la reducción de

consumibles, todo ello orientado a una disminución de los costes asociados a las tecnologías de la información.

SNC: Un seguimiento estratégico sobre el canal

Dado que cada vez son más las operaciones que los clientes llevan a cabo a través de los cajeros automáticos y del servicio Línea Abierta, "la Caixa" ha puesto a disposición de sus empleados una herramienta bautizada como SNC (Seguimiento de Negocio de Canales). Esta herramienta, fácil de usar y accesible a través de la Intranet, permite saber qué porcentaje de la operativa de los clientes se lleva a cabo a través de dichos canales. De esta manera, cada centro puede conocer también en qué medida puede centrarse en otras actividades que aporten valor a sus clientes, como puede ser el asesoramiento.

CPDs: Plataformas para el crecimiento

Durante el año 2008 se han iniciado las obras para la construcción de dos nuevos CPDs (Centros de Proceso de Datos). Gracias a estos centros, la Entidad ganará en capacidad energética, potencia y sostenibilidad, tres pilares clave para garantizar la expansión de "la Caixa". La construcción de estos CPDs comporta una inversión de 200 millones de euros y está previsto que finalice en diciembre de 2012.

Servicio pionero en videollamadas

Con el fin de atender las necesidades reales de los clientes, el pasado año "la Caixa" ha reforzado el abanico de servicios que presta a través del teléfono móvil con un servicio pionero: la operativa bancaria por videollamada. Este servicio permite a los clientes



“Nuestro objetivo es ofrecer a los clientes una operativa sencilla y que sea accesible a través de todos los canales de comunicación, pensamos que el móvil va a ser, en el corto plazo, uno de los canales más utilizados para realizar consultas y operaciones financieras, por eso nos esforzamos en mejorar la usabilidad de CaixaMóvil.”

David Urbano Martín, responsable del Área de móviles de e-laCaixa



realizar a través de un móvil de tercera generación (3G) las mismas operaciones que ofrece un cajero automático convencional, salvo la retirada de efectivo. Gracias a esta innovación, los clientes tienen también la posibilidad de acceder a la operativa más habitual de Línea Abierta, como ver el saldo y extracto de cuentas, controlar el límite de crédito o el movimiento de tarjetas, entre otras operaciones.

El sistema es similar al que se utiliza en los cajeros: los clientes que llaman al servicio ven en sus pantallas una serie de opciones numeradas que deben responder como si se tratara de un cajero, presionando las teclas correspondientes del teléfono.

Reducción de costes con telefonía IP

Uno de los proyectos tecnológicos destacables que se han llevado a cabo en los últimos años es la implementación de la telefonía IP, un sistema de

convergencia de datos y voz que permite un importante ahorro de costes, lo que finalmente beneficia al cliente. Con la telefonía IP ha llegado también la Centralita Virtual, a través de la cual el empleado puede recibir llamadas directas de sus clientes, mejorando la calidad del servicio prestado. Esta mejora tecnológica forma parte de los retos del Plan Estratégico 2007-2010, y a día de hoy ya se encuentra plenamente incorporada a la red de oficinas.

Nuevo frontal multidispositivo para móviles

Otra de las mejoras tecnológicas que se han introducido durante el pasado año es el frontal multidispositivo, un sistema que adapta la tecnología al tipo de móvil con el que se conecta, ya sea WML o HTML. De esta forma, el lenguaje utilizado por "la Caixa" para contactar con el cliente a través del móvil será siempre compatible y, en consecuencia, el cliente tendrá a su disposición más herramientas de ayuda en su propio terminal.

Portal personalizado para iPhone e iPod

Con el objetivo de continuar liderando la vanguardia de los servicios a través del móvil, durante 2008 "la Caixa" se ha convertido en la primera entidad en disponer de un portal personalizado para el iPhone y el iPod touch de Apple, que incluye toda la operativa actual de Línea Abierta, el servicio de banca on-line de la entidad y ServiCaixa. Asimismo, ha incorporado un acceso al portal de "la Caixa" y tiene previsto desarrollar en una segunda fase nuevas funcionalidades que aprovechen la interface táctil: buscador de oficinas y cajeros, Bolsa Abierta, LKXA, etc.

Segunda capa antivirus

La seguridad de la información es prioritaria para "la Caixa", que desde hace años desarrolla sistemas de protección a medida y realiza mejoras constantes. Durante 2008, se ha dado un nuevo paso en esta dirección gracias a la implantación de una segunda capa de antivirus. Esta nueva

medida aumenta la protección en la navegación por Internet, protegiendo las estaciones de trabajo ante virus, troyanos u otras infecciones de código malicioso. De este modo, además, se garantiza la invulnerabilidad del sistema informático ante instalaciones fraudulentas, capturadores de información o entradas de personas no autorizadas.

Activación de tarjetas por SMS

Nueva operativa de activación de tarjetas para clientes de "la Caixa" a través de mensajería de teléfono móvil, facilitando el acceso y ofreciendo un nuevo canal alternativo a los existentes actualmente.

DURANTE 2008 "LA CAIXA" SE HA CONVERTIDO EN LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA EN DISPONER DE UN PORTAL PERSONALIZADO PARA EL IPHONE Y EL IPOD TOUCH DE APPLE



Descubre CaixaMóvil

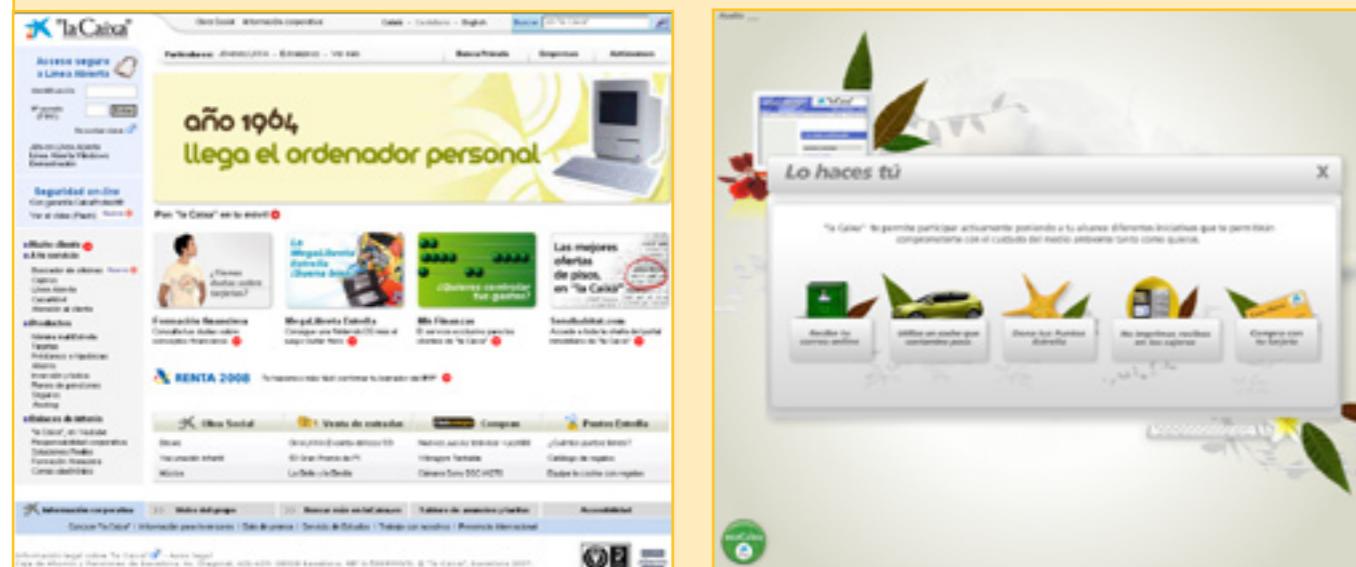
Una web más cercana e interactiva

Durante el año 2008, "la Caixa" ha hecho un importante esfuerzo por mejorar su página web corporativa, con el objetivo de aumentar la interactividad con sus clientes y poner el énfasis en su vocación de servicio. Con estas innovaciones, "la Caixa" da un paso más en su acercamiento al concepto Web 2.0. Concretamente, se han puesto en marcha tres nuevas iniciativas:

EcoCaixa: microsite en el que se puede encontrar información sobre las actuaciones que la Entidad está realizando para mejorar el cuidado del medio ambiente; las que puede realizar el cliente y las que se pueden hacer conjuntamente. Además, el microsite posibilita al usuario la solicitud de un servicio de correspondencia personalizada al que ya están suscritos más de 1.250.000 clientes. Entre las operaciones que ofrece este servicio está la posibilidad de no recibir correspondencia en papel.

Soluciones reales: espacio interactivo y con un fuerte protagonismo del formato vídeo, donde el usuario puede comprobar la utilidad de muchos productos y servicios que "la Caixa" ofrece en áreas como tarjetas, teléfonos móviles o Internet. La web explica, en primera persona, diferentes casos reales en que los novedosos productos y servicios de la Entidad pueden ser muy útiles para solventar diferentes situaciones.

Personalizar 'Línea Abierta': a través de este servicio, el usuario puede elegir el diseño de la interfaz gráfica que más le guste a la hora de visualizar su información financiera en Línea Abierta. El servicio ofrece la posibilidad de cambiar la cabecera y los menús a través de la elección de un color (azul, verde, lila, naranja) o un motivo estacional (primavera, verano, otoño, invierno).



LA HERRAMIENTA SNC (SEGUIMIENTO DE NEGOCIO DE CANALES), FÁCIL DE USAR Y ACCESIBLE A TRAVÉS DE LA INTRANET, PERMITE SABER QUÉ PORCENTAJE DE LA OPERATIVA DE LOS CLIENTES SE LLEVA A CABO A TRAVÉS DE LÍNEA ABIERTA Y CAJEROS

EL SISTEMA DE VÍDEOLLAMADA, PIONERO EN EL SECTOR, PERMITE ACCEDER A LA OPERATIVA MÁS HABITUAL DE LÍNEA ABIERTA, COMO VER EL SALDO Y EXTRACTO DE CUENTAS, ENTRE OTRAS MUCHAS OPERACIONES

Seguridad y transparencia

Punto de partida: La apuesta tecnológica de "la Caixa" para mejorar la seguridad y transparencia con sus clientes es una constante desde hace muchas décadas. Como muestra de ello, la Entidad inició su informatización en 1963 y en 1979 instaló sus primeras terminales de autoservicio.

Dónde estamos: La evolución de las nuevas tecnologías en el sector financiero ha supuesto un reto para las entidades financieras a la hora de garantizar la seguridad de las operaciones. "la Caixa" es una entidad sensible al respeto y es una de las que más recursos dedica a este tema.

Dónde queremos llegar: Seguir apostando por la innovación para mejorar la seguridad y el servicio a nuestros clientes.

Seguridad

La seguridad es uno de los pilares sobre los que descansa la solidez de una entidad financiera. Asumiendo su papel de liderazgo, "la Caixa" se ha preocupado siempre de garantizar un nivel máximo de seguridad, tanto en la operativa de los clientes como en el entorno de los empleados.

Por otra parte, el desarrollo de tecnologías en el actual entorno económico, marcado por la competitividad y la globalización, conlleva la creación de modelos de negocio que se adapten a los nuevos canales tecnológicos. Por este motivo, salvaguardar la información del negocio, la de los clientes y la de las personas que trabajan en la Entidad es una necesidad legal y ética.

Tomando este principio como elemento clave, "la Caixa" se asegura de que todas sus oficinas estén preparadas para minimizar el riesgo de atraco y robo, en muchos casos por encima de las exigencias que marca la propia ley. Las medidas de seguridad son especialmente importantes cuando la oficina se encuentra en una zona considerada como de mayor riesgo. Algunos ejemplos habituales en las oficinas de "la Caixa" son:

- Presencia de equipos de captación y grabación de imágenes digitales.
- Puerta exclusa de acceso a zona de seguridad.
- Dispensadores y recicladores automáticos de efectivo o control individualizado de acceso mediante arco detector de metales.

Además de estas medidas, la Entidad tiene especialmente en cuenta la formación del personal de seguridad, que toma como punto de partida el respeto a los derechos humanos en el ejercicio de su profesión. En este sentido, todo el personal de seguridad está obligado a realizar un Curso de Habilidades para Vigilante de Seguridad. Además, pueden completar este curso con otras formaciones complementarias. El resto de empleados recibe también formación relacionada con la seguridad ante eventuales situaciones de urgencia. Es el caso de los trabajadores designados como responsables en caso de emergencia.

Como resultado de todo este trabajo, el número de atracos por cada 100 oficinas de "la Caixa" ha sido el menor de todo el sector, siendo de 1,2 tanto para el 2008 como para el año 2007.

EL CONJUNTO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR "LA CAIXA" HA CONVERTIDO A LAS OFICINAS DE LA ENTIDAD EN UNAS DE LAS MÁS SEGURAS DEL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL. "LA CAIXA" ES, UN AÑO MÁS, LA ENTIDAD FINANCIERA CON EL MENOR NÚMERO DE ATRACOS POR OFICINA DE TODO EL SECTOR

	2006	2007	2008
Nº de vigilantes de seguridad que han realizado el curso de Habilidades para Vigilante de Seguridad u otros cursos en los que se estudian aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad.	109	112	121
Nº total de atracos por cada 100 oficinas de "la Caixa"	1,4	1,2	1,2
Nº total de atracos por cada 100 oficinas de los principales bancos y cajas	1,5	1,4	1,5
Porcentaje de oficinas con Videograbación Digital	55%	59%	76,3%
Porcentaje de oficinas con recicladores / dispensadores automáticos de efectivo	100%	100%	100%

"LA CAIXA" TIENE ESPECIALMENTE EN CUENTA LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD, QUE TOMA COMO PUNTO DE PARTIDA EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS EN EL EJERCICIO DE SU PROFESIÓN

Protección contra el fraude

Evitar el fraude es una de las prioridades de "la Caixa" con respecto a la seguridad de la operativa de clientes. En este marco se encuadran los proyectos CaixaProtect y Cassiopea, que durante el año 2008 han experimentado algunas mejoras significativas.

Proyecto CaixaProtect

Es un servicio gratuito, pionero en España, que desde 2006 garantiza protección ante cualquier operación fraudulenta no realizada por el titular. El servicio CaixaProtect activa un sistema de alertas al teléfono móvil ante operaciones de importes elevados, ya sean compras, disposiciones

en efectivo, uso de tarjetas y transferencias desde Línea Abierta o cajeros automáticos.

Durante el pasado año, "la Caixa" ha introducido diversos elementos informativos que mejoran la percepción del usuario y les permite estar más informados sobre la política de seguridad de la Entidad. Por ejemplo, se ha incrementado el tamaño del icono de 'candado' que da acceso a Línea Abierta, se ha introducido el concepto de 'Acceso seguro', se ha añadido un nuevo rincón de seguridad y se ha publicado el sello de calidad ISO 27001:2005, que además enlaza con una página informativa de seguridad.

CaixaProtect cubre una única declaración de robo, pérdida o fraude por cada periodo de 12 meses, con un máximo de cobertura de 10.000 euros. "la Caixa" verificará la suplantación del cliente en las operaciones fraudulentas, así como la efectiva existencia de la pérdida o robo declarados.



CaixaProtect® en Línea Abierta

Seguridad garantizada



Protección en operaciones fraudulentas realizadas con Línea Abierta



Proyecto Cassiopea

Este otro proyecto de seguridad se puso en marcha en el año 2007 como una herramienta de control global del fraude. Permite detectar las acciones fraudulentas de forma avanzada en cualquier canal y bloquea la tarjeta de crédito en caso de robo. En 2007 se implantó la operativa de Línea Abierta y comercios. En 2008 se han introducido mejoras funcionales en los aplicativos para mejorar la usabilidad y la accesibilidad en base a comentarios de los usuarios. Además, se han activado alertas de 'tarjetas calientes' –sospechosas de fraude–. De cara al próximo año, está previsto que Cassiopea se integre con el Centro de Gestión de Fraude, que irá aglutinando toda la información de fraude de los diferentes canales.

"LA CAIXA" TRABAJA EN UN PROGRAMA PILOTO PARA MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS. SE TRATA DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD BIOMÉTRICA LLAMADO 'PALMSECURE', QUE PERMITE LEER EL PATRÓN DE LAS VENAS DE LA PALMA DE LA MANO DE CADA INDIVIDUO. ESTE SISTEMA PERMITE CORREGIR LAS IMPERFECCIONES DE OTROS SISTEMAS BIOMÉTRICOS, COMO LA HUELLA DIGITAL O EL RECONOCIMIENTO DEL IRIS

Transparencia

Como parte de su compromiso con la honestidad y la legalidad vigente, "la Caixa" mantiene una actitud proactiva respecto a la transparencia en el sentido más amplio del término. Esta actitud se concreta en diversas iniciativas:

Prevención del blanqueo de capitales y políticas anticorrupción

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

La Ley 19/93 de Movimientos de Capitales y Medidas de Prevención de Blanqueo de Capitales establece que los sujetos obligados deben contar con políticas expresas de aceptación y conocimiento de clientes. Estas políticas ayudan a proteger la reputación de las entidades financieras y la integridad de los sistemas bancarios, al reducir la probabilidad de que se conviertan en vehículo o víctima del crimen financiero.

Como respuesta a esto, "la Caixa" adopta medidas concretas para garantizar la identificación y conocimiento de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno, la formación e información de su personal con respecto a estas obligaciones y la máxima colaboración con las autoridades.

A lo largo del 2008 el número de personas dedicadas a la prevención de blanqueo de capitales fue de 26 (una más que la del año pasado), y 9 personas que centran en exclusiva su actividad en la materia.

Formación específica

Todos los empleados de la Red Territorial tienen a su disposición desde el año 2000 un curso de prevención de blanqueo de capitales integrado en la Intranet de la Entidad, para sensibilizar y preparar a los trabajadores ante casos de manifiesta ilegalidad constitutivos de delito y corrupción. En el año 2008, los 23.500 empleados de la red comercial recibieron formación presencial.

