



Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" 2010



Contribuimos al progreso de la sociedad

Nos complace, un año más, presentar el Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa", en el que se recogen las principales líneas de actuación de la Entidad, que trabaja para contribuir al progreso de la sociedad con su actividad financiera y social.

La Entidad, en un entorno económico adverso como el vivido en el año 2010, ha mantenido el apoyo financiero a particulares, autónomos y empresas. La cartera de créditos ha aumentado en un 6,5%, hasta alcanzar los 189.546 millones de euros, con casi un millón de nuevas operaciones concedidas. Por otra parte, se han renovado las medidas de ayuda a los particulares afectados por dificultades económicas temporales, con el fin de facilitar el pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios. Finalmente, MicroBank, el banco social de "la Caixa", se ha consolidado como líder en el sector de los microcréditos en Europa, con 36.800 nuevas operaciones por un valor de 212 millones de euros, un 20% más que en el año anterior.

Asimismo, en 2010 se ha mantenido el presupuesto de la Obra Social en 500 millones de euros. Este presupuesto, en una coyuntura económica desfavorable, y respondiendo al compromiso social de la Entidad, se ha dirigido de forma prioritaria a la lucha contra la exclusión social, con especial atención a la pobreza infantil y al fomento de la ocupación entre los colectivos en riesgo de exclusión social.

La voluntad de contribuir al progreso económico y social del entorno se refleja en el nuevo Plan Estratégico 2011-2014 de "la Caixa", que explicita la necesidad de que la Responsabilidad Corporativa sea un objetivo para toda la organización.

El resto de empresas del Grupo comparten con "la Caixa" este compromiso social y la voluntad de trabajar por el desarrollo sostenible y, como "la Caixa", son firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una adhesión renovada año a año. En 2010, todas han presentado su primer Informe de Progreso con los avances del año en la implantación de los Principios del Pacto.

Como respuesta a nuestro objetivo de mejorar el Informe de Responsabilidad Corporativa, se ha incrementado el nivel de seguridad de dicha información al haber sido sometido a la revisión de una firma de auditoría independiente para obtener un nivel de aseguramiento razonable en vez de limitado como en años anteriores. Esto supone que la información de Responsabilidad Corporativa ha sido revisada por un tercero y se ha comprobado que no tiene errores significativos.

Por último, queremos agradecer a todas las personas que han depositado su confianza en "la Caixa" y deseamos que este informe sirva para conocer más la realidad de nuestra Entidad.



Isidro Fainé
Presidente



Juan María Nin
Director General

ÍNDICE

Carta del Presidente y del Director General	2
1. Proceso de elaboración del Informe	4
1.1 Alcance del Informe	4
1.2 Diálogo con nuestros grupos de interés: AA1000	5
2. Un proyecto sólido	9
2.1 Valores éticos y principios de actuación	10
2.2 Datos más relevantes del Grupo "la Caixa"	15
2.3 Una entidad sólida y solvente	20
3. Nuestros compromisos: objetivos 2010 y retos 2011	22
4. Con las personas y sus proyectos: líderes en calidad	40
4.1 Un mejor servicio cada día	41
4.2 Innovadores, más próximos y más accesibles	42
4.3 Soluciones ante un entorno económico complejo	56
5. Contribución activa al progreso de la sociedad	60
5.1 MicroBank	61
5.2 Apoyo a los emprendedores	65
5.3 Apuesta por la sostenibilidad social y ambiental	68
5.4 Obra Social: más cerca de las personas	82
5.5 Un gran equipo	89
5.6 Fomentamos la Responsabilidad Corporativa	98
6. Informe de verificación	108
7. Declaración de control del nivel de aplicación de GRI	111
8. Contacto	112
9. Anexo: Resumen de indicadores del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 (GRI). (Descarga de archivo PDF)	



1. Proceso de elaboración del informe

1.1. Alcance del Informe

El perímetro del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 comprende a "la Caixa" y sus empresas filiales: Caixa Capital Risc, MicroBank, Vivienda Asequible, Sumasa, Servihabitat, Silk, e-laCaixa, GDS-Cusa, PromoCaixa, TradeCaixa y Serviticket. Asimismo, se ha integrado la información de Caixa Girona, después de la fusión de "la Caixa" como entidad absorbente y Caixa Girona, como entidad absorbida, que se hizo efectiva, una vez recibidas las autorizaciones pertinentes, el 3 de noviembre de 2010.

► Más información sobre la estructura del Grupo "la Caixa"

En el alcance del Informe no está incluida CriteríaCaixaCorp, S.A., ya que dispone de políticas propias y de un sistema de gestión y un Informe de Responsabilidad Corporativa independientes.

► Protocolo Interno de Relaciones entre "la Caixa" y Critería CaixaCorp, S.A.

En el periodo desde la finalización del ejercicio 2010 y la publicación del presente Informe, los Consejos de Administración de "la Caixa" y de Critería CaixaCorp, S.A., han aprobado los términos de la reorganización del Grupo "la Caixa" que supondrá, por una parte, el traspaso del negocio bancario de "la Caixa" a Critería CaixaCorp (que pasará a ser un banco y se denominará CaixaBank) y, por otra, el traspaso de las participaciones industriales (Gas Natural, Fenosa, Abertis, Aguas de Barcelona, PortAventura y Mediterránea Beach & Golf Community) de Critería CaixaCorp a una nueva entidad que dependerá de "la Caixa", y en la que quedarán incluidos también Servihabitat y otros negocios inmobiliarios.

Como consecuencia de la reorganización, a lo largo de 2011 se revisará el modelo de gestión de la Responsabilidad Corporativa, siempre basado en los valores corporativos de "la Caixa" y en las prácticas de buen gobierno corporativo. Este proceso afectará a la materialidad de los próximos informes de Responsabilidad Corporativa.



1. Proceso de elaboración del informe

1.2 Diálogo con nuestros grupos de interés: AA1000

Identificación de temas relevantes

En el Informe de Responsabilidad Corporativa, "la Caixa" ofrece una visión panorámica de los avances en materia de responsabilidad corporativa del ejercicio. Asimismo, trata de identificar y dar respuesta a aquellas materias relevantes que son objeto de interés para las personas y colectivos con que se relaciona.

El primer paso del proceso de identificación consistió en un estudio de fuentes externas. Así, se analizaron noticias de prensa relacionadas con la Responsabilidad Corporativa, publicaciones de otras entidades del sector líderes en sostenibilidad y de diferentes prescriptores sectoriales como la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae), la Iniciativa Financiera del programa medioambiental de las Naciones Unidas (UNEPFI) o el Banco Mundial, y sociales como la Fundación Ecología y Desarrollo o el World Business Council for Sustainable Development. Como resultado, se detectaron algunos asuntos que se repetían en la mayor parte de las fuentes.

Por otra parte, se efectuó una encuesta entre los empleados de la Entidad, con el objetivo de que valorasen el grado de importancia para "la Caixa" de los diferentes asuntos relevantes detectados, así como para que determinasen el nivel de desempeño de la entidad respecto a los mismos.

Asimismo, y con el mismo propósito, se realizaron consultas telefónicas a diversos expertos en responsabilidad corporativa, que incluían preguntas de índole cualitativa.

Las personas que participaron en el estudio están vinculadas a diversas organizaciones:

ESADE

ASHOKA (inserción laboral)

Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)

Club de Excelencia en Sostenibilidad

La Seiba (consultoría en innovación social)

Asociación de Usuarios de Servicios Financieros (AUSBANC)

Observatorio RSE de CCOO

Cruz Roja de Cataluña

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)

Fundación Edad y Vida

"la Caixa", en el proceso de determinación de aquellos temas a tratar en el presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, ha seguido la metodología establecida por la norma AA1000 de Accountability.

► [Más información sobre la AA1000](#)



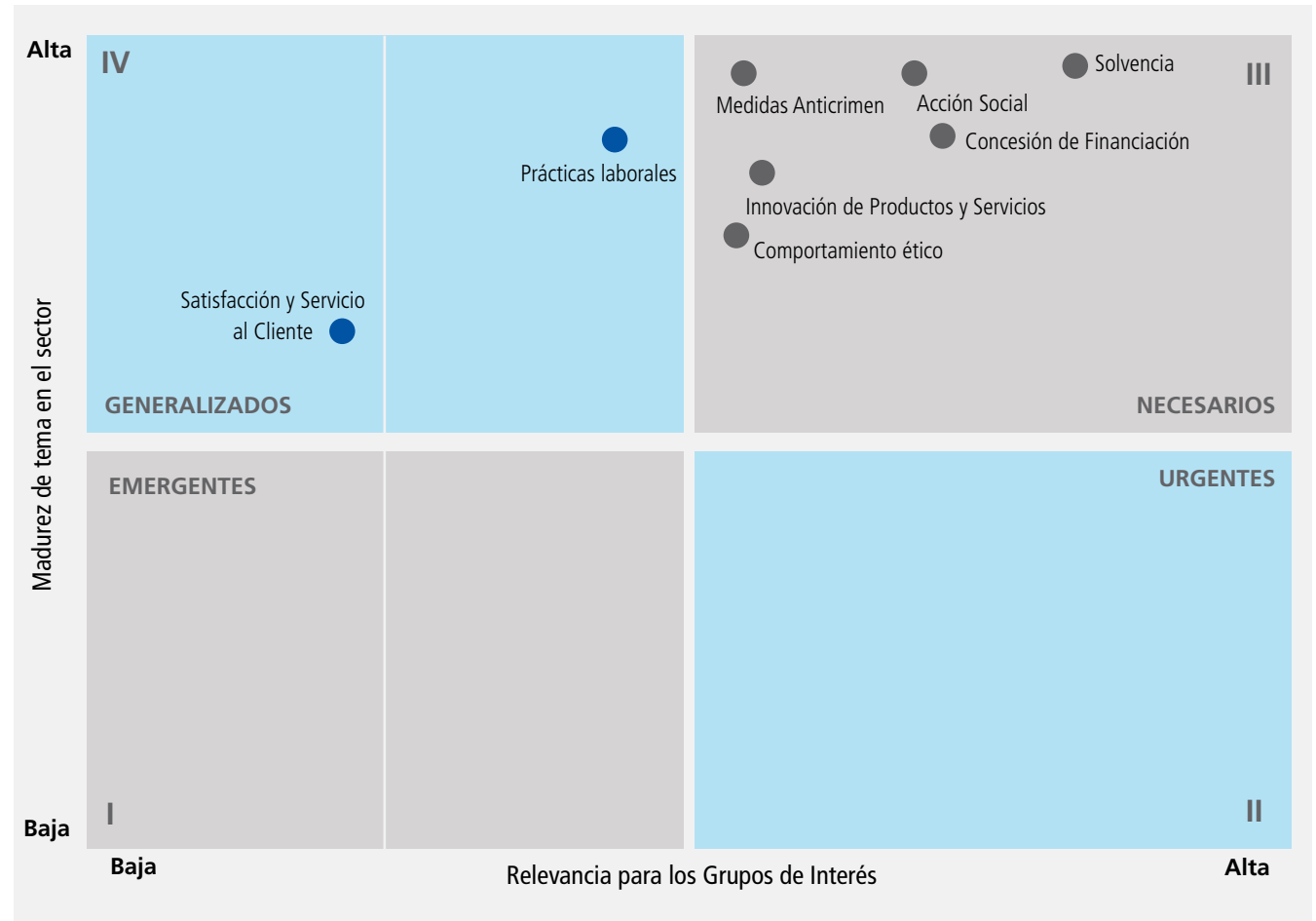
A partir del estudio de materialidad, se determinaron los asuntos de mayor prioridad para los grupos de interés de "la Caixa", y que se indican a continuación:

- Solvencia: solidez del balance de la Entidad.
- Concesión de financiación: como respuesta a las necesidades de financiación de particulares, autónomos y empresas.
- Medidas anticrimen: adopción de iniciativas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Comportamiento ético: existencia de un Código Ético y sistemas de salvaguarda del mismo, políticas para asegurar la transparencia e integridad en las operaciones y adecuación de la oferta de servicios al perfil de riesgo del cliente.
- Innovación en productos y servicios: oferta de fondos de inversión socialmente responsables, en que se consideren criterios sociales, ambientales y de buen gobierno corporativo, además de los estrictamente financieros, en la selección de las compañías que formen parte de la composición del fondo.
- Prácticas laborales: políticas en materia de conciliación, igualdad y movilidad, y canales de comunicación bidireccionales que permitan a los empleados expresar sus dudas, sugerencias o quejas.
- Acción social: programas para cubrir las necesidades sociales, asistenciales y de integración de determinados colectivos, e impulso del desarrollo económico local.
- Satisfacción y Servicio al Cliente: información clara, sencilla y veraz sobre productos y servicios, y disponibilidad de los gestores comerciales para atender las necesidades de los clientes.

Finalmente, estos temas relevantes se clasificaron en una matriz, teniendo en cuenta tanto el grado de importancia

para los grupos de interés como el grado de desarrollo en la estrategia de "la Caixa":

MATERIALIDAD DE LOS ASUNTOS 2010



El presente Informe comprende las novedades del año 2010 e incluye los temas necesarios según su clasificación en la matriz. Aquellos temas no incluidos serán tratados en próximos ejercicios.

Respecto a la matriz de relevancia del año 2009 y la evolución de los temas destacados, cabe señalar que el tema de la alfabetización financiera, que no era objeto del Informe, ha sido desarrollado en el año 2010. Asimismo, la inversión socialmente responsable, un tema en consolidación, ha sido también abordada a lo largo del 2010 e incluida en el presente Informe.

Finalmente, en la determinación del contenido del Informe, también se ha aplicado la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, y se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el nivel de aplicación A+ establecido en la Guía G3 de GRI.

► [Acceder a la tabla de indicadores del GRI](#)

Nivel de aplicación de memoria

Verificación externa de la Memoria			
A+	Verificación externa de la Memoria		
A	Los mismos requisitos que para el nivel B	Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión
B+	Verificación externa de la Memoria		
B	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2 3.9-3.13 4.5-4.13, 4.16- 4.17	Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador	Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de Indicador
C+	Verificación externa de la Memoria		
C	Informa sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10- 3.12	No es necesario	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental
	Producto	Producto	Producto
	Información sobre el perfil según la G3	Información sobre el enfoque de gestión según la G3	Indicadores de desempeño según la G3& Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales
	Contenidos básicos		

*Versión final del Suplemento sectorial

Canales de Comunicación con los Grupos de Interés

Para "la Caixa", conocer las expectativas de las personas y entidades con las que se relaciona resulta fundamental para continuar avanzando en su política de Responsabilidad Corporativa.

Con este objetivo, y tal y como requiere la norma AA 1000, tiene establecidos unos canales de diálogo con los mismos. Estos canales están diseñados para facilitar una comunicación fluida y constante con la Entidad y cada uno de los grupos de interés tiene siempre alguno de ellos a su disposición para hacer llegar su opinión a "la Caixa".



Clientes

Red de más de 5.400 oficinas y más de 28.000 empleados
 Representación en los Órganos de Gobierno
 Servicio de Atención al Cliente:

- Teléfono
- Internet
- Vía postal

 Encuestas telefónicas mensuales sobre la calidad del servicio
 Opiniones recibidas sobre los anteriores Informes de Responsabilidad Corporativa:

- Encuesta disponible en la página web sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa
- Encuentros con representantes de los grupos de interés
- Comunicaciones telefónicas con expertos en Responsabilidad Corporativa

Empleados

CanalCaixa, la revista interna de la Entidad (4 números al año)
 Virt@ula, el centro de aprendizaje *online*
 Portal del empleado
 Comités
 Fóruns en la intranet corporativa
 Encuestas en oficinas
 Diálogo con los representantes sindicales
 Representación en los Órganos de Gobierno
 Call Center telefónico y *online*

Proveedores

Contactos con los gestores de los contratos
 Comités de compras

Sociedad y medio ambiente

Representación en los Órganos de Gobierno
 Obra Social y Fundación "la Caixa"
 MicroBank
 Caixa Capital Risc
 Participación en fóruns, talleres, cursos, jornadas, conferencias o mesas redondas sobre estas materias
 Contactos con organismos e instituciones especializados
 Colaboración con agentes sociales
 Consultas en *focus groups*
 Cobertura de medios de comunicación sobre la materia



2. Un proyecto sólido

2.1 Valores éticos y principios de actuación

2.2 Datos más relevantes del Grupo "la Caixa"

2.3 Una entidad sólida y solvente

2. Un proyecto sólido

2.1. Valores éticos y principios de actuación

"la Caixa" cuenta con una misión y visión claramente definidas y su actuación se basa en el respeto constante de sus valores corporativos, según unos principios específicos de actuación, detallados en el Código Ético de la Entidad

Misión, Visión y Valores Corporativos

La misión y la visión de "la Caixa" constituyen una plasmación de los orígenes, el objeto y las finalidades básicas de la Entidad.

Misión

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

Visión

Ser el Grupo financiero líder en el mercado español, con vocación internacional, orientado a la generación de valor para la sociedad, los clientes y los empleados

Valores

La actuación estratégica de "la Caixa" y su vocación por servir a la sociedad se sustenta sobre tres valores que constituyen el eje de referencia para toda la organización y la clave de su modelo de gestión.

El Liderazgo, entendido como compromiso, integridad, profesionalidad y trabajo en equipo; la Confianza, basada en la honestidad y el respeto a las personas; y el Compromiso social, en el que la sociedad es el eje central de actuación.

Código de Valores Ético y de Principios de Actuación

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4** Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Principio 5** Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- Principio 10** Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.

A finales del 2009 se aprobó el nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación de la Entidad, que actualizaba el anterior en vigor y que está disponible para su consulta pública en la página web de la Entidad.

► [Acceder al Código Ético](#)

El Código recoge las directrices básicas del ejercicio de la actividad de "la Caixa" y los valores, principios y normas que incluye deben ser respetados tanto en las relaciones profesionales internas como en las externas con los clientes, proveedores y comunidad en general.

El Código promueve los siguientes principios de actuación:

- la Integridad, que genera la confianza, valor fundamental de "la Caixa";
- la Confidencialidad de la información de los clientes;
- el Respeto por las personas y por su dignidad y valores fundamentales;
- el Respeto por las culturas locales de las comunidades donde "la Caixa" opera y por la diversidad de sus empleados y clientes;
- la Responsabilidad, al asumir cada uno de los profesionales sus funciones con la dedicación necesaria;
- la Transparencia en los procesos internos y externos, en las informaciones y en el asesoramiento, admitiendo y subsanando los errores que se hayan podido cometer en el desempeño del trabajo.
- el Trabajo en equipo que enriquece la actividad profesional;
- el Servicio a los clientes, y
- la Responsabilidad social, ya que el desempeño de las actividades empresariales y humanas de forma respetuosa con el derecho y la ética contribuye al logro de un mundo mejor.

En el año 2010, se ha diseñado un curso de Responsabilidad Corporativa, de carácter voluntario, en el que el Código Ético es objeto de un módulo específico. El curso se puso a disposición de todos los empleados a través de Virt@ula, a finales de 2010, y será de cumplimentación obligatoria para las nuevas incorporaciones a partir del 1 de Enero de 2011, al formar parte del programa de cursos de bienvenida para nuevos empleados, el llamado "Welcome Pack".

Con el fin de asegurar el efectivo cumplimiento del mismo, el propio Código de Valores Ético prevé un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones y que, a su vez, también puede utilizarse para exponer aquellas dudas que surjan sobre su interpretación o aplicación práctica.

Así, se ha establecido que todas las comunicaciones de empleados relacionadas con el Código se remitirán al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibirá, estudiará y resolverá, salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Y, en el caso de que se susciten por parte de clientes, se tramitarán a través de los canales habituales de atención al cliente. Durante el 2010, el Área de Cumplimiento Normativo no ha recibido ninguna comunicación.

Por último, cabe señalar que "la Caixa" entiende su compromiso ético en un sentido amplio, que incluye la extensión del mismo a sus empresas filiales y participadas. Por ello, fomenta que estas empresas adopten un marco de conducta similar. En este sentido, destaca el hecho de que, en 2010, tanto Criteria CaixaCorp como MicroBank han elaborado y publicado sus propios códigos de conducta.

Durante el 2010, "la Caixa" ha focalizado sus esfuerzos en difundir el Código Ético a través de la intranet corporativa, con la finalidad de que todos los empleados lo conozcan.



Nuevo Código Ético de MicroBank

El 14 de junio de 2010, el Consejo de Administración de MicroBank aprobó el Código de Valores Éticos y Principios de Actuación del banco, que contiene las directrices básicas del desarrollo de su actividad y las normas de conducta que rigen su actuación y que se aplican a todos los empleados y directivos del banco.

El Código se ha difundido a través de los canales de comunicación internos de MicroBank y se ha comunicado a todos los empleados, que han firmado individualmente su conformidad con el mismo. Por otra parte, en el Informe Anual Corporativo de MicroBank correspondiente al ejercicio 2010, se incluye una síntesis del contenido del Código, para darlo a conocer al resto del Grupo.

Finalmente, en el Código Ético de MicroBank también se ha previsto un mecanismo de control. Así, las comunicaciones sobre posibles incumplimientos del Código o las dudas que pueda suscitar la interpretación o aplicación del mismo se remitirán a la dirección de MicroBank. Y, en caso de que sean suscitadas por clientes, se tramitarán por los canales de atención al cliente establecidos.

Por otra parte, MicroBank participó como única entidad española en la sesión de trabajo para el estudio, realización y desarrollo del "Código de Buena Conducta para Instituciones Microfinancieras Europeas" que organizó la Comisión Europea en Bruselas, en febrero de 2010.



Protección de datos y confidencialidad

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 2 Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos

"la Caixa" tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario.

La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de "la Caixa", que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla.

Asimismo, la Entidad inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes no estrictamente necesarios para el trabajo o, de posible y realizarse, es objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.

En 2010, "la Caixa" ha recibido cuatro sanciones por el incumplimiento de la normativa de protección de datos, por un importe de 127.702,42 euros. Sin embargo, sobre dos de las sanciones, de 60.101,21 euros cada una, se ha interpuesto un Recurso Contencioso Administrativo ante la Audiencia Nacional, pendiente de resolver a finales de 2010.



Prevención del blanqueo de capitales

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 10

Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno

Para "la Caixa", la lucha contra el blanqueo de capitales, además de una obligación legal, constituye una prioridad para todos los empleados, directivos y administradores, de forma coherente con sus valores corporativos y su Código Ético. Ante una actividad sospechosa en esta materia, los empleados, directivos y administradores tienen el deber de comunicarla de inmediato a la Comisión Interna de Prevención de Blanqueo.

En el año 2010, mediante el sistema de alertas centralizadas, se han analizado 42.173 alertas, correspondientes a 1.716 clientes. Por otra parte, a través del sistema de alertas descentralizadas, que gestionan las oficinas, se han analizado 4.135 alertas adicionales, correspondientes a 2.186 clientes. Además, la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha analizado 626 operaciones, de las cuales se han comunicado 91 al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

En el año 2010 entró en vigor la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Esta ley supone la adaptación nacional a las Directivas de la Unión Europea que adoptan las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y, en particular, la

inclusión del concepto de medidas de diligencia debida previsto en la recomendación 5 del GAFI, y de medidas de diligencia reforzada para personas relacionadas con cargos públicos que tiene en cuenta la recomendación 6 del GAFI.

Tras su entrada en vigor, se ha modificado la normativa interna que recoge las pautas de actuación en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo. Como novedad, cabe destacar la introducción del concepto de medidas de diligencia debida: se trata de diversas obligaciones relativas a la identificación y el conocimiento de los clientes. Entre ellas se incluye la de identificación no sólo de los intervinientes en las operaciones sino también de los titulares reales.

Por otra parte, la Entidad se ha anticipado a la futura obligación legal de digitalización de los documentos identificativos de los clientes. Así, "la Caixa" cuenta con un plan de digitalización que mejora de forma significativa la conservación de la documentación y que, además, supone una mejora en la seguridad en la operativa.

Ante los cambios introducidos por la nueva normativa, "la Caixa" ha establecido un plan de formación específico en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. A este respecto, se incluye en la oferta formativa a sus empleados a partir del año 2011, las modificaciones respecto a la legislación anterior.

► [Más información](#)



2.2 Datos más relevantes del Grupo "la Caixa"

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorros de Cataluña e inscrita en el registro especial de cajas de ahorros de la Generalitat de Cataluña.

Como Caja de Ahorros, es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, a la administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

El gobierno, el régimen, la administración, la representación y el 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.

Acceder a:

- ▶ [Informe de Buen Gobierno Corporativo](#)
- ▶ [Informe Anual](#)

Información Financiera

Datos más relevantes del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	Diciembre-10	Diciembre-09	Variación en %
Balance			
Activo Total	285.724	271.873	5,1
Volumen Total de Negocio Bancario	437.443	415.825	5,2
Créditos sobre clientes brutos	189.546	178.026	6,5
Recursos totales de clientes	247.897	237.799	4,2
Cartera de valores de renta variable:			
-Valor de mercado de sociedades cotizadas	18.685	20.118	(7,1)
-Plusvalías latentes de sociedades cotizadas	2.709	3.945	(31,3)
Resultado			
Resultado total atribuido al Grupo "la Caixa"	1.307	1.510	(13,4)
Resultados extraordinarios	(200)	(200)	
Resultado recurrente del Grupo "la Caixa"	1.507	1.710	(11,9)
			Variación Absoluta
Actividad comercial y medios (número)			
Empleados "la Caixa"	25.288	24.944	344
Grupo "la Caixa"	28.651	27.505	1.146
Oficinas	5.409	5.326	83
Terminales de autoservicio	8.181	7.951	230
Parque de tarjetas (millones)	10,3	10,3	0,0
Eficiencia y Rentabilidad			
Ratio eficiencia recurrente (Gastos administración/Margen bruto)	43,6%	42,9%	0,7
ROE (Rtdo. Atribuido recur. / Fondos propios medios)	9,3%	11,3%	(2,0)
ROA (Resultado neto recur. / Activos totales medios)	0,7%	0,8%	(0,1)
RORWA (Rtdo. neto recur. / Activos ponderados por riesgo)	1,4%	1,6%	(0,2)

Datos más relevantes del Grupo "la Caixa" (Cont.)**Gestión del Riesgo**

Ratio de morosidad	3,71%	3,42%	0,29
Provisiones para insolvencias	5.025	3.914	1.111
-Específica	3.190	2.079	1.111
-Genérica	1.835	1.835	
Cobertura de la morosidad	70%	62%	8
Cobertura de la morosidad con garantía real	140%	127%	13
Liquidez de "la Caixa"	19.638	21.208	(1570)

Solvencia - BIS II

Core Capital	8,6%	8,7%	(0,1)
Tier 1	9,9%	10,4%	(0,5)
Coeficiente de solvencia (Ratio BIS)	11,8%	11,0%	0,8
Fondos Propios	17.421	16.696	725
Recursos propios computables	19.198	17.251	1.947
Excedente de recursos propios	6.130	4.667	1.463



Gestión de la Responsabilidad Corporativa en "la Caixa"

La Responsabilidad Corporativa en "la Caixa" consiste en actuar de acuerdo con los valores de liderazgo, confianza y compromiso social. Esta actuación se traduce en un sistema de gestión eficiente y sostenible a largo plazo que garantiza la solvencia, tiene en cuenta la protección del medio ambiente y el impacto social de sus actuaciones y se fundamenta en los principios de transparencia y buenas prácticas que presiden el buen gobierno corporativo.