Operaciones investigadas y detectadas

En el ejercicio 2008, Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha investigado un total de 867 operaciones, detectándose 65 casos a través del sistema de alertas de "la Caixa". 105 de estas operaciones se comunicaron al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

LA ENTIDAD HA TOMADO PARTE EN REPETIDAS OCASIONES EN INICIATIVAS INTERNACIONALES DESTINADAS AL CONTROL DEL BLANQUEO, PONIENDO SUS MEDIOS A DISPOSICIÓN DE LAS INSTITUCIONES AUTORIZADAS QUE LO HAN REQUERIDO

Protección de la intimidad y confidencialidad de la Información

"la Caixa" mantiene un estricto control del uso que se hace de los datos de cada cliente, así como de la intimidad que cada uno de ellos merece. Además de seguir rigurosamente los requerimientos establecidos por ley, la Entidad ha desplegado una serie de medidas internas que garanticen la máxima confidencialidad en la relación con los clientes. Con este mismo objetivo, imparte formación a los nuevos empleados y lleva a cabo acciones divulgativas y de formación para la plantilla.

Por otro lado, "la Caixa" inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad que contienen datos de carácter personal y dispone de un documento de seguridad de obligado cumplimiento para todo el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal.

A lo largo del año 2008, "la Caixa" ha recibido 3 sanciones por incumplimiento de las normativas sobre el respeto a la intimidad del cliente por un importe de 96.101,21 euros.



Ética y transparencia de la información comercial

Uno de los compromisos más firmes de "la Caixa" en su relación con los clientes tiene que ver con las comunicaciones comerciales, que son claras y transparentes. Siguiendo la normativa legal y un código interno propio, se evita la información ambigua, inexacta o exagerada. De hecho, "la Caixa" es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), cuyos principios se basan en la veracidad, honestidad, legalidad y lealtad que abarca las comunicaciones comerciales.

En el ejercicio de 2008 "la Caixa" ha recibido una sanción por incumplimiento en materia de publicidad o información de productos, por un importe total de 3.000 euros.

SIGUIENDO LA NORMATIVA LEGAL Y UN CÓDIGO INTERNO PROPIO, "LA CAIXA" EVITA LA INFORMACIÓN AMBIGUA, INEXACTA O EXAGERADA EN SUS COMUNICACIONES COMERCIALES



Relación con los medios de comunicación

Como corresponde a una entidad financiera líder, las relaciones de "la Caixa" con los medios de comunicación se basan en la transparencia informativa y la credibilidad. La Entidad cuenta con un área de comunicación que se encarga de mantener una relación directa y personalizada con los profesionales de la información. Esta área se encarga de redactar notas de prensa y de organizar ruedas de prensa, cuando corresponde. Durante 2008, se han redactado 80 notas informativas y se ha convocado a los medios a 23 ruedas de prensa.

Con el fin de facilitar su trabajo a los periodistas, "la Caixa" cuenta además con un espacio reservado para ellos en página web (www.prensacaixa.com). A través de este espacio, los informadores pueden acceder a las propias notas de prensa, además de cifras, datos o fotografías.

Aparición de la Entidad en los medios de comunicación

Ruedas de prensa

- 4 ruedas de prensa negocio
- 19 ruedas de prensa corporativas / institucionales

Notas de prensa

- 35 notas de prensa negocio
- 45 notas de prensa corporativas / institucionales

Entrevistas

- 20 entrevistas a la alta dirección
- 7 entrevistas regionales
- 1 entrevista a otros directivos

Cátedras

18

Sala de Prensa "la Caixa" | laCaixa.es | [Obra Social](#) | [Contacte con nosotros](#) | 02 de abril de 2009

la Caixa

Sala de prensa

Notas de prensa
Información corporativa
Resultados del Grupo "la Caixa"
Informes públicos
Recursos multimedia
Agenda
Servicio de Estudios
Información a inversores

Notas de prensa en tu PDA

Agenda

27 de abril de 2009
Carlos Ocaña, secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, presenta una conferencia en el Círculo Financiero

"la Caixa" firma un acuerdo con IBM para invertir 321 millones en tecnología durante los próximos cinco años

Juan Antonio Zufiria, presidente de IBM en España, valora la "intensa colaboración" con "la Caixa" en un momento de "desafío para todos". Juan María Nin, director general de "la Caixa", corrobora la "aguja estrategia por la innovación". "la Caixa" creará en Barcelona un "Centro de Excelencia" internacional que contará con el soporte de los laboratorios de Canadá y Alemania de IBM.

Notas de prensa

Madrid, 01 de abril de 2009
El Canta del Loco empieza su gira 2009 el 25 de abril en l'Hospitalet

Barcelona, 19 de marzo de 2009
"la Caixa" lanza una emisión de warrants que incluye el oro como nuevo activo

Barcelona, 17 de marzo de 2009
"la Caixa" inicia la construcción de un centro de tecnología de última generación en el Centro Direccional de Cerdanyola

Madrid, 13 de marzo de 2009
"la Caixa" firma un convenio con Aral Madrid para abrir una línea de crédito de 350 millones para las pymes

Barcelona, 12 de marzo de 2009
Microlink concedió más de 5.000 microcréditos en 2008 con el apoyo del Fondo Europeo de Inversión

Barcelona, 12 de marzo de 2009
"la Caixa" reúne a 400 asistentes al Foro del Banco Europeo de Inversiones (BEI)

Barcelona, 03 de marzo de 2009
"la Caixa" lanza dos nuevos depósitos ligados al Euro Stoxx y al Barrer

Barcelona, 03 de marzo de 2009
El ranking europeo de AQMetrix consolida a "la Caixa" como líder internacional de la banca por Internet

Barcelona, 02 de marzo de 2009
"la Caixa" premia a los clientes que tienen la nómina domiciliada

Resultados último trimestre

Criteria

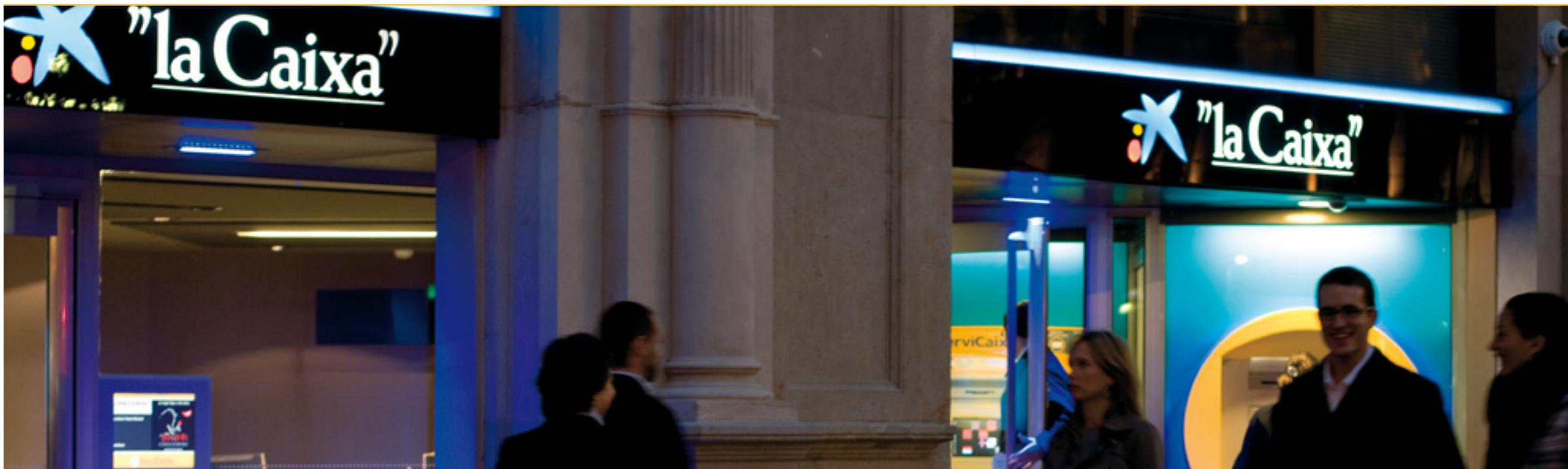
Buscador
Introduce una palabra
Fecha (opcional)
Desde - Hasta - Búsqueda

Subscriptions
Recibe todas las notas de prensa en tu correo electrónico

Servicio de Estudios
Indicadores económicos
Colección de Estudios Económicos
Documentos de economía "la Caixa"
"la Caixa" Economic Papers
Anuario Económico de España
Informe Mensual
Cátedra "la Caixa"

3.5 Satisfacción de clientes, empleados y proveedores

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Reducir el número de reclamaciones realizadas por los clientes, en línea con los objetivos marcados en esta área por el Plan Estratégico 2007-2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo cuestionario de medición de la satisfacción del cliente, centrado en temas de asesoramiento y atención personalizada. Reducción del tiempo medio de respuesta a las reclamaciones pasando de 7 a 5 días para las cartas y de 3 a 2 días en las llamadas. Creación del departamento de calidad en GDS-CUSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener, e incluso mejorar, el nivel de satisfacción del cliente a pesar del contexto de incertidumbre económica. Reducción de las reclamaciones de Atención al cliente, tal y como establece el Plan Estratégico 2007-2010.
Satisfacción del cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> Mejora progresiva del entorno laboral de los empleados y colaboradores de "la Caixa", utilizando como herramientas diferentes encuestas de satisfacción internas. 	<ul style="list-style-type: none"> El 63% de las oficinas han participado en las encuestas de satisfacción con los proveedores internos. La nota media otorgada por las oficinas a los proveedores internos es un 7 en una escala de 0 a 10. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar mejorando la percepción de satisfacción del cliente interno.



Satisfacción del cliente externo e interno

Punto de partida: La calidad de "la Caixa" se basa en la excelencia del servicio al cliente y la profesionalidad.

Dónde estamos: Para mejorar la satisfacción de sus clientes, "la Caixa" dispone de un conjunto de herramientas y canales de comunicación a través de los cuales atiende las demandas de sus clientes y le permite conocer sus percepciones y expectativas sobre el servicio recibido.

Dónde queremos llegar: "la Caixa" aspira a mejorar la calidad de sus servicios de forma continua en el futuro como forma de estrechar los vínculos de relación con sus clientes.

La satisfacción del cliente, ya sea un particular o una empresa, es el principal objetivo de "la Caixa", y hacia ese fin están orientadas todas sus actuaciones. En un contexto económico cambiante, dominado por la percepción de incertidumbre y por una competencia más acentuada, resulta fundamental una estrategia clara para mantener fieles a los clientes. Para lograrlo, la Entidad mantiene su nivel de exigencia y desarrolla nuevas fórmulas que contribuyan a conseguir la excelencia, entendida como la satisfacción del cliente en un marco de confianza, cercanía y eficiencia.

Indicadores de calidad

Una de las herramientas básicas para conseguir esta excelencia del servicio es el seguimiento permanente de la percepción que tienen los clientes sobre la Entidad. En este sentido, periódicamente se efectúan consultas cualitativas y

cuantitativas sobre su valoración en relación a "la Caixa" y a los productos y servicios financieros contratados; asimismo, se les invita a compartir sus necesidades, inquietudes y quejas.

Con esta intención se realizan mediciones a partir del Índice de Servicio Personalizado (ISP), indicador que permite aplicar al servicio acciones de mejora. A este indicador hay que añadir que "la Caixa", con periodicidad semestral, lleva a cabo un sistema de seguimiento de la satisfacción de los clientes empresa.

Precisamente durante el año 2008 se ha aplicado un nuevo cuestionario de medición de la satisfacción del cliente, centrado en temas de asesoramiento y atención personalizada, así como un nuevo modelo estadístico que actualiza y mejora el que se utilizaba hasta ahora.

Estas encuestas permiten conocer la evolución a lo largo del tiempo de todos los elementos que el cliente considera importantes en su relación con la Entidad.

Mejora de la calidad

Asumiendo que uno de los pilares básicos de cualquier organización es la formación, "la Caixa" puso en marcha hace dos años un programa dirigido a la mejora de la calidad del servicio. Se trata del denominado COR (Calidad Orientada a Resultados), un programa que ayuda a los empleados a ganar eficacia en la resolución de los problemas que se van planteando en su día a día, a la vez que mejoran sus actitudes comerciales. Para ello, los empleados cuentan con una

aplicación disponible en la Intranet y en la plataforma Virtaula.

Escuchar las opiniones del cliente

En "la Caixa" cada queja o reclamación se contempla como una oportunidad para mejorar la satisfacción del cliente con el servicio, por lo que se lleva a cabo un seguimiento permanente de las mismas, desde que se reciben hasta que son contestadas adecuadamente por la persona apropiada y en un plazo razonable.

Esta gestión eficaz por parte de la Entidad también se refleja en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, en donde "la Caixa"

aparece como la entidad financiera con el menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio.

Por ello, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, dentro de la llamada Oficina de Atención al Cliente, varios canales a través de los cuales pueden transmitir sus quejas y comentarios de una forma fácil y cómoda. Se trata del teléfono gratuito de Atención al Cliente (900 32 32 32), el sistema de cartas al Director General, disponible en todas las oficinas, y el correo electrónico. A lo largo del año 2008 la Oficina de Atención al Cliente recibió un total de 19.362 reclamaciones.

Conviene destacar que el compromiso de "la Caixa" para dar respuesta a dichas reclamaciones es de 7 días en el caso de las reclamaciones por escrito y 4 en el de las telefónicas. En 2008 el tiempo medio de respuesta ha sido de 2 días en las quejas telefónicas y de 5,7 días para las reclamaciones



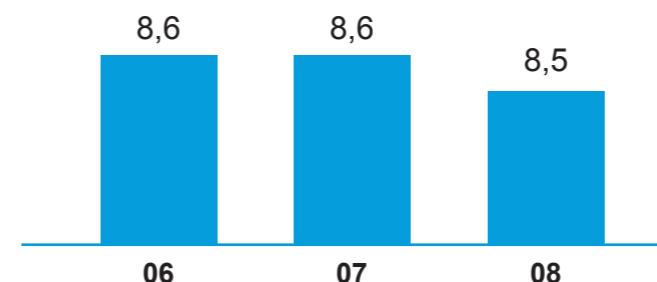
por escrito, por lo que la Entidad ha cumplido sobradamente con este compromiso.

Adicionalmente a estos canales internos, los clientes de "la Caixa" pueden acudir también a una figura que la Entidad pone de forma voluntaria a su disposición: el Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas. Sus decisiones no son vinculantes para el cliente, pero sí de obligado cumplimiento para las cajas, lo que convierte al Defensor en una valiosa figura para el cliente, y de esta manera "la Caixa" muestra también su compromiso de servicio y transparencia.

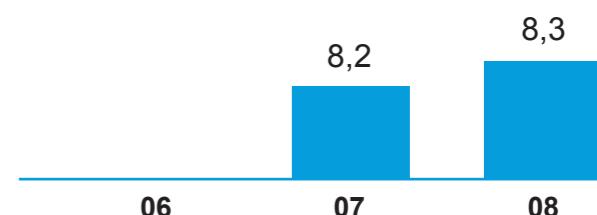
Durante el año 2008, se tramitaron a través del Defensor del Cliente un total de 926 quejas, de las cuales 201 se han resuelto a favor del demandante y 404 a favor de la Entidad. El resto se consideraron improcedentes o están pendientes de resolución.

Encuestas de satisfacción entre clientes particulares

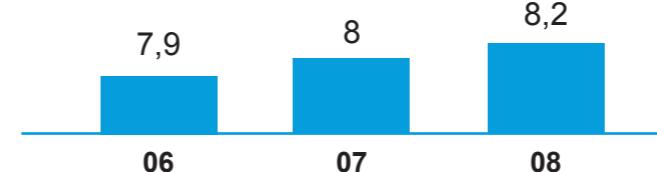
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARTICULAR



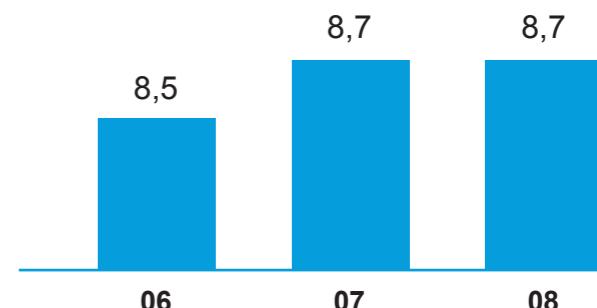
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EMPRESA



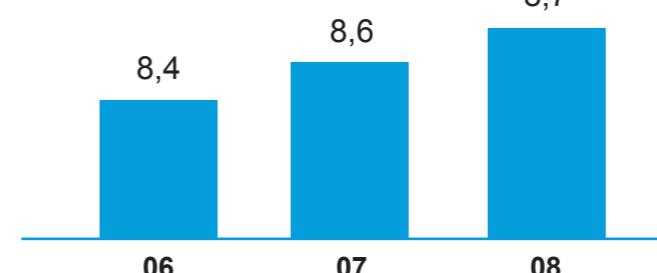
SATISFACCIÓN RECINTO TERMINALES DE AUTOSERVICIO



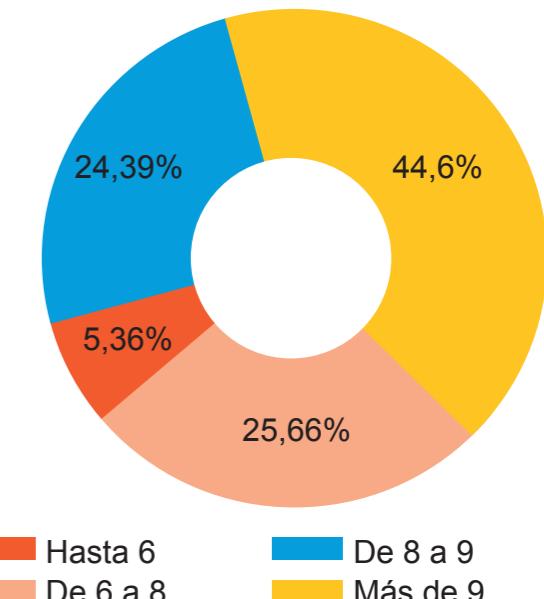
SATISFACCIÓN TERMINALES DE AUTOSERVICIO



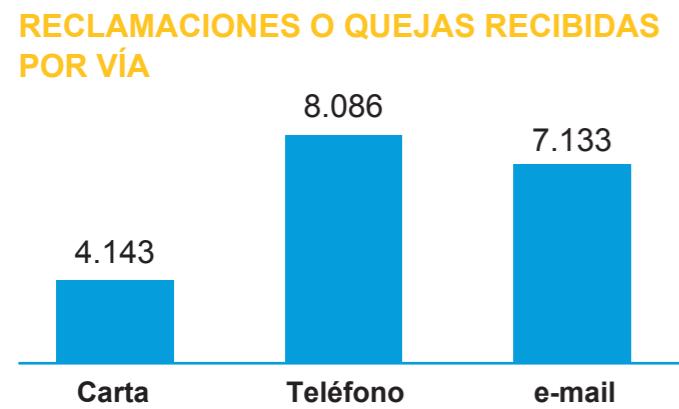
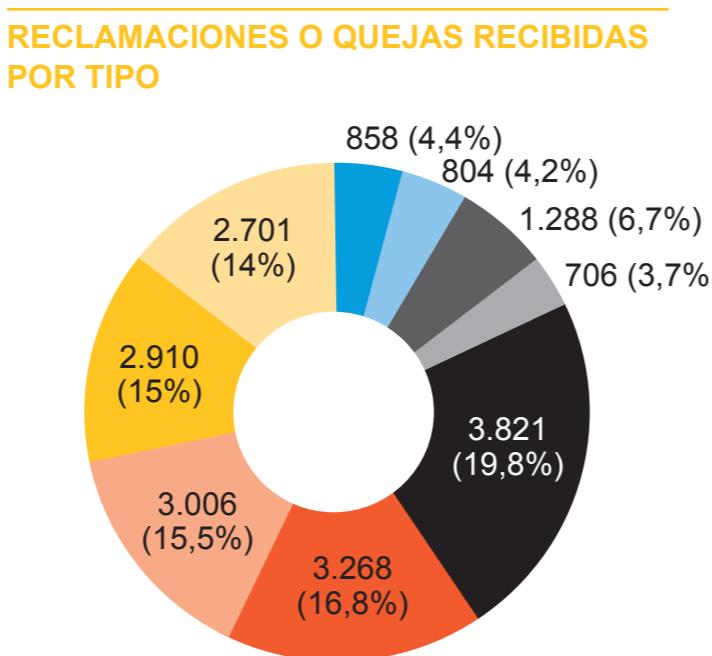
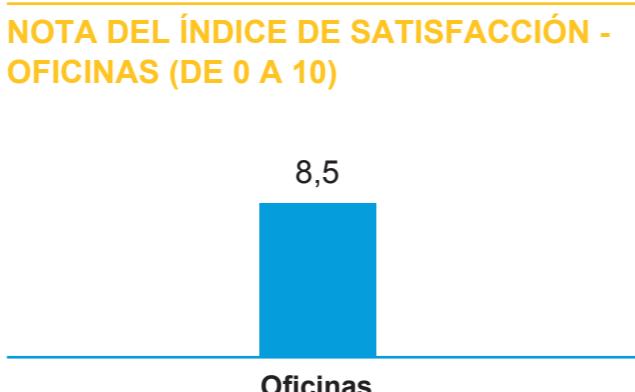
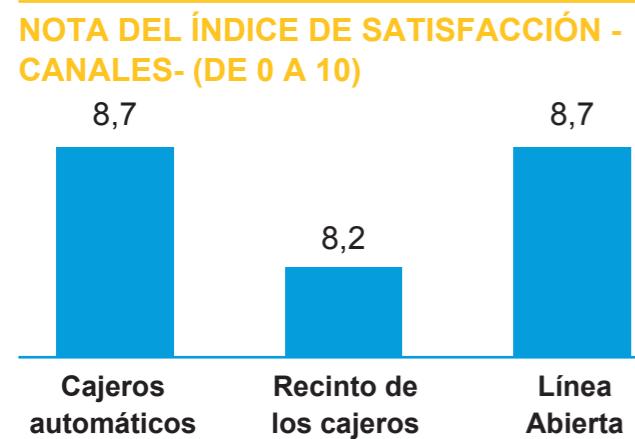
SATISFACCIÓN LÍNEA ABIERTA



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: DISTRIBUCIÓN POR TRAMO DE NOTA



Nº total de encuestas realizadas: 247.919



Tiempo medio de respuesta de las reclamaciones

Reclamaciones por carta	5,7
Reclamaciones por teléfono	2
Reclamaciones por e-mail	0

Servicio de Atención al Cliente y Defensor del cliente de "la Caixa"	926
Resueltas a favor de "la Caixa"	404
Resueltas a favor del cliente	201
Improcedentes	101
Renuncias del cliente	33
Pendientes de resolver	186
Trasladadas a SAC	1

EN 2008 SE HA APLICADO UN NUEVO CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CENTRADO EN TEMAS DE ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

SEGÚN EL BANCO DE ESPAÑA, "LA CAIXA" ES LA ENTIDAD FINANCIERA CON EL MENOR NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS EN RELACIÓN A SU VOLUMEN DE NEGOCIO

"En mi opinión, el punto fuerte de "la Caixa" es su servicio, que es excelente tanto para mi negocio como a nivel particular. Además, valoro mucho su rapidez y su capacidad para darme soluciones y ofrecerme novedades."

Francisco José Martínez Quesada, gerente de INTERSPORT, oficina 2471-Gran Vía Colón (Granada).



Satisfacción del cliente interno

Para conseguir mantener y superar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes es necesario conseguir previamente la máxima satisfacción de las oficinas con el servicio que reciben de los proveedores internos.

Precisamente para garantizar en la medida de lo posible este objetivo, se llevan a cabo encuestas de satisfacción trimestrales, dirigidas a todas las oficinas de la red.

Estas encuestas tienen un elevado índice de respuesta. Durante 2008, el índice de participación fue del 63% de las oficinas. Fruto de estas encuestas, surgen nuevas propuestas y

sugerencias que guardan relación con el entorno laboral de los empleados.

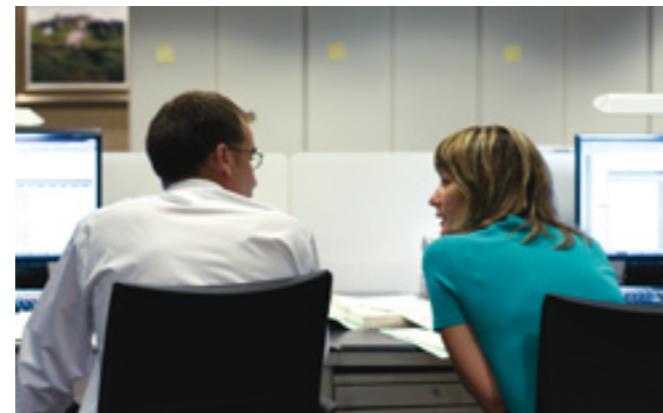
En este sentido, se les pide a los trabajadores que puntúen diferentes aspectos de su entorno de trabajo –hasta un total de 62 servicios–, puntuación que da lugar a una nota global sobre la satisfacción general de los trabajadores de "la Caixa". En 2008, la nota media de estas encuestas fue de 7 en una escala de 0 a 10.

Las diferentes consultas que "la Caixa" realiza entre sus empleados se añaden a otras iniciativas paralelas, como por ejemplo la Intranet de la Entidad. A través de esta herramienta, los empleados que lo deseen pueden formular consultas, sugerencias o reclamaciones.

Encuestas de satisfacción red de oficinas

Índice de respuesta medio de las oficinas	63%
Nº total de sugerencias de mejora presentadas	1.436
Valoración media de la satisfacción de las oficinas con el servicio recibido (escala 0 a 10)	7

DURANTE 2008, EL 63% DE LAS OFICINAS PARTICIPARON EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS PROVEEDORES INTERNOS

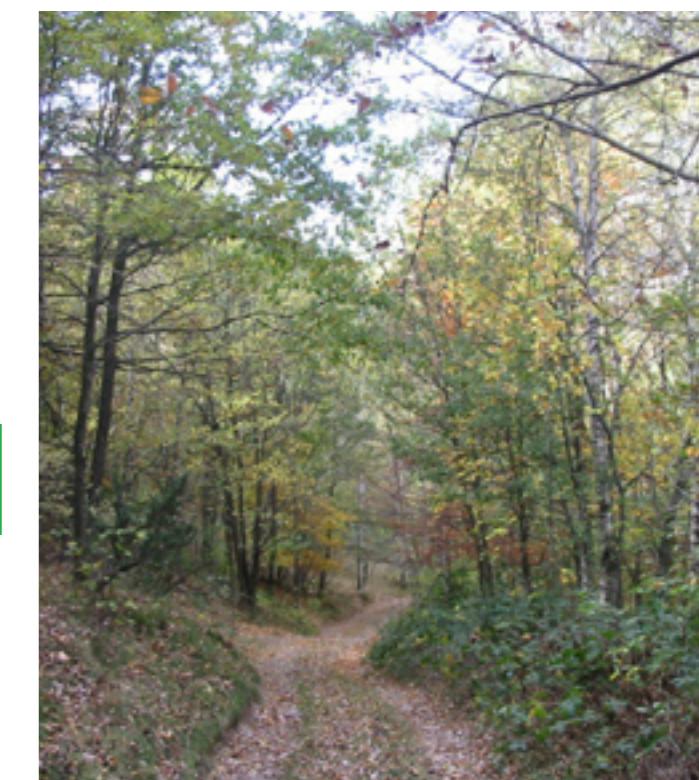


3.6 Comprometidos con el entorno ambiental

"la Caixa" está comprometida con el medio ambiente y este compromiso lo traslada a sus empleados, clientes, proveedores y a la sociedad a través de una gestión ambiental integrada en su actividad de negocio y que abarca todos sus proyectos, servicios y productos, y también los programas de la Obra Social.

Este compromiso va más allá de lo establecido en el marco legal. "la Caixa" ha desarrollado un completo sistema de gestión ambiental mediante el cual realiza auditorías (internas, externas y EMAS) y revisiones periódicas en Servicios

Centrales y en la red territorial de oficinas de Cataluña. En segundo lugar, hay que destacar la adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero. Además, "la Caixa" apoya y financia empresas relacionadas con la protección del medio ambiente y realiza actividades de concienciación a sus grupos de interés. Por otra parte, la Entidad organiza diversas actuaciones de difusión y protección de la naturaleza que lleva a cabo su Obra Social. Y por último, y desde el año 2007, "la Caixa" está adherida a las directrices de los llamados 'Principios de Ecuador'.



La gestión ambiental, compromiso de "la Caixa"

Punto de partida: Asumidos los 'Principios de Ecuador' en 2007, "la Caixa" refuerza su compromiso con el medio ambiente integrándolo en su actividad financiera.

Dónde estamos: "la Caixa" ha hecho extensible su política de gestión ambiental al conjunto de agentes que intervienen en su actividad, empleados, clientes, proveedores y sociedad.

Dónde queremos llegar: Ser una entidad líder en políticas de reducción del impacto de la actividad financiera en el medio ambiente.

La política ambiental de "la Caixa" se articula a través de su Comité de Medio Ambiente, el objetivo del cual es que todos los procesos relacionados con su actividad financiera sean respetuosos con el entorno ambiental, fomentando y promoviendo la implicación de todas las personas que forman parte de "la Caixa".

La política ambiental de "la Caixa" se basa en los requisitos establecidos por el marco normativo, europeo e internacional, que garantizan una política de gestión ambiental de calidad. La Norma ISO 14001 y el reglamento europeo 761/2001 EMAS son los dos certificados que desde el año 2003 aseguran el cumplimiento ambiental de los Servicios Centrales de "la Caixa".

La gestión ambiental llevada a cabo por "la Caixa" sigue los parámetros que establece:

- El sistema de certificado de gestión ambiental, la norma ISO 14001 y el reglamento europeo 761/2001 (EMAS).
- La adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero.
- Los 'Principios de Ecuador', a los que se adhirió la entidad en 2007.

Asimismo, y como forma de extender el compromiso medioambiental a las oficinas, en el año 2006 obtuvo la Ecoetiqueta, distintivo de garantía de calidad ambiental para su red de oficinas en Catalunya.

Un año más, dentro de sus programas de formación para empleados, ocupan un lugar central todas aquellas materias relacionadas con la sostenibilidad y el medio ambiente.

En 2008, Virtaula ha vuelto a impartir un curso de sensibilización ambiental, dirigido especialmente a los nuevos empleados. Además, 1.973 trabajadores han asistido al curso 'Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001', donde han sumado un total de 29.685 horas de formación. En e-la Caixa, filial de la Entidad, 66 empleados han recibido también cursos de sensibilización ambiental, sumando un total de 53 horas de formación impartidas.

Por último, cabe destacar la reducción del consumo de papel, energía y otros elementos durante el último año, lo cual ha sido posible gracias a la participación e implicación de los empleados. A través de la red corporativa, se han recibido 74 propuestas con el objetivo de mejorar el ahorro de energía y el reciclaje de papel. Reducir las impresiones y la inclusión del mensaje ecológico en correos electrónicos y terminales autoservicio son algunas de las iniciativas que mejor respuesta han encontrado entre empleados y clientes.

A TRAVÉS DE LA RED CORPORATIVA, SE HAN RECIBIDO 74 PROPUESTAS CON EL OBJETIVO DE MEJORAR EL AHORRO DE ENERGÍA Y EL RECICLAJE DE PAPEL

EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS SERVICIOS CENTRALES DE "LA CAIXA" ESTÁ CERTIFICADO POR LA NORMA ISO 14001 Y EL REGLAMENTO EUROPEO 761/2001 (EMAS), RENOVADAS AMBAS DURANTE EL AÑO 2008

REDUCIR LAS IMPRESIONES Y LA INCLUSIÓN DEL MENSAJE ECOLÓGICO EN E-MAILS Y TERMINALES AUTOSERVICIO SON ALGUNAS DE LAS INICIATIVAS QUE MEJOR RESPUESTA HAN ENCONTRADO ENTRE EMPLEADOS Y CLIENTES

Buzón de ecoideas

Una de las iniciativas que más éxito ha tenido desde su implantación es el buzón de ideas y sugerencias, un espacio donde los empleados pueden expresar y compartir sus iniciativas ambientales. Una vez las ha analizado el Comité Ambiental, las ideas seleccionadas son puestas en práctica. Durante el año 2008, los empleados de "la Caixa" han enviado un total de 74 sugerencias relacionadas con el medio ambiente.



Respecto al impacto ambiental, la Entidad se compromete cada año a reducir al máximo cualquier efecto que pueda revertir negativamente en el medio ambiente. Optimizar los recursos ha sido uno de los retos protagonistas en el conjunto de instalaciones de la entidad a lo largo del año.

Uno de los objetivos marcados para el año 2009 es la reducción de las emisiones de CO₂ en 11.000 toneladas, la reducción del consumo de papel en un 10%, el incremento del consumo de reciclado del 64% actual al 90% y la rebaja del consumo de electricidad en un 12%.

Oficinas y edificaciones

Tras llevar a cabo el Análisis del Ciclo de Vida (ACV) de sus oficinas, "la Caixa" ha podido reducir de manera significativa los impactos y las cargas ambientales que éstas generan, derivadas de los materiales y componentes utilizados en la construcción, su uso y mantenimiento.

Dentro del plan de adaptación de oficinas a las funcionalidades del nuevo modelo, se han acondicionado un total de 100 oficinas con un impacto ambiental mínimo.

Energía eléctrica

La energía que consumen los sistemas de iluminación y su instalación informática ha sido objeto de un análisis exhaustivo. El objetivo es identificar

LA FILIAL VIVIENDA ASEQUIBLE DE "LA CAIXA" LLEVA A CABO TODAS SUS EDIFICACIONES DE ACUERDO CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD. COMO NOVEDAD, EN 2008, EN UNA PROMOCIÓN DE GIRONA, HA REALIZADO UN PROYECTO DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA Y AMBIENTAL EN LA EDIFICACIÓN CUYOS RESULTADOS SE VAN A PONER EN PRÁCTICA EN TODAS LAS PROMOCIONES INICIADAS A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2008. ESTOS CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD SE CENTRAN EN LA APLICACIÓN DE DISEÑO ECOEFICIENTES Y SOSTENIBLES, EN EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DE ECOEFICIENCIA POR ENCIMA DEL NIVEL MÍNIMO LEGAL Y LA INTRODUCCIÓN DE MEJORAS EN MATERIALES E INSTALACIONES CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD



aquellos usos que, una vez revisados, pueden incidir en un menor y más eficiente consumo de la energía.

Bajo esta premisa, "la Caixa" ha puesto en marcha nuevas fórmulas de ahorro energético en los sistemas centrales mediante nuevos criterios de alumbrado. Estos sistemas permiten, por ejemplo, reducir el consumo de luz en los espacios que registran menor presencia humana, como lavabos, archivos y sótanos. En 2008, el Comité ha propuesto algunas sencillas medidas, como apagar todos los equipos posibles durante la noche (pantallas, impresoras, calculadoras, etc.), que, con la colaboración de todos sus empleados, han registrado una gran repercusión.

Gasoil

El consumo de gasoil se realiza únicamente por los equipos de emergencia. El consumo de 2008, corresponde a la utilización de 49,5 horas por necesidades de mantenimiento y 9 horas por oscilaciones y cortes eléctricos.

Aqua

Un año después de implantar medidas como la reducción de las descargas en los grifos automáticos o la sustitución de las fuentes ornamentales por zonas ajardinadas, la Entidad ha seguido analizando posibles actuaciones que contribuyan a mejorar los índices de ahorro de agua.

Papel

El papel es el residuo más significativo que generan las instalaciones de "la Caixa". Desde que se implantó en el año 2006, la política de reducción del consumo de papel está presente en todos procesos de la entidad y persigue un ambicioso objetivo: evitar, siempre que es posible, la impresión de papel.

Esta política ha hecho posible que, gracias a la utilización de papel reciclado en documentos como tarjetas de visita, carpeta, expedientes, etc., un 60% del papel utilizado ya sea reciclado. Desde el Comité de Medio Ambiente se han implementado otras sencillas fórmulas de ahorro como la impresión a doble cara y en calidad de borrador. Además se han introducido en las oficinas el papel reciclado como primera opción, consiguiendo el objetivo del 60% de su utilización.

Principales medidas implantadas en 2008:

- Reducción del horario de encendido de rótulos externos en las oficinas de 24 a 7 horas.
- Reducción del tiempo necesario para que las pantallas entren en modo de ahorro de 60 a 15 minutos.
- Recomendación, a través de adhesivos informativos en los termostatos, de los niveles óptimos de temperatura en 20° C en invierno y 25° C en verano.