En su desarrollo, y como compromiso corporativo, cuenta con el apoyo y la implicación de la Alta Dirección y del resto de miembros de la organización y se encuentra en el trasfondo de la gestión diaria de la Entidad y de su estrategia global.

Además, como muestra de su significación en la Entidad, existe un órgano con funciones específicas en la materia: el Comité de Reputación Corporativa, que se encarga de definir, implementar y supervisar las políticas de Responsabilidad Corporativa y que está vinculado al Comité de Dirección de "la Caixa" a través de la Presidencia.

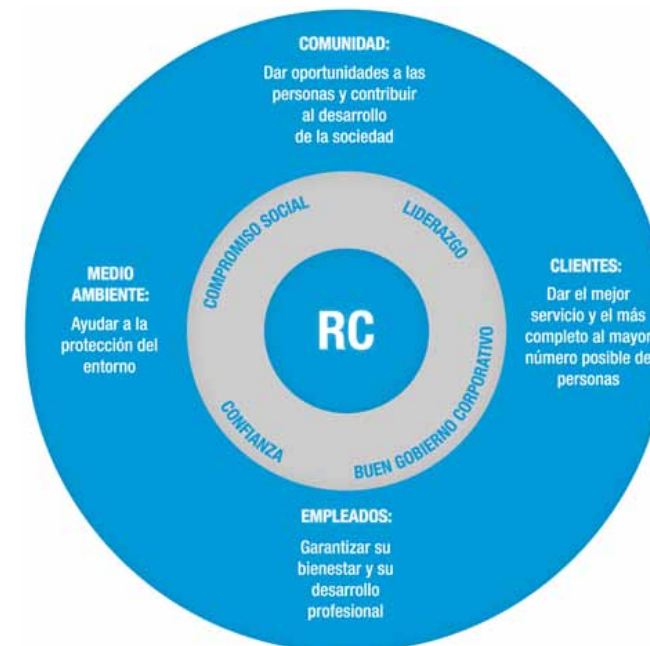
Para ello, cuenta con el apoyo de toda la organización y, de forma más directa, de las principales áreas presentes en el Comité de Reputación: Subdirección General responsable de Secretaría Técnica y Validación, Subdirección General responsable de Servicios Generales, Dirección del Área de Comunicación, Dirección del Área de RRHH, Dirección del Área de Calidad, Dirección del Área de Responsabilidad Corporativa, Dirección del Área de Marca e Imagen Corporativa, Dirección del Área de Calidad y una Dirección

de Delegación Territorial como representante de la red de oficinas.

El Comité de Reputación Corporativa tiene asignadas las siguientes funciones específicas:

- Identificar, realizar el seguimiento y gestionar las oportunidades y riesgos reputacionales existentes y futuros.
- Colaborar con el Comité de Dirección en la determinación de la política y las líneas estratégicas de la gestión reputacional.
- Establecer medidas de control y gestión en materia de Responsabilidad.
- Seleccionar y revisar los indicadores numéricos clave de Responsabilidad.
- Revisar y aprobar los programas de Responsabilidad Corporativa.

Asimismo, en 2003, se creó un Comité de Medio Ambiente, responsable de la gestión ambiental de la Entidad y que trabaja para disminuir el impacto directo e indirecto de la actividad de "la Caixa" en el entorno. Este Comité es el órgano encargado de establecer, aprobar y mantener al día un sistema de gestión que fomente el respeto al medio ambiente de los consumos y procesos relacionados con la actividad financiera de "la Caixa" así como promover la participación de todas las personas que forman parte de la Entidad.



Premios y reconocimientos

El modelo de gestión responsable de "la Caixa" se ha visto reconocido con diversos premios que destacan su actuación en aspectos clave de su actividad tales como la transparencia, la calidad de sus productos y servicios y las políticas avanzadas en materia de gestión de las personas.

Entre los más señalados, tanto a nivel nacional como internacional, destacan:

Gran Premio de la Marca 2010 concedido por ESADE:

La coherencia, el carácter innovador y la excelencia en la gestión de "la Caixa" fueron premiadas en la V edición de los Premios Centro de la Marca de ESADE, los primeros de España que se centran en la eficacia y en los resultados obtenidos por la gestión y que premian la estrategia de marca.

"la Caixa", la más transparente:

"la Caixa" recibió el XIV Premio Llotja a la Mejor Información de Sociedades Mercantiles al Mercado y a los Clientes que otorga la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona.

Premio a la "Mejor gestión de la RSC":

"la Caixa" ha resultado ganadora en la séptima edición de "Los mejores de pr", de prnoticias.com, cuyos galardones premian la excelencia en la RSC.

Premio Empresas con Más Futuro:

"la Caixa" ha obtenido el certificado de "Empresas con más futuro 2010", otorgado por la consultora CRF Institute, que ha resaltado su labor por permanecer fiel a sus principios y su esfuerzo por convertirse en ejemplo de sostenibilidad así como por centrar sus esfuerzos en conseguir que el bienestar en su entorno se traslade a la sociedad en general.

Mejores abogados de empresa de Europa:

El equipo de Asesoría Jurídico-Laboral de "la Caixa" recibió por parte de la organización International Law Office (ILO) el reconocimiento por la excelencia de su trabajo tanto a nivel personal como en equipo.

La V Edición de los Premios CIRE:

El centro de reinserción de presos y proveedor de artes gráficas subvencionado por la Generalitat de Cataluña ha distinguido la labor de la empresa filial Sumasa en la reinserción de presos.

Asimismo, "la Caixa" ha ocupado una posición destacada en diferentes rankings:

"la Caixa", la primera según el Merco Marcas 2010

"la Caixa" ha sido, por octavo año consecutivo, la marca financiera de implantación nacional con mejor reputación según el monitor Merco Marcas Financieras, un estudio que revela desde 2003 cuáles son las entidades financieras nacionales y autonómicas preferidas por la población en base a aspectos como atención al cliente, solvencia, confianza, comportamiento ético, apoyo a causas sociales o identificación con la entidad.

Calificación de empresa "prime" por parte de la agencia de rating sostenible Oekom.

La agencia de calificación alemana Oekom, que realiza ratings sobre la sostenibilidad de las compañías, ha incluido a "la Caixa" entre las empresas mejor clasificadas de su sector, tras analizar sus políticas y actuaciones en materia social, ambiental y económica. Los aspectos con mayor puntuación han correspondido a actuaciones en materia social, tanto hacia su plantilla como hacia la sociedad en general, y al sistema de gestión y las políticas ambientales. Esta calificación la sitúa entre las más sostenibles del sector y da a sus bonos y emisiones la consideración de inversión socialmente responsable.

"la Caixa", entre los 50 bancos más seguros del mundo

"la Caixa" ha alcanzado el puesto número 28 en el ranking "World's 50 Safest Banks", elaborado por la revista Global Finance y que considera en su selección a las 500 mayores entidades financieras del mundo.

2.3 Una entidad sólida y solvente

Crecimiento y seguridad son dos de los fundamentos de la confianza, uno de los valores corporativos de la Entidad, que le permiten ofrecer un servicio de calidad que comprenda toda la gestión del negocio.

Para "la Caixa", los buenos resultados económicos sirven para mantener un nivel de solvencia contrastado en el mercado financiero, gracias a una gestión exigente y conservadora de los riesgos.

Solvencia

El mantenimiento de unos elevados niveles de solvencia es uno de los principales pilares sobre los que se sustenta la confianza depositada en "la Caixa" por sus clientes.

En 2010, "la Caixa" ha consolidado su fortaleza financiera a pesar de la coyuntura económica, y ha mantenido una posición de liderazgo dentro del sistema financiero español en términos de solvencia, presentando un Core Capital del 8,6%, un TIER 1 del 9,9% y un TIER total del 11,8%, apoyándose además en la emisión de 3.000 millones de euros de deuda subordinada durante 2010, que han reforzado sus recursos propios.

Por otra parte, "la Caixa" ha participado activamente en el proceso de reestructuración del sector de cajas de ahorro españolas mediante la integración de Caixa Girona durante el último trimestre de 2010. Cabe destacar que esta operación no ha comprometido la fortaleza financiera de "la Caixa" ni la solvencia de la Entidad, que no ha tenido que recurrir a las ayudas públicas (FROB) para hacer frente a este proceso.

El test de resistencia efectuado por el Comité de Supervisores Bancarios Europeos (CEBS) durante el primer semestre de 2010 a las principales entidades financieras europeas, entre ellas "la Caixa", ha sido uno de los principales hitos del año en el ámbito de la solvencia.

Los resultados obtenidos en este test de resistencia, publicados por el Comité, han confirmado la solidez de "la Caixa" incluso en el escenario macroeconómico más adverso que se proponía, superando ampliamente el nivel objetivo de capital marcado por el CEBS.

► [Más información sobre la solvencia de "la Caixa"](#)

Alta calificación crediticia

Las principales agencias de calificación crediticia han mantenido, a lo largo del año 2010, unos ratings elevados para "la Caixa": AA- por Standard & Poor's, Aa2 por Moody's y A+ por Fitch, con perspectiva estable a largo plazo. Estos niveles sitúan a "la Caixa" por encima de la media de las entidades financieras españolas.

Estas agencias valoran positivamente el excelente posicionamiento bancario de la Entidad en el mercado español, su liquidez y solvencia, así como la gestión y éxito de la estrategia, a pesar de la debilidad de la economía española, marcada por la caída del mercado inmobiliario y las menores perspectivas de crecimiento.



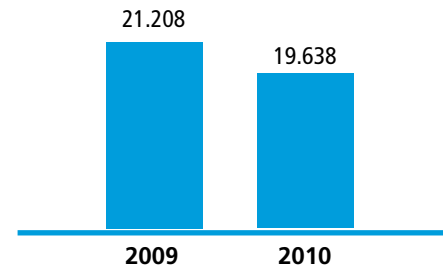
Liquidez

Durante 2010 la disponibilidad de liquidez ha seguido siendo fundamental para operar en un mercado financiero marcado por las constantes fluctuaciones.

"la Caixa" ha continuado manteniendo un alto nivel de liquidez, con 19.638 millones, una cantidad que supone un 6,8% de los activos totales del Grupo "la Caixa" y que es superior al mínimo del 5% contemplado en el Plan Estratégico 2007-2010 de la Entidad.

Contar con esta holgada disponibilidad de dinero líquido le permite no sólo afrontar el crecimiento de sus negocios de forma segura y mejorar su posición ante la competencia, sino también responder ante las necesidades de financiación de sus clientes.

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



► [Más información sobre la liquidez de "la Caixa"](#)





3. Nuestros compromisos: objetivos 2010 y retos 2011



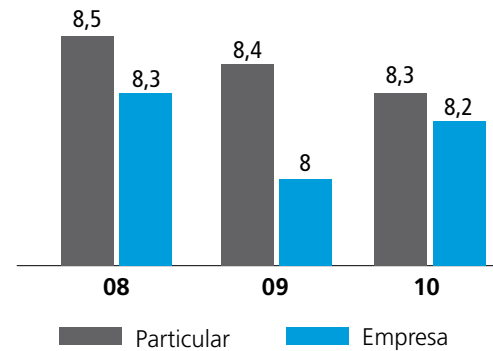
3. Nuestros compromisos: objetivos 2010 y retos 2011

Cientes

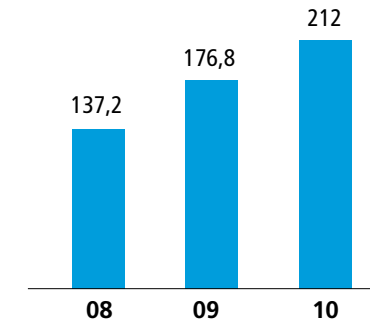
En el año 2010, "la Caixa" ha centrado su atención de forma prioritaria en ofrecer soluciones financieras a las personas y las familias, apoyar los proyectos de emprendedores y empresas, trabajar a favor de la inclusión financiera de los colectivos en riesgo de exclusión social y ofrecer un servicio mejor y más completo.



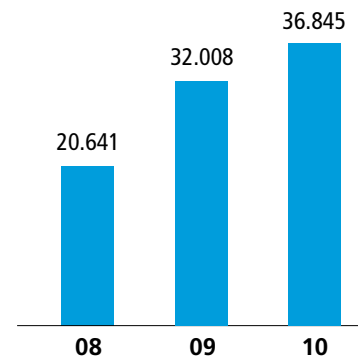
Satisfacción de los clientes



Inversión de MicroBank

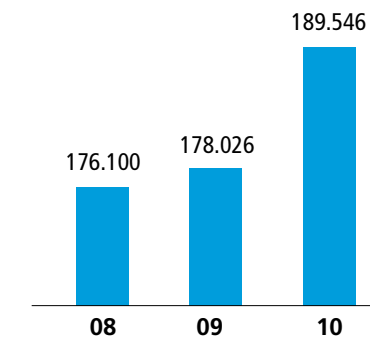


Número de microcréditos concedidos



Crecimiento del crédito a clientes

(Total inversión bruta en millones de euros)



Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

CLIENTES	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar los 100.000 clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> MicroBank ha alcanzado 108.000 clientes, lo que representa un incremento del 59% respecto a 2009. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar el número de microcréditos en cartera a 85.000, con una inversión de 350 millones de euros. 	<ul style="list-style-type: none"> El número de microcréditos en cartera era de 64.455 a finales del año 2010 y la inversión de 325 millones, lo que representa un incremento del 37% respecto a 2009. 	◐
Emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar el Premio EmprendedorXXI, manteniendo su presencia en las 17 Comunidades Autónomas, con una mayor difusión que se traduzca en un mayor número de candidaturas. Además, incrementar la vinculación con los <i>partners</i> estratégicos del premio. 	<ul style="list-style-type: none"> Las candidaturas han aumentado de 300 a 372. La presencia en todas las CC.AA. ha sido posible gracias a la colaboración de más de 35 entidades locales y regionales vinculadas al emprendimiento y la creación de empresas. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar las empresas participadas e invertir en nuevos proyectos de base tecnológica, principalmente del sector TIC o de las ciencias de la vida, que operen en España. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha comprometido una inversión de 7,5 millones de euros en 8 nuevas empresas (principalmente del sector ciencias de la vida y tecnologías de la información). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el número de proyectos participantes en el programa BioEmprendedorXXI. 	<ul style="list-style-type: none"> En su tercera edición ha contado con 18 participantes, 3 más que en la edición anterior. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar dirigiendo la inversión de capital riesgo, de forma prioritaria, hacia aquellas empresas en cartera, con el objetivo de contribuir a garantizar su viabilidad y su supervivencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha reforzado la cartera para ayudar a su supervivencia debido al entorno económico desfavorable (con un 20% del total de la inversión comprometida). 	●
Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar el crecimiento de las zonas rurales mediante el apoyo a iniciativas empresariales destinadas a la creación de nuevos servicios o infraestructuras. 	<ul style="list-style-type: none"> El volumen de la cartera de créditos en el sector agrario creció hasta alcanzar los 4.785 millones de euros, una cifra un 3,62% superior al del año 2009. Asimismo, se ha creado un boletín gratuito, <i>AgroCaixa</i>, dirigido a los clientes de las oficinas agrarias con información especializada en economía agraria y desarrollo rural. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Dar apoyo a la internacionalización de las empresas con la apertura de nuevas oficinas en Delhi (India), Argel (Argelia) y Dubái (Emiratos Árabes). 	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas de representación operativas en Dubái y Murnika- Nueva Delhi. La oficina de Argel se abrirá a lo largo de 2011. 	◐
Ética Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Difundir el Código Ético. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponible para su consulta en www.lacaixa.es y en la intranet corporativa. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de un Código Ético y de Conducta (en Silk). 	<ul style="list-style-type: none"> A pesar de no haberse desarrollado el Código Ético, se ha publicado un Código de Conducta Telemática. 	◐

Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

CLIENTES	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la instalación de nuevos sistemas <i>antiskimming</i> (anti copia de tarjetas) en la red de cajeros automáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Los nuevos sistemas han sido instalados. ●
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el cambio de la central de alarmas analógica por una digital en otras 193 oficinas, para incrementar así el nivel de seguridad de clientes y empleados, ya que permiten una mayor bidireccionalidad de los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Las alarmas digitales se ha instalado en 57 oficinas. No se ha conseguido el reto en su totalidad debido a un cambio en la legislación vigente que, a su vez, ha provocado una modificación en la planificación prevista y el aplazamiento de una parte de las instalaciones para el año 2011. ◐
Satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Reducir el número total de reclamaciones de los clientes en un 15%. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han reducido las reclamaciones de clientes en un 35%. ●
	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un plan para la reducción de las reclamaciones por "tiempo de espera". 	<ul style="list-style-type: none"> Ha disminuido el tiempo de espera en colas en un 44%, gracias a una mayor agilización del servicio y a la amplia oferta de canales electrónicos de la Entidad (cajeros automáticos, Línea Abierta o CaixaMóvil), que permiten a los clientes realizar consultas u operaciones cómodamente y con total flexibilidad. ●
	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el envío de encuestas de satisfacción de empresas a comercios y autónomos. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, además de continuar con el programa de encuestas a clientes particulares y clientes empresas, se ha ampliado la medición del nivel de calidad del servicio prestado a los clientes de banca corporativa y banca privada. La ampliación del programa a los colectivos de clientes autónomos y comercios se prevé para el año 2011. ○
Satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la calidad para reducir el número de oficinas con un Índice de Satisfacción de Cliente (ISP) inferior a 100 en un 10% en el año 2012. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2010 se han iniciado diferentes iniciativas para mejorar los indicadores de calidad de las oficinas: creación de comités de calidad, visitas a oficinas de personal independiente, publicación de argumentarios para responder a las reclamaciones de clientes, etc. A pesar de ello, no se ha conseguido la reducción del número de oficinas con ISP inferior a 100. El objetivo de 2011 es continuar con las medidas específicas del Plan de Mejora de la Calidad, al objeto de conseguir el reto marcado en el año 2012. ○
	<ul style="list-style-type: none"> Creación de un nuevo portal informativo dedicado a la Calidad dentro de la Intranet corporativa, que incluirá, entre otros temas, información sobre las encuestas a los clientes, un decálogo de calidad, artículos relacionados o un espacio participativo donde los empleados puedan aportar sugerencias de mejora. Creación de una nueva encuesta de satisfacción para los clientes internos, que permita medir la calidad del servicio y el apoyo recibido por parte de los Servicios Centrales. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación del nuevo portal de Calidad Activa para empleados con protocolos de actuación y con ejemplos prácticos de cómo trabajar con calidad. ● En 2010 se ha ampliado el tipo de indicadores de calidad para los clientes internos: se han confeccionado nuevos indicadores de calidad objetiva y se ha realizado su seguimiento (medición de indisponibilidad de servicios, cumplimiento de tiempos de respuesta, % de errores sobre operaciones). Este indicador complementa el indicador de calidad percibida de las Áreas de Servicios Centrales y filiales.

Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

CLIENTES	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de pilotos y/o nuevas soluciones de pago mediante teléfonos móviles, para facilitar el pago a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de una prueba piloto que utiliza la tecnología NFC (<i>Near Field Communication</i>) para facilitar el pago en comercios a través del teléfono móvil. Además, se han puesto en funcionamiento nuevas aplicaciones en el servicio de banca a distancia para móviles, como la posibilidad de gestionar la operativa de activación y bloqueo de tarjetas. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el número de operativas y lenguaje de signos en los vídeos de ayuda a sordomudos en cajeros y Línea Abierta. 	<ul style="list-style-type: none"> Previsto en cajeros para 2011. 	○
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación del proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad), en colaboración con la ONCE. 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto ha continuado en marcha y la difusión de resultados se hará en 2011. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de al menos un cajero accesible en cada oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> El número de cajeros accesibles ha descendido ligeramente debido a la paralización del plan de renovación de cajeros y a la incorporación de los cajeros procedentes de la red de Caixa Girona. 	○
Inversión Socialmente Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Simplificación de la cartera de fondos de inversión para conseguir una oferta más transparente para los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha procedido a la racionalización de la oferta de fondos de inversión. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la promoción de las inversiones socialmente responsables en colaboración con InverCaixa y Banca Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de dos nuevos fondos de inversión: <ul style="list-style-type: none"> MicroBank Fondo Ético (resultante de la fusión de los dos fondos ya existentes). SAM Sustainable Climate. La inversión mínima en el MicroBank Fondo Ético, es de 600 euros, lo que permite el acceso a los clientes particulares tanto de banca privada como de banca personal. 	●
Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> Creación de un nuevo fondo de inversión que tenga en cuenta criterios medioambientales en la composición de su cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha iniciado la comercialización del SAM Sustainable Climate, centrado en compañías que luchan contra los efectos del cambio climático. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> Mayor presencia de la RC en las oficinas para acercarse a clientes y empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión en el apartado "RC para empresas", en la página web de "la Caixa", de información sobre el Programa Incorpora de la Obra Social y sobre la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. Difusión de anuncios específicos en las pantallas dinámicas de las oficinas para difundir los valores y forma de actuar de "la Caixa", sobre temas como la inclusión financiera o la accesibilidad. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar la colaboración con los proyectos de la Obra Social a través de la Banca Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> Difusión entre los clientes de las actuaciones en materia social en las que ellos pueden colaborar, a través de la revista de Banca Privada y de jornadas específicas. 	

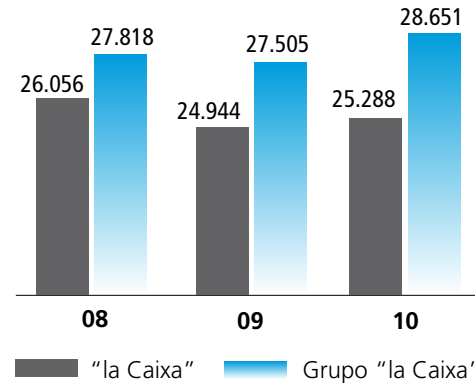
CLIENTES	RETOS 2011-2012
MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> • Conceder microcréditos en los próximos dos años por valor de 550 millones de euros. • Alcanzar en 2011 los 85.000 microcréditos en cartera, con una inversión de 425 millones de euros. • Potenciar la Inversión Socialmente Responsable a través del MicroBank Fondo Ético.
Emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el número de empresas acompañadas a través del premio EmprendedorXXI. • Apoyar a las empresas participadas e invertir en proyectos de base tecnológica de los sectores de las tecnologías de la información, las ciencias de la vida y las tecnologías limpias. • Aumentar el número de proyectos participantes en el programa EcoEmprendedorXXI. • Crear un nuevo programa de creación de empresas especializado en las tecnologías de la información e Internet.
Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Dar apoyo a la internacionalización de las empresas clientes con la apertura de nuevas oficinas de representación en Argelia, Singapur y Egipto.
Ética Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de nuevos canales confidenciales para la gestión de las consultas /denuncias relacionadas con la aplicación y posibles incumplimientos del Código Ético de la Entidad. • Actualización de la política anticorrupción y anti-soborno de "la Caixa". • En GDS-Cusa, la elaboración del Código Ético de la compañía.
Excelencia en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar y completar la gama de indicadores de calidad, cubriendo todas las fases de la relación con los clientes. • Mejorar la efectividad de la gestión de las sugerencias: a partir de 2011, las oficinas podrán valorar <i>online</i> la calidad de la respuesta que reciben a cada una de las sugerencias de mejora que hayan planteado. • Ser los primeros en el ranking AQMetrix, que mide el nivel de calidad en los servicios financieros <i>online</i>, tanto en banca móvil como en banca por internet. Y, en este último caso, en todos los segmentos, tanto de particulares como de empresas y profesionales.
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar un 75% de la operativa de clientes realizada a través de Línea Abierta y cajeros automáticos. • Continuar con el proceso de construcción de los nuevos Centros Proceso de Datos (CPD), más eficientes y de menor consumo energético.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Programa para potenciar la innovación tecnológica aplicada a las necesidades del Grupo "la Caixa". • Diseño e implementación de nuevos controles de seguridad para la detección y mitigación de posibles fugas de información. • Revisión de los usuarios y permisos existentes en los sistemas de información, alineada con las recomendaciones del Banco de España.

CLIENTES	RETOS 2011-2012
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el número de operativas y lenguaje de signos en los vídeos de ayuda a sordomudos en cajeros y Línea Abierta. • Consolidación del proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad), en colaboración con la ONCE. • Implantación de un nuevo libro de estilo de Línea Abierta, con el objetivo de mejorar y facilitar el acceso, la consulta y la forma de operar de los clientes.
Inversión Socialmente Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el peso de la inversión ética, en línea con el resto de países europeos con una comercialización activa del MicroBank Fondo Ético. • Entrada de InverCaixa en la asociación SPAINSIF (Foro Español de Inversión), para fomentar la integración de criterios ambientales, sociales, y de buen gobierno corporativo en las políticas de inversión en España.
Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir que los clientes de Banca Privada de la "la Caixa" perciban a la Entidad como un referente no sólo en temas de gestión y financieras sino también en actuación social. Además, integración de todas las iniciativas en materia de RC en el discurso comercial y en los diversos soportes que se utilizan, intentando que los clientes participen activamente, distinguiendo a "la Caixa" del resto de entidades financieras de la competencia. • Continuar con la difusión del Código Ético y establecer nuevos canales de comunicación respecto al mismo para facilitar consultas y denuncias. • Fomentar la visibilidad de la Inversión Socialmente Responsable (ISR) con la colaboración de InverCaixa, Banca Privada y MicroBank.

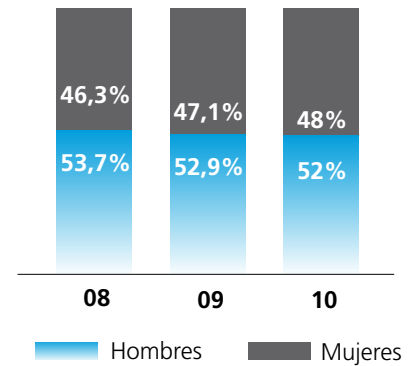
Empleados

"la Caixa" ha mantenido su compromiso con la estabilidad en el empleo y con el desarrollo profesional de su plantilla y ha continuado siendo líder según la opinión del colectivo de empresas analizadas en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco Personas 2010, destacando especialmente por la gestión del talento. Además, ha registrado el segundo puesto en el ranking general de "mejores empresas para trabajar" en España.