Indicadores del impacto directo ambiental	2006****	2007****	2008
Energía Eléctrica (GJ) Factor conversión: GJ por Kwh: 0,0036.			
Fuente: Protocolos Técnicos del GRI			
Total energía eléctrica consumida	90.701,90	95.132,7	760.914 *
Total energía eléctrica consumida por empleado	55,17	57,83	29,20 *
% de ahorro de energía eléctrica	+6,2%	+4,8%	-49%*
Gasoil (GJ) Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138.			
Fuente: Protocolos Técnicos del GRI			
Total gasoil consumido	3.023	6.770	5.503 **
Total gasoil consumido por empleado	2,02	4,54	3,47**
CO₂ (t) Factor de conversión: gr de CO₂ por Kwh. Factor media de emisión del sector eléctrico español (2008).			
Emisiones CO ₂ por consumo de gasoil (t)	224	501	407,22*
Emisiones CO ₂ por consumo eléctrico (t)	9.837	10.398	73.112,94*
Total toneladas CO ₂	10.060	10.889	73.520,16*
Agua (m³)			
Total agua consumida	75.036	76.036	75.808***
Agua consumida por empleado	45,64	46,56	37,88***
Variación de consumo de agua por empleado	+33,6	+1,3%	-18%
Papel (kg)			
Total papel consumido	120.912	115.868	1.992,412*
Papel consumido por empleado	72,45	65,38	76,46*
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido	42%	40%	64%*

* Datos del total de "la Caixa" y sus filiales (e-la Caixa, Sumasa, Silk, Vivienda Asequible, ServiHabitat, Caixa Capital Risc, PromoCaixa, GDS-Cusa y MicroBank).

** Datos de los Servicios Centrales de "la Caixa".

*** Datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa y ServiHabitat

**** En consumo de energía eléctrica y agua se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa. En gasoil y emisiones de CO₂, se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa". En consumo de papel, en 2006 se incluye los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Sumasa y Vivienda Asequible y en 2007 se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Sumasa, Vivienda Asequible y ServiHabitat.

Consumos indirectos de energía desglosados por energía primaria consumida (GJ) de "la Caixa"

Factor de conversión: GJ por Kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI

	2006	2007*	2008*
Biomasa	2.092	2.194	17.579
Carbón	117.330	123.092	986.120
Gas natural	4.172	4.377	35.067
Hidráulica	13.782	14.459	115.832
Nuclear	111.175	116.634	934.385
Petróleo	24.683	25.895	207.454
Viento	1.721	1.806	14.466

* Nota: En el año 2007 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa.

** Nota: A diferencia de años anteriores, en el año 2008 se incluyen datos de "la Caixa" y sus filiales.

Residuos con tratamiento normativo especial recogidos

	2006*	2007*	2008*
Total cartuchos de tóner (unidades)	3.986	4.054	4.546
Total envases de productos químicos (kg)	647	682	351
Total fluorescentes (kg)	720	820	998
Total papel y cartón (kg)	N/D	N/D	184.038
Total pilas (kg)	360	312	574
Total plástico (kg)	51.380	N/D	1.842

* Datos de los Servicios Centrales de "la Caixa".

** En la totalidad de cartuchos de tóner se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, PromoCaixa, Sumasa y ServiHabitat. En la totalidad de envases de productos químicos y pilas, se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa". En la totalidad de fluorescentes, se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa" y de e-la Caixa. En la totalidad de papel y cartón, se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, PromoCaixa, Sumasa, ServiHabitat y Vivienda Asequible. En la totalidad de plástico, se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa" y e-la Caixa.

Proyecto Paperless

"la Caixa" ha finalizado en 2008 el proyecto central enmarcado en la campaña Paperless. Iniciado en 2007, su objetivo era dotar a todas sus oficinas de una impresora multifuncional que, además de ser impresora, fotocopiadora y fax, dispone de escáner de documentos de alta capacidad. Esta aplicación ha permitido reducir notablemente el uso de papel sustituyéndolo por información en formato digital.

Medidas de ahorro más destacadas llevadas a cabo en "la Caixa"

- Sustitución de los envíos postales por documentos electrónicos, reduciendo en más de 58 millones el número de comunicados impresos en 2008.
- Unificación de envíos de documentación a través del Recibo Único.
- Digitalización de contratos, documentos, firmas, etc., que ha facilitado, además, su almacenaje, consulta y transmisión.
- Implantación de nuevos paneles electrónicos en las oficinas de la red territorial, que reducen el número de folletos impresos.
- Envío on-line de la felicitación navideña.
- Si el usuario solicita un artículo, disponible en versión reciclada, tendrá prioridad la entrega de la versión reciclada.

Acciones de Sumasa en 2008:

- Todo el papel que se deriva de sus procesos es reciclado.
- Aumento del número de tarjetas de visita impresas en cartulina reciclada.
- Sustitución de las fundas de PVC por un material menos contaminante, como el polipropileno.
- Reducción del tiempo de encendido de rótulos de oficinas y servicios centrales.
- Desconexión automática de los ordenadores y otros equipos.
- Racionalización del alumbrado de los servicios centrales y oficinas fuera del horario de trabajo.

Retos de Sumasa en 2009:

- Reducción del número de modelos de libretas utilizadas: de 30 a 7.
- Cubierta única para cheques y talonarios.

LA POLÍTICA DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL ESTÁ PRESENTE EN TODOS PROCESOS DE LA ENTIDAD Y PERSIGUE UN AMBICIOSO OBJETIVO: EVITAR, SIEMPRE QUE ES POSIBLE, LA IMPRESIÓN DE PAPEL

"la Caixa" ha extendido su compromiso con el medio ambiente a todas las filiales que forman parte de la Entidad. Suma es una de las compañías de referencia que, en colaboración directa con "la Caixa", han desarrollado una serie de medidas que contribuyen a reducir el impacto ambiental del conjunto de sus actividades.

Gestión de residuos

"la Caixa" dispone de una normativa interna que garantiza una gestión óptima, según los requisitos legalmente

previstos, de los residuos que genera. Si bien el volumen en términos comparativos con otros sectores es poco relevante, aquellos escombros, restos de plástico, vidrio o mobiliario fuera de uso son objeto de valorización. Aquellos desechos que tienen algún componente contaminante, como pilas, baterías, fluorescentes o envases de productos químicos cuentan con contenedores específicos y son recogidos regularmente por gestores autorizados. Los empleados de los Servicios Centrales, por su parte, también pueden colaborar en la gestión de residuos a través de los Puntos Verdes de recogida.

Emisiones

Un año más, los compromisos adquiridos con el Protocolo de Kyoto en emisiones de CO₂ rigen las actuaciones de "la Caixa" en este



"Un cliente habitual me comentó el interés de poder ver el saldo en pantalla al mismo tiempo que haces un reintegro por el cajero automático, sin tener que imprimir el comprobante. La idea me pareció una buena manera de ahorrar papel y contribuir a la conservación del medioambiente, hice una sugerencia que fue adoptada"

Rafael Morey Gelabert, GSF apoderat de l'oficina 2429-Sa Coma.



ámbito. En principio, sus emisiones se derivan de las actividades de gestión y la climatización de sus inmuebles, la realización de viajes y, en caso de emergencia, la puesta en marcha de turbinas y grupos electrógenos.

En 2008, "la Caixa" ha consolidado todas aquellas iniciativas que, implantadas en 2007, han logrado reducir el nivel de emisiones desprendidas a la atmósfera. A lo largo del 2008, el total de emisiones de CO₂ ha sido de 73.520,16 toneladas, de las cuales 73.112,94 corresponden a las emisiones por consumo eléctrico y 407,22 a emisiones por consumo de gasoil. En 2008, "la Caixa" ha consolidado todas aquellas iniciativas que, implantadas en 2007, han logrado reducir el nivel de emisiones desprendidas a la atmósfera. Así, en 2008 se han llevado a cabo 19,4 millones de quilómetros en

desplazamientos, un 24% menos que en 2007, gracias al impulso de opciones alternativas. La reducción de los viajes corporativos ha permitido recortar este impacto hasta las 2.473,5 toneladas de CO₂, es decir, 755 toneladas menos que en el ejercicio anterior.

Desplazamientos sostenibles

En 2008 "la Caixa" ha elaborado una encuesta de movilidad entre los empleados, en el edificio con más accesos, Servicios Centrales, para conocer la distribución de desplazamientos según las modalidades de transporte.

Requerimientos a proveedores

Punto de partida: Extender el compromiso por el desarrollo sostenible a todos los proveedores y colaboradores que participan en la cadena de valor de la actividad financiera.

Dónde estamos: "la Caixa" ha consolidado una política de gestión medioambiental coherente en todos sus procesos. Todos los proveedores asumen como propios los requerimientos ambientales que identifican su política medioambiental. A su vez, "la Caixa" ha definido una política de compras que vela por la transparencia y el cumplimiento riguroso del marco legal establecido.

Dónde queremos llegar: Fomentar e incrementar la concienciación de sus proveedores a través de nuevos acuerdos y políticas de sensibilización comunes.

Los proveedores forman parte de la cadena de valor de "la Caixa" e inciden con su actividad sobre el medio ambiente. La coherencia de sus actuaciones con los principios corporativos de la entidad es objeto de un constante seguimiento por parte de la organización.

La transparencia y el rigor son requisitos imprescindibles sobre los que se asientan las relaciones entre "la Caixa" y sus colaboradores. Por eso, la totalidad de los procesos que se establecen entre la entidad y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante programas que recogen todas sus actuaciones.

En la política de gestión participan diversas áreas, como los servicios jurídicos o los centros gestores de las áreas contratantes. Para "la Caixa" es imprescindible el seguimiento exhaustivo de cada proceso, así como la constatación del cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención laboral.

PARA "LA CAIXA" ES IMPRESCINDIBLE EL SEGUIMIENTO EXHAUSTIVO DE CADA PROCESO, ASÍ COMO LA CONSTATACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN LABORAL

LOS PROVEEDORES TIENEN EL DEBER Y LA OBLIGACIÓN DE ASUMIR LOS REQUERIMIENTOS AMBIENTALES QUE IDENTIFICAN SU POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Durante el ejercicio 2008, "la Caixa" presentó un volumen de compras de bienes y servicios de 1.512,77 millones de euros, pagados a través de 620.320 facturas. Éstas registraron un nivel de cumplimiento del 90%, en un plazo establecido de 60 días. Con un total de 285 proveedores estratégicos, los cinco proveedores con mayor volumen de facturación han representado 235,38 millones de euros en facturación.

En PromoCaixa, por ejemplo, todas las contrataciones por encima de 30.000 euros pasan por RFQ (Request For Quotation) y la Mesa de Compras, mientras que las que son superiores a 60.000 pasan por subasta y la Mesa de Compras. Por su parte, Sumasa ha consolidado en 2008 el procedimiento de adjudicación a través de CaixaExchange para todos los servicios adquiridos a partir de 3.000 euros.

El compromiso adquirido para promover el desarrollo sostenible debe ser coherente a lo largo de toda la cadena de valor que se deriva de la actividad de "la Caixa". Por eso, los proveedores tienen el deber y la obligación de asumir los requerimientos ambientales que identifican la política medioambiental de la entidad.

En este sentido, desde 2005 la entidad está adherida a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que ha extendido a sus proveedores. Desde el año 2007, las empresas GDS-CUSA, PromoCaixa y Sumasa han incorporado en todos sus contratos una cláusula a través de la que también solicitan a sus proveedores que aporten los certificados que posean en este ámbito.

PromoCaixa, en concreto, ha requerido a todos sus proveedores, nuevos y antiguos, la incorporación de la cláusula de Protección Medioambiental y de adhesión al Pacto Mundial. En la promoción de las compras responsables o aquellas relacionadas con el comercio justo destaca, por ejemplo, la compra de Sumasa de 190 toneladas de caramelos fabricados con azúcar procedente de Comercio Justo.

SU LUCHA CONTRA EL DETERIORO DEL MEDIO AMBIENTE SE CONCRETÓ EN 2005 CON LA ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, QUE HA EXTENDIDO A SUS PROVEEDORES

PROMOCAXA HA REQUERIDO A TODOS SUS PROVEEDORES, NUEVOS Y ANTIGUOS, LA INCORPORACIÓN DE LA CLÁUSULA DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

3.7 Un buen lugar para trabajar

El Grupo "la Caixa" es una de las empresas líder en creación de puestos de trabajo estable en España.

El equipo humano de "la Caixa" y sus filiales está formado por 26.056 profesionales, integrados en los equipos de empleados de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible.

A pesar de la ralentización económica, el ritmo de incorporación de nuevos profesionales a la Entidad ha continuado creciendo, con 1.919 personas. En "la Caixa" se han

integrado 1.730 personas, lo que ha supuesto un 4,3% más que en el período de 2007.

El crecimiento de la plantilla se ha focalizado en tres ámbitos. El primero de ellos ha sido la incorporación 1.330 personas. El segundo ha sido la creación de una nueva línea de negocio, la Banca de Empresas. Con 68 centros de empresa y 650 empleados, esta nueva división ha generado el 14% de las nuevas incorporaciones a "la Caixa". Y, finalmente, el tercero ha sido la incorporación de 400 profesionales procedentes de Morgan Stanley, reforzando así la división de banca privada de "la Caixa".

Distribución por género	2006	2007	2008
Nº total de hombres	13.296	13.560	13.996
% de hombres	56	55	53,7
Nº total de mujeres	10.361	11.165	12.060
% mujeres	44	45	46,3

Nota 1: Incluyen los empleados de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible

El compromiso con un equipo de trabajadores sólido, motivado y dinámico, que pueda crecer personal y profesionalmente en el seno de la empresa, es la clave de la excelente

posición competitiva de "la Caixa", que ha llevado a la Entidad al liderazgo en banca minorista en España y a ser la caja de ahorros más grande del mundo.



	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciación de los canales de comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento al 100% del portal del Empleado / Manager. • Finalización del sistema Link-Caixa. • Creación del Espacio Solidario en la Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación con los empleados de "la Caixa".
Diversidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las medidas del Programa Optima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del Programa Optima y verificación del cumplimiento de todas sus directrices. • Desarrollo de un diagnóstico interno sobre igualdad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo de un Plan Interno sobre Igualdad.
Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del Protocolo de Igualdad y Conciliación con los sindicatos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un plan de medidas de conciliación. • Creación de la comisión de seguimiento de conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue de las acciones aprobadas en el Protocolo de Igualdad y Conciliación.
Integración laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Apostar por la creación de empleo, promoción y formación de capacidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del Código Ético. • 1.730 nuevos empleados se han incorporado en 2008. • Celebración de la sesión 1000 del programa "Conocer "la Caixa". • 6% más en inversión en formación respecto a 2007. • 1.128 empleados se han incorporado al programa de Gestor de Servicios Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna del Código Ético. • Potenciar la formación y el desarrollo profesional de los empleados de "la Caixa".

Evolución de los empleados de "la Caixa" y sus filiales	Antigüedad media	Edad media
"la Caixa"	12	39
Caixa Capital Risc	2,39	32,4
e-la Caixa	4,3	37,25
GDS-Cusa	5,09	33,7
MicroBank	3,72	41,8
PromoCaixa	2,74	36
ServiHabitat	7	40
Silk	2,55	36,1
Sumasa	6	40
Vivienda Asequible	1,8	33

Tipo de contrato de "la Caixa" y sus filiales	2006	2007	2008
Nº total de becarios	N/D	N/D	28
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido	23.625	24.590	25.894
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	23.623	24.489	25.824
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	2	101	70
Empleados con contrato fijo o indefinido	99%	99%	99%
Nº total de empleados con contrato temporal	32	135	165
Empleados con contrato temporal	1%	1%	1%

Diálogo

Punto de partida: La motivación y el talento del equipo profesional de "la Caixa" han sido la clave para lograr la excelente posición competitiva de la Entidad.

Dónde estamos: "la Caixa" ha consolidado un amplio abanico de canales que fomentan el diálogo bidireccional entre la entidad y sus empleados. Su buen funcionamiento ha sido avalado por el Institut Great Place to Work como una de las cincuenta mejores empresas para trabajar.

Dónde queremos llegar: Seguir desarrollando nuevas iniciativas que cubran las necesidades individuales y concretas de sus trabajadores, sus inquietudes y expectativas personales y profesionales.

Dar respuestas concretas a las necesidades de los empleados es vital para crear un clima laboral óptimo que, finalmente, reverte en el cliente de "la Caixa". Un año más, "la Caixa" ha dispuesto de un gran número de canales de comunicación que sirven para fomentar el diálogo bidireccional entre la entidad y sus empleados. Los empleados pueden expresar sus opiniones, sugerencias, necesidades e ideas a través de diversos canales:

Encuestas

"la Caixa" realiza entre sus empleados encuestas para evaluar las necesidades, inquietudes y puntos de mejora de su política de recursos humanos. Junto con la 'Encuesta de Clima Laboral', se realiza también la 'Encuesta de Conciliación', que

pone de relieve las necesidades de la plantilla respecto a su vida familiar y personal. Ambos instrumentos han permitido avanzar en 2008 en temas clave como la igualdad y la conciliación laboral a través de la puesta en marcha de nuevas políticas.

CanalCaixa

Uno de los instrumentos que mejor identifica los valores del equipo humano de "la Caixa" es, a la vez, una plataforma que sirve de soporte de la comunicación interna de la Entidad. La revista *CanalCaixa* publica 7 números al año con una distribución de 200.900 ejemplares anuales e informa además de todas aquellas iniciativas, proyectos, campañas y actividades de la Obra Social que son de interés para sus empleados.



	2006	2007	2008
Nº total de números publicados	9	10	7
Nº total de ejemplares distribuidos	260.000	270.000	200.900

Call Center

El Call Center permite a los empleados acceder, desde la Intranet, al contenido de temática financiera y comercial y resolver en el menor tiempo posible cualquier consulta relacionada con su actividad dentro de la empresa.

En 2008, el Call Center telefónico ha recibido más de 140.000 llamadas, con más de 77.590 consultas atendidas de las que más de 62.500 fueron resueltas en la misma llamada inicial.

Intranet y el Portal del Empleado / Manager

Impulsar y consolidar las opciones de ayuda y apoyo al empleado a través de la Intranet ha sido uno de los objetivos principales que se han potenciado en 2008. A finales de 2008 el Portal del Empleado / Manager ha llegado a funcionar a pleno rendimiento y se ha llevado a cabo la migración al mismo de diversas aplicaciones de gestión del personal como el sistema Link-Caixa,

que ha hecho posible la comunicación peer to peer para cuestiones no relacionadas directamente con el ámbito laboral.

Buzón de sugerencias

Los empleados de "la Caixa" son el motor activo de la innovación. A través de su participación en el Buzón de Sugerencias se han canalizado hasta 8.358 ideas de mejora por parte de 3.729 empleados; cada día más de 30 empleados hacen llegar sus propuestas a través del Buzón. Los servicios bancarios, la gestión de los clientes, la operativa de las oficinas, etc., son algunos aspectos que han sido revisados gracias a esta plataforma.

Intranet Solidaria

La Intranet de "la Caixa" ha estrenado su nuevo Espacio Solidario con el objetivo de informar a los empleados de las iniciativas solidarias en las que pueden participar. Con la colaboración de la Obra Social, este espacio permite a toda la plantilla seguir todos los proyectos solidarios que se llevan a cabo con información actualizada. El Espacio Solidario está dividido en tres apartados: Solidaridad Empleados, Voluntariado Corporativo y Emergencias y Acción Humanitaria. A través de ellos, el empleado puede realizar aportaciones económicas voluntarias a partir de un euro, participar en el programa de voluntariado o prestar ayuda en situaciones que requieren asistencia humanitaria.



Diversidad

Buzón de Sugerencias y Foro de Innovación Participativa		2008
Nº total de empleados que han presentado sugerencias de mejora	3.729	
Nº total de sugerencias de mejora presentadas	8.358	
Nº total de sugerencias finalizadas	3.970	
Nº total de sugerencias planificadas	1.033	
Nº total de sugerencias en estudio	951	
Nº total de sugerencias desestimadas	2.404	
Nivel de cumplimiento de los plazos de respuesta a todas las sugerencias de mejora presentadas por los empleados (45 días)	95%	

Ideas como EcoCaixa (mejoras del servicio en operaciones a través del cajero automático relacionadas con el ahorro de papel), la Cuenta Digital Cero.com (servicio integral sin comisiones para clientes con nómina y que utilicen exclusivamente canales electrónicos) o el servicio para comercios y restaurantes TPV·Hora de cierre (que permite a los comercios y restaurantes escoger la hora automática de cierre de los TPV), han sido iniciativas propuestas por los propios empleados de la Entidad de diferentes zonas geográficas.

EL BUZÓN SE HA CONVERTIDO EN UNO DE LOS CANALES MÁS DINÁMICOS AL SERVICIO DE LOS EMPLEADOS, DONDE CADA DÍA MÁS DE 30 EMPLEADOS HACEN LLEGAR SUS PROPUESTAS A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

EN TOTAL, SE HAN RECIBIDO HASTA 8.358 IDEAS DE MEJORA QUE MÁS DE 3.729 EMPLEADOS HAN HECHO LLEGAR A LO LARGO DEL AÑO A TRAVÉS DE LA INTRANET

Punto de partida: El respeto a la diversidad es uno de los criterios que han regido siempre la política de gestión de los recursos humanos de "la Caixa", fomentando la integración de todos los colectivos.

Dónde estamos: "la Caixa" ha realizado en 2008 un diagnóstico de igualdad como paso previo al desarrollo de un plan de igualdad en 2009.

Dónde queremos llegar: Consolidar una política de gestión de recursos humanos que cubra las necesidades en este ámbito de los empleados.

La gestión responsable de los Recursos Humanos de "la Caixa" se caracteriza por el respeto a la diversidad y se sustenta en promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género, edad o discapacidad. Año tras año, "la Caixa" ha ido logrando sus retos a favor de la igualdad.

Desde 2006, de hecho, está certificada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el Programa Óptima como empresa colaboradora en promover la igualdad. Esta certificación es, además, revisada anualmente, y ha constatado que en 2008 todos los procesos de selección, comunicación, formación y promoción profesional han cumplido con las siguientes directrices:

- Promover el equilibrio entre hombres y mujeres.
- Incorporar a mujeres en trabajos en los que estén infrarepresentadas.
- Garantizar la permanencia.

- Impulsar la promoción a cargos de responsabilidad.
- Impulsar medidas de conciliación laboral y familiar.

El compromiso por avanzar en la igualdad se concreta en el cumplimiento del marco legal. Para ello, "la Caixa" ha llevado a cabo un diagnóstico interno sobre igualdad a nivel de toda la organización con el objetivo de realizar en 2009 un plan en este ámbito. A lo largo del 2008, la consolidación de la presencia de la mujer se ha producido sin ninguna incidencia por discriminación.

Cabe destacar que la compensación económica con la que se retribuye a las personas que trabajan en "la Caixa" y sus filiales se establece en función del nivel profesional y del nivel de su desempeño, con independencia del género.

Objetivos conseguidos en 2008:

- el 46,3% de la plantilla de "la Caixa" y sus filiales son mujeres.
- el 12,2% de los puestos de dirección están ocupados por mujeres.
- el 55% de las nuevas incorporaciones son mujeres.
- un total de 502 personas son de nacionalidad distinta a la española.



Género ("la Caixa")	2007	2008
Nº total de hombres del equipo directivo	277	259
% de hombres del equipo directivo	89	87,8
Nº total de mujeres del equipo directivo	34	36
% de mujeres del equipo directivo	11	12,2

Nacionalidades ("la Caixa")	2007	2008
Nº total de empleados de otras nacionalidades distintas a la española	465	481
% sobre el total de empleados en plantilla	2	1,9

Incorporación laboral de personas con discapacidad

El Real Decreto 364/2005, de 8 de Abril, establece las medidas alternativas de carácter excepcional del cumplimiento de la cuota del 2% a favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores, y que desarrolla reglamentariamente

lo dispuesto en el artículo 38.1 la ley 13/1982, de 7 de Abril, de integración social de los minusválidos (LISMI).

La Entidad cumple, en los términos establecidos por la ley, con la reserva del 2% a favor de trabajadores discapacitados. En virtud de la declaración de excepcionalidad

otorgado a la Entidad por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, realiza el cumplimiento de la reserva del 2% de empleo a personas con discapacidad a través la contratación directa, que actualmente es de 96 empleados, y a través de diversas medidas alternativas, ya sea mediante la celebración de contratos con centros especiales de empleo para el subministro de materias primas o para la prestación de servicios, o bien mediante la realización de donaciones y de acciones de patrocinio de carácter monetario.

En el año 2008 la concesión de ayudas para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad ha ascendido a la cantidad de 4.002.000 euros.

Así mismo, "la Caixa" favorece la integración laboral de colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral. En Cataluña, por ejemplo, a finales del 2008 se ha firmado un acuerdo con la Generalitat para contratar a personas que hayan sufrido maltrato y que, en consecuencia, hayan podido quedar excluidas del mundo laboral.

Respeto a los derechos colectivos

Además del Convenio Colectivo del Sector de Cajas de Ahorro, "la Caixa" incluye los acuerdos internos firmados entre la Dirección y los sindicatos, y que tienen como resultado una mejora de las condiciones de los trabajadores. La

entidad cuenta también con una serie de comisiones paritarias, como la Comisión Mixta de Carrera y Salarios, la Comisión de Control del Plan de Pensiones, el Comité Único de Salud y Seguridad Laboral y la Comisión de Formación, entre otras.

Durante 2008, un total de cinco organizaciones han estado presentes en algunos de los comités de la entidad: CCOO (Comisiones Obreras), SECPB (Sindicato de Empleados de Cajas de Ahorros y Pensiones Barcelona), UGT (Unión General de Trabajadores), FEC (Federació d'Estalvi de Catalunya) y SIB (Sindicat Independent de Balears). Junto con la representación sindical procedente de las elecciones de 2006, los sindicatos cuentan además con representantes del personal en los diversos órganos de gobierno: 20 representantes en la Asamblea General, 3 en el Consejo de Administración, 3 en el Patronato de la Fundación "la Caixa" y 1 en cada una de las cuatro comisiones: Ejecutiva, de Obras Sociales, de Control y de Inversiones.

Fruto del diálogo entre sindicatos, en 2008 se han firmado nuevos acuerdos que contemplan:

- Protocolo de prevención y gestión de situaciones de acoso sexual y laboral.
- Protocolo de Igualdad de parejas de hecho.
- Puesta en marcha de la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Conciliación.

Por un Convenio Colectivo mejor:

El pasado mes de abril "la Caixa" firmó un acuerdo para la mejora del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros para los años 2007-2010. A través de este acuerdo, más de 24.000 empleados podrán beneficiarse, entre otros, de un mecanismo de actualización de las retribuciones ligado al cumplimiento de los incrementos fijados para el resultado recurrente, según el Plan Estratégico 2007-2010. Las actualizaciones resultantes de este pacto laboral se aplicarán a partir de la consecución del 80% de los objetivos, y, si se supera el 120% supondrá un pago adicional para toda la plantilla. El mismo acuerdo contempla también el apoyo a la formación con ayudas para los empleados que cursen estudios universitarios, de post grado e idiomas.

Respeto a los derechos colectivos en "la Caixa"

Libertad de asociación y negociación colectiva	2008
% de empleados representados por sindicatos independientes o que están cubiertos por un convenio colectivo	100
Gasto total asociado a las sanciones o demandas laborales recibidas (miles de €)	1.253
Nº de empleados participantes en las últimas elecciones sindicales	4.000
Nº total de asociaciones sindicales en el Comité de Empresa	5
Nº total de representantes sindicales en los órganos de gobierno	20
Periodo mínimo de preaviso (días)	15

Nº total de representantes sindicales escogidos en las elecciones	
"la Caixa"	172
e-la Caixa	1
GDS-CUSA	5
Sumasa	9

Nº total de sanciones o demandas laborales recibidas	
"la Caixa"	119
PromoCaixa	1

Conciliación

Punto de partida: La conciliación personal y profesional es un compromiso que genera, año tras año, un continuo flujo de mejoras que revierten en el equilibrio y el bienestar del empleado.

Dónde estamos: A través del proyecto 'Armonía', "la Caixa" ha llevado a cabo una serie de mejoras que inciden en los aspectos más relevantes del ámbito personal de la plantilla. Permisos, vacaciones, excedencias, traslados, flexibilidad de jornada y horarios son algunos de los ámbitos que han introducido importantes cambios que favorecen la conciliación.

Dónde queremos llegar: Poner en marcha nuevas e innovadoras medidas que favorezcan el equilibrio de la plantilla y que reviertan en un mejor desempeño de sus funciones y capacidades, para un mejor servicio final al cliente.

La compatibilidad entre la vida personal y familiar y el desarrollo profesional es clave para el bienestar de los empleados que conforman la plantilla de "la Caixa". Un año más, la Entidad y sus empresas filiales han orientado gran parte de sus iniciativas al ámbito de la conciliación laboral a través de proyectos concretos.

Durante el año 2008, se han asumido nuevos retos, fruto de los planes derivados del Programa 'Óptima' y el proyecto 'Armonía'. Este plan ha articulado un año más todas aquellas

mejoras que tienen como objetivo el desarrollo de medidas de igualdad y conciliación. La redefinición de los horarios de trabajo y la gestión de los tiempos, los permisos, las excedencias y los programas de formación son algunos de los aspectos que han sido revisados a través del Protocolo de Igualdad y Conciliación, un nuevo marco de medidas de gran relevancia para el equipo humano de "la Caixa". Junto a este protocolo se constituyó el pasado mes de abril de 2008 la Comisión de Seguimiento de Conciliación.

Protocolo de Igualdad y Conciliación

Objetivos:

- impulsar el acceso de mujeres a cargos de responsabilidad
- mejorar los permisos de maternidad y paternidad
- introducir nuevos criterios de conciliación en política de traslados
- facilitar la adaptación positiva de los empleados de más edad
- definir una política de cobertura de bajas de acuerdo al proyecto 'Armonía'
- establecer un programa progresivo de formación en conciliación
- institucionalizar la gestión de los permisos de corta duración
- mejorar la eficiencia de las reuniones

LA REDEFINICIÓN DE LOS HORARIOS DE TRABAJO Y LA GESTIÓN DE LOS TIEMPOS, LOS PERMISOS, LAS EXCEDENCIAS Y LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN SON ALGUNOS DE LOS ASPECTOS QUE HAN SIDO REVISADOS A TRAVÉS DEL PROTOCOLO DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN, UN NUEVO MARCO DE MEDIDAS DE GRAN RELEVANCIA PARA EL EQUIPO HUMANO DE "LA CAIXA"

"Facilitar el equilibrio entre vida familiar y laboral así como fomentar el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres son los retos del protocolo de conciliación y futuro plan de igualdad que hemos puesto en marcha. Para ello se han ampliado los permisos de maternidad, paternidad y lactancia, se han incrementado los supuestos de excedencia, se priorizan los traslados según los criterios marcados y, entre otras medidas se prevén programas de formación en estas materias. Con estas medidas pretendemos dar respuesta a las realidades personales, familiares y culturales de los empleados, además de posicionarnos como un referente del sector en este ámbito".

Anna Quirós, directora de relaciones laborales.



Measures for striking a balance between family and working life available to employees

Apartados	Medidas
Jornada Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad de media hora en la hora de entrada. • Reducción de jornada entre 1/8 y 1 / 2 para el cuidado de hijos de hasta 12 años. • Reducción de las tardes de los jueves para la atención de hijos de hasta 6 años.
Permisos, vacaciones y excedencias	<ul style="list-style-type: none"> • Permisos reducidos de corta duración (hasta un día) por urgencias, improvistos, necesidades personales, etc. Gestionados por la oficina. • Permisos no retribuidos de hasta 10 días para estudios y situaciones personales o familiares graves • Ampliación de tres días laborables en los permisos por matrimonio, nacimiento, enfermedad o defunción, traslado al domicilio, etc. • Posibilidad de fraccionar las vacaciones hasta en tres períodos por razón de conciliación. • Excedencias: mejora y ampliación por cuidado de personas dependientes, violencia de género, mantenimiento de la convivencia, excedencia solidaria, razones personales o estudios. • Ampliación del permiso de maternidad en 10 días. • Ampliación del permiso de paternidad un día por año durante los próximos cuatro años.
Traslados	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad a los traslados solicitados para cuidadores de personas dependientes, mujeres embarazadas, lactantes, necesidades de reunificación familiar, enfermedad de la persona o de su pareja, hijos y padres. • Preferencia en los traslados solicitados por razones personales para las personas con más de tres años de antigüedad.

Apartados	Medidas
Reserva de cargo	<ul style="list-style-type: none"> Para excedencias para el cuidado de personas dependientes, hasta un máximo de tres años.
Equipos sénior	<ul style="list-style-type: none"> Para coberturas cualificadas de bajas, formación de empleados jóvenes, soporte a unidades de negocio, etcétera. Elaboración de planes de desvinculación progresiva o por etapas.
Bajas	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura inmediata por maternidad, excedencia o enfermedad prolongada.
Reuniones y formación	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la eficacia de las reuniones. Cursos de formación en igualdad y conciliación, gestión del tiempo, planificación del trabajo, etcétera...
Situaciones especialmente atendidas	<ul style="list-style-type: none"> Maternidad, paternidad y víctimas de acoso, discriminación o violencia de género.
Comisión paritaria	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de la aplicación del Protocolo. Elaboración de indicadores cuantitativos. Propuesta de medidas.

Los esfuerzos de "la Caixa" por integrar una política de gestión de los recursos humanos comprometida, justa y social ha obtenido uno de los reconocimientos más prestigiosos en el entorno corporativo internacional. En 2008, "la Caixa" ha sido escogida por el Institut Great Place to Work como una de las cincuenta mejores empresas para trabajar. En la presente edición, "la Caixa" ha quedado en cuarta posición en el grupo de empresas de más de 1.000 empleados. Además, la entidad ha obtenido el reconocimiento a la empresa que ofrece el trato más justo. A los méritos internacionales se le suma,

por tercer año consecutivo, el primer puesto como empresa preferida por los trabajadores en el ranking de MERCO. Además, toda esta apuesta de "la Caixa" por la igualdad y la conciliación queda complementada con una política de ventajas y beneficios sociales en forma de coberturas y complementos retributivos, sin discriminar entre empleados fijos y temporales. En 2008, "la Caixa" y sus filiales han destinado más de 190 millones de euros en servicios y beneficios sociales para los trabajadores.

Conciliación vida laboral – familiar	2006	2007	2008
Bajas maternidad / paternidad ("la Caixa")			
Días establecidos de baja por maternidad (parto de un único hijo)	N/D	N/D	122
Días establecidos de baja por maternidad (parto múltiple, dos hijos)	N/D	N/D	140
Días establecidos de baja por paternidad	N/D	N/D	14
Tipo de jornada ("la Caixa" y sus filiales)			
Nº total de empleados a jornada completa	23.341	24.514	25.746
Nº total de empleados con reducción de jornada	316	110	283
Nº total de empleados en régimen de excedencia	N/D	N/D	541
Ventajas y beneficios sociales (miles de euros) ("la Caixa" y sus filiales)	2008		
Inversión total realizada en servicios y beneficios sociales para los empleados	194.011		
Aportación a planes de pensiones	87.451		
Ayudas a la sanidad (planes de salud)	10.763		
Ayudas de estudios / educación	14.389		
Otros	6.090		
Seguros de vida o seguros de accidente	26.080		
Ventajas en condiciones financieras	49.237		

Seguridad y Salud

El cumplimiento de los máximos niveles de seguridad y salud es una exigencia con la que se comprometen "la Caixa" y sus filiales.

Como muestra de este compromiso, "la Caixa" se somete voluntariamente a diversas auditorías:

- Auditoría Reglamentaria: por ley, "la Caixa" somete su Sistema General de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL) a un control de auditoría externa al menos cada 4 años, o cuando lo requiera la autoridad laboral.
- Auditoría Voluntaria: voluntariamente, y al margen de la auditoría reglamentaria, "la Caixa" somete su SGPRL a una auditoría anual de control y seguimiento.
- Auditoría OHSAS 18001: "la Caixa" ha obtenido la certificación de su SGPRL, según los requisitos de la especificación internacional OHSAS

18001:1999 que certifica la excelencia del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

En el año 2008, el número de jornadas perdidas por accidentes en el centro de trabajo ha sido de 5.570, a las que hay que sumar otras 214.698 jornadas por enfermedad.