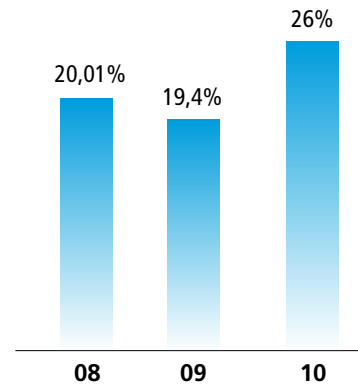
Número de empleados Grupo "la Caixa"



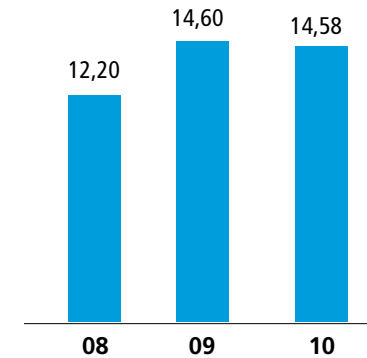
Empleados de "la Caixa": distribución por género



% empleados promocionados internamente



% de mujeres del equipo directivo de "la Caixa"



Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

EMPLEADOS	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> Definir los nuevos perfiles profesionales de las nuevas funciones más especializadas. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, la dirección de Recursos Humanos ha trabajado en la definición de los nuevos perfiles profesionales, así como en el diseño de itinerarios formativos y de un sistema retributivo específico para cada una de estas funciones. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de seguimiento de la contribución individual en Servicios Centrales. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha desarrollado el mapa de contribuciones individuales en base a un análisis pormenorizado de las aportaciones individuales de cada profesional. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de planes formativos y de carrera, tanto en "la Caixa" como en las empresas filiales. 	<ul style="list-style-type: none"> "la Caixa" ha organizado jornadas monográficas para potenciar el liderazgo del colectivo de directivos y desarrollado un plan de formación para la integración de la plantilla de Caixa Girona. Además, las empresas filiales GDS-Cusa y Silk han desarrollado planes formativos y de carrera y e-la Caixa ha puesto en marcha un Plan de Formación. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo programa para compartir el conocimiento en un entorno de sistemas, mediante la plataforma "Forma't" (en la empresa Silk). 	<ul style="list-style-type: none"> Ha desarrollado e implantado la plataforma "Forma't" (con, entre otros, wikis, newsletters, foros de conocimiento, biblioteca de documentación, formación <i>online</i>, píldoras formativas <i>online</i>, etc.). 	●
Diversidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la LISMI: elaboración de un plan para incrementar las contrataciones de personas con discapacidad hasta llegar a un 2% de empleados en plantilla. 	<ul style="list-style-type: none"> A lo largo de 2010, y con este propósito, se reservaron plazas en todas las convocatorias de personal. Sin embargo, la falta de candidaturas cualificadas hizo que no resultara posible la consecución del objetivo. 	○
	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de un Plan de Igualdad. 	<ul style="list-style-type: none"> El Plan de Igualdad ha sido desarrollado y será aprobado en el año 2011. 	○
Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del Código Ético a través de un módulo formativo para empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación, a finales del 2010, de un curso de formación para empleados sobre Responsabilidad Corporativa en Virt@ula, con la colaboración de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social y Empresarial de la escuela de negocios IESE y creación de un foro participativo sobre el mismo tema, con un módulo específico sobre el Código Ético. El curso es obligatorio para las nuevas incorporaciones y accesible para todos los empleados. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Creación de un curso, de formación para empleados en Virt@ula sobre Responsabilidad Corporativa, con la colaboración de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo de la escuela de negocios IESE y creación de un foro participativo sobre el mismo tema. 	<ul style="list-style-type: none"> El foro participativo se pondrá en funcionamiento a lo largo del año 2011. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> Curso de formación para los empleados de GDS-Cusa que incluya temas de RC. 	<ul style="list-style-type: none"> El curso no se ha realizado, al haberse optado por otros de competencias directivas. 	○
Voluntariado corporativo	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el compromiso y la participación de los empleados del Grupo "la Caixa". 	<ul style="list-style-type: none"> Los empleados han participado activamente en el programa de Voluntariado Corporativo a través de las distintas asociaciones de voluntarios, con 1.546 acciones de voluntariado. A través de los canales de comunicación internos, se han apoyado las iniciativas de voluntariado y participación como la campaña de recogida de alimentos. 	●

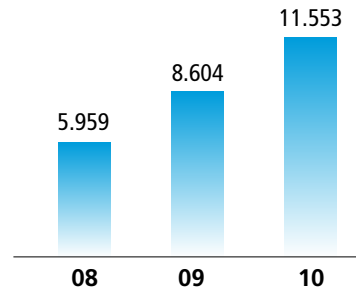
EMPLEADOS	RETOS 2011-2012
Gestión del equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> • En el marco del Programa de gestión del talento directivo, creación de un Centro de Liderazgo, para impulsar el desarrollo profesional de los directivos de la Entidad. • Impulsar la concreción de un Plan de Igualdad de carácter y aplicación general a todos los ámbitos de la institución. • Continuar con el proceso de implantación del sistema de evaluación de los retos vinculados a la retribución variable, hasta llegar a la aplicación a toda la plantilla de Servicios Centrales y a los nuevos segmentos de negocio de la red comercial. • Avanzar en la aplicación de los perfiles de competencias de los puestos de trabajo hasta llegar a la mayor parte de la plantilla. Por ejemplo: gestora de servicios centrales, empleados que ocupan el lugar de caja en las oficinas. • Difundir el curso de Responsabilidad Corporativa entre los empleados. <p>En Silk,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un sistema de gestión del desempeño. • Implantación de un Plan de Igualdad.

Sociedad

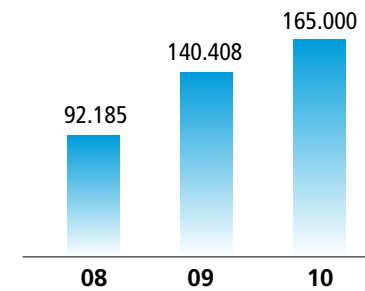
A través de su Obra Social, "la Caixa" ha dirigido su atención prioritaria a los programas que persiguen contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas y a facilitar tanto su integración como su desarrollo como vía para el progreso de la sociedad. Entre ellos destacan CaixaProinfancia y el Programa Incorpora de Integración Laboral. Además, ha contribuido a facilitar el acceso a una vivienda a jóvenes, personas mayores y familias a través de Vivienda Asequible.



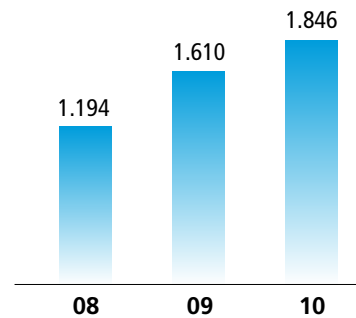
Programa Incorpora de Integración laboral: número de personas insertadas



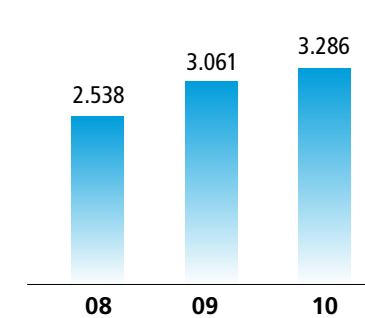
Programa Caixa Proinfancia número de menores atendidos (acumulado)



Vivienda Asequible: número de viviendas entregadas (acumulado)



Programa Voluntariado Corporativo: número de voluntarios



Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

SOCIEDAD	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir al cumplimiento del cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio enunciado por Naciones Unidas, reducir la mortalidad infantil en dos tercios antes del año 2015, a partir de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y de la colaboración con GAVI Alliance. 	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de la alianza con GAVI Alliance para la vacunación infantil y lucha contra la mortalidad infantil, con una aportación acumulada en los tres últimos años de 11 millones de euros. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar la sensibilidad empresarial en favor de la contratación de personas con dificultades o en riesgo de exclusión social. 	<ul style="list-style-type: none"> "la Caixa" ha continuado fomentado la inclusión laboral de los colectivos en riesgo de exclusión a través del Programa Incorpora, que ha contribuido a la inserción de 32.740 personas gracias al compromiso de 13.626 empresas colaboradoras. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar el compromiso y la participación de los empleados del Grupo "la Caixa" en el desarrollo de acciones solidarias. 	<ul style="list-style-type: none"> El programa de Voluntariado Corporativo contaba, a finales de 2010, con la participación de 3.286 voluntarios, incluyendo a empleados en activo (2.240), jubilados (251), amigos y familiares (595). 	●
Vivienda Asequible	<ul style="list-style-type: none"> Programa Jóvenes y Personas Mayores: Adjudicar 450 viviendas y construir otras 1.020 (y así llegar a las 3.000 viviendas construidas en el periodo 2004-2012). 	<ul style="list-style-type: none"> Durante el año 2010 han sido entregadas 236 viviendas y se han adjudicado otras 492. Además, están en fase de construcción 940 viviendas y se han adquirido solares o firmado convenios con Ayuntamientos para la construcción de 172 viviendas más, hasta completar el 100% del Programa Jóvenes y Personas Mayores. La diferencia respecto al reto marcado se debe a un retraso en la finalización de las obras de las promociones de Sevilla y Valencia, que serán entregadas durante el 1^{er} trimestre de 2011. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> Programa Familias: Construir 306 pisos y adquirir suelo para la construcción de otros 697 (el objetivo para el 2012 es contar con un parque de 1.000 viviendas). 	<ul style="list-style-type: none"> Durante el ejercicio 2010, 271 viviendas han entrado en fase de construcción y se ha adquirido suelo para la construcción de 830 viviendas. De éstas, 76 ya han sido adjudicadas durante 2010. En el primer trimestre de 2011 se empezará la construcción de 89 viviendas en Bilbao. 	◐
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión y cumplimiento de la Normativa Europea de Compras. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha optado por desarrollar una nueva política de compras interna, que incluya la redefinición del proceso de registro y homologación de los proveedores y la introducción de criterios de Responsabilidad Corporativa en este proceso de homologación. 	○
	<ul style="list-style-type: none"> En PromoCaixa, avanzar en el proceso de control y seguimiento de las prácticas responsables de los proveedores mediante el control de las certificaciones ambientales y laborales de los proveedores más significativos, que representan un 70% de la facturación de PromoCaixa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha avanzado en el proceso de control pero el objetivo no se ha realizado ya que PromoCaixa ha estado gestionando la obtención de todos los contratos de proveedores. 	○

Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

SOCIEDAD	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
Proveedores (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> En PromoCaixa, incluir en el pliego de condiciones de subasta unas cláusulas más restrictivas que permitan, de forma automática, no formalizar la contratación, si tras la revisión de los centros productivos la auditoría es negativa. Además, y en el caso de realizarse una segunda auditoría, el coste sería a cargo del proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementado. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Difundir la responsabilidad corporativa entre los grupos de interés: mejorar la accesibilidad del Informe de RC, especialmente para las personas con discapacidad visual. 	<ul style="list-style-type: none"> El Informe de RC 2009 dejó de publicarse en formato flash para ser publicado en formato pdf, que permite, mediante la función "leer en voz alta", la lectura automática para personas con discapacidad visual. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Rediseño del apartado de RC en www.lacaixa.es para mejorar la comunicación con los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha ampliado y reorganizado el contenido del apartado de RC de la página web de manera más intuitiva, agrupándolo por grupos de interés. Más información en www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa. 	●
Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> Informar periódicamente sobre los temas relevantes en RC. 	<ul style="list-style-type: none"> A través de la intranet corporativa, se ha informado de forma periódica a los empleados sobre las novedades de RC para incentivar su participación en las diferentes iniciativas emprendidas. Publicación de artículos sobre las iniciativas y el modelo de gestión de la RC en la revista interna Canal Caixa. A través de Virt@ula, la plataforma de aprendizaje <i>online</i> de la Entidad, se ha puesto a disposición de los empleados información sobre los programas de RC más relevantes. Participación de "la Caixa" en actos, jornadas, ferias y conferencias para difundir la RC. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Dar más visibilidad a la colaboración de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo de la escuela de negocios IESE, como tribuna abierta a la sociedad e impulsora de innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han celebrado dos actos: uno en Madrid, sobre cambio climático y otro en Barcelona, acerca de los emprendedores sociales. De estos actos se ha informado a través de la página web de la Cátedra y de la revista de Banca Privada. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Participar en los programas organizados por el Círculo de Empresarios, con el objetivo de favorecer el intercambio mutuo de experiencias y conocimientos entre el mundo empresarial y los estamentos legislativo y judicial. <p>(► Más información sobre los programas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, "la Caixa" ha participado en el Programa Empresa-Parlamentarios: tres diputados y cinco senadores han tenido la oportunidad de conocer en profundidad el modelo de gestión de "la Caixa". 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una auditoría completa del Informe de Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Este informe ha sido objeto de una verificación completa por parte de los auditores, alcanzando el nivel de aseguramiento razonable según ISAE 3000. 	●

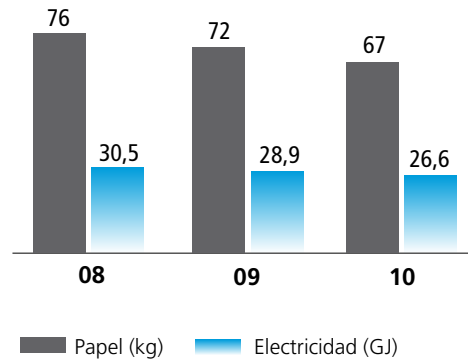
SOCIEDAD	RETOS 2011-2012
Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a fomentar la cohesión social y la convivencia ciudadana a través del nuevo programa de Intervención Comunitaria Intercultural. • Potenciar nuestro compromiso con las necesidades de la sociedad en materia de superación de la exclusión y creación de oportunidades laborales para colectivos desfavorecidos.
Vivienda Asequible	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción y explotación de viviendas en alquiler: <ul style="list-style-type: none"> – Programa Jóvenes y Mayores: tener, a finales del 2012, 2.958 viviendas adjudicadas (2.848 en explotación). – Programa Familias: tener, a finales del 2012, 955 viviendas adjudicadas y en explotación y 186 en construcción.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la gestión de proveedores a través de un nuevo proceso de registro y homologación de los proveedores de referencia, con garantías totales de cumplimiento de la normativa legal y medioambiental, y que fomente el respeto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. • Dotar a los proveedores de referencia de un Portal de Proveedores para el Grupo "la Caixa" como vehículo para la comunicación e información, que permita una mayor colaboración. • En PromoCaixa, realizar el control de las certificaciones ambientales y de calidad de los proveedores de referencia (el 70% del total).
Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer la RC entre los grupos de interés, a través de las oficinas de la Entidad, la página web y la participación en actos y conferencias. Asimismo, colaborar con la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo de la Escuela de Negocios IESE, para fomentar la Responsabilidad Corporativa entre la sociedad. • Continuar con la difusión de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. • Ampliar la posibilidad de colaborar en los proyectos del Espacio Solidario a toda la sociedad.

Medio Ambiente

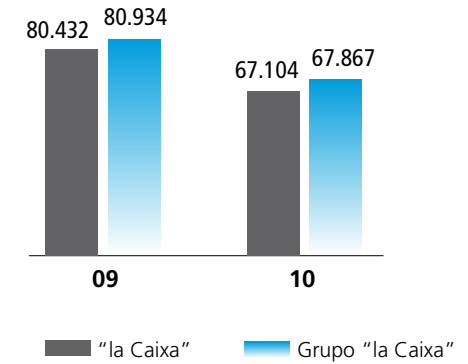
"la Caixa" entiende el compromiso con la protección del entorno de una forma amplia, que engloba sus proyectos, servicios y productos, así como los programas de la Obra Social y, para ello, cuenta con la implicación de empleados, filiales y empresas colaboradoras.



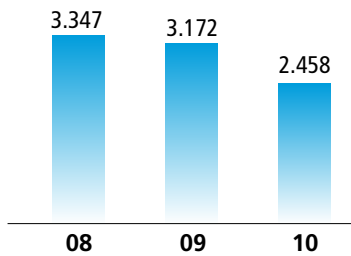
Consumo de papel y electricidad por empleado en "la Caixa"



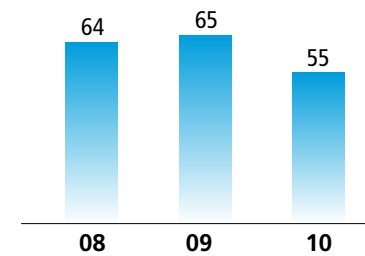
Volumen de emisiones de CO₂ (directas e indirectas)



Inversión en proyectos de energía renovable (millones de euros)



Número de *project finance* sujetos a los Principios de Ecuador



Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

MEDIO AMBIENTE	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
Financiación	<ul style="list-style-type: none"> • Extender la aplicación de los Principios de Ecuador a las operaciones de financiación superiores a siete millones de euros, aunque no se trate de proyectos de inversión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha desarrollado un nuevo procedimiento para la evaluación de los riesgos sociales y ambientales en las operaciones sindicadas superiores a siete millones de euros, que se aplicará a partir de enero de 2011. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la eficiencia energética de "la Caixa", minimizando su huella ambiental: <ul style="list-style-type: none"> – Disminución del consumo eléctrico en cómputo global: 10%. – Reducción de las emisiones de CO₂ derivadas de los desplazamientos en un 10%. – Reducción del consumo de papel en cómputo global: 10%. – Reducción del consumo de tóner: 10%. 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de la notable reducción en el impacto directo de la Entidad, que indica el esfuerzo realizado, no se ha alcanzado el objetivo marcado: <ul style="list-style-type: none"> – La reducción en el consumo eléctrico ha sido del 7,01%. – El número de kilómetros recorridos se ha reducido en 1.311.314 km, lo que ha supuesto un ahorro de 322,73 toneladas (7,20%) en la emisión de CO₂. – Se ha reducido el consumo de papel en un 5,2%. – El consumo de tóner ha aumentado en un 16,7%. 	◐
Política ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Concienciar y promocionar las buenas prácticas ambientales en "la Caixa": mantener el programa de sensibilización de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha puesto en marcha una campaña de información y sensibilización a los empleados de la red de oficinas acerca de su consumo eléctrico durante el año y la diferencia respecto al ejercicio anterior. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un foro en la Intranet Corporativa para incentivar la colaboración entre los empleados y la innovación en las prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha decidido no crear el foro específico. Sin embargo, los empleados cuentan con un buzón de sugerencias y con los foros de Virt@ula donde hacer llegar sus comentarios e ideas innovadoras. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar el papel de regalo del programa de Puntos Estrella por uno ecológico y reciclable (PromoCaixa). 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han sustituidos los diferentes modelos de papel existentes por uno ecológico y reciclable. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • En Servihabitat, definición de una política ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha definido todavía debido al traslado de las oficinas a la nueva sede, aunque se aplican protocolos concretos de actuación (minimización de generación de residuos, optimización de máquinas de impresión) que serán recogidos en una normativa global, que permitirán definir la política ambiental de Servihabitat de conformidad con los aspectos de las nuevas oficinas. 	○

Cumplido ● En proceso ◐ No conseguido ○

MEDIO AMBIENTE	COMPROMISO 2009	PROGRESO 2010	
Política ambiental (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> • En Sumasa: <ul style="list-style-type: none"> – Supresión de las papeleras e incorporación de nuevos recipientes que permitan el reciclaje. – Reducción del número de modelos de libretas usado, de 30 a 7. – Continuar con el proceso de sustitución de los artículos de oficina de "la Caixa" por artículos de menor impacto ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han suprimido las papeleras. • Se ha estado trabajando con este objetivo pero no se han conseguido avances. • Se han sustituido los materiales de oficina por otros más ecológicos en determinados artículos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● ○ ●
	<ul style="list-style-type: none"> • En Vivienda Asequible: <ul style="list-style-type: none"> – Alcanzar el 50% de consumo de papel reciclado sobre el total consumido. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 90% del papel consumido es reciclado. 	<ul style="list-style-type: none"> ●

MEDIO AMBIENTE	RETOS 2011-2012
Financiación	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de criterios sociales y medioambientales en la evaluación de las solicitudes de operaciones sindicadas superiores a 7 millones de dólares. • Reducción del consumo de papel en cómputo global: 5%. • Reducción consumo eléctrico en cómputo global: 5%. • Concienciación y promoción de buenas prácticas ambientales. • Continuar con la emisión de productos de financiación específicos. • Reducción de la emisión de CO₂ producido por los desplazamientos en un 5%.
Política ambiental	<p>En Sumasa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la aplicación de medidas de ahorro energético. • Reducción del 3% del gasto por consumo eléctrico. <p>En Vivienda Asequible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el uso del papel reciclado hasta llegar al 100% del total de papel consumido. • Fomentar el ahorro en el consumo de papel.



4. Con las personas y sus proyectos: líderes en calidad

4.1 Un mejor servicio cada día

4.2 Innovadores, más próximos y más accesibles

4.3 Soluciones ante un entorno económico complejo

4. Con las personas y sus proyectos: líderes en calidad

4.1. Un mejor servicio cada día

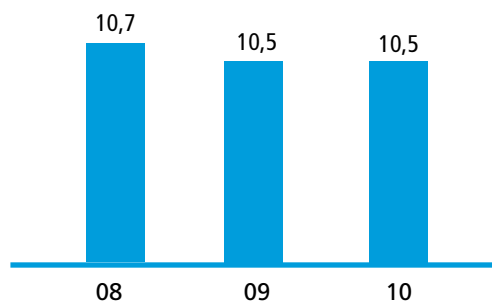
La gestión personalizada y de calidad es el eje sobre el que se asienta el modelo de gestión de "la Caixa". El objetivo es conseguir la excelencia en el servicio así como la confianza, que constituye, junto al liderazgo y el compromiso social, sus valores corporativos.

Y, para ello, resulta también fundamental mantener y garantizar el máximo nivel de seguridad en la operativa de la Entidad y en sus instalaciones.

"la Caixa", generando confianza

"la Caixa" ha cerrado el ejercicio 2010 con 10,5 millones de clientes, una cifra que refuerza la posición de liderazgo de la Entidad en el mercado; confirma la confianza que genera su modelo de gestión; y supone un estímulo para seguir trabajando con el objetivo de atender cada día mejor a sus necesidades.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES (MILLONES)



"la Caixa", la primera entre los particulares

"la Caixa" se ha consolidado como la entidad líder en banca de particulares en España.

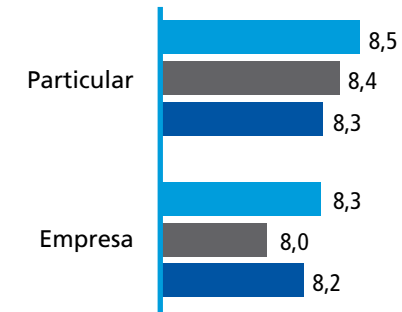
Según datos del estudio FRS Inmark 2010 sobre el comportamiento financiero de los particulares, "la Caixa" ha incrementado en veinte puntos básicos su cuota de mercado en el ranking de las entidades financieras preferidas por los clientes, hasta alcanzar el 16,5% de cuota.

Excelencia en el servicio

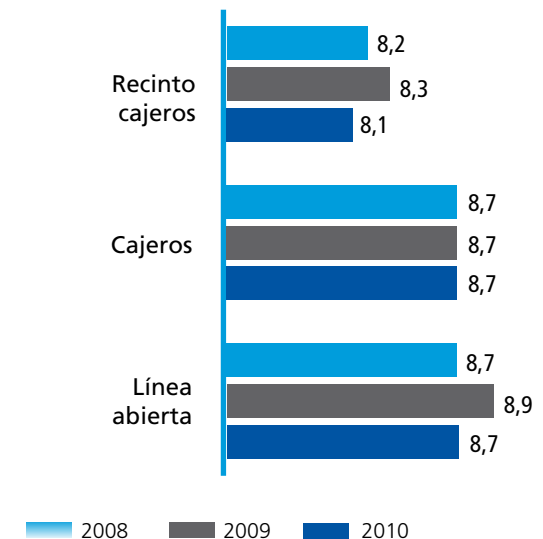
"la Caixa" trabaja de forma constante para conseguir la excelencia en su actividad. Para ello, resulta clave conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben de la Entidad. Con este objetivo se realizan diversas encuestas de satisfacción, que permiten obtener un indicador interno, el Índice de Servicio Personalizado (ISP) que mide el nivel de satisfacción de los clientes en relación con el servicio que reciben y, a la vez, asigna una puntuación a las oficinas, que permite su clasificación.

Los criterios que se recogen en el ISP incluyen aspectos como el trato o la disponibilidad, pero también profundizan en los pilares de la actividad profesional de los empleados, con puntuaciones sobre, entre otros, el conocimiento de los productos, la adaptación a las necesidades de los clientes o la iniciativa y proactividad en la oferta comercial.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Además de la medición y mejora de la calidad percibida por los clientes, se realizan encuestas a todas las oficinas para obtener datos sobre la calidad de los servicios, procesos y aplicaciones internas. El objetivo es evaluar cada una de las principales unidades organizativas de la Entidad, obteniendo así un resultado sobre la satisfacción del cliente interno.

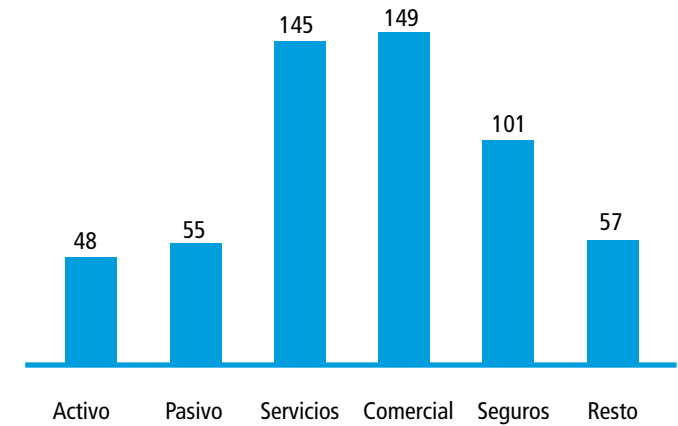
Asimismo, "la Caixa" cuenta con un buzón de sugerencias abierto a todos los empleados, una fuente de innovación que le permite continuar mejorando en el servicio ofrecido a los clientes. Durante el año 2010 se han gestionado 7.242 sugerencias, aportadas por 3.302 personas. De todas ellas, más de la mitad ya han sido implantadas y el resto tienen una planificación a corto/medio plazo.

Número de sugerencias por año

	2008	2009	2010
Recibidas	8.359	9.708	7.287
Cerradas	6.315	7.874	6.319
Finalizadas	3.926	5.522	4.262
Desestimadas	2.389	2.352	2.057



SUGERENCIAS DE MEJORA RECIBIDAS EN 2010 POR TIPOLOGÍA



Plan de Mejora de la Calidad

Con el objetivo de incrementar la puntuación recibida por las oficinas en materia de calidad, "la Caixa" desarrolló un Plan de Mejora de la Calidad en 2009.

Este plan, implantado en 2010, ha supuesto la adopción de una serie de medidas específicas. Por una parte, con el objetivo de diseñar y proponer acciones de mejora, se han analizado las causas principales de la baja valoración recibida por las oficinas en función del estudio de los indicadores de cada uno de los casos (territorio, zona, oficina). Paralelamente, se ha mejorado la difusión de información relacionada con la Calidad, ampliando el número de informes disponibles para todos los empleados e informando a todos los Comités de Calidad.

Por otra parte, la red de oficinas, de manera descentralizada, y a través de los responsables de calidad de cada territorio, ha diseñado múltiples iniciativas, que han contado con el apoyo y el soporte documental del Área de Organización y Calidad. Entre éstas, destacan los talleres de calidad, en que aquellas oficinas con mejores resultados 'tutelan' a oficinas con mayor recorrido de mejora.

Otras actuaciones comprenden la explicación y difusión de los protocolos de actuación e información del Portal de Calidad Activa, el uso de Virt@ula para compartir ideas e información relacionada con la calidad, o la realización de encuestas internas para conocer las opiniones de los empleados y sus posibles sugerencias de mejora.

Nuevo Portal de Calidad Activa

"la Caixa" ha creado un nuevo Portal de Calidad Activa en la intranet corporativa, con el objetivo de reunir la información relativa a calidad en un único espacio y de compartir buenas prácticas entre los empleados.

El Portal se estructura en tres apartados:

- En el primero se publican de forma mensual noticias directamente relacionadas con la calidad.
- El segundo consiste en un bloque de contenidos permanentes sobre buenas prácticas en materia de calidad, que todos los empleados deben tener siempre presentes.
- El tercer apartado permite el acceso a los datos/resultados de diferentes índices internos y externos.
- La herramienta ha contado con la participación activa de los empleados en la definición de los contenidos

La Oficina de Atención al Cliente

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.

La atención a los clientes y la respuesta a sus quejas, reclamaciones o sugerencias es un aspecto fundamental para la consecución de la excelencia en el servicio. Por este motivo, y con el objetivo de asegurar una comunicación efectiva con los clientes, "la Caixa" pone a disposición de los mismos diversos canales, enmarcados en la Oficina de Atención al Cliente:

- Línea telefónica 900 32 32 32
- [Formulario](#) a través de la página
- Cartas al Director General

Comunicaciones de los clientes recibidas en la Oficina de Atención al Cliente (vía carta, teléfono y e-mail)

Nº total de consultas o sugerencias	17.375
Nº total de felicitaciones	154
Nº total de reclamaciones o quejas	20.633
TOTAL	38.162

De acuerdo con el Informe del Banco de España del año 2009, el último disponible, la mayor parte de las entidades financieras experimentaron un incremento notable en el número de reclamaciones de clientes recibidas. Entre ellas, las relacionadas con un instrumento de cobertura ante el riesgo de tipo de interés, también conocido como *swap* de tipo de interés.

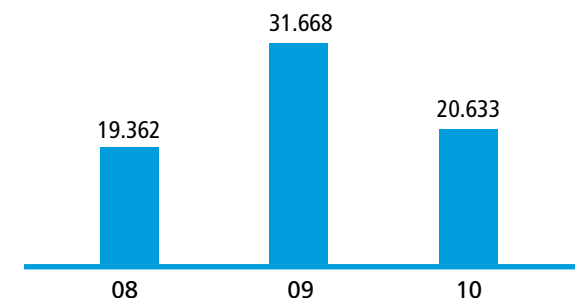
Este producto fue contratado por clientes con operaciones de activo de tipo variable, como medida de protección ante la creciente curva de tipo de interés de años anteriores, en que el Euribor, en un año, había pasado de un 2,10 en julio de 2005 a un 5,38 en agosto de 2008, y de las perspectivas de que la tendencia alcista continuase, encareciendo la cuota de sus operaciones de financiación.

En el caso de los swaps o IRSP de "la Caixa", la Entidad introdujo medidas de flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes y aportar soluciones ante la evolución de los tipos. A finales de 2008, la bajada abrupta en el Euribor (3.339 puntos en 5 meses) supuso, para algunos clientes, liquidaciones negativas del IRSP. Ante este hecho, "la Caixa" decidió contactar con los clientes para introducir, en los casos en que fuese conveniente, las medidas de flexibilidad disponibles.

"la Caixa" apuesta por la mejora continua en los procesos de definición, construcción y comercialización de sus productos y servicios, para conseguir la máxima satisfacción de sus clientes.

En este sentido, y según el mismo Informe del Banco de España del año 2009, "la Caixa" continuó siendo una de las entidades con menor número de reclamaciones por volumen de negocio (2,4 por cada 1.000 millones de euros de volumen de negocio). Además, se mantuvo el porcentaje de resoluciones favorables a "la Caixa" (45%) y disminuyeron las favorables al cliente. El número de allanamientos (acuerdo con el cliente) se situó en el 16 %.

RECLAMACIONES DE CLIENTES



Reclamaciones de "la Caixa" presentadas al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas

	2009	2010
Resueltas a favor de "la Caixa"	660	785
Resueltas a favor del cliente	458	436
Improcedentes/ no admitidas	446	665
Renuncias del clientes	24	10
Pendientes de resolver	642	305
TOTAL	2.229	2.201

Asimismo, y con el objetivo de garantizar la excelencia en el servicio, en el año 2009 se constituyó la Comisión de Transparencia de Productos Financieros, en la que están implicadas las principales áreas relacionadas con el desarrollo y la comercialización de productos, con el objetivo de debatir todos aquellos temas relacionados con la transparencia de los productos y los servicios ofrecidos a los clientes.

Durante el ejercicio 2010, se han reducido las reclamaciones de clientes recibidas por la Oficina de Atención al Cliente en

un 35% respecto al año anterior, descendiendo de 31.668 a 20.633, en el último año. Cabe destacar que esta disminución se ha producido en todas las zonas y todos los segmentos de clientes.

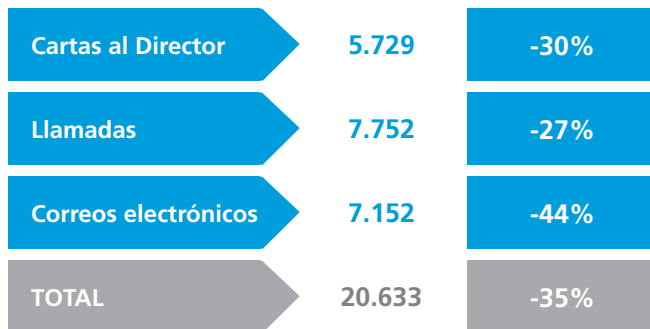
A modo de ejemplo, es remarcable la disminución de las reclamaciones por colas en las oficinas (en un 44%) gracias a la aplicación de medidas tendentes a agilizar el servicio y mejorar la gestión comercial. También se han reducido las reclamaciones por comisiones (en un 40%), mejorando la

información y poniendo a disposición de los clientes distintas alternativas de servicio a menor coste.

En cuanto a la resolución de las reclamaciones, en 2010 los tiempos de respuesta de las reclamaciones han sido inferiores a los establecidos: siete días para las llamadas, cuatro para las cartas y tres para los correos electrónicos.

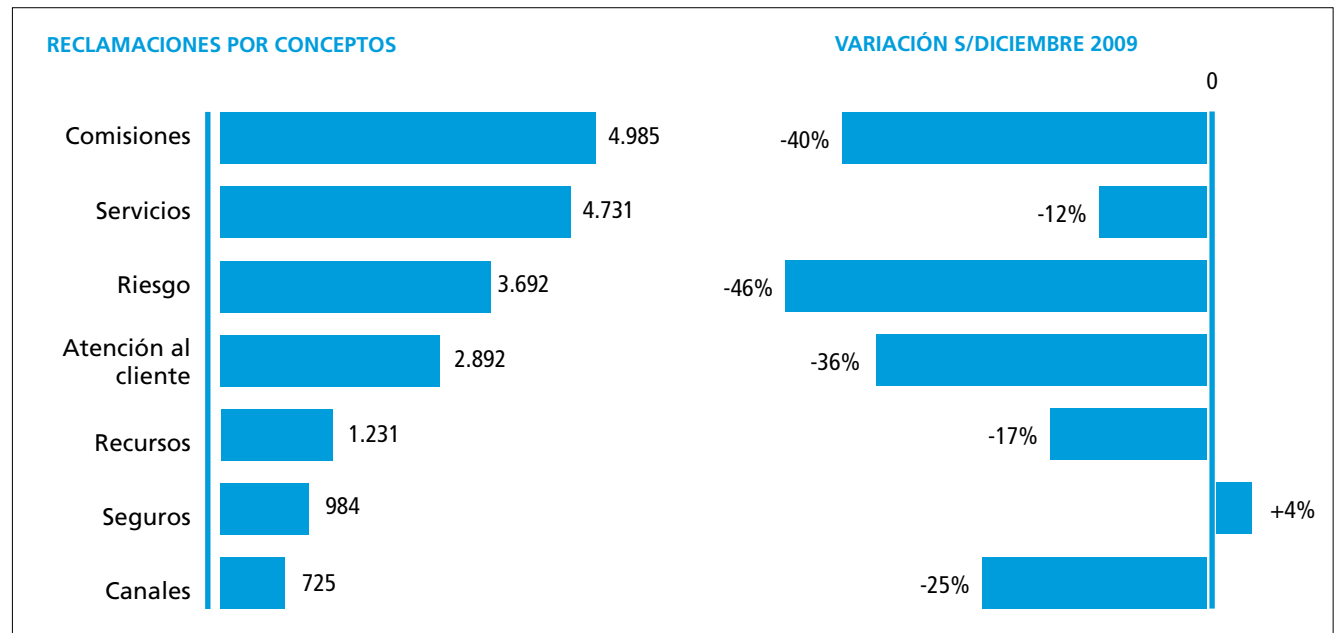
RECLAMACIONES ACUMULADAS

Nº VAR S/ DICIEMBRE 09



RECLAMACIONES POR CONCEPTOS

VARIACIÓN S/DICIEMBRE 2009



Políticas responsables en la actividad comercial

"la Caixa" basa las relaciones con sus clientes y con los medios de comunicación en la transparencia, la claridad y la credibilidad, y aplica políticas responsables en la venta de sus productos y servicios.

La entidad trabaja para asegurar la transparencia de los comunicados comerciales que emite, para evitar la información ambigua, inexacta o exagerada. En este sentido, es miembro de AUTOCONTROL, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Además, durante el 2010, "la Caixa" ha estado desarrollando una nueva Política de Comunicación Comercial, en fase de aprobación, con el objetivo de que sea una norma interna de obligado cumplimiento. Asimismo, ha promovido que sus filiales desarrollen sus propios códigos éticos y normas de conducta en materia publicitaria.

A nivel nacional y en el ámbito de la publicidad, un aspecto importante en 2010 ha sido la publicación en el BOE el 29 de junio de 2010 de las órdenes EHA 1717/2010 y 1718/2010 de 11 de junio, por las que se suprime la presentación previa a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Banco de España de los proyectos de publicidad para su aprobación. Desde este cambio legislativo, la Entidad ha presentado un total de 22 consultas previas sobre proyectos publicitarios a AUTOCONTROL. La mayoría han obtenido un informe positivo de entrada y, en el caso de haber obtenido un informe negativo en la primera presentación, se han aplicado todas las sugerencias recibidas, obteniendo siempre en segunda instancia un informe positivo.

En 2010 no ha habido resoluciones contrarias a "la Caixa" en materia de publicidad o información de productos.

También en el año 2010, y bajo el impulso del Comité de Transparencia de Instrumentos Financieros de "la Caixa", que ha celebrado 12 sesiones, se ha seguido trabajando en los aspectos relacionados con la comercialización de los instrumentos financieros adaptándose a las diferentes normativas legales sobre transparencia, como la normativa Europea MiFID.

Por otra parte, y en relación a los medios de comunicación, "la Caixa" mantiene una relación directa y personalizada con los profesionales de la información a través del área de comunicación, que se encarga, entre otros temas, de la redacción de notas informativas, la organización de ruedas de prensa o de atender las preguntas y peticiones de los periodistas.

Asimismo, la Entidad cuenta con un [blog](#) corporativo y mantiene un espacio de [prensa](#) en su portal corporativo, con información permanentemente actualizada.

Aparición de "la Caixa" en los medios de comunicación

Notas de prensa corporativas / institucionales	49
Notas de prensa negocio	47
TOTAL	96



Seguridad de las instalaciones, productos y servicios

"la Caixa" tiene como prioridad mantener los máximos niveles de seguridad tanto en las oficinas como en la operativa de los clientes, así como garantizar la máxima confidencialidad en la gestión de los datos de carácter personal que le confían sus clientes.

Protección de la información

"la Caixa" es consciente de la importancia de garantizar la seguridad en sus procesos informáticos para proteger la confidencialidad de los datos de sus clientes. En este sentido, durante 2010 se ha desarrollado el Plan Estratégico de Gestión de Seguridad Informática, que comprende el período 2011-2014 y que se orienta a la mitigación de fugas de información.

Durante el año, los proyectos implementados más relevantes han sido:

- Mayor seguridad en el acceso remoto a "la Caixa": empleados y proveedores externos deben suministrar dos claves para poder acceder a la red interna.
- Disminución de privilegios en estaciones de trabajo corporativas, para evitar que los empleados puedan ejecutar software no autorizado.
- Requerimientos de seguridad en contratos con terceros.
- Baja de usuarios inactivos en accesos remotos y unidades de red.

- Bloqueo del acceso a redes sociales desde los ordenadores de la entidad.
- Cifrado del disco duro en PC portátiles.
- Bloqueo de la grabación en dispositivos externos (USB y CD/DVD).
- Revisión diaria y automatizada de las páginas web del grupo "la Caixa", en busca de posibles debilidades o infecciones por malware que puedan suponer un riesgo para los clientes o para la imagen de la Entidad.

Cabe señalar también que, en 2010, se ha renovado el certificado del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001.

Además, se ha impulsado la formación de los empleados relativa a la protección de datos. Una de las medidas adoptadas ha sido la publicación periódica de artículos en la revista interna *CanalCaixa* con el propósito de poner en común las prácticas recomendadas para garantizar la seguridad informática y fomentar su aplicación.

Además, se ha desarrollado un curso *online* para los empleados sobre seguridad de la información, disponible en el entorno Virt@ula.

Asimismo, con el objetivo de conocer y compartir las mejores prácticas en materia de seguridad informática, "la Caixa"

participa en diversos grupos de trabajo, tanto nacionales como internacionales. Entre ellos destacan el Internet Security Forum (ISF), el grupo de Seguridad Informática y de Fraude en Tarjetas del Centro de Cooperación Interbancario (CCI), el grupo de Trabajo de Seguridad (GTS) o el Grupo del Consorcio Español de Continuidad de Negocio (CECON).



Oficinas seguras

Además de trabajar para maximizar la seguridad de la operativa a nivel informático, "la Caixa" considera una prioridad garantizar la integridad física de sus clientes y empleados. Por ello, las oficinas de "la Caixa" están preparadas para minimizar el riesgo de atraco y de robo, en especial en aquellas zonas consideradas de mayor incidencia.

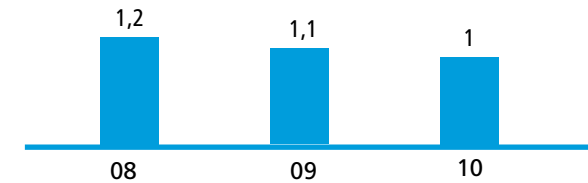
Este compromiso implica también la adopción de medidas de protección por encima de los mínimos legales establecidos. Así, durante el 2010, se ha mejorado la central de alarmas de 100 oficinas y se han instalado 30 nuevos controles individualizados de acceso mediante arco detector de metales, con el objetivo de prevenir atracos. Por otra parte, y pensando en la seguridad

de los empleados, se ha dotado a 300 oficinas de un innovador sistema de alarma a distancia.

Cabe destacar que el porcentaje de atracos a oficinas de "la Caixa" es menor que la media del sector. En 2010 hubo 1,0 atracos por cada 100 oficinas, la mejor media de los últimos 4 años.

Por último, destacar que, en 2010, los 109 vigilantes de seguridad que desarrollan su labor en la Entidad han completado cursos específicos sobre la seguridad de las oficinas. Esta formación contempla también temáticas relacionadas con el respeto de los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ATRACOS (POR CADA 100 OFICINAS)



4. Con las personas y sus proyectos: líderes en calidad

4.2. Innovadores, más próximos y más accesibles

"la Caixa", que dispone de una amplia red de oficinas, mantiene la cercanía a sus clientes como una de sus señas más características y continua trabajando para garantizar la excelencia en el servicio. Además, ha reafirmado su apuesta por la innovación, invirtiendo en tecnología, lo que le ha permitido desarrollar nuevas formas de acceso a sus productos y servicios, siempre garantizando la seguridad en las transacciones.

Accesibilidad

"la Caixa" entiende la accesibilidad de una forma amplia, lo que supone no sólo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, manteniendo una extensa red de oficinas, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas.

Proximidad geográfica y multicanalidad

La red de oficinas de la Entidad continuaba siendo, en 2010, una de las más numerosas del territorio español, con presencia en, como mínimo, el 100% de las poblaciones con más de 20.000 habitantes.

Al cierre del año 2010, una vez finalizada la integración de la red proveniente de Caixa Girona, "la Caixa" disponía de 5.409 oficinas, 83 más respecto al cierre de 2009.

"la Caixa" y la integración de Caixa Girona:

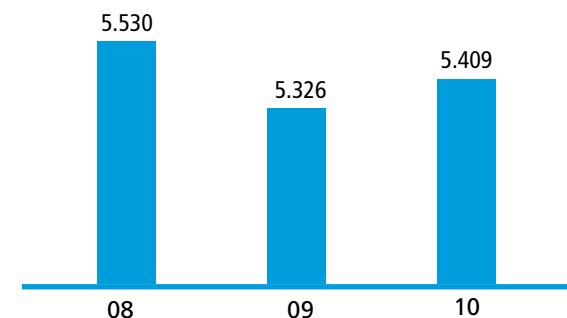
Durante 2010 se han incorporado a la red de la Entidad las 227 oficinas procedentes de Caixa Girona. La absorción ha traído consigo una notable duplicidad en la red de oficinas, que se ha resuelto con la integración de 210 oficinas de ambas redes y mediante la redistribución del personal para la cobertura de vacantes en Girona y comarcas limítrofes.

En todos los casos se ha seguido el protocolo vigente para la integración de oficinas aplicándose criterios basados en:

- La proximidad entre la oficina integrada y la oficina destino;
- La elección del local más adecuado para la atención comercial de los clientes;
- La integración de oficinas pequeñas en otras de mayor tamaño donde el cliente pueda encontrar empleados especializados en todo tipo de servicios.

Otras medidas relacionadas con la integración han incluido las campañas de información a los clientes trasladados, acerca de los motivos de la integración, el respeto de la categoría profesional de los directores y subdirectores procedentes de las oficinas integradas y su prioridad en la cobertura de futuras vacantes. De igual forma, se acordó también que los clientes mantuvieran la numeración de sus cuentas para evitar molestias adicionales.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS



Asimismo, "la Caixa" continúa ofreciendo a sus clientes la posibilidad de utilizar diferentes vías de acceso a sus productos y servicios: cajeros, teléfono móvil (CaixaMóvil) o Línea Abierta (a través de internet y de la televisión digital).

Estos canales permiten a la Entidad estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mejorando así la comodidad de los clientes.

Eliminación de barreras físicas y sensoriales

En 2010, "la Caixa" ha seguido trabajando en la eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con discapacidad.

En el ámbito de su red de oficinas, se ha proseguido con el llamado "Objetivo Cuota-cero", que persigue eliminar las barreras de entrada a las oficinas para las personas con movilidad reducida. Dentro de este marco, se han realizado 33 actuaciones durante el año que han implicado, en los casos necesarios, la instalación de rampas de entrada.

En el caso de los cajeros automáticos, éstos son objeto de actualización permanente para mejorar su accesibilidad y posibilidades de personalización. Además, se trabaja para garantizar su facilidad de uso, teniendo en cuenta siempre a la personas mayores, a aquellas personas con dificultades de movilidad o con discapacidad visual, y también a las menos familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías.

Por ello cuentan, entre otras medidas, con:

- Teclados adaptados para personas con discapacidad visual;
- Vídeos de ayuda con lenguaje de signos, subtítulos en castellano y catalán;
- La posibilidad de personalizar la operativa mediante la opción "1111", para personas con discapacidad visual, y la "2222", para las que tienen dificultades auditivas.

En este sentido, "la Caixa" participa en la definición, el desarrollo y la implantación de programas piloto de accesibilidad aplicada a los cajeros automáticos con entidades de diversos países de la Unión Europea. Entre estos programas destaca el proyecto de identificación de las personas sin que sea necesario el contacto físico (*contactless*), gracias a una tarjeta financiera inteligente que contendrá el perfil del cliente. Así, si un cliente desea, por ejemplo, activar la ayuda por voz, no tendrá que teclear la opción 2 del cajero, sino que sus preferencias quedarán almacenadas en el chip de la tarjeta y se activarán al introducir o acercar la tarjeta al cajero. Este proyecto prevé la utilización de sistemas biométricos alternativos a la introducción del PIN y, además, incorpora un escenario de emergencia para garantizar las comunicaciones entre el sistema y el usuario aunque se trate de personas con alguna discapacidad.

Por otra parte, en 2010 y en el caso de Serviticket, tanto su página web como las operativas internas de correo electrónico y fax han sido adaptadas para las personas con discapacidad visual.

► [Más información sobre accesibilidad](#)



Innovación

La entidad ha apostado, un año más, por invertir en tecnología y en I+D+i, lo que le permite mejorar sus procesos, aumentando la eficiencia de los mismos, así como ofrecer nuevas soluciones a los clientes, incorporando los avances tecnológicos más recientes en su oferta de productos y servicios.

Inversión en tecnología

"la Caixa", dentro del marco del Plan Estratégico 2007-2010, ha continuado trabajando para cumplir con los retos tecnológicos marcados y, en 2010, ha invertido un total de 155,9 millones de euros en tecnología, de los que 29,32 millones corresponden a I+D+i.

Por otra parte, en 2010, y dentro del Plan Estratégico de Servicios Informáticos, se ha dado un impulso decisivo a la construcción de un Centro de Procesamiento de Datos de última generación. Este proyecto, que albergará los servidores y datos informáticos de la entidad, potenciará el liderazgo tecnológico de "la Caixa", al crearse unas instalaciones innovadoras y avanzadas en cuanto a infraestructuras informáticas, energéticas y de telecomunicaciones. Está prevista la entrada en funcionamiento del primer centro en 2011.

Durante el 2010, "la Caixa" ha desarrollado, junto con el centro tecnológico Barcelona Digital, un proyecto de innovación que tiene como objetivo el desarrollo de sistemas de información avanzados, que permitan acceder a la información de negocio mediante un motor de búsqueda semántica e inteligente, por medio de preguntas en lenguaje natural, de forma que el buscador pueda ser utilizado por personal no experto para poder localizar fácilmente los datos, sin tener conocimientos previos.

Este proyecto se enmarca dentro del creciente interés de "la Caixa" en participar en proyectos de investigación con centros tecnológicos que la sitúen como una de las entidades pioneras de las nuevas tecnologías.

Por último y en relación con el Plan de mejora de la infraestructura de comunicaciones, cabe destacar que se ha trabajado para dotar a las oficinas de una red de banda más ancha, con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios tecnológicos más avanzados y que requieren soluciones de comunicación de mayor capacidad.

Mejora de la eficiencia de las oficinas

La utilización de nuevas tecnologías en la red de oficinas ha permitido, en 2010, mejorar la eficiencia de los procesos y facilitar el trabajo de los empleados. A modo de ejemplo, se ha implantado el denominado "expediente electrónico de riesgos" en toda la red de oficinas, que sustituye el envío físico de documentos; se han incorporado nuevas prestaciones en el Terminal Financiero, la plataforma de trabajo utilizada en oficinas, y se ha constituido un "back office" común, que permite centralizar algunas tareas que realizaban las oficinas de forma individual.

En 2010, además, se ha culminado el Plan Estratégico de Servicios Informáticos 2007-2010. Este plan ha permitido dar respuesta a las crecientes necesidades de negocio y, además, simplificar las infraestructuras tecnológicas del Grupo "la Caixa". En 2011, se trabajará para extender a la totalidad de compañías del Grupo este modelo de optimización de las Tecnologías de la Información de Servicios Informáticos, con el objetivo de ganar en eficiencia y eficacia.



Nuevas aplicaciones y mejoras en relación con las nuevas tecnologías.

"la Caixa" cuenta con una oferta global de servicios, disponibles a través de diferentes canales de comunicación como internet, teléfono móvil, televisión digital y, de forma pionera, a través de distintas aplicaciones para productos como iPad o iPhone.

En 2010 ha continuado trabajando para adaptarse a las nuevas tecnologías y a las nuevas necesidades de sus usuarios.

Línea Abierta

"la Caixa" se ha convertido en un referente tecnológico en Banca por internet a nivel europeo. La clave para mantener este liderazgo reside en la innovación y en la mejora continua de los servicios, teniendo en cuenta las opiniones de los clientes.

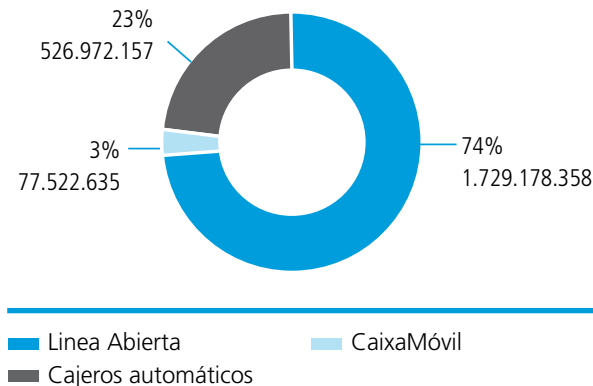
Para "la Caixa", es importante facilitar a sus clientes el acceso a las transacciones bancarias de manera cómoda, fácil y segura, con independencia del canal utilizado.

En el caso de la Línea Abierta móvil, el servicio de banca a distancia para móviles, se han puesto en funcionamiento nuevas aplicaciones a lo largo de 2010. Destacan la posibilidad de confirmar el borrador de renta y de realizar aportaciones a planes de pensiones a través del móvil o, entre otras, la de gestionar la operativa de activación y bloqueo de tarjetas. Por otro lado, se ha desarrollado una aplicación para iPhone que permite al usuario pagar los recibos con mayor comodidad, escaneando el código de barras de los mismos.

Línea Abierta Empresas, en primer lugar en los parámetros de calidad.