En cuanto a las filiales de "la Caixa", GDS-Cusa y Sumasa disponen de Comités de Seguridad y Salud en los que están representados los empleados y la Dirección.

Respecto a los mecanismos de prevención, las filiales de "la Caixa" tienen externalizado el servicio de prevención y, en todas ellas, se llevan a cabo acciones de formación en prevención de riesgos laborales de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.



La integración laboral en "la Caixa"

Punto de partida: "la Caixa" es una entidad financiera líder en creación de empleo, promoción y formación de capacidades.

Dónde estamos: "la Caixa" ha revolucionado el concepto de integración laboral con la creación de diversos programas orientados exclusivamente a acompañar y guiar al nuevo empleado, haciéndolo conocedor de sus valores corporativos y principios éticos.

Dónde queremos llegar: Seguir afianzando el vínculo que existe entre la entidad y sus empleados, apostando por el desarrollo profesional en el seno de la entidad.

Ser una entidad de referencia en la creación de puestos de trabajo, promoción y formación de empleados es uno de los objetivos por los que se distingue "la Caixa" año tras año. La política de integración laboral de la Entidad está orientada a crear un marco laboral en el que el trabajador se sienta identificado, protegido y atendido.

Código Ético de "la Caixa"

Desde el año 1998, los procesos y actuaciones que se derivan de la actividad de los empleados de la entidad están recogidos en el código 'Ética Profesional, Principios Generales de Actuación en "la Caixa". Este código ha sido revisado y actualizado a

finales del 2008. Este año, además, ha entrado en vigor una nueva versión del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC), que incorpora cambios significativos en los derechos y deberes de los empleados.

A través de la Intranet, se ha creado el nuevo portal de Cumplimiento Normativo donde se encuentra toda la información sobre los reglamentos y códigos de conducta de "la Caixa" como el Código Ético, el Código Telemático, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC) y la Circular de Desarrollo del RIC.

Selección

Durante el año 2008, se han incorporado un total de 1.730 nuevos empleados a "la Caixa". La igualdad de oportunidades rige todos los procesos de selección que se llevan a cabo. Para formar un equipo humano competente, se utilizan las herramientas de selección que garantizan la igualdad de oportunidades, así como la adecuación a las competencias corporativas.

Tasa de retención del talento ("la Caixa")

94,5 %

Jóvenes preparados

Durante 2008, "la Caixa" ha realizado 10 presentaciones de empresa en universidades españolas. La reputación de la entidad como una empresa generadora de empleo de calidad ha hecho posible que se hayan recibido 41.109 currículums de jóvenes interesados en formar parte de su equipo humano. En respuesta a esta demanda, "la Caixa" ha apostado un año más en los jóvenes titulados que quieren iniciar y desarrollar una carrera profesional de futuro en la entidad. En sentido, el perfil de un aspirante idóneo es el de un joven licenciado, de entre 21 y 27 años, polivalente, dinámico y con un perfil comercial.

Nuevas incorporaciones y creación neta de empleo ("la Caixa" y sus filiales)

2008

Nº total de nuevos empleados incorporados

1.919

Nº total de hombres incorporados

868

% de hombres incorporados

45

Nº total de mujeres incorporadas

1.051

% de mujeres incorporadas

55

Programa de acogida

Compartir los valores y la cultura de la entidad es una de las necesidades que "la Caixa" quiere cubrir desde el inicio de la trayectoria profesional de los nuevos empleados. El 'Programa de Acogida para Nuevos Empleados' es una de las herramientas mejor valoradas por la plantilla y que mejor representa los esfuerzos de la política de gestión de las personas de "la Caixa". Este programa permite, además de coordinar una formación específica de primer nivel, estimular y potenciar la ilusión de los nuevos trabajadores.

'Conocer "la Caixa"' celebra su sesión 1.000

Desde que en 1986 un grupo de empleados de la red territorial visitara por primera vez los Servicios Centrales y sus principales áreas de negocio, un total de 22.000 empleados han participado en alguna de las sesiones de 'Conocer "la Caixa"'. Tras 22 años de historia, esta iniciativa ha cumplido satisfactoriamente con su misión y ha derivado, además, en nuevas propuestas que sirven para acercar la entidad a sus empleados y viceversa: 'Conocer los Servicios Centrales' y 'Conocer la Red' son los nuevos programas que se han implantado.

Formación

La formación es uno de los activos más importante que revierte en el desarrollo de la actividad diaria de "la Caixa" y sus empresas". Un año más, la formación es el vehículo a través del que la entidad quiere potenciar y mejorar su competitividad, consolidar el desarrollo de su equipo humano y garantizar un mejor servicio al cliente. Durante el ejercicio 2008, "la Caixa" ha contado con diversos mecanismos sobre los que ha articulado sus acciones formativas:

- Formación regulada/Institucional.
- Itinerarios de formación según ocupación.
- Cursos de gestión bancaria para mayores de 40 años.
- Plan de formación de los Servicios Centrales.
- Portal de Formación Virtaula.
- Cursos de Gestor de Servicios Financieros abiertos a los empleados incorporados al Programa GSF.

A esta última modalidad, acceden los empleados que desarrollan su carrera en el Programa GSF, a partir de la segunda etapa.

En total, durante el año 2008, "la Caixa" ha destinado más de 15 millones de euros en formación, un 6% más que en 2007, junto con las ayudas a la formación que ha recibido de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE), y que ascienden a más de 3 millones este año.

El carácter participativo e inquieto define el equipo profesional de "la Caixa": un 88% de la plantilla ha recibido alguna actividad formativa, sumando en conjunto un total de 634.296 horas impartidas (465.408 horas correspondientes a formación presencial y el resto, es decir, 168.891 horas, correspondientes a formación on-line). Además, 486 formadores internos han acompañado de manera voluntaria al empleado a través de cursos de formación presencial o mediante tutorías virtuales.

Además de los programas de acogida y acompañamiento del nuevo empleado, los recién llegados acceden al Plan de Inserción y Desarrollo Profesional. Este curso formativo, que tiene una duración de un año, cuenta con cursos presenciales y de e-learning asistidos por profesionales de banca, economía y finanzas. Además, se desarrolla un calendario a medida para trabajar con un tutor temas de fiscalidad, servicios, banca electrónica, seguros. Por último, destacar la buena aceptación de los cursos de formación en Seguridad, Blanqueo de Capitales y Prevención de Riesgos Laborales, a los que ha asistido un total de 2.911 empleados.

Cabe destacar que en Sumasa se ha desarrollado un plan de formación sustentado en una plataforma on-line de nueva creación.

Desarrollo profesional

Durante el ejercicio 2008, "la Caixa" ha centrado gran parte de sus esfuerzos en la elaboración y ampliación de una metodología que permita identificar y desarrollar las competencias según los perfiles profesionales.

Para mejorar el potencial de cada equipo y conseguir la máxima rentabilidad en sus actuaciones, "la Caixa" se ha propuesto extender progresivamente este proyecto para el desarrollo de capacidades al resto de las áreas de trabajo.

El Programa Gestor de Servicios Financieros (GSF) ha incorporado este año a 1.128 empleados, con una participación total de 3.914 a final de año. De cara al año 2009 se va a proceder a su actualización.

Para agilizar y facilitar el acceso a estos nuevos parámetros, este año se ha iniciado la implantación de un programa de gestión por competencias y otro de gestión de talento. Además, se han reforzado las competencias de los equipos de recursos humanos de la Red Territorial con el objetivo de profundizar en la gestión de la plantilla. De cara a 2009 está previsto implantar un esquema de trayectoria profesional para los empleados de los Servicios Centrales de "la Caixa".

Formación	"la Caixa"	"la Caixa" y sus filiales
Inversión total realizada en formación de empleados (Miles €)	15.088	15.675
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (Miles €)	3.066	3.071
Acciones de formación realizadas		
Nº total de empleados formados	22.348	22.552
Nº total de horas de formación	634.296	639.945
Nº total de horas de formación presencial	465.408	470.847
Nº total de horas de formación on-line	168.891	169.098
Nº total de empleados que participan como formadores internos	486	487
Promoción Interna ("la Caixa" y sus filiales) 2008		
Nº total de empleados promocionados internamente	5.350	
% sobre el total de empleados en plantilla	20	
Nº total de hombres promocionados internamente	2.295	
% de hombres promocionados internamente	43	
Nº total de mujeres promocionadas internamente	3.055	
% de mujeres promocionadas internamente	57%	
Tasa de rotación media	0,26%	

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	Silk	MicroBank	Vivienda Asequible	ServiHabitat	PromoCaixa	Sumasa	GDS-CUSA
% retribución variable sobre retribución total	5,3%	20%	14%	10%	8%	N/D	18,7%	19,6%	6%	9,5%
% de empleados que tienen reguladas sus condiciones de compensación en base a convenios colectivos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% de empleados con retribución fija	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nº total de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales y de grupo	100%	87%	100%	100%	67%	93,75%	91,1%	75%	36%	9%

Reconocimiento del mérito

Al sistema de retribución fija, se suma la consecución de unos objetivos individuales y generales, articulado en forma de retribución variable. Se trata de un sistema que quiere fomentar la cultura del trabajo en equipo, vinculando el desempeño individual y los resultados del equipo de trabajo. Durante el año 2008, la retribución variable ha supuesto el 5,3% del total de la retribución de "la Caixa".

En línea con los objetivos de apoyo al desarrollo profesional de sus trabajadores, la retribución mínima

del personal, tanto de "la Caixa" como de sus filiales, está por encima del mínimo fijado por la Ley, así como de lo establecido por convenio. De hecho, el salario base está regulado por las tablas establecidas en el convenio y supera ampliamente el salario mínimo legal.

EL 'PROGRAMA DE ACOGIDA PARA NUEVOS EMPLEADOS' ES UNA DE LAS HERRAMIENTAS MEJOR VALORADAS POR LA PLANTILLA Y QUE MEJOR REPRESENTA LOS ESFUERZOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS DE "LA CAIXA"

LOS PROCESOS Y ACTUACIONES QUE SE DERIVAN DE LA ACTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD ESTÁN RECOGIDOS EN EL CÓDIGO 'ÉTICA PROFESIONAL, PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN EN "LA CAIXA"

DURANTE EL EJERCICIO 2008, "LA CAIXA" HA CENTRADO GRAN PARTE DE SUS ESFUERZOS EN LA ELABORACIÓN Y AMPLIACIÓN DE UNA METODOLOGÍA QUE PERMITA IDENTIFICAR Y DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS SEGÚN LOS PERFILES PROFESIONALES

UN AÑO MÁS, LA FORMACIÓN ES EL VEHÍCULO A TRAVÉS DEL QUE LA ENTIDAD QUIERE POTENCIAR Y MEJORAR SU COMPETITIVIDAD, CONSOLIDAR EL DESARROLLO DE SU EQUIPO HUMANO Y GARANTIZAR UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE

3.8 Participación institucional y difusión del conocimiento

	Objetivos 2007	Actuaciones 2008	Retos 2009-2010
Colaboración con Instituciones	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el papel de "la Caixa" en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para fomentar prácticas empresariales éticas y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> No existen avances significativos al respecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Extender los valores de responsabilidad del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a todos los proveedores de "la Caixa". Afianzar y ampliar las colaboraciones con instituciones, reforzando los vínculos entre "la Caixa" y aquellos sectores sociales con más necesidades.
Patrocinios	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la presencia de marca mediante el patrocinio, en especial en el ámbito infantil y deportivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades diversas en los ámbitos cultural, deportivo y social. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el patrocinio en deportes y cultura, segmentos básicos para los clientes particulares.
Servicio de Estudios y Estudios Sociales de la Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el número de estudios sociales y económicos de la entidad. Potenciar la investigación y divulgación mediante la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad y la Cátedra "la Caixa" Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de 22 publicaciones del Servicio de Estudios y 2 Estudios Sociales publicados por la Obra Social. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover los nuevos estudios alrededor de la responsabilidad social corporativa mediante encuentros con profesionales y empresarios. Ampliar el número de estudios e informes para afianzarse como creadora de referencia de análisis sociales y económicos.



Colaboración con instituciones

Punto de partida: "la Caixa" tiene una larga tradición desde sus orígenes de colaborar con instituciones públicas y privadas a nivel nacional e internacional.

Dónde estamos: En el ámbito de la responsabilidad corporativa, "la Caixa" forma parte desde 2005 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ha patrocinado en 2008 múltiples actividades en los ámbitos cultural, deportivo y social, y ha contribuido a la difusión del conocimiento económico y social a través de las publicaciones de su Servicio de Estudios y de su Obra Social.

Dónde queremos llegar: Continuar con el talante colaborador estableciendo relaciones y vínculos con instituciones que representan sectores sociales, cuya labor encaja con los intereses de nuestros clientes.

Las colaboraciones de "la Caixa" con asociaciones y organismos son múltiples y variadas, tanto en el ámbito financiero como en otros campos de actuación. Entre ellas figuran entidades de ámbito estatal, como la Confederación Española de Caja de Ahorros (CECA) o la Asociación para el Progreso y la Dirección (APD); otras de ámbito local o autonómico, como la Cámara de Comercio de Barcelona, el Instituto Agrícola Catalán de San Isidro, la Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros (Valencia) o el Patronato de la Escuela de Organización Industrial - EOI (Madrid); finalmente, otras tienen alcance internacional, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Además de las entidades citadas, destacan también otras como Fomento del Trabajo, el Consejo España-Estados Unidos, The Conference Board, Barcelona Centro Financiero Europeo, El Club de Excelencia en Sostenibilidad, Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos del País o el Ateneo Barcelonés.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2005, "la Caixa" se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), que aboga por una cultura empresarial y corporativa ética y responsable. Consciente de la creciente importancia de la responsabilidad social

en las organizaciones empresariales, "la Caixa" asume los compromisos internacionales del pacto, que se rigen por los siguientes principios de conducta:

- Respetar la protección de los derechos humanos fundamentales.
- Asegurarse de que las empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento de la negociación colectiva.
- Eliminar todo tipo de trabajo obligatorio y forzado.
- Abolir el trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Más allá de la organización interna de la empresa, estos principios pretenden extender la responsabilidad social y la sostenibilidad a los proveedores para garantizar un compromiso en todas las fases de vida de un producto o servicio. Es por esa razón que "la Caixa" puso en marcha, en 2007, una cláusula en los contratos con todos los proveedores

obligándoles al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.

Tal y como se especifica en los principios del pacto, "la Caixa" publica anualmente un Informe de Progreso. La entidad ofrece, además, la posibilidad de consultar el progreso, noticias y actividades de responsabilidad corporativa en la su página web.



EN 2007 "LA CAIXA" CREÓ UNA CLÁUSULA SEGÚN LA CUAL TODOS SUS PROVEEDORES DEBÍAN CUMPLIR LOS VALORES Y PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DISPUESTOS EN EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

La responsabilidad social, concepto clave

Además de suscribir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, "la Caixa" apoya, desde el año 2004, al Club de la Excelencia en Sostenibilidad. Esta plataforma fue la primera organización empresarial española en materia de desarrollo sostenible. El objetivo de la plataforma es favorecer el desarrollo de actitudes empresariales responsables para impulsar la excelencia de las empresas en cuanto a medio ambiente, desarrollo sostenible y progreso social.



Otro de los pactos que "la Caixa" sigue en materia de responsabilidad corporativa es la Alianza Europea por la Responsabilidad Social de la Empresa, promovida por la Comisión Europea, y cuyo objetivo es difundir la concienciación de la ciudadanía y mejorar el conocimiento en esta materia.



Colaboración con el ámbito universitario

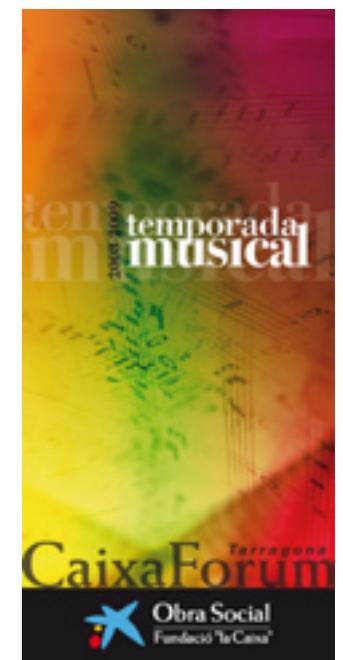
El universitario es otro de los ámbitos en los que "la Caixa" participa de forma activa. En el año 2008, además de las habituales colaboraciones anuales con numerosas universidades españolas, destaca la firma de un convenio con la Fundació Parc de Recerca de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) que, con una vigencia de 5 años, tiene los objetivos de promover la investigación e innovación tecnológica así como la integración de los estudiantes en riesgo de exclusión social. La inversión para este último caso implicará la mejora de la atención que reciben las personas con discapacidades, además de mejorar la accesibilidad del campus. En otro orden de cosas, y para fomentar el espíritu de superación, "la Caixa" ampliará la convocatoria de becas predoctorales de la universidad. En definitiva, estas ayudas supondrán la inclusión de "la Caixa" en el patronato de la Fundación Parc de Recerca UAB,

que vela por el impulso, la gestión y explotación de un parque de investigación, de desarrollo y de conocimiento.