En 2010, la consultora AQmetrix ha valorado a "la Caixa" como la entidad financiera española con el mejor nivel de servicio ofrecido a través de la red. Los resultados obtenidos por la Línea Abierta Empresas la sitúan como líder del ranking de todas las subcategorías que se valoran y con la máxima calificación posible (A1A1).

OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS



Línea Abierta, a medida de los clientes de "la Caixa"

Durante 2010, los clientes de "la Caixa" han tenido la oportunidad de participar en el proceso de mejora continua de la Línea Abierta, mediante la cumplimentación de una encuesta *online* que se envió a los usuarios más operativos y que respondieron más de 4.500 clientes.

Como resultado, se recibieron más de un centenar de sugerencias que se han ido implementando a lo largo del 2010. Un ejemplo de mejora introducida ha sido la ampliación del número de posiciones del número PIN de 4 a 6, con el objetivo de incrementar el nivel de seguridad. O, por otra parte, y en relación a la mejora de la información ofrecida, se ha ampliado el número de simuladores de productos y se han creado nuevos vídeos de información financiera.

En 2011 se aplicarán nuevas ideas, como la modificación de la página del comprobante de las transferencias, para que ocupen una sola página y se facilite su impresión.

Esta iniciativa, además de ser útil para mejorar la Línea Abierta y atender a las necesidades de los clientes, permite conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios disponibles y mejorar la competitividad de los mismos.

En las encuestas, los usuarios dieron valoraciones superiores a los 8 puntos a todos los servicios, y destacaron la facilidad de uso, la claridad de la información, la rapidez de respuesta y el diseño, entre otros aspectos.



Banca a través del móvil

"la Caixa" es la entidad con la mayor cuota de mercado de banca móvil del mundo, según datos de Nielsen, una compañía de medición de mercados.

En este ámbito, una de las novedades destacadas del 2010 ha sido la introducción de la tecnología contactless en los pagos en comercios, basada en la comunicación de radio frecuencia, la llamada tecnología NFC (*Near Field Communication*). Esta tecnología aporta, tanto a clientes como a comercios, una mayor rapidez en el proceso de compra, ya que sólo se requiere la introducción del número secreto PIN.

A este respecto, "la Caixa" preside el grupo de trabajo internacional sobre pagos NFC creado por el Mobey Forum, un organismo que agrupa a operadoras, entidades financieras y fabricantes de móviles para el desarrollo de nuevas soluciones de pago.

También en el terreno de las aplicaciones para teléfonos móviles, se han creado nuevos portales de acceso para clientes de Banca Privada. Además, desde la Obra Social "la Caixa" se ha desarrollado una aplicación que permite una visita guiada por las exposiciones de sus centros CaixaForum. En 2011 se prevé que también esté disponible para los centros CosmoCaixa.

Asimismo, "la Caixa" y ServiCaixa (que gestiona el servicio de venta de entradas de ocio), han creado nuevas aplicaciones que permiten el acceso de los usuarios a la compra de localidades a través de iPad y de Windows Phone.

Rapidez y comodidad en el pago: "Mobile Shopping Sitges 2010"

Durante un periodo de 6 meses se ha desarrollado en Sitges una experiencia piloto de pago mediante teléfonos móviles con tecnología NFC (*Near Field Communication*).

"la Caixa", Telefónica y Visa Europe han participado en este proyecto que también ha contado con la colaboración del Ayuntamiento de Sitges y de Samsung, y en el que han participado 1.500 usuarios y 500 comercios, clientes de "la Caixa" y Telefónica.

En este proyecto, "la Caixa" ha actuado como entidad emisora de una tarjeta Visa que se coloca en la SIM del móvil de los usuarios. Además, ha dotado de terminales punto de venta (TPV) especiales a los comercios que han participado, para la lectura de la tarjeta Visa.

Los clientes, al realizar sus compras, debían acercar el teléfono al TPV, que leía la tarjeta y, además, solicitaba la introducción del PIN para validar la operación.

Durante la prueba piloto, los clientes incrementaron un 30% sus operaciones. El 70% de los participantes otorgaba una puntuación superior a 8 puntos al pago por móvil y valoró la agilidad, rapidez y seguridad del sistema.

El proyecto ha sido el primero realizado en un escenario real en Europa con este volumen de participantes y, debido a la gran aceptación del pago con el móvil, se prevé que podría implantarse de forma masiva en España en un período entre 3 y 5 años.

► [Más información](#)

Seguridad en la banca electrónica

El servicio gratuito CaixaProtect garantiza a los clientes de "la Caixa" la protección total ante cualquier operación fraudulenta (no realizada por ellos) en los entornos de:

- Línea Abierta;
- Libretas, en cajeros automáticos;
- Tarjetas.

Así, el servicio gratuito "CaixaProtect" envía avisos al número de móvil informado por el cliente, donde le notifica, a través de SMS, las operaciones más relevantes realizadas con la tarjeta. Este servicio contaba a finales de 2010 con más de 6 millones de clientes suscritos, habiéndose enviado más de 8 millones de avisos.

"CaixaProtect" ofrece seguridad en la utilización de los canales electrónicos al efectuar un seguimiento continuo de las operaciones. Cada año se actualiza con las últimas tecnologías.

De manera paralela, "la Caixa" también ofrece consejos a los clientes en materia de seguridad a través de un espacio destacado en el portal web de la Entidad:

► Acceso al portal de Seguridad

En 2010, otra de las novedades más significativas en materia de seguridad en la operativa y facilidad de acceso ha sido la sustitución de las tarjetas por otras adaptadas a los estándares de seguridad europeos, y que incorporan el chip EMV.

Mediante el chip, se ofrece una mayor seguridad a los clientes, tanto por la dificultad de falsificación de las tarjetas como por la necesidad de introducir el PIN en las compras. Este requerimiento evita su utilización fraudulenta tras la pérdida o robo de la tarjeta.

Además, representa una mayor comodidad al utilizarla como modo de pago, tanto para el comprador como para el comercio, al no ser necesario firmar ningún comprobante tras la compra ni que el comercio se guarde copia de la operación.

CaixaMóvil Store

"la Caixa" dispone de su propia tienda *online*, la primera de aplicaciones de banca para el móvil en todo el mundo y que permite a los clientes de la Entidad, descargar más de 36 aplicaciones gratuitas para realizar operaciones tales como invertir en bolsa o recargar el saldo del teléfono móvil.

En 2010, e-la Caixa, la empresa del Grupo que gestiona los contenidos para móviles, llevó a cabo un proceso de consulta a los clientes sobre las nuevas aplicaciones para el CaixaMóvil Store. Como resultado, se han recibido más de 1.500 sugerencias, de las que el 67% han sido catalogadas como válidas. Algunas fueron implantadas a lo largo del 2010 y, el resto, lo harán en 2011.

Serviticket

La compañía filial de "la Caixa" dedicada a la venta de entradas por internet (cine, teatro y otros eventos de ocio) ha desarrollado durante el año 2010 diversas mejoras en sus servicios.

Así, el cliente puede imprimir en su casa las entradas adquiridas a través de internet (*h-ticketing*), evitando desplazamientos innecesarios. También es posible usar el móvil para comprar las entradas (*m-ticketing*) y escoger el asiento y, en algunos casos, se puede optar por recibir la entrada en el móvil mediante un código de barras. De esta forma, no es necesaria la impresión.



Web 2.0

Con el objetivo de estar presente en los lugares en los que se encuentran sus clientes, la Entidad apuesta por la presencia en internet, que evoluciona en paralelo a los adelantos de la sociedad de la información.

Durante 2010, se han realizado diversas acciones de difusión en las redes sociales y otros espacios de internet. Entre ellas, cabe señalar la incorporación de nuevos vídeos en el canal Youtube, tanto de la entidad como de la Obra Social "la Caixa", la actualización de la información del Grupo "la Caixa" en Wikipedia o la incorporación de fotos actualizadas al banco de imágenes Flickr.

► [Acceso al canal "la Caixa" en Youtube](#)

Por otra parte, los clientes más jóvenes de la entidad pueden recibir información sobre las ofertas específicas para el colectivo a través de [twitter](#).

En 2010, se ha creado "Online Community CaixaEmpresa", la primera red social de negocios que permite a los clientes de la entidad generar contactos comerciales y de negocio entre ellos, y que responde a la voluntad de "la Caixa" de apoyar a sus clientes para que puedan aprovechar las oportunidades de negocio que generan las redes sociales.

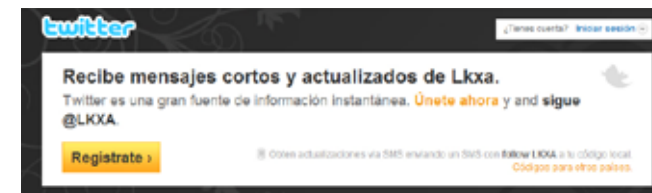
También Serviticket ha apostado por entrar en la comunidad digital 2.0 y, en 2010, ha creado páginas corporativas en las principales redes sociales: Facebook, twitter y Tuenti.

La página de Facebook le permite estar en contacto permanente con los usuarios y responder a sus dudas y comentarios. Y, por su parte, twitter es la apuesta de ServiCaixa para hacer llegar sus noticias y novedades a una mayor cantidad de personas. A finales del 2010 era la única operadora de ticketing que estaba presente, con un total de 790 seguidores.

[Acceso a la página de ServiCaixa:](#)

► [En Facebook](#)

► [En twitter](#)



4. Con las personas y sus proyectos: líderes en calidad

4.3. Soluciones ante un entorno económico complejo

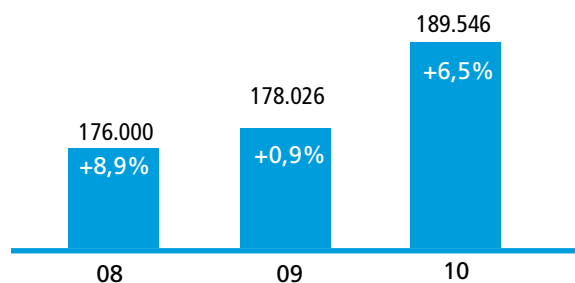
Mantener el apoyo al tejido productivo del país y dar soluciones a las familias forma parte del compromiso con el entorno de "la Caixa", uno de sus valores corporativos y que, dada la compleja situación económica, ha constituido una de las prioridades de la Entidad en 2010.

A lo largo del año, marcado por el contexto desfavorable, se ha continuado ofreciendo respuestas a los clientes particulares con dificultades financieras temporales y se ha puesto a disposición de autónomos y empresas diferentes líneas de financiación.

Evolución de la cartera de clientes

La cartera de créditos sobre clientes ha aumentado en 2010 en 11.520 millones de euros, hasta los 189.546 millones (+6,5%), con 939.463 operaciones en los doce últimos meses y 99.491 millones de euros de riesgo concedido. Este incremento se ha debido al fuerte crecimiento de la inversión crediticia a empresas a través de los 83 centros de empresa y de toda la red de oficinas.

CRECIMIENTO DEL CRÉDITO A CLIENTES (TOTAL INVERSIÓN BRUTA EN MILLONES DE EUROS)



Cientes particulares

Para la Entidad, ofrecer un servicio de calidad supone adaptarse a las necesidades financieras de sus clientes en un entorno cambiante, con una amplia oferta de productos y servicios.

Ante un contexto adverso como el del año 2010, han cobrado especial relevancia las medidas de ayuda y financiación que "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, para que puedan superar sus dificultades financieras circunstanciales.

Plan de Ayudas a Particulares

"la Caixa" ha mantenido el Plan de Ayudas a Particulares, vigente desde 2009, introduciendo medidas adicionales, a fin de adaptarse a la realidad económica del momento y poniendo especial acento en las personas en situación de desempleo.

El objetivo del Plan es ofrecer ayudas a aquellas familias que, con un historial de buen comportamiento como clientes de "la Caixa", tengan que afrontar una reducción de ingresos derivada de una enfermedad, situación de desempleo u otra circunstancia de carácter coyuntural que les impida la liquidación puntual de sus cuotas hipotecarias. Con este fin, se consideran diferentes posibilidades: el uso de la carencia o cláusula de espera, la refinanciación o reestructuración de deuda y la moratoria en el pago de las cuotas.

Una de las mejoras del Plan de Ayudas, aprobada en 2010 y en proceso de implementación, permitirá que los clientes

beneficiarios de alguno de los ejes del Plan y que, teniendo expectativas de recuperación, hayan demostrado cierta posibilidad de pago, puedan alargar las ayudas al pago de las cuotas pendientes.

Contratos acogidos al Plan de Ayudas a Particulares 2010

Carencia/Cláusula de espera	11.277
Refinanciamiento/ Reestructuración de la deuda	9.022
Moratoria en el pago de las cuotas	7.133
TOTAL	27.432

Líneas ICO

"la Caixa" ha renovado en 2010 el convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) para la comercialización de la línea ICO-Moratoria Hipotecaria que facilita el aplazamiento del pago de las cuotas a los clientes particulares en situación de paro o viudedad, o bien a autónomos que hayan sufrido una disminución importante de sus ingresos.

Entre 2009 y 2010, "la Caixa" ha tramitado un total de 2.325 contratos por un importe total de 11.316 euros. Asimismo, se ha mantenido el ICO-Plan Avanza 2007-2010, con el objetivo de facilitar el acercamiento de los ciudadanos a las tecnologías de la información y de la comunicación. A través de esta línea se han financiado, durante los tres últimos años, 85.185 operaciones.

Autónomos y empresas

"la Caixa" ha continuado ofreciendo soluciones flexibles y adaptadas a sus empresas clientes para ayudarlas a hacer frente a este año caracterizado por la coyuntura económica adversa. Para ello, ha contado con un equipo de especialistas multidisciplinar, que trabaja para elaborar 'soluciones a medida', que permitan a las empresas cubrir sus necesidades de negocio, tanto de inversión como de financiación u otros servicios y productos. Este equipo, además, ejerce una función de apoyo comercial a los directores tanto de los centros de empresas como del resto de la red de oficinas.

Un servicio a medida

"la Caixa" ofrece a sus clientes una sólida propuesta financiera que se basa en un modelo de atención diferenciado y competitivo.

Por una parte, cuenta con un servicio de Banca de Pymes para dar servicio a las empresas clientes con una facturación inferior

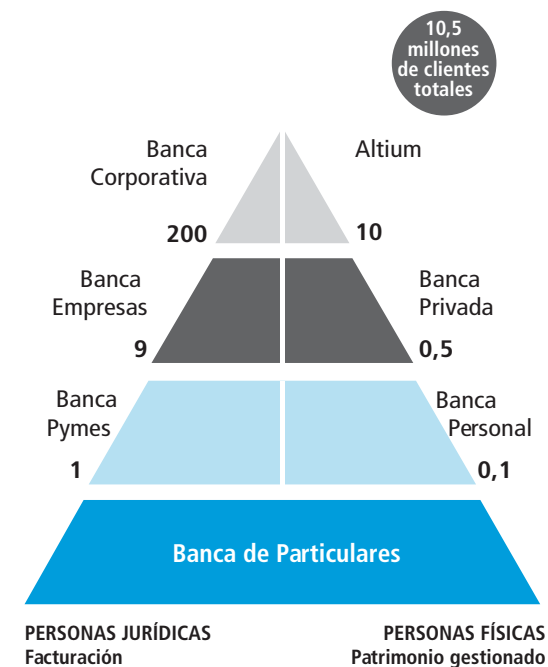
a 9 millones de euros. El año 2010 ha sido el primer año de plena actividad de este servicio, con el objetivo de reforzar el compromiso de la Entidad con las pequeñas y las medianas empresas. A finales de 2010, el equipo estaba formado por 820 gestores especializados en resolver las necesidades de las pymes y respaldado por la potencia comercial que ofrece la red de 5.409 oficinas de "la Caixa".

A 31 de diciembre de 2010, el negocio de pymes gestionaba 190.000 clientes, lo que ha permitido a "la Caixa" alcanzar una cuota de penetración del 31%, según FRS Inmark.

Asimismo, para atender de la forma más adecuada a las medianas y grandes empresas, se puso en marcha en 2008 un modelo de gestión diferenciado, descentralizado y flexible, orientado al servicio a este colectivo, con profesionales altamente especializados. A finales de 2010, después de la apertura de tres nuevos centros durante el ejercicio, "la Caixa" contaba con una red propia de 83 centros de empresas.

Por otra parte, existe una división especializada para los grupos de empresas con más de 200 millones de euros de facturación, denominada Banca Corporativa. Este servicio cuenta con dos oficinas operativas en Madrid y Barcelona, además de las filiales de compañías portuguesas a través del Centro de Empresas Mercados Internacionales. En 2010, el equipo estaba formado por 125 profesionales.

En cuanto a los clientes autónomos y microempresas, éstos son atendidos a través de la banca de particulares y cuentan con una oferta de productos y servicios específica y un programa de fidelización propio. A finales de 2010 "la Caixa" contaba con una cuota de penetración del 21,7% en autónomos y del 24,2% en microempresas.



Rangos expresados en millones de euros

Financiación

Una de las vías para dar apoyo a los proyectos viables y rentables de las empresas españolas son las diferentes líneas de financiación que se han puesto a disposición de las empresas y los empresarios autónomos.

"la Caixa", además de contar con un completo catálogo de productos y servicios, ha estrechado los acuerdos de colaboración con organismos públicos para ofrecer financiación con condiciones ventajosas. En este sentido, la Entidad ha participado activamente en 2010 de las distintas líneas ICO para potenciar el acceso al crédito para las empresas, destacando las de Inversión y Liquidez.

Así, "la Caixa" ha concedido créditos por valor de 1.000 millones de euros en las líneas de Inversión y de 579 millones de euros en la línea de Liquidez, unos importes correspondientes a más de 40.000 préstamos a empresas y autónomos. Estas operaciones han supuesto una mejora en el ranking de entidades que anualmente confecciona el ICO basándose en los volúmenes de concesión de sus líneas de financiación, y le ha permitido ascender del quinto al tercer puesto.

Asimismo, con el objetivo de atender las necesidades financieras de los promotores inmobiliarios, "la Caixa" se ha adherido al programa ICO-Vivienda, para impulsar la reconversión del parque de viviendas pendientes de venta en viviendas de alquiler con opción de compra.

Por otra parte, "la Caixa" ha firmado convenios de colaboración con otras instituciones públicas para favorecer la financiación de las empresas. Entre ellos, destacan la línea de financiación a pymes a través de un préstamo de 300 millones de euros que le ha concedido el Banco Europeo de Inversiones (BEI). Este préstamo fomentará el desarrollo empresarial y social de las pequeñas y medianas empresas desde una perspectiva sostenible. Otro de los acuerdos relevantes es el firmado con la Cámara de Comercio de Barcelona, por el que "la Caixa" pone a disposición de las empresas miembros del organismo una línea de hasta 2.000 millones de euros, para impulsar su competitividad.

	Contratos	Importe (millones de euros)
ICO-Liquidez Pymes	12.937	579
ICO-Inversión	17.896	1.000

Apoyo a la expansión internacional de las empresas

"la Caixa" continúa trabajando para ofrecer un servicio global a sus clientes y, por ello, apuesta a través de su área de Banca Internacional por acompañar en sus actividades en el exterior a aquellas empresas con intereses y relaciones comerciales fuera de España.

El apoyo a los clientes internacionales se canaliza a través de diversas vías, en función del tipo de implantación que "la Caixa" tiene en cada país:

Sucursales Operativas

La Entidad contaba en el año 2010 con oficinas operativas y consolidadas en Varsovia (Polonia), Bucarest (Rumania) y Casablanca (Marruecos).

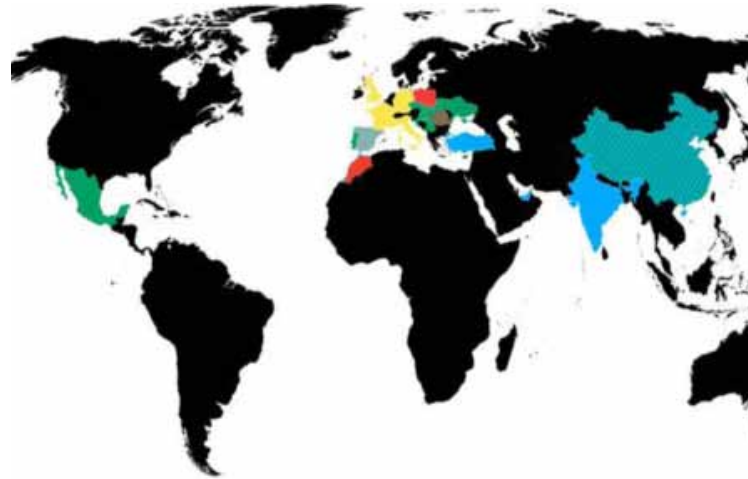
Oficinas de Representación

Estas oficinas, que no pueden efectuar operativa bancaria, son un punto de apoyo para las acciones comerciales que la red de oficinas de la Entidad efectúa con las empresas con actividad en dichos países. A finales de 2010 existían oficinas de representación en China (Beijing y Shanghái), Turquía (Estambul), Emiratos Árabes (Dubái) y la India (Nueva Delhi). Además, se encontraban en proceso de apertura nuevas oficinas en Argelia, Singapur y Egipto.

Spanish Desk

Situados en Frankfurt, Londres, París, Stuttgart y Milán, estos centros dan servicio a las empresas corporativas españolas, las multinacionales con presencia en España y a pymes originarias de estos países que operan también en España.

BANCA INTERNACIONAL



Sucursales Internacionales

- Marruecos
- Polonia
- Rumanía

Participaciones Bancarias

- Europa Central y del Este
- Hong Kong / China
- México
- Portugal

Spanish Desk

- Alemania
- Francia
- Italia
- Reino Unido

Oficinas de Representación

- China
- Emiratos Árabes
- India
- Turquía

Alianzas Estratégicas Bancarias

"la Caixa", a través de Criteria Caixa Corp, ostenta una participación en bancos que son líderes en sus respectivos mercados: Banco BPI (Portugal), Grupo Financiero Inbursa (México), Grupo Erste Bank (Austria y Europa del Este), y Bank of East Asia (Hong Kong y China).

A través de los diferentes acuerdos de colaboración con estas entidades, "la Caixa" se asegura que sus clientes sean atendidos en los países base de sus socios a través de unas instituciones líderes y con extensas redes de oficinas:

- Erste: 3.200 sucursales en ocho países europeos
- BPI: 700 sucursales en Portugal
- BEA: 260 sucursales en Hong Kong, China y los principales centros financieros de Asia
- Inbursa: 280 sucursales en México

Además, en 2010 ha creado el producto "Soluciones Internacionales para Empresas". También se han establecido acuerdos preferentes de corresponsalía y se han llevado a cabo múltiples iniciativas de colaboración en un gran abanico de áreas, que comprenden, entre otras, las Financiaciones Estructuradas, los Recursos Humanos o los Sistemas Informáticos.

Por otra parte, cabe destacar que "la Caixa" tiene establecidos acuerdos bilaterales con más de 2.500 bancos internacionales, que le permiten canalizar el negocio de comercio exterior de sus clientes.

► [Más información](#)



5. Contribución activa al progreso de la sociedad

5.1 MicroBank

5.2 Apoyo a los emprendedores

5.3 Apuesta por la sostenibilidad social y ambiental

5.4 Obra Social: más cerca de las personas

5.5 Un gran equipo

5.6 Fomentamos la Responsabilidad Corporativa

5. Contribución activa al progreso de la sociedad

5.1. MicroBank

MicroBank, el banco social de "la Caixa", continúa trabajando para favorecer la inclusión financiera y la cohesión social a través de la concesión de microcréditos, con el objetivo de fomentar la actividad productiva, la creación de autoempleo y el desarrollo personal y familiar.

La actividad de MicroBank se dirige a emprendedores, microempresas y personas con rentas limitadas o con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional, y lo hace a través de las más de 5.400 oficinas de "la Caixa".

Desde principios de 2010, además, las microempresas constituidas bajo forma jurídica de sociedad también pueden financiarse a través de microcréditos, una medida que facilita el acceso a la financiación a una modalidad empresarial que, en 2010, representaba el 92% de las empresas de Europa.

Asimismo, durante este año se han actualizado los importes de financiación para algunos destinos, como los medios de transporte para familias con rentas reducidas, con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de las familias a las que apoya el Banco Social de "la Caixa".

MicroBank ha puesto en marcha el acuerdo de colaboración firmado con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) al amparo

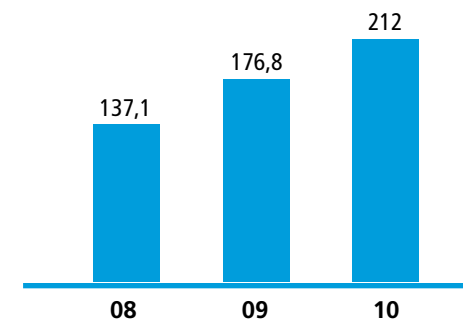
del programa CIP (Competitiveness & Innovation Framework Programme) de la Comisión Europea, para respaldar la concesión de 143 millones de euros en microcréditos durante los años 2010 y 2011 con el objetivo de dar apoyo a la creación y consolidación de 15.000 microempresas.

También ha dispuesto íntegramente el préstamo suscrito por importe de 50 millones de euros con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), desembolso a través del cual se han financiado microcréditos por valor de 100 millones de euros, ayudando a MicroBank a potenciar su labor a favor de la inclusión financiera.

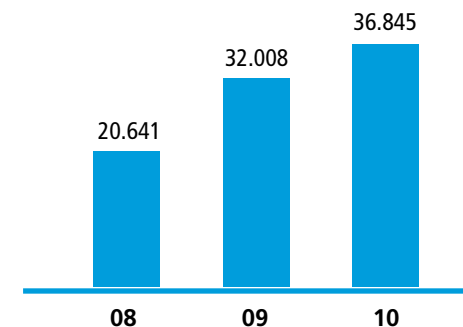
Durante 2010, MicroBank ha formalizado 36.845 operaciones por valor de 212 millones de euros, un 20% más que el año anterior, finalizando el año con un crecimiento del 37% en su cartera de inversiones.

MicroBank aspira a convertirse en un referente europeo en banca social, con un modelo de banca especializada, que sea sostenible y que le permita financiar las necesidades derivadas del crecimiento de su actividad.

INVERSIÓN DE MICROBANK
(Millones de euros)



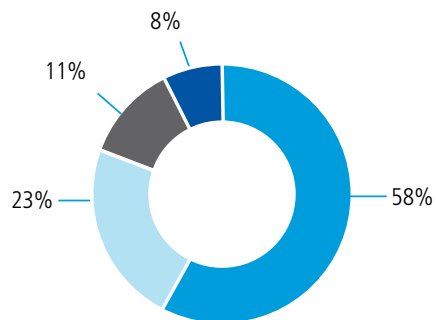
NÚMERO DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS
(Millones de euros)



MicroBank es un referente en el sector de los microcréditos en Europa, con una inversión de más de 420 millones de euros en tres años.

Ha financiado, desde su creación en 2007 y hasta finales de 2010, un total de 93.879 proyectos de emprendedores y familias.

NACIONALIDADES DE LOS CLIENTES



■ España ■ Otros países europeos
 ■ América del Sur ■ Asia y África

Los microcréditos, una herramienta para favorecer la inclusión laboral

Los microcréditos se reafirman como un instrumento financiero capaz de contribuir a la creación y consolidación de empleo, una de las necesidades prioritarias en un contexto económico y financiero desfavorable.

Según el Informe sobre el impacto de los microcréditos, el primero que analiza las repercusiones sociales de los microcréditos de MicroBank, elaborado por Esade y publicado en marzo de 2010, las microempresas que se han financiado con un microcrédito ocupan de media a 1,57 empleados (un 60% de las mismas corresponde a proyectos de autoocupación). Según este mismo estudio, el 63% de estos préstamos ha servido para poner en marcha nuevos negocios.

El 84% de los negocios financiados a través de un microcrédito financiero seguían activos en el momento de la publicación del Informe. De las empresas que habían cesado en su actividad, el 57% lo había hecho dentro de los dos primeros años de vida.

Desde el inicio de la actividad de MicroBank, y hasta finales de 2010, se estima que el banco ha contribuido a la creación o mantenimiento de más de 30.000 puestos de trabajo a través de los microcréditos concedidos.



MicroBank, con las entidades sociales

MicroBank continúa ampliando su oferta de productos y servicios para dar una respuesta especializada a aquellos proyectos que, a su vez, comporten un impacto social positivo. En este sentido, el banco social ha desarrollado en 2010 una oferta de productos y servicios financieros destinados a Organizaciones No Lucrativas (ONL), con el fin de facilitar su acceso a la financiación y poner a su disposición servicios especializados, que les permitan llevar a cabo su actividad de forma más ágil. Estos productos y servicios estarán disponibles a lo largo del año 2011.

Sumando esfuerzos para favorecer la inclusión financiera

Desde su creación, MicroBank ha firmado convenios de colaboración con diferentes instituciones para facilitar el acceso a sus servicios y productos a los colectivos en riesgo de exclusión financiera.

En 2010, MicroBank ha renovado los convenios de colaboración con el Instituto de la Juventud (INJUVE) y con la Secretaría de Estado de Igualdad, para continuar con las actuaciones de promoción y apoyo a los colectivos de mujeres y jóvenes emprendedores y empresarios.

Desde que se inició la colaboración con el entonces Ministerio de Igualdad, en 2004, a través del Instituto de la Mujer, MicroBank ha financiado 982 proyectos por un valor cercano a los 12,5 millones de euros. El importe medio financiado ha sido 12.585 euros. En general, el 44% de los microcréditos de MicroBank se concede a mujeres.

Por otra parte, también en 2010, MicroBank ha suscrito un convenio de colaboración con la Universidad de Barcelona para la concesión de microcréditos a estudiantes y titulados con proyectos profesionales y de empresa, como vía para favorecer el autoempleo. Ya desde el inicio de su actividad, en 2007, MicroBank ha apostado por trabajar directamente con las universidades para fomentar la actividad emprendedora y la creación de empresas en el entorno universitario. En la actualidad, la entidad tiene acuerdos de colaboración con 21 universidades y escuelas de negocio de toda España, como las Universidades de Córdoba o Santiago de Compostela, o con entidades relacionadas con el mundo universitario, como la Fundación Universidad y Empresa (FUE).



Monte de Piedad

Otra de las vías para facilitar la inclusión financiera es la que viene llevando a cabo el Monte de Piedad. Su fórmula crediticia permite atender las necesidades temporales de liquidez de los clientes particulares a través de préstamos en base a joyas cedidas en custodia.

Los préstamos se conceden por un periodo de un año, pero pueden ser renovados un año más en caso de que el prestatario no pueda devolver el capital, evitando de este modo la subasta de las prendas.

La agilidad del procedimiento contribuye a mantener su vigencia después de más de trescientos años en funcionamiento. Durante el año 2010 se constituyeron 8.342 préstamos, con un incremento del número de concesiones del 4,2% y del capital del 22% respecto a 2009. A finales del año, el saldo de la cartera de préstamos era de 15,5 millones de euros, correspondientes a 15.250 préstamos.

Desde mediados de 2010, MicroBank ha asumido la gestión y gerencia del Monte de Piedad de "la Caixa", como consecuencia de la voluntad estratégica de incrementar el impacto social de la actividad del Monte de Piedad y potenciar su crecimiento.

	2008	2009	2010
Importe medio de concesión por préstamo (euros)	1.706	1676	1.859
Vida media (días)	675	713	720
Importe total de préstamos concedidos durante el año (miles euros)	12.577	13.399	15.505

Como novedad, cabe destacar que en 2010 el Monte de Piedad ha situado en 300 euros el capital mínimo del préstamo prendario, que antes era de 900 euros. Esta rebaja contribuye, en un entorno económico desfavorable, a incrementar las alternativas de financiación asequible para personas con dificultades de acceso al crédito.

5.2. Apoyo a los emprendedores

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 9

Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente

"la Caixa", a través del área de emprendedores, desarrolla un conjunto de acciones de apoyo, financiación y acompañamiento de nuevas iniciativas empresariales con elevado potencial de crecimiento en España.

Además de contar con una amplia oferta de productos y servicios para empresas, "la Caixa" canaliza su apoyo a la innovación a través de MicroBank, de Caixa Capital Risc, su gestora de capital riesgo, y de la iniciativa EmprendedorXXI.

Caixa Capital Risc: con los sectores innovadores

Caixa Capital Risc cuenta con tres sociedades de capital riesgo (Caixa Capital Semilla, Caixa Capital Pyme Innovación y Caixa Capital Micro), que canalizan la inversión de "la Caixa" en compañías innovadoras y con potencial de crecimiento, tanto de nueva o reciente creación como en aquellas que hayan superado con éxito su fase inicial.

Respecto a la evolución de la cartera de activo, durante 2010, y debido al contexto económico desfavorable, se han priorizado las inversiones que ya estaban en cartera con el objetivo de contribuir a garantizar su viabilidad y su supervivencia. No obstante, se han materializado 8 nuevas inversiones, que han supuesto 7,5 millones de euros de inversión comprometida, que se irá desembolsando en función de unos hitos marcados. Todas ellas son empresas de base tecnológica especializadas en tecnologías de la información y ciencias de la vida.

En el año 2010, "la Caixa" ha creado Caixa Capital Micro, vehículo de micro capital riesgo gestionado por Caixa Capital Risc, con el objetivo de reforzar su línea de apoyo a emprendedores en sus primeras etapas.

Caixa Capital Micro apuesta por microempresas de reciente creación con sede en España, que presenten un plan de crecimiento en cualquier sector de actividad y potencia la co-inversión con otros agentes públicos y privados.

Iniciativa EmprendedorXXI

Mediante el programa EmprendedorXXI, que incluye iniciativas como el premio EmprendedorXXI, "la Caixa" tiene como objetivo promover una cultura empresarial proclive a los emprendedores y a la innovación como motores del desarrollo económico del país.



En su cuarta edición, el Premio EmprendedorXXI se ha consolidado como promotor e impulsor del espíritu emprendedor y de la creación de empresas, con un incremento superior al 24% en el número de candidaturas, que han pasado de 300 a 372. Por sectores, los de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ha sido los que más candidaturas han presentado, seguidos por los sectores de las ciencias de la vida o el medio ambiente.

La presencia del Premio EmprendedorXXI en las 17 Comunidades Autónomas de España y los buenos resultados registrados tras cuatro ediciones han sido posible gracias a la colaboración de más de 35 entidades locales y regionales, públicas y privadas, vinculadas al emprendimiento y la creación de empresas.

Ganadora: IkerChem (País Vasco)

Primera finalista: Kanteron Systems (Comunidad Valenciana)

Segunda finalista: Bubok (Madrid)

Programas especializados

Uno de los principales retos de la Entidad es fomentar la creación de empresas innovadoras y con visión de futuro que hagan llegar la investigación desarrollada en las universidades y centros de investigación al mercado. Con este fin, "la Caixa", conjuntamente con las principales entidades públicas y privadas, impulsa programas de creación de empresas en sectores específicos, para ayudar a los investigadores y técnicos a constituir con éxito su proyecto empresarial.

Estos programas están dirigidos a titulados universitarios, investigadores, profesores, doctorandos y emprendedores que tengan una idea de negocio o empresa en fase inicial y que se propongan empezar una actividad empresarial propia, bien como spin-off de su institución o de forma independiente.

BioEmprendedorXXI

En 2010, estaban en marcha los programas para las ciencias de la vida y la sostenibilidad. El primero de ellos, el **Programa BioemprendedorXXI** facilita la creación y consolidación de empresas innovadoras de calidad y con sentido de futuro en el ámbito de las ciencias de la vida, contemplando la biotecnología, la biomedicina, el medio ambiente y el sector agroalimentario. Se trata de una iniciativa de "la Caixa", Biocat, Barcelona Activa, Genoma España y la Cámara de Comercio de Barcelona.

En su tercera edición, de 2010, el programa ha contado con 18 participantes, tres más que en la edición anterior. El proyecto ganador fue la empresa VCN Biosciences, que desarrolla nuevos fármacos biotecnológicos de elevada potencia y selectividad para hacer frente al cáncer.

ECO EmprendedorXXI

En esta misma línea, y para impulsar la creación de empresas en el sector de las tecnologías limpias, se creó en el 2010 el **Programa EcoEmprendedorXXI**, centrado en el ámbito de las energías renovables, la eficiencia energética, la movilidad sostenible, la gestión del ciclo del agua y la gestión energética de los residuos.

La iniciativa, que en su primera convocatoria ha contado con 14 participantes, está promovida por "la Caixa", Gamesa, Barcelona Activa, el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña y la Cámara de Comercio de Barcelona.

El premio para todos aquellos proyectos escogidos en el marco de la Iniciativa EmprendedorXXI consta de un conjunto de acciones formativas, de internacionalización y de incubación que se consideran útiles para la puesta en marcha de un proyecto empresarial.

El ganador, además, recibe una dotación económica de 20.000 euros y la oportunidad de participar en el curso de aceleración empresarial Ignite, de la Universidad de Cambridge. Asimismo, puede participar en un punto tecnológico de innovación, que implica la visita a uno de los principales polos de innovación del mundo para establecer contactos y cerrar negociaciones. El premio incluye también seis meses de estancia gratuita en la Incubadora de Empresas de Barcelona Activa. Por otra parte, los dos finalistas son también galardonados con 10.000 y 5.000 euros, respectivamente, además de facilitarles el acceso a actividades formativas y de participación en congresos de referencia del sector.

En el marco del impulso que "la Caixa" quiere dar a la financiación de sectores innovadores, está previsto, durante el tercer trimestre de 2011, el lanzamiento del **Programa EmprendedorXXI.net**, especializado en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet.

Sigue el programa EmprendedorXXI a través de:

- ▶ Facebook
- ▶ twitter

Emprendedores rurales

"la Caixa" apoya las iniciativas empresariales que impulsen el crecimiento de las zonas rurales, con diversas soluciones para aquellos emprendedores rurales que quieren iniciar una nueva actividad productiva, incluyendo a ganaderos o agricultores que proyecten diversificar su actividad con otras no estrictamente agrarias.

La Entidad mantiene un amplio abanico de soluciones para los proyectos de negocio, tanto para aquellos en una fase inicial como para los negocios ya establecidos. Entre los mecanismos de financiación a disposición de los clientes destacan los

microcréditos, gestionados a través de MicroBank o los fondos públicos, como las líneas ICO o las líneas de financiación ligadas a los Planes de Desarrollo Rural. Además, ofrece soluciones para cubrir la tesorería de su actividad diaria o para afrontar nuevas inversiones para negocios o empresas en marcha.

En 2010, "la Caixa" ha puesto en marcha un nuevo boletín gratuito de información especializada en economía agraria y desarrollo rural. El servicio, llamado *AgroCaixa* es de uso gratuito para los clientes del sector agrario y está disponible en un doble formato: boletín bimestral impreso (disponible en las 469 oficinas rurales de "la Caixa") y electrónico (en internet).



5.3 Apuesta por la sostenibilidad social y ambiental

La Inversión Socialmente Responsable (ISR)

MicroBank Fondo Ético

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.

Principio 2 Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.

La Inversión Socialmente Responsable (ISR) permite aunar sostenibilidad y rentabilidad mediante la integración de criterios de responsabilidad social y ambiental y de gobierno corporativo en la preselección de la cartera de inversión. En los últimos años, esta modalidad inversora ha experimentado un gran auge en Europa, con un número creciente de particulares y de colectivos que apuestan por este tipo de fondos.

"la Caixa" considera que la ISR es una herramienta fundamental para impulsar el desarrollo sostenible y trabaja para incrementar su presencia en el mercado español.

MicroBank Fondo Ético es nuevo fondo de inversión ético y solidario, creado en 2010, fruto de la fusión de los dos fondos socialmente responsables de "la Caixa", el FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable Europa y el FonCaixa Privada Fondo Activo Ético.

MicroBank Fondo Ético

4 millones de euros de patrimonio

957 partícipes

El fondo incorpora, además de las tradicionales y necesarias exigencias financieras, criterios éticos, sociales y ambientales en la selección de los activos que componen su cartera. Para ello, cuenta con una Comisión Ética formada por expertos independientes que, a título gratuito, evalúa y determina los valores que cumplen con dichos criterios. Posteriormente, el Comité de Distribución de Activos, Renta Fija y Variable de InverCaixa, la gestora de fondos de "la Caixa", selecciona aquellos activos con mejores perspectivas, siempre respetando la vocación inversora del fondo.

La Comisión Ética establece unos criterios de exclusión (*negative screening*) y unos valorativos (*positive screening*) en su análisis de los valores éticos y de Responsabilidad Social de las compañías.

Para ello, cuenta con la colaboración de la agencia EIRIS (*Ethical Investment Research Service*) que evalúa el compromiso y

la actuación de las empresas en relación al buen gobierno corporativo, el medio ambiente, los derechos humanos y el compromiso con los grupos de interés.

Además, se excluyen del universo de valores aptos para la inversión a aquellas empresas cuya actuación vulnera los derechos humanos fundamentales y, en especial, los de la infancia, así como aquellas que explotan centrales nucleares o que fabrican, venden y/o distribuyen tabaco. También se excluyen las compañías que vulneran el Código Farmacéutico y/o el Código Internacional de Leche Infantil en el Tercer Mundo.

Tampoco se incluyen como inversiones potenciales aquellas compañías que fabrican o distribuyen armamento. A este respecto, "la Caixa" ha aprobado en 2010 una nueva normativa interna relativa a la financiación y el sector armamentístico.

Política de financiación del sector armamentístico

"la Caixa", de acuerdo con su Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación, no participará en operaciones de financiación o exportación de material bélico de uso militar. Asimismo, la Entidad excluye cualquier tipo de relación comercial con empresas relacionadas con la producción o comercialización de minas anti-persona y/o bombas de fragmentación.

MicroBank Fondo Ético tiene también una vertiente solidaria, a través de la aportación por parte de la entidad gestora, InverCaixa, de un 25% de la comisión de gestión a diversas ONG o entidades sin ánimo de lucro, de acuerdo con las designaciones realizadas por los partícipes del fondo.

Adicionalmente, la Fundación “la Caixa” aporta, de forma anual, un importe equivalente al cedido por InverCaixa a las entidades beneficiarias, a un proyecto de cooperación escogido por una Comisión de Apoyo de carácter solidario, formada por miembros de la Obra Social “la Caixa”, de InverCaixa y de la Comisión Ética, que se encarga de la selección.

En 2010, el importe cedido a los proyectos ha ascendido a más de 25.000 euros. De estos, 13.089,22 euros han provenido del extinto FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable, absorbido por el FonCaixa Privada Fondo Activo Ético en noviembre de 2010. Este último, origen del MicroBank Fondo Ético, ha cedido un importe de 120.674,91 euros.

► [Más información: acceder a MicroBank Fondo Ético](#)

El Fondo de Pensiones de los empleados de “la Caixa”

El Fondo de Pensiones de los empleados de “la Caixa”, adherido a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas desde 2008, ha invertido en 2010, 80.176 miles de euros en fondos socialmente responsables, lo que representa un 3,28% del total invertido y un 8,05% del total de la renta variable.

Por otra parte, cabe señalar que, desde el año 2009, VidaCaixa, la compañía dedicada a la comercialización de seguros de vida y a la gestión de planes de pensiones del Grupo SegurCaixa –el Grupo Asegurador de “la Caixa”, integrado en Critería CaixaCorp– es también signataria de los PRI. VidaCaixa es la primera entidad española aseguradora y gestora de pensiones adherida a estos principios y ha manifestado su compromiso de que todas sus inversiones –tanto de seguros de ahorro como de los planes de pensiones individuales y colectivos gestionados– los adopten como guía.

► [Más información sobre los PRI](#)

Compromiso con la sostenibilidad ambiental

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 8 Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9 Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

El compromiso de “la Caixa” con el respeto al medio ambiente abarca todos sus proyectos, servicios y productos, así como los programas de su Obra Social, y cuenta con la participación e implicación de empleados, filiales y empresas colaboradoras.

La Entidad trabaja para minimizar su impacto directo e indirecto en el entorno y para integrar criterios sociales y ambientales en el ejercicio de su actividad. Con este objetivo, “la Caixa” participa en el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEPFI) y es firmante desde el año 2007 de los Principios de Ecuador. Además, y como parte de este compromiso, fomenta la sostenibilidad entre sus clientes y la sociedad en general.

SAM Sustainable Climate

"la Caixa" comercializa el fondo SAM Sustainable Climate, que apuesta por las energías renovables y se centra en la lucha contra el cambio climático, una orientación que se alinea con el compromiso sostenible de la Entidad.

La inclusión de este nuevo fondo responde también a la voluntad de dar respuesta a la creciente demanda por parte de los clientes de una oferta más amplia de fondos de inversión que aúnen rentabilidad con la Responsabilidad Corporativa y la sostenibilidad ambiental.

El SAM Sustainable Climate se empezó a comercializar en mayo de 2010. Se trata de un fondo de inversión socialmente responsable, de renta variable, que invierte en empresas de todo el mundo que ofrecen tecnologías, productos o servicios que reducen, ralentizan o contribuyen a aliviar las consecuencias del cambio climático. La gestora del fondo es Sustainable Asset Management (SAM), una entidad especializada en sostenibilidad y que se encarga de la elaboración de los índices Dow Jones Sustainability, de referencia en la industria y en el ámbito de la sostenibilidad.

Por su parte, el BGF New Energy es un fondo de renta variable, gestionado por BlackRock, que invierte al menos el 70% de su cartera en empresas relacionadas con el mundo de las energías alternativas y las renovables. Se comercializa por parte de "la Caixa" desde agosto de 2008.

Financiación Sostenible

"la Caixa" considera las implicaciones sociales y ambientales en su política de financiación desde una doble vertiente: en relación con los criterios para la evaluación de riesgos de los proyectos financiables y en lo relativo a los tipos de proyectos que financia.

Operaciones sindicadas

En 2010, como parte de su compromiso con el entorno, la Entidad ha trabajado para avanzar en el proceso de evaluación social y ambiental de las solicitudes de financiación. Así, basándose en los Principios de Ecuador y en los estándares de actuación de la CFI, se ha desarrollado un nuevo procedimiento para evaluar los riesgos sociales y ambientales en aquellas operaciones sindicadas con un importe superior a los 7 millones de euros. Este procedimiento se pondrá en marcha a partir de enero de 2011.



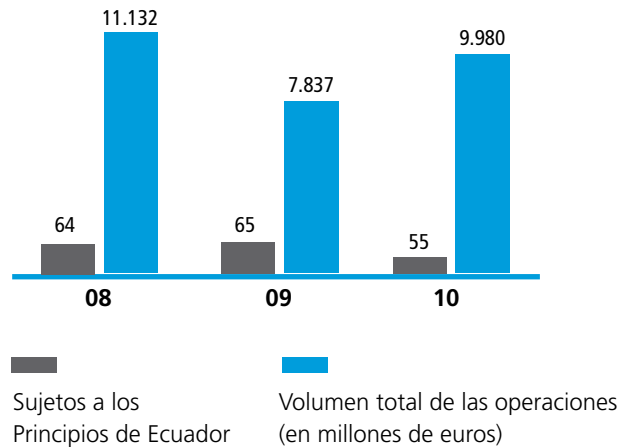
Aplicación de criterios sociales y ambientales en la financiación de operaciones

Como firmante de los Principios de Ecuador, "la Caixa" tiene asumido un compromiso integral con la financiación responsable. Por ello, la aprobación de los proyectos de financiación con una inversión global superior a los 10 millones de dólares requiere una evaluación previa positiva, que incorpore factores sociales y medioambientales en el análisis, según los estándares establecidos por la Corporación Financiera Internacional (CFI).

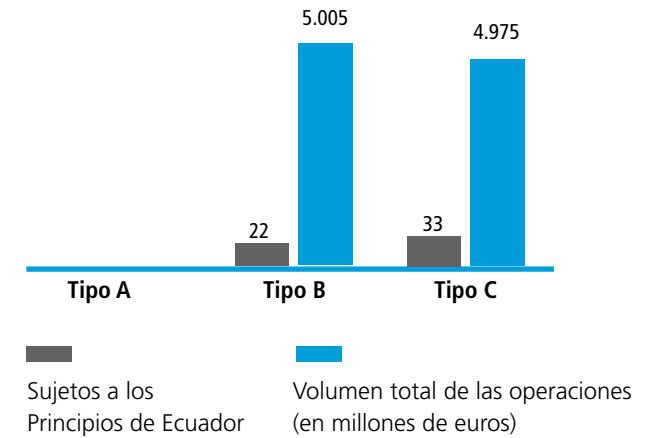
► [Más información](#)

En 2010, "la Caixa" ha financiado 55 proyectos con una inversión total de 9.980 millones de euros. 33 de los proyectos financiados han sido clasificados como tipo C por tener un mínimo o nulo impacto ambiental o social y 22 han obtenido la calificación B, al ser de impacto medio.

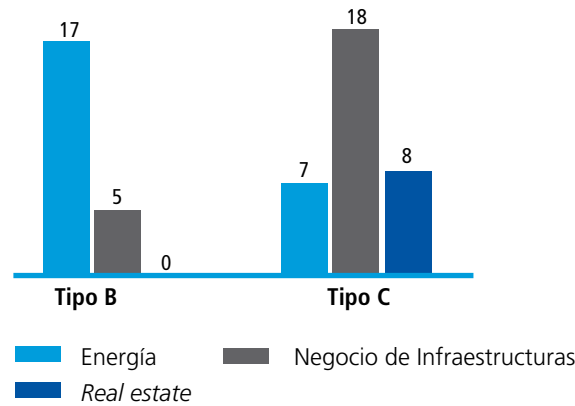
PROJECT FINANCE



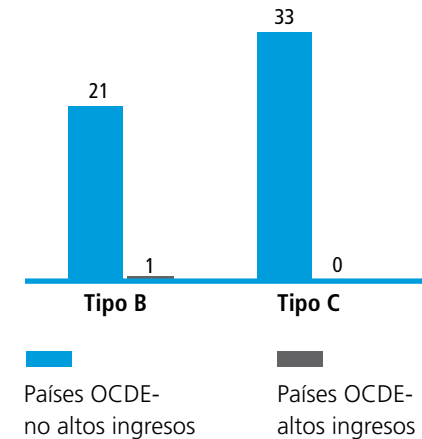
PROJECT FINANCE/TIPO



PROJECT FINANCE / SECTOR



PROJECT FINANCE / ORIGEN GEOGRÁFICO



Financiación de proyectos de energías renovables y de ecoeficiencia

"la Caixa" ha mantenido su apuesta por los proyectos respetuosos con el entorno y por aquellos que permiten el desarrollo de las energías renovables como una forma de conseguir una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo.

En 2010, "la Caixa" ha participado en 20 operaciones con un importe global de 2.458 millones de euros, en solitario o bien con otras entidades. La Entidad ha asegurado 326,86 millones de euros e invertido 478,72 millones adicionales, lo que ha supuesto la generación de 1320,9 Mwh.

Por otra parte, y en relación a la línea de leasing de plantas fotovoltaicas, en 2010 se han financiado 12 operaciones, con un volumen de 9,83 millones de euros.

También en 2010, "la Caixa" ha firmado un convenio con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), la Diputación de Barcelona y Caixa Catalunya para la financiación de instalaciones fotovoltaicas y programas de eficiencia energética hasta el año 2012.

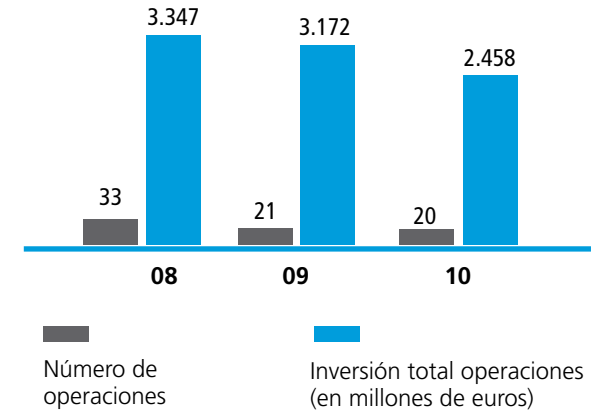
La financiación de estos proyectos se ajustará a los requerimientos del Real Decreto 1565/2010, promulgado el día 23 de noviembre de 2010, que regula y modifica determinados aspectos relativos a la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial y fija las nuevas condiciones de retribución, que entrarán en vigor en el segundo trimestre del 2011.

Con la estabilidad que le aportará al sector la nueva normativa y la reducción prevista en el precio de las placas fotovoltaicas para el próximo año, se espera que los proyectos vuelvan a ser económicamente viables y que se reactive la demanda de estas operaciones a mitad del 2011.

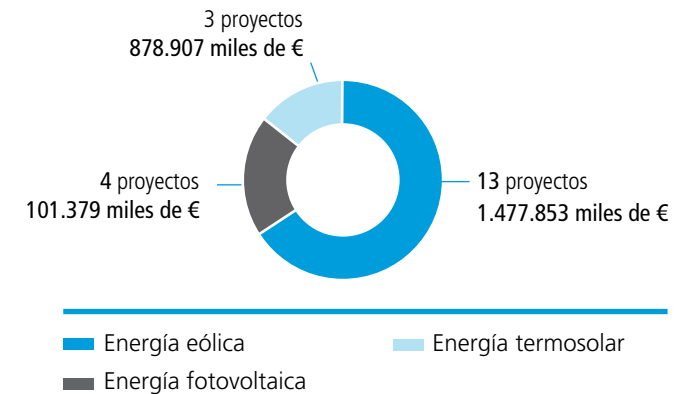
Durante 2010, y en el marco del convenio con el BEI, no ha habido demanda de financiación de proyectos de generación de energía limpia debido a los repetidos anuncios de cambios en la retribución de la energía producida y su posible aplicación con carácter retroactivo. Este hecho ha frenado muchas de las iniciativas y proyectos que habían sido planteados.