EN 2008 LA ENTIDAD HA FIRMADO UN ACUERDO QUINQUENAL CON LA FUNDACIÓ PARC DE RECERCA DE LA UAB PARA INNOVACIÓN Y DESARROLLO Y PARA LA INTEGRACIÓN DE ESTUDIANTES CON DISCAPACIDADES

Patrocinios

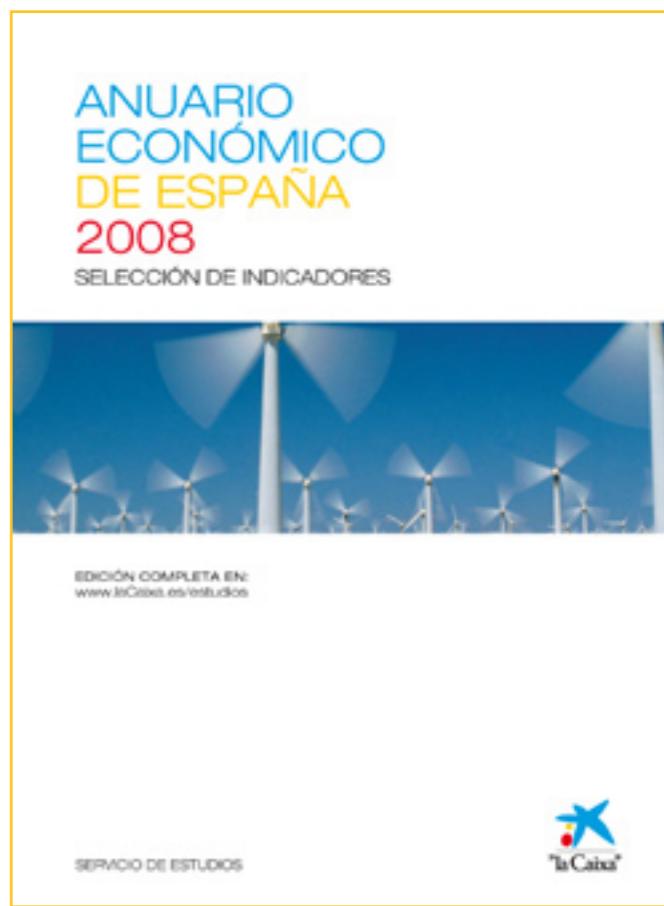
Los patrocinios son esenciales para "la Caixa", ya que constituyen una oportunidad para ligar su imagen y marca a eventos culturales y deportivos. Además, lejos de ser una acción meramente publicitaria, el



patrocinio supone una manera directa de colaborar y fomentar el desarrollo cultural y deportivo, teniendo así una repercusión real en el progreso social. A lo largo del año 2008, "la Caixa" ha invertido más de 22,5 millones de euros en patrocinios, beneficiándose 116 entidades de índole social, cultural o deportiva entre otras.

Servicio de Estudios y Estudios Sociales de la Obra Social

El Servicio de Estudios y la Obra Social de "la Caixa" ayudan a difundir el conocimiento a través de diversas publicaciones y actividades que la entidad lleva a cabo. Con ellas, "la Caixa" consolida año tras año su compromiso de implicación con el desarrollo cultural y el progreso de la sociedad.



Publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa"

El objetivo de este tipo de publicaciones es difundir el conocimiento de la realidad económica y social, contribuyendo así al análisis –y, como consecuencia, la mejora– de la sociedad. A partir de estas publicaciones, "la Caixa" estimula el debate y el intercambio de experiencias. En la web del Servicio de Estudios (www.laCaixa.es/estudios) podemos encontrar, en formato digital, los principales estudios e informes:

Informe Mensual. Realizado por economistas del Servicio de Estudios, el informe ofrece, cada mes, una síntesis de la situación económica y la evolución de los mercados financieros nacionales e internacionales con la atención que merece el contexto más inmediato de la zona euro. Publicado en catalán, castellano e inglés.

Colección de Estudios

Económicos. Monografías relacionadas con la economía y la gestión empresarial elaboradas por expertos en la materia. Desde 1994, se han editado 35 libros.

Colección Comunidades Autónomas

Autónomas. Esta colección se inició en 2007 con un volumen dedicado a Galicia y continúa en 2008 con las Islas Baleares. La publicación pretende diagnosticar de manera estratégica la economía de las diferentes autonomías españolas.

Documentos de Economía

"la Caixa". Monografías que analizan en profundidad aspectos de interés de la economía nacional e internacional. Los documentos están elaborados por economistas del Servicio de Estudios.

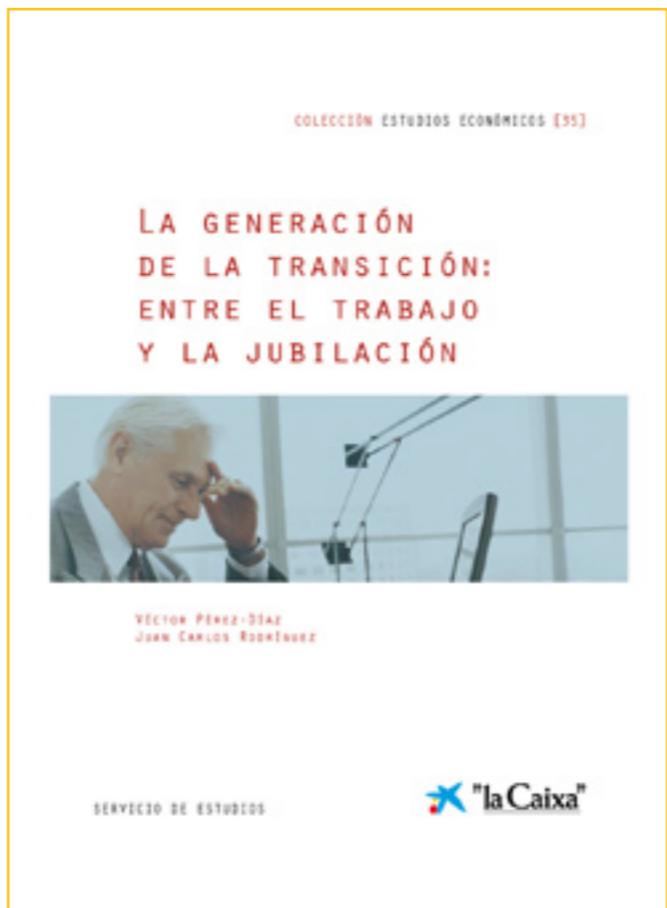
Anuario Económico de España

Ofrece información estadística de carácter socioeconómico a nivel municipal dirigida a un amplio público de empresas, profesionales y particulares. Se puede consultar como base de datos en la web del Servicio de Estudios.

Además de estas publicaciones, "la Caixa" publica informes y estudios exclusivamente en inglés, como por ejemplo *"la Caixa" Economic Papers* y *"la Caixa" Working Papers*, dirigidas a la comunidad científica y profesional. Los working papers sólo están disponibles en formato electrónico.

Recursos multimedia para periodistas

En el apartado de publicaciones y comunicaciones, cabe destacar la iniciativa que este año ha emprendido el área de comunicación de la Obra Social "la Caixa", y que pone a disposición de los medios de comunicación las notas de prensa relativas a materias sociales, culturales, educativas, medioambientales y científicas. Una novedad son las notas de prensa multimedia, donde destacan los vídeos. Las notas de prensa están a disposición de todos los periodistas y se pueden consultar en la sala de prensa de la Obra Social "la Caixa".



Durante el 2008, asimismo, el Servicio de Estudios de "la Caixa" ha publicado nuevos estudios de interés general. Es el caso del último Estudio Económico, sobre las consecuencias personales y sociales del envejecimiento de la población.

Otro estudio significativo publicado durante este año en la colección Documentos de Economía "la Caixa" ha sido 'Luces y sombras de la competitividad exterior de España'. En este informe se analizan los diversos factores y contingencias que se dan en el mercado internacional para analizar

el papel de España en cuanto a la competitividad en esos mercados. En la misma colección, se ha publicado el estudio "¿Cuánto cuesta ir al trabajo?" que tiene por objetivo estimar el coste en términos monetarios del tiempo utilizado en ir y volver al trabajo.

También, cabe destacar la publicación del Anuario Económico de España 2008, que ha sido presentado, por tercer año consecutivo, sólo en formato electrónico, para compatibilizar la exhaustividad de datos presentados con la sostenibilidad.

Estudios sociales de la Obra Social

Gracias a la publicación de la Colección de Estudios Sociales, "la Caixa" pretende dotar a la sociedad de un instrumento de reflexión y análisis sobre la realidad social. Estos informes nacen con una vocación divulgativa, aunque sin renunciar al rigor y la objetividad.

Hasta el 31 de diciembre, se han publicado 25 volúmenes dos de ellos en el último año, que han tratado algunos de los temas más importantes para nuestra sociedad como son la inmigración, la vejez y la dependencia, así como políticas de vivienda y familiares. De este modo, cada volumen pone en debate público aquellos temas sociales que requieren una atención especial.

Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad

Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad

Además, desde la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad impulsada por el Servicio de Estudios de "la Caixa", se han llevado a cabo diversas conferencias a lo largo de toda España. Estas acciones están destinadas a promover iniciativas académicas con una alta excelencia intelectual y que aborden cuestiones interesantes y preocupantes para la sociedad actual.

Creada a finales de 2005, la Cátedra ha programado, durante 2008, diferentes conferencias. Cuatro de ellas se ofrecieron dentro del ciclo "La proyección exterior de España" (en Madrid). Además, cabe destacar otras conferencias sobre temas como la globalización y el desarrollo sostenible, los valores y comportamientos de la ciudadanía, el intelectual en la sociedad de nuestro tiempo o la encrucijada europea.

Por otro lado, la Cátedra programa también Clases Magistrales. Estas se desarrollan en diversas sesiones y se acredita el seguimiento con un diploma. Así la Cátedra tiene la oportunidad de ofrecer desarrollos sistemáticos de temas relevantes de nuestra cultura, tanto en su vertiente humanística como científica. En 2008, se programaron en Madrid cinco Clases Magistrales, todas ellas conducidas por reconocidos intelectuales, acerca de, entre otros temas, la inmigración, el territorio y el paisaje en España o los laberintos del poder.

Asimismo, la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad también ha editado el libro *El tiempo que llega. Once miradas desde España* que recoge la práctica totalidad de las conferencias que formaron parte del ciclo *Un horizonte para España* que la Cátedra programó en el primer semestre de 2006.



Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

La cátedra de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, creada en 2005 por "la Caixa" en colaboración con la escuela de negocios IESE, tiene como objetivo el análisis exhaustivo del mercado así como de las situaciones financieras actuales para hacer posible una acción ética y socialmente responsable.

Además, la cátedra organiza encuentros entre los directores generales y consejeros delegados de algunas de las empresas más importantes. También se programan simposios de expertos y clases magistrales de personalidades de prestigio y reconocimiento internacional.

LA CÁTEDRA "LA CAIXA" ECONOMÍA Y SOCIEDAD PROMUEVE LA EXCELENCIA INTELECTUAL Y EL ESTUDIO DE CUESTIONES INTERESANTES Y PREOCUPANTES PARA LA SOCIEDAD ACTUAL

POR TERCER AÑO CONSECUTIVO, "LA CAIXA" PRESENTA SU ANUARIO ECONÓMICO EXCLUSIVAMENTE EN FORMATO DIGITAL, COMO MUESTRA DE SU RESPONSABILIDAD ECOLÓGICA Y SOSTENIBLE

Por lo que respecta a 2008, la actividad de la cátedra se resume en:

- Organizar o patrocinar actividades como:
 - I seminario de Responsabilidad Social Corporativa
 - 15th International Symposium on Ethics, Business and Society.
- Gestionar publicaciones diversas, que engloban desde comentarios de actualidad, capítulos de libros, documentos de investigación o artículos en revistas especializadas.
- Confeccionar y publicar una serie de Cuadernos, con dos primeros números dedicados a La responsabilidad social de las empresas pequeñas y medianas y a las Alianzas entre empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Para más información, pueden visitar la página web del Servicio de Estudios: www.lacaixa.es/estudios



Glosario

4

Accesibilidad: "la Caixa" realiza un gran esfuerzo para que las personas con discapacidad puedan acceder fácilmente a sus servicios eliminando barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

Colaboración con instituciones: "la Caixa", desde sus orígenes, colabora con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, del ámbito financiero y otros. Esta actividad permite a la entidad estar cerca de los sectores sociales cuya labor encaja con los intereses de los clientes. Para ello, participa en actividades sociales, culturales y deportivas y difunde el conocimiento económico y social a través de sus publicaciones.

Conciliación: La compatibilidad entre la vida personal y la profesional es un compromiso que genera equilibrio y bienestar a los empleados. "la Caixa" contribuye a ello a través de medidas que permiten esta conciliación y que acaban repercutiendo positivamente en los clientes.

Core Capital, Tier 1 y Tier Total: Es una clasificación que mide la calidad de los recursos o fondos propios. Son las reservas acumuladas a lo largo del tiempo y, en el caso de los bancos, el capital. En caso de pérdidas inesperadas actúan como colchón para hacer frente a la situación y continuar la actividad.

Dimensión Económica: "la Caixa", a través de su actividad financiera, consigue resultados, invierte en otras empresas, contribuye a la creación de puestos de trabajo, y con los excedentes de la actividad, contribuye al desarrollo de la sociedad a través de su Obra Social.

Emprendedores: "la Caixa" ofrece su apoyo a las personas que deciden iniciar un proyecto empresarial solvente, para que ningún emprendedor con un proyecto viable se quede sin financiación. El apoyo de "la Caixa" se concreta en la iniciativa EmprendedoresXXI, que identifica y apoya las empresas de reciente creación más innovadoras y con mayor potencial para ayudarlas en su crecimiento.

Financiación Sostenible: "la Caixa" asume su responsabilidad con el desarrollo sostenible y desarrolla los mecanismos necesarios para evitar riesgos en el medio ambiente y en el desarrollo de la sociedad derivados de su actividad de financiación.

Project Finance: Mecanismo de financiación para proyectos de gran volumen que permite trasladar el riesgo económico-financiero del promotor o promotores al proyecto, que se autofinancia.

GAVI Alliance y la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil: El programa de Cooperación Internacional de la Obra Social tiene como marco de trabajo los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas y colabora con GAVI Alliance. La Obra Social "la Caixa" invirtió, durante el año 2008, cuatro millones de euros en facilitar la vacunación a los niños menores de cinco años que viven en países de renta baja a través de GAVI Alliance. "la Caixa" ha impulsado la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, para que las empresas españolas puedan hacer aportaciones a este proyecto.

Gestión ambiental: "la Caixa" integra su compromiso con el medio ambiente en la gestión de su actividad y con los agentes que intervienen en ella: empleados, clientes, proveedores y sociedad. El objetivo es ser una entidad líder en la reducción del impacto ambiental de su actividad. Para ello, la gestión ambiental se realiza de acuerdo con los parámetros normativos y estándares de calidad más elevados: norma ISO 14001, reglamento europeo 761/2001 (EMAS), etc.

Gestión del Riesgo: "la Caixa" lleva a cabo una gestión del riesgo prudente y rigurosa, con el objetivo de asegurar unos niveles óptimos de solvencia.

Gobierno Corporativo: "la Caixa", como primera caja de ahorros española, es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa. En los órganos de gobierno están representados los impositores, las entidades fundadoras y entidades de interés social, las corporaciones locales y los empleados.

Grupos de Interés: Conjunto de personas, colectivos y entidades con quien se relaciona "la Caixa" en el desarrollo de su actividad. Los grupos de interés de "la Caixa" son los clientes, los empleados y la sociedad. Con estos grupos, la entidad tiene abiertos canales de diálogo y forman parte de sus órganos de gobierno.

Igualdad: El respeto a la diversidad es uno de los pilares de la gestión de Recursos Humanos en "la Caixa", que fomenta la integración de todos los colectivos. En este sentido, la entidad promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género, edad o discapacidad.

Inclusión Financiera: La atención a las necesidades financieras de las personas, especialmente aquellas en riesgo de exclusión forma parte de los fines sociales de "la Caixa".

MicroBank: Entidad financiera especializada en la concesión de microcréditos a personas en riesgo de exclusión social o financiera y a colectivos con recursos limitados o desfavorecidos, con el objetivo de fomentar la actividad productiva, el desarrollo personal y la creación de empleo.

Productos Gama Básica: La libreta básica y la tarjeta básica son productos sin comisiones ni gastos de mantenimiento que "la Caixa" ofrece a colectivos con escasos recursos económicos para la realización de operaciones comunes como ingresos y reintegros.

Monte de Piedad: Institución creada en el siglo XVIII que ofrece préstamos rápidos para atender necesidades temporales de liquidez con una duración de un año bajo la garantía de joyas cedidas en custodia.

Liquidez: "la Caixa" dispone de elevados niveles de liquidez, procedentes de fuentes estables, hecho que le permite afrontar con garantías el crecimiento de sus negocios y dar respuesta a las necesidades de crédito de sus clientes.

Obra Social: La realización de obras sociales a favor de la sociedad es un objetivo fundacional de "la Caixa". La Obra Social, primera fundación privada española, financia e impulsa actividades de carácter social, educativo, cultural y científico. "la Caixa" ha elevado su aportación a su Obra Social hasta los 500 millones de euros en 2008.

Responsabilidad Corporativa (RC): Para "la Caixa", la Responsabilidad Corporativa consiste en actuar de acuerdo con sus valores corporativos de confianza, compromiso social y calidad, incluso más allá de las exigencias legales. Al mismo tiempo quiere conseguir que los empleados, los clientes y la sociedad perciban los resultados de sus acciones.

Solvencia: La solvencia en una entidad financiera es la medida de su capacidad para responder a situaciones adversas que puedan implicar un riesgo para la entidad y comprometer su patrimonio. "la Caixa" trabaja para disminuir su perfil de riesgo y, así, mejorar su solvencia. La solvencia del grupo se sitúa entre los niveles más altos del sistema financiero español y europeo.