Finalmente, se han financiado operaciones de energías fotovoltaicas, no adscritas al convenio BEI, por un importe de 10,6 millones de euros.

ENERGÍAS RENOVABLES



TIPOS DE ENERGÍA FINANCIADAS 2010



Política y gestión ambiental

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 7 Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.

Principio 8 Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9 Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La política y gestión ambiental de "la Caixa" está coordinada por el Comité de Medio Ambiente, que es el órgano responsable de velar e impulsar que todas las actividades de la Entidad se realicen de manera respetuosa con el entorno, fomentando la difusión y adopción de este compromiso entre los diferentes grupos de interés.

Los impactos ambientales directos significativos de "la Caixa" son el consumo de energía y de recursos naturales. En consecuencia, la gestión ambiental se centra en la adopción de medidas específicas de fomento de la eficiencia energética y de minimización de la generación de residuos, así como en el impulso de iniciativas de sensibilización dirigidas a empleados y filiales, que también se hacen extensivas a los clientes.

"la Caixa" está certificada por la norma ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS, que revalida de forma anual. Además, sus oficinas ostentan el distintivo de Garantía de Calidad Ambiental desde el 2006, que ha sido renovado hasta el 2012.



INDICADORES DEL IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO	"la Caixa"			Grupo "la Caixa"		
	2008	2009	2010	2008	2009 ⁽¹⁾	2010
Energía (consumo directo desglosado por fuentes primarias) (GJ)						
Energía eléctrica consumida	773.144	721.743	675.990,85	780.124	729.748	678.592 ⁽³⁾
Energía eléctrica consumida por empleado	30,27	28,93	26,57	30,03	28,48	26,36 ⁽³⁾
Gasoil (GJ)						
Gasoil consumido	5.503	10.113	3.799	5.503	10.113	3.799
Emisiones directas de CO₂ (TnCO₂)						
Emisiones CO ₂ por consumo de gasoil	407,77 ⁽²⁾	748,36	281,51	407,77 ⁽²⁾	748,36	281,51
Emisiones CO ₂ por consumo eléctrico	81.824,41	77.132,86	64.594,68	80.530,07 ⁽²⁾	77.231,65	64.843,24
Total emisiones directas de CO₂	82.232,2	77.881,2	64.876,2	80.937,84	77.980,01	65.124,7
Emisiones indirectas de CO₂ (TnCO₂ /km)						
Coefficientes de emisiones por viajes (Tn CO₂)						
Factor de emisión de CO ₂ por viaje de avión ⁽⁵⁾	0,00012	0,00012		0,00012	0,00012	
Trayecto corto (tn/CO ₂)			0,00018			0,00018
Trayecto medio (tn/CO ₂)			0,000145			0,000145
Trayecto largo (tn/CO ₂)			0,00011			0,00011
Factor de emisión de CO ₂ por pasajero y km (tren)	0,00006	0,00006	0,000060	0,00006	0,00006	0,000060
Factor de emisión de CO ₂ por trayecto en coche	0,000019	0,000019	0,00012	0,000019	0,000019	0,00012
Diesel pequeño (motor de 2.0 L o menos)			0,00012			0,00012
Total Km recorridos en viajes corporativos	19.464.826	19.204.220	17.892.906	21.600.334	22.200.929	21.097.881
Viajes de avión	15.920.170	16.128.170	14.516.337	17.491.283	18.187.943	17.510.221 ⁽⁴⁾
Trayecto corto			1.620.852			1.903.253
Trayecto medio			8.546.328			10.321.168
Trayecto largo			4.349.157			5.275.803
Viajes de tren	3.326.406	2.739.442	3.121.747	3.392.686	3.065.992	3.560.115 ⁽⁴⁾
Viajes en vehículo (de empresa / alquilado)	218.250	336.608	254.822	716.365	946.994	899.754 ⁽⁴⁾
Diesel pequeño (motor de 2.0 L o menos)			254.822			899.754
Emisiones indirectas de CO₂	2.474	2.551	2.228	2.778	2.954	2.741,78
Emisiones indirectas de CO ₂ por empleado	0,0977	0,0867	0,088	0,1066	0,0991	0,104 ⁽⁴⁾
Total emissions de CO ₂ (TnCO ₂)						
Total emisiones de CO₂ (directas y indirectas)	84.771,2	78.935	67.104	83. 716	80.934	67.867

(1) Datos de: "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS Cusa, Silk, Sumasa y Servihabitat

(2) Estos datos han sido recalculados: se han sustituido los factores de emisión indicados por Red Eléctrica Española por los de UNESA en el 2009 y se han recalculado los de 2008 para poder realizar una comparativa

(3) Datos de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Servihabitat, Silk y TradeCaixa

(4) Datos de "la Caixa", e-la Caixa, Caixa Capital Risc, MicroBank, PromoCaixa, GDS-Cusa, Servihabitat, Serviticket, Silk, Sumasa, Vivienda Asequible y TradeCaixa

(5) Se han actualizado los coeficientes y desagregado los datos.

Agua	"la Caixa"		"la Caixa" y sus filiales	
	2009	2010	2009	2010
Total agua consumida (m ³)	72.207 ⁽²⁾	76.826 ⁽³⁾	75.202 ⁽¹⁾	79.162 ⁽¹⁾
Total agua consumida por empleado (litros)		32,47		38,41
Papel				
Total papel consumido (Kg)	1.795.913	1.703.400	1.830.692	1.742.947
Total papel consumido por empleado (Kg)	72	67	71	67
% de papel reciclado sobre total consumido (%)	99,25	99,12	98,30	98,93
Variación en el consumo de papel (%)		(5,20)		(4,1)

(1) Datos de los Servicios Centrales.

(2) Datos de los SS.CC. de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, Silk, Sumasa y Servihabitat.

(3) Datos de los SS.CC. de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Silk y Servihabitat

Residuos con tratamiento normativo especial recogidos	"la Caixa" ⁽¹⁾			"la Caixa" y sus filiales ⁽²⁾		
	2008	2009	2010 ⁽¹⁾	2008	2009	2010
Total cartuchos de tóner (unidades)	3.924	4.551	5.311	4.546	5.140	14.076
Total envases de productos químicos (Kg)	351	564	260	351	564	260
Total fluorescentes (kg)	996	751	462	998	754	464
Total papel y cartón (kg)	166.776	147.167	134.392	184.038	167.006	163.416
Total pilas (kg)	570	601	162	574	604	164
Total plástico (kg)	1.752	4.151	7.191	1.842	4.151	7.191

(1) Datos de SS.CC.

(2) Todas las filiales excepto Serviticket.

Iniciativas adoptadas para la reducción del impacto ambiental directo

"la Caixa", fiel a su compromiso con el entorno, trabaja para reducir el consumo de energía y el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas.

Con este objetivo, en 2010, se ha puesto en marcha una campaña de información y sensibilización a los empleados de la red de oficinas acerca de su consumo eléctrico durante el año y la diferencia respecto al ejercicio anterior. Las oficinas que incrementaron su consumo respecto a años anteriores o con un alto índice de kWh por empleado fueron contactadas a fin de que moderasen el consumo energético. En total, se han enviado 21.712 comunicaciones (una por oficina, cada trimestre) y se han realizado 470 contactos telefónicos.

De forma paralela, y en relación al ahorro energético derivado del consumo de los equipos informáticos, éstos se programaron en 2009 para que hibernen de manera automática durante el fin de semana. Esta medida ha representado un ahorro energético del 20,45%, que se traduce en más de 5 millones de Kw/h. En 2010, han sido 500 las oficinas que se han hibernado por la noche de los días laborales, lo que ha significado una reducción de 5,9 millones de kWh o un 22,15% de ahorro energético sobre el consumo inicial.

Las impresoras láser también han sido programadas para entrar en modo de ahorro energético después de 30 minutos de inactividad. El resto de equipos eléctricos, que han de ser apagados de forma manual, han sido etiquetados con unos adhesivos con el texto "Apagar antes de irse". En 2010, se han etiquetado los 4.710 equipos que quedaron pendientes en 2009, hasta llegar a un total de 78.795 equipos, tanto en oficinas como en los Servicios Centrales.

También se han puesto en práctica otras medidas de ahorro en el Centro de Procesamiento de Datos. Así, se han equipado las salas con sensores de presencia y se ha optimizado su refrigeración, con un ahorro energético de un 14%, que representa 2,3 millones de Kw/h de consumo eléctrico.

Otra iniciativa destacable ha sido la adopción de las temperaturas de confort establecidas en el Reglamento de Instalaciones Térmicas de Edificios (RITE) en función de la época del año (21°-26°), y el envío de adhesivos y circulares para asegurar su cumplimiento. Las oficinas también reciben avisos puntuales para revisar los relojes programadores de clima cuando se producen los cambios estacionales de horarios. Esta campaña también ha alcanzado a otras filiales y participadas, así como a la Obra Social, situadas en las mismas instalaciones que los servicios centrales de "la Caixa". En total, se han señalado 7.000 termostatos.

Además, durante 2010 se ha ampliado la campaña de interruptor único, hasta alcanzar la cifra de unas 1.900 oficinas telegestionadas. Esta campaña prosigue con las iniciativas iniciadas en 2009 con el fin de evitar el consumo eléctrico fuera del horario de trabajo y, a su vez, telegestionar aquellas oficinas con un consumo superior a la media. Gracias a ellas se han conseguido ahorros medios del 7% de energía por oficina. En aquellas zonas de iluminación permanente, se han instalado 20.000 ecotubos, unos dispositivos más eficientes que fomentan el ahorro energético.

Por último, la filial Sumasa, dedicada especialmente al mantenimiento y a las compras de material de las oficinas y edificios de "la Caixa", ha identificado 1.600 oficinas en las que la potencia contratada era excesiva y ha solicitado la reducción de los Kw contratados para contribuir al ahorro energético.



En global, a lo largo del año 2010 se ha conseguido reducir el consumo eléctrico en un 7,01%. La cifra no ha alcanzado el objetivo de reducción propuesto de un 10%, muy ambicioso, pero es significativa del esfuerzo realizado si se tiene en cuenta que la temperatura media ponderada ha sido en 2010 un grado superior a la de 2009, además del impacto de una climatología extrema en meses como noviembre.

Transporte y facturación electrónica

"la Caixa" ha adoptado en 2010 diferentes medidas encaminadas a racionalizar los costes económicos y ambientales derivados del transporte. Para ello, se ha invertido en sistemas de comunicación y videoconferencia, con el objetivo de reducir el número de viajes necesarios. Esto ha supuesto un descenso de 1.311.314 km recorridos y un ahorro de 322,73 toneladas en las emisiones de CO₂.

Asimismo, se ha reducido la frecuencia de envío de la valija interna que, en 2010, ha pasado de ser diaria a enviarse en días alternos. De esta forma, ha disminuido el número de kilómetros recorridos, una reducción adicional a la cifra indicada anteriormente, que considera únicamente los trayectos de empleados.

Por otra parte, considerando los datos de "la Caixa" y sus filiales, en 2010, se han reducido tanto el número de kilómetros recorridos por los empleados como las emisiones de CO₂ derivadas de los viajes corporativos, que han disminuido en 212,2 toneladas. Cabe señalar que estas cifras resultan de la aplicación de nuevos coeficientes, superiores a los de años anteriores, que consideran los viajes de avión según la distancia recorrida, cuya aplicación tiene como objetivo reflejar de forma más fiel el impacto de la Entidad.

Consumo de papel

Durante el 2010 se ha realizado una prueba piloto de retirada de las papeleras y de ampliación de los contenedores para la recogida selectiva de residuos. Esta iniciativa pretende mejorar el reciclado del papel, además de conseguir una reducción de su consumo. Está previsto que se amplíe a nuevas áreas en 2011.

En la red de oficinas, y dentro del marco de definición de "la Oficina del Futuro", "la Caixa" ha trabajado en la integración de las nuevas tecnologías informáticas para el día a día. Para ello, se ha reducido el papel en las gestiones administrativas, integrando el fax en el gestor de correo electrónico y fomentando la compartición de documentos *online* cuando sea posible.

En este sentido, se ha incrementado sustancialmente la facturación electrónica, tanto por parte de los proveedores externos hacia "la Caixa", como entre las propias empresas del Grupo, con el ahorro de papel que ello supone.

En el ámbito de la gestión de marketing, se ha reducido el número de folletos publicitarios en formato físico en las oficinas, que se limitan a los folletos correspondientes a la campaña principal, los colectivos multiEstrella y el catálogo de Puntos Estrella.

En paralelo, se han creado los folletos digitales que, con una extensión máxima de una hoja, se imprimen cuando el cliente solicita más información sobre el producto o servicio.

Formación y sensibilización

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

- Principio 7** Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.
- Principio 8** Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.
- Principio 9** Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Los empleados tienen un papel fundamental en la política ambiental de la Entidad, ya que son ellos quienes, con su implicación, hacen posible la implantación de mejoras en la gestión ambiental. Una muestra de su papel activo han sido las 94 propuestas de mejora recibidas en el buzón de sugerencias medioambientales a lo largo del año 2010.

Por otra parte, 62 empleados han realizado el curso 'Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001', de sensibilización ambiental que se imparte en Virt@ula.

El espacio EcoCaixa

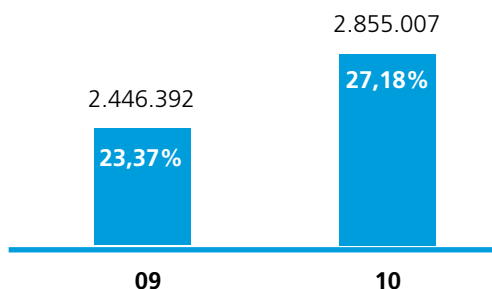


El espacio EcoCaixa de "la Caixa" pone a disposición del público en general consejos relacionados con el medio ambiente. Además, permite consultar las principales iniciativas de la Entidad en materia ambiental, así como acceder a la Declaración de Política Ambiental de "la Caixa".

► Más información

Una de las iniciativas destacadas en esta materia es el servicio de correspondencia *online*, puesto en marcha en 2005 y que permite a los clientes participar del cuidado del entorno. En el año 2010, el número de clientes con el servicio de correspondencia digital se ha elevado a 2,85 millones y se ha reducido el número de comunicados en papel a clientes en 48,2 millones respecto a los emitidos en 2009.

NÚMERO DE CLIENTES CON CORRESPONDENCIA DIGITAL Y % SOBRE EL TOTAL CLIENTES



El compromiso de las empresas filiales con el medio ambiente

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

- Principio 7** Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.
- Principio 8** Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.
- Principio 9** Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Las empresas filiales comparten el objetivo de desarrollar buenas prácticas en las oficinas con el objetivo de conseguir una mayor eficiencia energética, por lo que han adoptado medidas tales como:

- El uso de papel reciclado como papel estándar de la empresa.
- La impresión a doble cara y en blanco y negro de toda la documentación.
- La digitalización de documentos.
- La desconexión de aparatos eléctricos prescindibles como impresoras, ordenador y pantalla, luces de sobremesa o calculadoras.
- La reducción y readaptación horaria automatizada, con encendido y apagado centralizado de la iluminación general y la climatización.

Torre Pujades, nueva sede

En 2010 las oficinas de Sumasa y otras empresas del Grupo "la Caixa" se han trasladado al edificio Torre Pujades, propiedad de Servihabitat. Este edificio cuenta con un sistema que regula el nivel de iluminación en función del aporte de luz natural, de forma que se optimiza el consumo de energía. Asimismo, la instalación de climatización del edificio se conecta a la red de District-Heating (Districlima), que aprovecha el calor residual resultante de la quema de residuos sólidos urbanos para su uso en climatización, por lo que emite un porcentaje bajo de emisiones de CO₂ y tiene una alta calificación energética. Además, las oficinas cuentan con un sistema de captación de energía solar fotovoltaica instalado en la planta cubierta del edificio.



Otra de las filiales de "la Caixa", Serviticket, ha continuado con la implantación de la facturación electrónica, proceso iniciado en 2009, ha optado por la utilización de tóner reciclado para las impresoras y la retirada de las papeleras para fomentar la reducción de papel y fomentar el reciclaje, instalando únicamente puntos de destrucción de documentos.

Además, ha puesto en marcha una nueva aplicación que permite a los clientes usar el móvil en la compra y recogida de entradas (*m-ticketing*), lo que supone un ahorro tanto en papel como en energía.

Por su parte, GDS-Cusa ha instalado contenedores de reciclaje selectivo en sus oficinas. Asimismo, se han llevado a cabo campañas de concienciación de la plantilla sobre la necesidad de reducir el consumo de papel, imprimiendo sólo lo necesario y siempre en doble cara. En 2011, está previsto realizar una auditoría de consumo de papel.

En Caixa Capital Risc, durante 2010, se ha puesto en marcha una política sobre el uso y el reciclado del tóner de impresora, basada en promover la impresión en blanco y negro y el reciclaje de papel. Otra acción vinculada al ahorro energético ha sido la fijación de la temperatura ambiental con el consenso de toda la plantilla, dentro de los márgenes fijados por la normativa.

Vivienda Asequible, construcciones respetuosas con el medio ambiente

La filial de "la Caixa" Vivienda Asequible pone en práctica su compromiso con la protección del entorno a través de la aplicación de criterios de diseño eco-eficiente y sostenible en todas sus promociones, desde su creación. Este compromiso se reforzó en el segundo semestre del 2008 con la adopción de un proyecto de sostenibilidad energética y ambiental modélico.

La empresa trabaja en la adaptación de las viviendas a su entorno natural, a través de una adecuada orientación, insolación y ventilación. Por otra parte, tiene establecido un Manual de Calidades propio, que implica la aplicación de un nivel de calidad básica mejorado sobre los requisitos mínimos legales (Código Técnico y Decreto de Eco-eficiencia). Como ejemplo, durante 2010, se han realizado acciones para asegurar el cumplimiento del Decreto de Eco-eficiencia por encima del nivel mínimo establecido, mejorando el aislamiento de las fachadas al doble de lo exigido por la legislación e instalando placas solares térmicas y calderas de condensación de gas de gran eficiencia para el suministro de agua caliente sanitaria. En general, se han utilizado materiales menos contaminantes en las pinturas y aislamientos, y se han reciclado los residuos de construcción. Además, se han optimizado los consumos con la instalación de ascensores ECO y luces comunitarias de gran eficiencia. Cabe destacar que las viviendas son accesibles para personas con movilidad reducida y cuentan con aparcamientos para bicicletas.

Vivienda Asequible publicó en el mes de noviembre de 2010 una normativa medioambiental que tiene como objetivo definir las normas y establecer los procedimientos a seguir en relación a la minimización de su impacto en el entorno.

En la promoción de l'Hospitalet –antigua fábrica de INDO– se ha conseguido una clasificación de eficiencia energética de nivel "B", que reconoce la implantación de medidas de eficiencia asociadas a la construcción. Entre ellas, se encuentra la mejora en la orientación de las viviendas, atendiendo a la normativa urbanística local, consiguiendo un mejor aprovechamiento pasivo de la energía.



Lucha contra el cambio climático a través de la Obra Social "la Caixa"

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

- Principio 7** Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.
- Principio 8** Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.
- Principio 9** Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

"la Caixa" se une a la lucha global contra el cambio climático a través de una serie de iniciativas diseñadas para contribuir a la disminución del efecto invernadero. A pesar de ser una entidad financiera con un impacto ambiental reducido, "la Caixa" es consciente de que el impacto del cambio climático debe ser evaluado para anticiparse a posibles riesgos y

para poder desarrollar políticas efectivas de adaptación y mitigación.

En este sentido, "la Caixa" centra sus esfuerzos en la zona mediterránea, al tratarse de una de las áreas donde se prevé una alteración mayor de las condiciones climáticas. Así, la Obra Social "la Caixa" y la Fundación del Instituto Catalán de Ciencias del Clima (IC3) han firmado un acuerdo de colaboración con la finalidad de observar e investigar los impactos del cambio climático y obtener así un balance de los gases de efecto invernadero a escala regional que sirva también de referencia en el ámbito internacional. Se trata de una iniciativa pionera en Europa que facilitará información a través de internet y a tiempo real sobre el cambio climático. "la Caixa", a través de la Obra Social, ha destinado para ello una aportación de dos millones de euros.

El acuerdo complementa las diferentes iniciativas que la Obra Social lleva a cabo en el área de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente y que tiene entre sus prioridades la mejora de los espacios naturales de toda España, la conservación de la biodiversidad marina y las iniciativas de educación, divulgación y sensibilización que se desarrollan en los Museos de la Ciencia CosmoCaixa en Barcelona y Madrid.

► [web Obra Social](#)



Concienciación ambiental

Otra de las prioridades de la Obra Social "la Caixa" es la divulgación científica promovida con el fin de resaltar los valores de la biodiversidad. En concreto, y a través del programa "la Caixa, a favor del mar", la entidad trabaja para sensibilizar a la población sobre la importancia de la conservación de los ecosistemas marinos por su interés biológico.

¡Para ello, se dispone de un aula móvil y de un velero científico, el Vell Marí, en el que, a través de visitas educativas, se explica a estudiantes y familias los principales animales y plantas que viven en las reservas marinas españolas. El velero recorrió en 2010 cerca de 2.000 millas náuticas (4.000 km), atracando en 22 puertos de Andalucía, Ceuta, Murcia, la Comunidad Valenciana, Islas Baleares y Cataluña.

En el Año Internacional de la Biodiversidad declarado por la ONU, esta iniciativa se ha centrado en potenciar la creación de áreas protegidas como medida para frenar la pérdida de especies amenazadas.

Medio ambiente e integración laboral

"la Caixa" está firmemente comprometida con la preservación del medio ambiente, utilizando, además, las actividades desarrolladas en este ámbito para favorecer la inclusión social de colectivos desfavorecidos.

En 2010, el programa de Espacios Naturales de la Obra Social "la Caixa", en colaboración con las Consejerías de Medio Ambiente y las Diputaciones, ha impulsado 417 proyectos de conservación y mejora de áreas naturales de todo el territorio español que han hecho posible la integración laboral de 1.860 personas en riesgo de exclusión social.



5. Contribución activa al progreso de la sociedad

5.4 Obra Social: más cerca de las personas

Pacto Mundial de Naciones Unidas

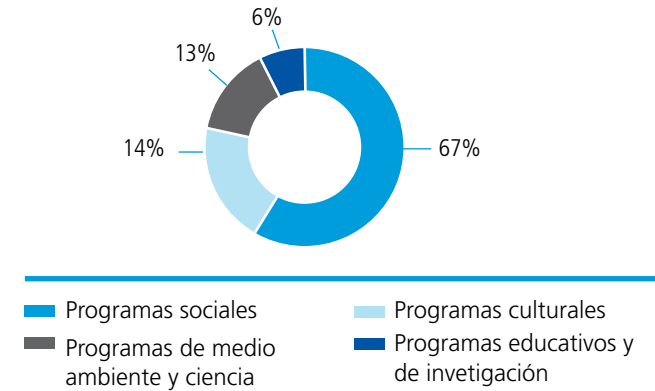
Esta sección cubre:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.
- Principio 5** Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

El compromiso social es uno de los valores corporativos de "la Caixa", que trata de conocer y dar respuesta a las inquietudes de las personas y colectivos con los que se relaciona. Con ese objetivo, se alinean las vertientes financiera y social de su actividad, desde los orígenes de la Entidad.

"la Caixa" continúa trabajando con el objetivo de contribuir al bienestar de la sociedad. Por ello, en 2010 mantuvo el presupuesto de su Obra Social en 500 millones de euros.

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL PARA EL AÑO 2011



Programas sociales y asistenciales

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.

Como en los años precedentes, en 2010, los programas sociales y asistenciales, a los que ha dedicado el 71% de su presupuesto liquidado, han supuesto la prioridad estratégica de la Obra Social. Estos programas persiguen contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas y facilitar tanto su integración como su desarrollo, como vía para el progreso de la sociedad.

Programa Incorpora

Este proyecto ha constituido una de las prioridades estratégicas de la Obra Social desde su creación, en el año 2006, con una inversión acumulada de casi 53,85 millones de euros, que le ha permitido impulsar la inserción de 38.821 personas.

Incorpora, con el objetivo de fomentar la ocupación, se dirige a colectivos en riesgo de exclusión social, como parados de larga duración, personas con discapacidad, inmigrantes, jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o víctimas de la violencia de género. Para ello, cuenta con la colaboración

de 248 entidades sociales especializadas en el trabajo con personas y colectivos en riesgo de exclusión y con una red de 369 técnicos de inserción laboral que sirven de puente entre estas entidades y las empresas. A finales del año 2010, más de 13.600 empresas de toda España colaboraban en el programa.

En 2010 se celebró la III Edición de los Premios Incorpora, que reconocen las actuaciones de las empresas en el ámbito de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión laboral. Carrefour fue la empresa galardonada en la categoría de trabajo en red. También fueron reconocidas CLN Servicios Integrales, Expoclean y Perfumerías y Droguerías Ana Pilar.

Talleres de moda e integración con Incorpora

El área de Banca Privada de "la Caixa" también participa en el programa Incorpora. En 2010, y en el marco de esta iniciativa, firmó un acuerdo con la Asociación Creadores de Moda de España (ACME) con un doble objetivo: acercar la moda a los clientes de "la Caixa" Banca Privada y, en especial, llevar a cabo una serie de acciones de apoyo a colectivos desfavorecidos.

Entre estas acciones cabe destacar la realización de varios talleres impartidos por diseñadores de la ACME. El primero de ellos ha sido el del diseñador David Delfín, que se ha llevado a cabo en la Asociación Semilla con jóvenes de entre 16 y 17 años con una situación familiar, social y/o educacional complicada. En 2011, "la Caixa" Banca Privada tiene prevista la realización de 3 nuevos talleres de integración social.





CaixaProinfancia

Este programa de promoción y desarrollo integral de la infancia, puesto en marcha en 2007, se dirige a hogares con niños de 0 a 16 años en riesgo o situación de exclusión social.

En tres años, la Obra Social "la Caixa" ha contribuido a mejorar el bienestar de más de 165.000 niños y 93.670 familias en diez ciudades españolas y áreas metropolitanas: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Murcia y Bilbao, así como en Baleares y Canarias.

CaixaProinfancia pone a disposición de estas familias recursos destinados al refuerzo educativo, apoyo psicológico, centros abiertos, colonias y campamentos infantiles y escuelas de verano. Entre estas prestaciones se incluyen también las que facilitan el acceso a bienes básicos (alimentación, productos de higiene, equipamiento escolar, gafas y audífonos). En 2010, se ha atendido a 62.076 menores y concedido más de 500.000 bienes y servicios.