Resumen de Indicadores

5

CONTINGUTS GRI G3		Pàgines de l'informe
1 ESTRATÈGIA I ANÀLISI		
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	5-6
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	8-10
2 PERFILE DE L'ORGANITZACIÓ		Pàgines de l'informe
2.1	Nom de l'organització.	3
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	16-27; 50-81; 110-118
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2008 (255-261)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	3
2.5	Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els que són rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	28; 86
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (15)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteixen i els tipus de clients/beneficiaris).	52-56; 61-62
2.8	Dimensions de l'organització informant, incloses: <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'empleats Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) Quantitat de productes o serveis prestats 	8; 83
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la grandària, estructura i propietat de l'organització, incloses <ul style="list-style-type: none"> La localització de les activitats o canvis produïts en elles: obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del mateix i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat) 	52-53; 66-68
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	18; 164
3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		Pàgines de l'informe
3.1	Període cobert per la informació continguda a la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	5-6
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	5-6
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	5-6
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	206
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloses: <ul style="list-style-type: none"> Determinació de la materialitat Prioritat dels aspectes inclosos a la memòria Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria 	12-13

3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	5-6
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	5-6
3.8	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	5-6
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacentes a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la memòria.	8-10. En tots els capítols de l'Informe.
3.10	Descripció de l'efecte que pot tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració).	No s'han produït.
3.11	Canvis significatius relativs a períodes anteriors pel que fa a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	140-142
3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	4; 190-202
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	204-207
4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS		Pàgines de l'informe
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern, responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (198-219)
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	14; Informe Anual Govern Corporatiu (204)
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que són independents o no executius.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (203)
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	14; 153-156; Informe Anual Govern Corporatiu (199-203; 248-252)
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, als directius i executius (incloses els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloses l'acompliment social i ambiental).	14; Informe Anual Govern Corporatiu (213; 245-246)
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (205-207; 250-252)
4.7	Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (199)
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	11; 167
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloses riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	5-11; 14; Informe Anual Govern Corporatiu (248-250)

4.10	Procediments per avaluar, l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (217-219; 248-252)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	31-49; 83
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigeu o aprovi.	44-49; 92-109; 135-147
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització doni el seu suport i: <ul style="list-style-type: none">• Estigui present en els òrgans de govern• Participi en projectes o comitès• Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis• Tingui consideracions estratègiques	176-184
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	12-13
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es comprometi.	12-13
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès.	12-13
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què els ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	12-13

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ		Pàgines de l'informe
DIMENSIÓ ECONÒMICA		
Acompliment econòmic		8-10; 83
Presència en el mercat		54-56; 62
Impacte econòmic indirecta		83-91
DIMENSIÓ AMBIENTAL		Pàgines de l'informe
Materials		140-141
Energia		138-139
Aigua		139
Biodiversitat		103-105
Emissions, abocaments i residus		138-145
Productes i serveis		136-147
Compliment normatiu		136-137
Transport		144-145
Aspectes generals		136-137
DIMENSIÓ SOCIAL – Pràctiques laborals i ètica a la feina		Pàgines de l'informe
Llocs de treball		84-91; 148-173
Relació Empresa/Treballadors		153-156; 158-159
Salut i Seguretat a la feina		166
Formació i Educació		169-171
Diversitat i Igualtat d'oportunitats		157-167
DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans		Pàgines de l'informe
Pràctiques d'inversió i aprovigionament		167-172
No discriminació		157-160; 168
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius		159-160
Abolició de l'Explotació Infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Prevenció del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Queixes i procediments conciliatoris		153-156
Pràctiques de Seguretat		166
Drets dels indígenes	No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	

DIMENSIÓ SOCIAL - Societat		Pàgines de l'informe
Comunitat		92-109; 176-184
Corrupció		122
Política Pública	"la Caixa" no està posicionada en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de <i>lobbying</i> .	
Comportament de Competència Deslleial	No hi ha procediments oberts contra "la Caixa" per pràctiques anticompetència.	
Compliment normatiu	Informe Anual de Govern Corporatiu 2008 (248-252)	

DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte		Pàgines de l'informe
Salut i Seguretat del Client		118-125
Etiquetat de Productes i Serveis		118-125
Comunicacions de Marketing		118-125
Privacitat del Client		118-125
Compliment normatiu		118-125

INDICADORS GRI G3		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC				
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	83	✓
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització deguts al canvi climàtic.	C	47-48	✓
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	163-166	✓
EC4	Ajuts financers significatius rebuts del govern.	C	169-171	Només s'informa sobre ajudes a la formació
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	172	✓
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	146-147	✓
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'altres directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	167. No existeixen procediments específics per a la contractació local d'altres directius.	✓
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro abonament o en espècies.	C	47-48; 78-81	✓
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	85; 94-105	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
EN1	Materials utilitzats per pes o volum.	C	140-141	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats.	C	140-141	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	C	140-141	✓
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	142	✓
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millors en l'eficiència.	A	138-145	✓

EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	47-48	Només s'informa qualitativament.
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	139-141	Només s'informa qualitativament.
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	139	S'informa de Serveis Centrals, Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa i ServiHabitat.
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN10	Percentatge i volum total de aigua reciclada y reutilitzada.	A	Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la grandària de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C	Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C	Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no realitza cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	140-141	✓
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	144-145	✓
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	144-145	✓
EN19	Emissions de substàncies destruïtives de la capa d'ozó, en pes.	C	Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no produceix emissions significatives de substàncies destruïtives de la capa d'ozó.	N/A
EN20	NOx, SOx i d'altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C	Indicador No Aplicable donat el baix nivell de consum de combustibles fòssils de "la Caixa".	N/A

EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	C	Indicador No Aplicable ja que durant 2008 "la Caixa" no ha realitzat cap abocament significatiu d'aigües residuals.	N/A
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C	142	✓
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C	Indicador No Aplicable ja que durant 2008 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a "la Caixa".	N/A
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN25	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C	47-48; 137-139	Només s'informa qualitativament.
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emballatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C	Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats.	N/A
EN28	Cost de els multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	Durant el passat exercici 2008 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental per un import rellevant.	✓
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	142-145	✓
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	Indicador No Disponible.	N/D
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C	152	Només es dóna informació sobre desglossament per contracte.
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i religió.	C	149; 171	No s'informa sobre plantilla i rotació mitja desglossada per grups d'edat, ni regió. La rotació mitja tampoc es desglossa per sexe, només es dóna la dada total.
LA3	Beneficis socials per a empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	165	✓

LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	160	✓
LA5	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són específiques en els convenis col·lectius.	C	160	✓
LA6	Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	166	✓
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	166	Només s'informa de les jornades perdudes per accidents i malalties.
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	166	✓
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	A	159; 166	✓
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat desglossat per categoria d'empleat.	C	171	No es desglosa per categoria d'empleat.
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten les possibilitats d'ocupació dels treballadors i que els donen suport en la gestió final de les seves carreres professionals.	A	169-171	✓
LA12	Percentatge d'empleats que rebenvaluacions regulars de l'ac compliment i del desenvolupament professional.	A	172	✓
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	158. Informe de Govern Corporatiu (204-264)	No es desglosa per grup d'edat.
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	157	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
	Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació	
DRETS HUMANS				
HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisis en matèria de drets humans.	C	Indicador No Aplicable ja que la totalitat d'inversions significatives s'han realitzat en països de l'OCDE on no s'han detectat riscos rellevants en matèria de Drets Humans.	N/A
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	C	146-147	✓

HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	A	Indicador No Disponible.	N/D
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	157	✓
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin correr importants riscos, i mesures adoptades per a donar suport a aquests drets.	C	"la Caixa" no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.	✓
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	✓
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	✓
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	119	✓
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
	Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació	
SOCIETAT				
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	85	✓
FS13	Punts d'accés en àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics.	C	28-29	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés a serveis financers per a persones en situació desfavorida.	C	28-29	✓
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	122	✓
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	C	122	✓
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	122	S'informa de les polítiques en aquest sentit.
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	C	"la Caixa" no té una política general definida en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i> .	✓
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	Informe de Govern Corporatiu 2008 (221-225)	S'informa sobre la finançació a partits polítics i institucions.

SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	No hi ha procediments oberts en contra de "la Caixa" per pràctiques anticompetència.	✓
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	122-123	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE				
FS15	Polítiques de claredat i transparència en el disseny i la venda de productes i serveis.	C	50-56; 122	✓
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per a ser millorats si s'escau, els impactes dels mateixos en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	118-119	✓
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123; 130	✓
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C	122-123	Es dóna informació qualitativa.
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123; 131-132	✓
FS16	Iniciatives realitzades per a incrementar el nivell d'educació financer per tipus de beneficiaris.	C	54-55; 61-64	✓
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	128-133	✓
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrking, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	122-123	✓
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrking, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocinis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123	✓
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	122; 133	✓
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C	122-123	✓
C	Indicador GRI G3 Central			
A	Indicador GRI G3 Adicional			
N/D	Indicador del que no es disposa d'informació.			
N/A	Indicador No Aplicable o poc rellevant per les activitats desenvolupades pel Grup "la Caixa".			

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI	Pàgines de l'informe	Verificació
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ		
FS1 Polítiques amb un component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.		
	44-49; 136-138	✓
FS2 Processos de les línies de negoci per a l'avaluació i protecció dels riscos mediambientals i socials.	44-49; 136-138	✓
FS3 Processos per a avaluar la implementació dels requeriments mediambientals i socials inclosos en els acords i transaccions amb clients.	44-49; 136-138	✓
FS4 Processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar polítiques i processos mediambientals i socials en les seves línies de negoci.	137	✓
FS5 Interaccions amb clients, inversors i altres col·laboradors respecte als riscos i oportunitats mediambientals i socials.	44-49; 136-138	✓
CARTERA DE PRODUCTE		
FS6 Percentatge del portfolio per línies de negoci, regió i mida (p.ex. micro/pyme/gran) i sector.	56; 67-78	✓
FS7 Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per aportar benefici social desglossat per línia de negoci i objectiu.	19-27	✓
FS8 Valor monetari de productes i serveis dissenyats per aportar benefici mediambiental desglossat per línia de negoci i objectiu.	47-48. "la Caixa" no disposa d'una línia de productes mediambientals tot i que el seu programa de fidelització de punts està vinculat a aquestes iniciatives, però sobretot cal destacar el recolzament a projectes d'energies renovables.	✓
AUDITORIA		
FS9 Cobertura i freqüència d'auditories per a avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per a avaluar el risc.	44-49	S'informa sobre els procediments d'avaluació de riscos.
GESTIÓ ACTIVA DE LA PROPIETAT		
FS10 Percentatge i nombre de companyies que pertanyen al portfolio de la companyia amb les quals l'organització que reporta ha interactuat en aspectes relacionats amb el medi ambient i socials.	46-48	S'informa del número de projectes i volum d'operacions sotmesos als Principis d'Equador.
FS11 Percentatge dels actius subjectes a valoració positiva i negativa des del punt de vista mediambiental i social.	46-48. "la Caixa" no ha detectat riscos mediambientals i socials significatius en la seva cartera d'inversió.	Es dóna informació qualitativa.
FS12 Política de votació aplicada a aspectes mediambientals i socials sobre accions en les quals l'organització que reporta manté drets per votar o influir amb el seu vot.	"la Caixa" no compta amb polítiques de vot formals relatives a assumptes socials o ambientals.	✓

	Pàgines de l'informe
GLOBAL COMPACT	
DRETS HUMANS	
Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència.	167
Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.	167
TREBALL	
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	160
Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori.	167
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	167
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i l'ocupació.	167
MEDI AMBIENT	
Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	136
Les empreses han d'escometre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	136
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	136
ANTICORRUPCIÓ	
Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	122-125;167



Informe de Verificació

6

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de "la Caixa" corresponde a la Caixa D'Estalvis y Pensions de Barcelona y las Sociedades filiales e-la Caixa, GDS-CUSA, Microbank, Nuevos emprendedores, PromoCaixa, SILK, SUMASA, ServiHabitat, Vivienda Asequible y Caixa CapRisc. En el caso de que alguna de las informaciones proporcionadas corresponda a un perímetro diferente se hace constar específicamente.

Asimismo, también se informa sobre aquellas situaciones en las que ha sido necesario modificar los datos de ejercicios anteriores para facilitar la comparabilidad de la información, bien por un cambio en el perímetro de la información disponible o bien por un cambio de criterio.

Para su preparación se han seguido las normas AA1000, y en concreto la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008) y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000AS (2008). Los principios aplicados son:

- Inclusividad: Participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad en "la Caixa".
- Relevancia: Identificación de los asuntos materiales o relevantes para "la Caixa" y sus grupos de interés.
- Capacidad de respuesta: Respuestas con acciones concretas a los aspectos materiales identificados e informe de dichas acciones.

En el capítulo 1.2 se describen las principales actuaciones en relación a la participación de los grupos de interés y las conclusiones sobre los asuntos materiales o relevantes que luego se desarrollan en el Informe.

Asimismo, para facilitar la comprensión de la respuesta de "la Caixa" a estos asuntos, al principio de cada capítulo se resumen los objetivos, las actuaciones en 2008 y los retos 2009-10.

Complementariamente, se ha seguido el estándar GRI (G3) en su nivel de máxima exigencia A+ de forma que los contenidos sean equilibrados, comparables, exhaustivos, precisos y claros.

Según esta guía, existen unos determinados requisitos sobre niveles de aplicación de la misma que se indican en la siguiente tabla.

	Nivel de Calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informen sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar de todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad: a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

"la Caixa" considera que el Informe de Responsabilidad Corporativa reúne los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cuál implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación que han implicado:

- La verificación externa por parte de una firma independiente y competente en la materia, con normas profesionales de verificación.
- El seguimiento de los procesos de verificación aplicados, descritos en el informe del auditor y que han sido debidamente documentados.
- La evaluación de la adecuación de los contenidos y la estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en el estándar G3 de GRI y la comprobación de que el contenido e indicadores se corresponden con los recomendados por dicho estándar.
- La existencia de un informe de verificación que incluye las conclusiones del auditor y que se adjunta en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

En el Capítulo 5 del Informe de Responsabilidad Corporativa, sobre Resumen de indicadores GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, pero también de los adicionales, se indica la página del Informe donde se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.



Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
España

Tel.: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de "la Caixa"

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) del ejercicio 2008:

- La adaptación de los contenidos del IRC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el IRC 2008 de "la Caixa" relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre las actuaciones en el ejercicio 2008 relativas a los objetivos en los ejes prioritarios de Responsabilidad Corporativa.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas Áreas de "la Caixa" y las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del IRC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de "la Caixa" para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación, consideración y procesos de participación de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRC en función del entendimiento de "la Caixa" de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados y descritos en el epígrafe 1.2.3. del IRC "Diálogo con nuestros grupos de interés".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Contraste de que el contenido del IRC no contradice ninguna información relevante suministrada por "la Caixa" en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y del suplemento sectorial incluidos en el IRC se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores de sostenibilidad GRI, incluida en el IRC 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de "la Caixa".

Adicionalmente, el alcance de la revisión del ejercicio 2008 se ha ampliado respecto a los procedimientos habituales con la realización de las siguientes tareas:

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2008, así como la revisión y ejecución de pruebas sobre los controles automáticos y manuales implantados en los procesos de recopilación, carga y tratamiento de la información de las áreas de Clientes y de Recursos Humanos.
- Análisis de los controles de seguridad e integridad de la nueva aplicación utilizada por "la Caixa" para la recopilación de la información del IRC.

Responsabilidades de la Dirección de "la Caixa" y de Deloitte

- La preparación del IRC 2008, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Corporativa y Marca de "la Caixa", la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de "la Caixa" de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de "la Caixa".
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

En el Resumen de Indicadores GRI se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRC 2008 de "la Caixa" contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con:

- la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).
- la norma AA1000APS 2008, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre las actuaciones en 2008 relativas a objetivos en los ejes prioritarios de Responsabilidad Corporativa contenga errores significativos.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Área de Responsabilidad y Marca de "la Caixa" nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sostenibilidad y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

"la Caixa" dispone de distintos canales de diálogo con sus grupos de interés, a los que se ha añadido este año un proceso de consulta a las áreas y filiales de "la Caixa" y la realización de dos talleres específicos con expertos y representantes de dichos grupos de interés. Sería recomendable continuar, extender y sistematizar en el futuro este proceso de consulta de forma que se pueda comprobar la evolución de la opinión de estos grupos sobre la gestión responsable de "la Caixa".

Relevancia

Tal y como se describe en el capítulo 1.2 del IRC del ejercicio 2008, "la Caixa" ha identificado y priorizado los aspectos relevantes para sus grupos de interés, aspectos que vertebran las líneas de trabajo de su gestión responsable. Para ello "la Caixa" cuenta con unos criterios que deberían ser objeto de mayor desarrollo y concreción futura de cara a permitir resolver los diferentes conflictos o dilemas entre las distintas expectativas de los grupos de interés.

Capacidad de respuesta

"la Caixa" ha seguido avanzando en la financiación sostenible mediante la implantación de los Principios de Ecuador en la financiación de proyectos y el análisis del potencial riesgo ambiental en su cartera de créditos a empresas. Dado que ambas actuaciones están en sus fases iniciales, "la Caixa" deberá seguir profundizando en su desarrollo a través de la formalización de los procedimientos a seguir y de los criterios de valoración de los riesgos.

Por otro lado, durante el ejercicio 2008, "la Caixa" ha implantado una herramienta de recopilación de información y reporting de Responsabilidad Corporativa que mejora de forma sustancial el sistema existente hasta el momento. En este sentido, recomendamos a la Entidad aprovechar esta implantación para definir un sistema de seguimiento periódico de los indicadores clave de los compromisos en Responsabilidad Corporativa, que le permitan una mayor eficiencia en la gestión responsable.

▪ **Inclusividad:** Este principio se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad en "la Caixa".

▪ **Relevancia:** Este principio se refiere a la identificación de los asuntos materiales ó relevantes para "la Caixa" y sus grupos de interés.

▪ **Capacidad de respuesta:** Este principio requiere que "la Caixa" responda con acciones concretas a los aspectos materiales identificados e informe de dichas acciones.



DELOITTE, S.L.

Para más información:

General

"la Caixa"
Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona
Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03
Dirección en Internet: www.lacaixa.es

Responsabilidad Corporativa

Jordi Fabà
Director de Responsabilidad Corporativa
Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona
Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

La versión completa del informe se puede consultar en:
www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: rsc@lacaixa.es

Créditos:

Concepto y coordinación de contenidos:

Valores & Marketing

Diseño:

Èxit de disseny

Maquetación:

MediaResponsable

Fotografías:

Portada: Èxit de disseny

Pág. 7, 11, 13, 15, 19, 31, 32, 36, 39, 41, 45, 48, 50, 51, 61, 66, 73, 74, 75, 84, 86, 87, 89, 96, 97, 98, 99, 121, 123, 124, 126-127, 130, 138, 148-149, 155, 158, 166: Èxit de disseny

Pág. 21 (1era foto): Andersen Ross

Pág. 25, 64: Jordi Nieva

Pág. 35: Vicente A. Jiménez

Pág. 70: David Campos

Pág. 102: Maite Arranz