Programa de Atención Integral a Enfermos Avanzados

Mediante este proyecto, la Obra Social "la Caixa" pretende complementar el modelo actual de atención a las personas con enfermedades avanzadas para conseguir una atención integral que tenga en cuenta los aspectos psicosociales, tanto el apoyo emocional, social y espiritual al paciente, como la atención al duelo, el apoyo a las familias y a los profesionales de Cuidados Paliativos, que desarrollan su trabajo sobre todo en el ámbito sanitario.

Desde 2009, en que se puso en marcha, el programa ha atendido a 15.342 pacientes y 24.896 familias, con el apoyo de 30 equipos multidisciplinares, que trabajan tanto en el ámbito hospitalario y sociosanitario como a domicilio y están formados por psicólogos, trabajadores sociales, enfermeros y voluntarios. El 45% de los enfermos avanzados que han recibido atención psicosocial, emocional, psicológica y espiritual, ha experimentado mejoras en sus niveles de ansiedad, depresión e insomnio.

Otros programas

En el año 2010, se han continuado desarrollando otros proyectos. Entre ellos, destaca el programa dirigido a las personas mayores. A través de 607 centros propios y, en convenio con las administraciones públicas, se lleva a cabo un amplio abanico de actividades de las que, en 2010, se han beneficiado más de 762.000 personas.

► [Más información](#)

También cabe destacar la creación del Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal). La finalidad del nuevo instituto es contribuir a fortalecer la salud global mediante la generación, gestión, transmisión y aplicación del conocimiento de calidad en el ámbito de la salud global. La iniciativa pone un énfasis particular en las poblaciones más desfavorecidas, promoviendo así la equidad en salud y contribuyendo a romper el círculo vicioso "pobreza - enfermedad", en coherencia con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de Naciones Unidas en el ámbito de la salud.

► [Más información](#)

GAVI Alliance

"la Caixa", a través de su Obra Social, ha renovado su compromiso con GAVI Alliance, una alianza mundial entre los sectores público y privado que lucha contra la mortalidad infantil en los países de renta baja, ampliando el acceso a las vacunas, mejorando su distribución y contribuyendo a reforzar los sistemas sanitarios y la sostenibilidad a largo plazo.

En 2010 la Entidad aportó la cantidad de 3 millones de euros, lo que representa una aportación acumulada de 11 millones de euros en tres años, que han permitido la inmunización de 1,2 millones de niños en Camerún, Etiopía, Mauritania, Sudán y la República Centroafricana, a través de la vacuna pentavalente (difteria, tétanos, tosferina, neumonía-meningitis y hepatitis B). "la Caixa" se mantiene como primer socio privado europeo de la iniciativa.



Programas de medio ambiente y ciencia

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 7

Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.

Principio 8

Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.

"la Caixa", a través de su Obra Social, fomenta el respeto al entorno y la conservación de espacios naturales.

Para obtener más información sobre sus actividades e iniciativas, la Fundación "la Caixa" ha publicado, por primera vez, su Memoria de Sostenibilidad. Para elaborarla ha utilizado la metodología del estándar de referencia internacional GRI-G3 de la Global Reporting Initiative adaptándolo al sector de las entidades no lucrativas. La finalidad del mismo es aportar una visión, precisa, fiable, transparente y periódica sobre el desarrollo económico, ambiental y social de la Fundación, mejorando así la rendición de cuentas de las actividades de la institución ante sus diversos grupos de interés.

► [Más información](#)

Programas culturales, educativos y de investigación

En el año 2010, la Obra Social "la Caixa" presentó el nuevo **Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural**, al que ha destinado 3 millones de euros. Se trata de una iniciativa pionera que tiene como finalidad generar un modelo de intervención comunitaria de referencia en la gestión de la diversidad cultural. Este proyecto, se ha implementado en 17 barrios y municipios españoles caracterizados por una elevada diversidad cultural.

El programa, que cuenta con la colaboración de entidades sociales y de la Administración pública, se lleva a cabo a través de equipos multidisciplinares y se centra en tres ámbitos prioritarios de actuación: el socioeducativo, la salud comunitaria y las relaciones ciudadanas.

En el ámbito cultural destaca también la 28ª convocatoria del **Programa de Becas de posgrado** en el extranjero que, con una dotación de 6,32 millones de euros, ha permitido a 117 universitarios españoles ampliar sus estudios. Desde el inicio del programa, han sido 2.388 los estudiantes becados, con una inversión acumulada de 96,6 millones de euros.

Asimismo, en el año 2010, "la Caixa" ha concedido 41 becas a jóvenes científicos con el objetivo de ayudarles en su incorporación al mundo de la biomedicina.

Estas becas tiene como objetivo favorecer la investigación en cuatro de los centros más destacados en España en el



desarrollo de programas científicos biomédicos: el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), el Centro Nacional de Biotecnología (CNB-CSIC), el Centro de Regulación Genómica (CRG) y el Instituto de Investigación Biomédica IRB de Barcelona.

Dentro del programa, "la Caixa" concederá hasta finales del año 2011 un total de 160 becas, de forma que cada centro dispondrá entre su plantilla a 40 científicos becados por "la Caixa". La inversión de la Entidad en la formación de los investigadores ascenderá a 18,4 millones de euros.

Por otra parte, en el curso 2009-2010, dentro del **Programa de becas para reclusos**, se concedieron 1.429 becas a internos en último grado de su condena de centros penitenciarios de toda España para favorecer su reintegración en la sociedad una vez que finalice su periodo de condena. Es la quinta edición del programa, y recibieron la formación profesional en régimen semi-laboral, para familiarizarse con las obligaciones que comporta un trabajo.

También en el año 2010 se han publicado tres nuevos **Estudios Sociales** por parte de la Obra Social "la Caixa", los volúmenes 28, 29 y 30: La cura de las personas. Un reto para el siglo XXI, *El fracaso y abandono escolar en España e Infancia y futuro. Nuevas realidades, nuevos retos.*

► [Acceso a los Estudios Sociales](#)

La Obra Social "la Caixa" ha desarrollado la aplicación gratuita iCaixaForum, disponible para terminales de Apple (iPod Touch e iPhone) y Google (Android).

Se trata de la primera aplicación móvil de la Obra Social "la Caixa", y muestra información de las actividades que se pueden realizar en cada momento en CaixaForum Barcelona y CaixaForum Madrid.

La aplicación se puede descargar gratuitamente desde [CaixaMóvil Store](#), así como desde la App Store de Apple y Android Market de Google.

En 2011 se pondrá en funcionamiento una aplicación similar con la programación de los centros CosmoCaixa en Barcelona y Madrid, para ofrecer los contenidos de los museos de la Ciencia de la Obra Social "la Caixa".

Vivienda Asequible

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia

Este proyecto, que se inició en 2004 y al que se ha destinado una inversión acumulada de 437 millones de euros, tiene como objetivo la promoción y explotación de viviendas en alquiler con rentas asequibles, para atender las necesidades de colectivos con dificultades de acceso a una vivienda: los jóvenes de entre 18-35 años, las personas mayores de más de 65 años y las familias.

En 2010, "la Caixa" ha continuado impulsando el programa y, a finales de año, contaba con 1.846 viviendas en explotación y 940 viviendas más en construcción en todo el territorio español.

Programa para jóvenes y mayores

Las viviendas cuentan con una superficie útil de entre 40 y 55 m² y, como todas las promovidas por Vivienda Asequible, se han construido siguiendo medidas que reducen el impacto ambiental.

► [Ver más información sobre los criterios de diseño eco-eficiente de Vivienda Asequible en el capítulo 5.3 Apostamos por la Sostenibilidad.](#)

La duración del contrato de alquiler es de cinco años y puede prorrogarse por periodos de cinco años más siempre que cumpla con los requisitos de la normativa de Protección Oficial. Desde el tercer trimestre del 2010, existe el derecho preferente de compra por parte de todos los arrendatarios, sin perjuicio de los derechos de tanteo y retracto que, por normativa o convenio, pudieran corresponder en su caso a la administración pública autonómica, local o ente local competente.

Programa Vivienda Asequible orientado a familias

A finales del año 2009, el programa se amplió para atender las necesidades de familias con rentas limitadas, a las que se les ofrece un contrato de alquiler con opción de compra. Las viviendas, en este caso, tienen una superficie superior a 50 m².

Durante 2010, se han construido 271 pisos en todo el territorio español y se ha adquirido suelo para la construcción de 559 viviendas adicionales.



Novedades Vivienda Asequible 2010

- El programa se ha ampliado a otros colectivos con dificultades de acceso a una vivienda, como es el colectivo de las familias con rentas limitadas.
- Se ha introducido la posibilidad de prórroga durante cinco años en los contratos de alquiler para jóvenes.
- Los arrendatarios tienen derecho preferente de compra de la vivienda.
- Las viviendas responden al compromiso con el medio ambiente de "la Caixa".
- Se trata de promociones eficientes y de impacto ambiental reducido.

Mejora del nivel de satisfacción del cliente

En todos los edificios, Vivienda Asequible se encarga de coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque de viviendas, con el objetivo de maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios. Además, trabaja para la mejora continua del nivel de servicio.

En 2010, el número de incidencias por vivienda se ha reducido en un 26%, pasando de 0,73 incidencias por vivienda en 2009 a 0,58 en el año 2010. Se trata de incidencias debidas al uso y al propio desgaste de los elementos, y son de carácter correctivo: reparaciones de la puerta del aparcamiento, reposición de las bombillas de las zonas comunitarias, nuevas capas de pintura, etc. Dado que son difíciles de evitar, como medida correctiva se ha potenciado el mantenimiento preventivo. Además, para cada tipo de incidencia, se informa a los responsables de fase de obra para que se busquen materiales con menos desgaste y de mayor calidad con el objetivo de mejorar la durabilidad de los elementos instalados.

Para facilitar la presentación de solicitudes por parte de los interesados en acceder a una vivienda, en el año 2010, se ha implantado una nueva aplicación en la página web de Vivienda Asequible, que permite a los usuarios crear, consultar y modificar su solicitud.

Desde su puesta en marcha, un 97% de las solicitudes han sido presentadas por vía electrónica.

Por otra parte, cabe también destacar que se ha producido un descenso notable en el número de alegaciones relacionadas con las solicitudes por parte de los solicitantes. Estas alegaciones se deben, en su mayoría, a la introducción de datos incorrectos por parte de los solicitantes (por ejemplo, dirección o número de DNI erróneos o incumplimiento de la edad requerida para acceder al programa). En estos casos, los solicitantes piden volver a entregarlas.

► [Conoce Vivienda Asequible](#)

5. Contribución activa al progreso de la sociedad

5.5 Un gran equipo

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 4

Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.

Las personas que trabajan en "la Caixa" constituyen su principal activo y un elemento clave para transmitir en el día a día los valores corporativos de la Entidad: el liderazgo, la confianza y el compromiso social.

"la Caixa" trabaja para garantizar que sus políticas laborales promuevan el desarrollo profesional y la satisfacción de sus empleados.

A cierre de 2010 trabajaban un total de 26.201 empleados en "la Caixa" y sus filiales Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Servihabitat, Silk, Sumasa, Vivienda Asequible, Serviticket y TradeCaixa.

A lo largo de 2010, "la Caixa", con una plantilla formada por 25.288 personas, 344 más que el año anterior, ha mantenido su compromiso con la conservación de los puestos de trabajo, de especial importancia en un ejercicio marcado por las integraciones de entidades y por una crisis general en materia de ocupación. Para ello, se ha basado en un modelo de gestión de personas orientado a la eficiencia, que le ha permitido hacer frente a la optimización de la red de oficinas en un ejercicio en que se ha producido la integración de Caixa Girona.

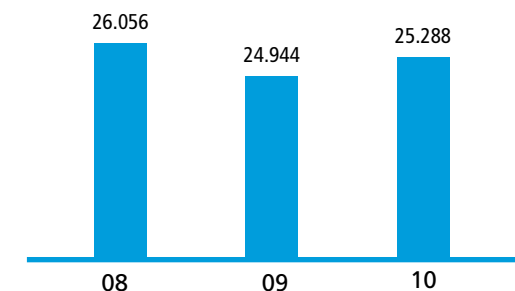
"la Caixa", una de las mejores empresas para trabajar

En 2010, la Entidad ha continuado siendo líder según la opinión del colectivo de empresas analizadas en el Monitor Empresarial de Reputación corporativa Merco Personas 2010, destacando especialmente por la gestión del talento. Además, ha registrado el segundo puesto en el ranking general de "mejores empresas para trabajar" en España.

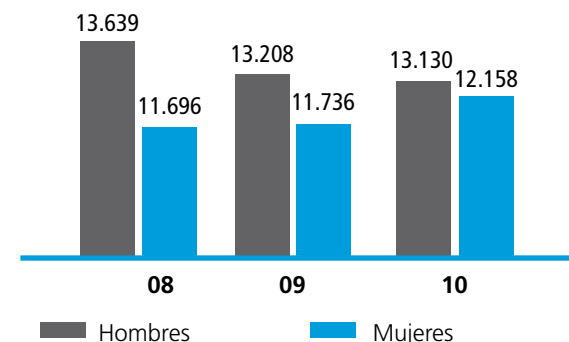
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

Nº total de empleados que trabajan en España	25.240
Empleados que trabajan en América del Norte	0
Empleados que trabajan en América del Sur	1
Empleados que trabajan en Asia	5
Empleados que trabajan en Europa	30
Empleados que trabajan en Oceanía	0
Empleados que trabajan en África	12

NÚMERO DE EMPLEADOS "LA CAIXA"



EMPLEADOS DE "LA CAIXA": DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



La integración de Caixa Girona

La absorción de Caixa Girona ha supuesto la incorporación de 862 personas a la plantilla de "la Caixa".

Dos meses antes de la integración operativa, prevista para el 1 de enero de 2011, y para facilitar el trabajo y la incorporación de los empleados procedentes de Caixa Girona, se puso en marcha un Centro de Soporte Operativo para las oficinas y empleados. Este centro de soporte, con un equipo de más de 50 personas procedentes de ambas entidades, tenía la misión de resolver cualquier duda que pudiera plantearse y de guiar a los empleados de la entidad absorbida a través de la operativa de "la Caixa", asegurando un estándar de calidad de servicio. En tres meses de actividad, ha atendido casi 10.000 consultas.

Por otra parte, el marco del acuerdo institucional de esta operación tenía en cuenta un programa voluntario de prejubilaciones previo a la fusión, al cual se han acogido 128 personas. Posteriormente, un acuerdo sindical unánime firmado con las Direcciones de ambas entidades ha regulado las condiciones de integración de la plantilla proveniente de Caixa Girona, a partir de una combinación de las necesidades de la organización que ha tenido en cuenta los intereses de las personas.

Respecto de la responsabilidad de "la Caixa" en la reubicación de personal, el 50% de las personas que trabajaban en los SS.CC. de Caixa Girona se incorporaron a los SS.CC. de la Caixa, mientras que el resto ha reforzado la plantilla de oficinas.

El protocolo firmado con la representación laboral equipara en tres años su retribución actual a la del resto de empleados de "la Caixa" e incorpora plus progresivos para facilitar la movilidad hasta un radio de 100 Km.

Proceso equitativo de selección

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

"la Caixa" fundamenta su política de Recursos Humanos en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. Y, de forma coherente, considera esencial garantizar la transparencia en la selección del personal.

En "la Caixa", durante el 2010 se han realizado 2.968 convocatorias para la cobertura de diferentes posiciones y se han recibido 21.140 solicitudes.

Por otra parte, "la Caixa" apuesta por la igualdad de oportunidades en relación a la contratación de nuevos empleados. En 2009 se diseñó un plan para incrementar la contratación directa de personas con discapacidad y llegar así al 2% de la plantilla. A lo largo de 2010, y con este propósito, se reservaron plazas en todas las convocatorias de personal. Sin embargo, la falta de candidaturas cualificadas hizo que no resultara posible la consecución de este objetivo.

Formación y promoción del desarrollo profesional

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

La Entidad fomenta el desarrollo de las capacidades profesionales de los empleados de forma que favorece el impulso de sus carreras laborales y, a la vez, garantiza la excelencia en el servicio al cliente.

Formación

La formación continuada de los empleados resulta fundamental para conseguir la mejora de la competitividad de la Entidad y para mantener un alto nivel de servicio al cliente. Por ello, los empleados de "la Caixa" tienen a su disposición:

- Programas formativos internos adaptados a los perfiles profesionales y formación reglada externa.
- Ayudas económicas para el aprendizaje de idiomas y la realización de estudios de grado, postgrado y doctorados.
- Itinerarios de formación a través de la plataforma de aprendizaje on-line Virt@ula, que favorece el intercambio de conocimientos y la comunicación interna.

	"la Caixa"		"la Caixa" y sus filiales	
	2009	2010	2009	2010
Inversión total realizada en formación de empleados (Euros)	10.991.000	4.063.400	11.632.184	4.500.234
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (Euros)	2.200.000	2.879.150	2.228.423	2.906.927
Nº total de empleados formados	22.308	22.496	22.803	23.188
Nº total de empleados que participan como formadores internos	642	721	646	728
Nº total de horas de formación impartidas	584.047	562.337	595.517	571.125
Nº total de horas de formación <i>online</i>	275.525	317.091	275.892	319.019
Nº total de horas de formación presencial	308.522	245.246	319.625	252.106
Nº total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	5.577	23.356	5.892	23.562

Asimismo, se diseñó un plan de formación para la integración de la plantilla de Caixa Girona, basado en la formación de equipos mixtos de ambas entidades con la finalidad de asegurar la transmisión de la cultura y de los valores de "la Caixa".

En 2010, la inversión total en formación de la Entidad ha descendido notablemente, a pesar de que el número de horas de formación se ha mantenido casi estable (con una reducción del 3,7%), gracias a la apuesta de "la Caixa" por la formación virtual que permite, con un menor coste, alcanzar una mayor eficiencia.

En el marco de los programas formativos, "la Caixa" puso en marcha en 2009 Virt@ula 2.0, con el objetivo de aprovechar las nuevas funcionalidades de Internet para crear una comunidad virtual de desarrollo profesional de referencia en España y mejorar la gestión del conocimiento interno.

Durante 2010, el 88% de los empleados de la entidad financiera se han convertido en usuarios habituales de esta red. Además, el espacio ya suma gran cantidad de recursos creados y actualizados por los propios empleados con el fin de compartirlos con los compañeros. En total, Virt@ula suma más de 500 blogs, 300 foros, 286 vídeos y una biblioteca con más de 3.500 documentos.

También en 2010, dentro de los programas de formación, y en estrecha relación con el nuevo modelo de gestión eficiente

de las personas, cabe destacar la participación del colectivo de directivos en unas jornadas monográficas para potenciar su liderazgo dentro de la organización.

Premio a la Innovación en el aprendizaje virtual.

El proyecto "Virt@ula 2.0: del *e-learning* a la inteligencia colectiva" de "la Caixa" ha sido galardonado en el marco de la VIII edición de los premios Expansión & Empleo a la Innovación en Recursos Humanos. El premio supone un reconocimiento a la evolución de Virt@ula reconociendo la innovación en el aprendizaje virtual.



Desarrollo profesional

Continuar siendo un polo de atracción del talento y conseguir la satisfacción de sus empleados implica tener en cuenta las inquietudes laborales presentes y futuras de sus trabajadores. Con este objetivo, "la Caixa" impulsa el desarrollo profesional no sólo mediante la formación sino también a través de un modelo de gestión por competencias para cada perfil profesional.

En el caso de la red de oficinas, a lo largo del 2009 se implantó un nuevo modelo de eficiencia, vinculado a la creación de siete ramas de negocio: Banca Privada, Banca Privada Grandes Patrimonios, Banca Corporativa, Banca de Empresas, Banca Personal, Banca de Negocios y Banca de Particulares. En 2010, la Dirección de Recursos Humanos ha trabajado en la definición de los nuevos perfiles profesionales, adaptados a las nuevas posiciones, así como en el diseño de itinerarios formativos y de un sistema retributivo específico para cada una de estas funciones.

En este ámbito, en 2010, se ha puesto en marcha un proceso de evaluación por competencias, en el cual todas las personas que ocupan un cargo de dirección, tanto en oficinas como en Servicios Centrales, han actuado como evaluadores de buena parte de sus colaboradores más directos. De este proceso se han derivado tres áreas de mejora competencial conforme a las cuales se fomentará el desarrollo profesional de cada persona evaluada.

Por otra parte, los directivos de los Servicios Centrales han participado en un programa de dirección por objetivos, diseñado para desarrollar nuevas habilidades y consolidar su estilo de liderazgo.

También en este año ha continuado el programa de Gestión por Competencias, dentro del proyecto "Gestión y Desarrollo del Talento Directivo". Entre 2009 y 2010 se han evaluado a 5.093 directores. Además, en el caso de los gestores de clientes (nivel I y II), se han realizados pruebas de aptitud y evaluaciones por competencias a 2.695 personas.

Merco Marcas Financieras 2010

"la Caixa" ha continuado en 2010 siendo líder en atracción de talento, con una valoración muy positiva, por parte tanto de sus propios empleados como de profesionales externos independientes. Así, ha sido merecedora del premio Merco Marcas Financieras 2010, destacando especialmente por la gestión del talento.

Asimismo, y también en 2010, se ha consolidado la plataforma de gestión del conocimiento y formación "Forma't", implantada en Silk. Esta herramienta propicia el diseño de itinerarios formativos personalizados e integra diversas herramientas de gestión del conocimiento en una única plataforma.



Sistema retributivo

Los empleados de "la Caixa" son remunerados según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, mediante una combinación de retribución fija y variable, que depende de su implicación y compromiso en la consecución de los retos individuales y de su contribución a los objetivos de equipo. La Entidad fomenta, de esta forma, el trabajo en equipo sin descuidar el desempeño personal.

En 2010, se ha definido para los Servicios Centrales de "la Caixa" un mapa de contribución basado en el nivel de aportación individual, que se utiliza como referencia en el sistema de evaluación para determinar la retribución variable.

Asimismo, se ha consolidado el modelo de retribución variable en la red comercial y se ha trabajado en el análisis de adaptación a la directiva europea en materia retributiva para el sector financiero, aprobada en octubre de 2010.

Comunicación interna

Para la Entidad, contar con mecanismos que favorezcan una comunicación interna efectiva resulta fundamental para contribuir al desarrollo profesional y personal de los empleados, así como para compartir buenas prácticas y para impulsar su vinculación con un proyecto común. En este ámbito, "la Caixa" cuenta con diversos canales de comunicación que favorecen el intercambio de información bidireccional y permiten conocer las inquietudes y opiniones de los empleados. Algunos de estos canales son la intranet corporativa, el *CanalCaixa online*, el Portal del Empleado o los buzones de sugerencias, entre otros.

En 2010, y con motivo de la integración de la plantilla de Caixa Girona, "la Caixa" ha llevado a cabo un intenso proceso de comunicación interna. Tras diversas reuniones de los directivos y de los grupos de formación, se diseñaron dos iniciativas para facilitar la acogida de los empleados de Caixa Girona: una edición especial de la revista interna *CanalCaixa*, publicada tanto en papel como en el portal de Caixa Girona y el programa de acogida virtual "Welcome Pack".

Paseo virtual por "la Caixa"

El programa de acogida virtual "Welcome Pack", que se ha incorporado en la intranet corporativa, permite recorrer cada una de las entidades que forman el Grupo "la Caixa" a través de un 'avatar' y conocer así, entre otros aspectos, la historia, los beneficios sociales o el modelo de negocio del Grupo. Este paquete formativo se ha diseñado como instrumento de información y de formación tanto para las nuevas incorporaciones como para la plantilla en general.

El resto de empresas del Grupo también cuentan con canales para favorecer el intercambio de información a nivel interno. Por ejemplo, en Serviticket, destaca un programa que establece reuniones mensuales de todos los empleados con la Dirección General.

Por otra parte, en e-laCaixa, se ha desarrollado la aplicación e-Novation, que complementa a la intranet corporativa como fórum comunicativo. Se trata de una herramienta colaborativa que permite canalizar la gestión de las ideas innovadoras propuestas y formalizar su tratamiento, fomentando la cooperación entre las diferentes áreas de e-laCaixa, mejorando los procesos de trabajo y generando transversalidad en la innovación. Finalmente, la filial de "la Caixa" Silk, ha realizado

una encuesta de opinión a sus empleados con el objetivo de detectar áreas de mejora en la organización, que serán abordadas a lo largo de 2011.

Satisfacción de los empleados

Mantener un entorno laboral positivo, con unos equipos motivados y comprometidos, es fundamental para que "la Caixa" continúe siendo una fuente de atracción de talento y una entidad competitiva. Para ello, la compañía cuenta con políticas avanzadas en materia de igualdad y conciliación, así como en materia de seguridad y salud. Además, ofrece a sus empleados importantes servicios y beneficios sociales también con el objetivo de maximizar su bienestar.

Servicios y beneficios sociales - "la Caixa" (en Euros)

	2008	2009	2010
Aportación a planes de pensiones	87.413.000	93.926.900	98.474.440
Ayudas a la sanidad (planes de salud)	10.619.000	11.460.300	11.507.360
Ayudas de estudios / educación	14.335.000	16.002.600	17.053.550
Otros beneficios sociales	5.759.000	7.330.600	7.409.890
Seguros de vida o seguros de accidente	25.970.000	12.645.500	21.420.590
Ventajas en condiciones financieras	49.237.000	54.732.200	33.051.370
Inversión total	193.333.000	196.098.100	188.917.200

Compromiso con la igualdad y la conciliación

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

"la Caixa" ha continuado aplicando medidas orientadas a favorecer las necesidades de las personas que trabajan en ella, tanto desde un punto de vista de igualdad de oportunidades como desde la perspectiva de la conciliación.

Por otra parte, en 2010 se ha continuado trabajando en el desarrollo de un Plan de Igualdad, con el compromiso de continuar integrando la perspectiva de igualdad de trato y de oportunidades como un principio fundamental en la cultura organizativa.

Las filiales de "la Caixa" comparten también el compromiso con la igualdad de oportunidades. Así, en Vivienda Asequible se ha alcanzado la paridad en el número de hombres y mujeres en el Comité de Dirección.

Asimismo, las filiales de "la Caixa" trabajan también en el desarrollo y aplicación de políticas de conciliación. A modo de ejemplo, cabe destacar la implantación en 2010 del sistema de horario flexible ya existente en "la Caixa" en las filiales e-la Caixa, Serviticket, Caixa Capital Risc y Silk.

Además, en este mismo año, Silk ha puesto a disposición de sus empleados la posibilidad del teletrabajo y ha realizado una prueba piloto con una empresa externa que ofrece a sus empleados diversos servicios que facilitan la conciliación de su vida personal y laboral, agilizando gestiones de índole personal y familiar.

Por su parte, Servihabitat ha adoptado medidas adicionales a las establecidas legalmente en relación a los ajustes de jornada por cuidado de hijo o familiar. En el caso de Vivienda Asequible, se contempla la adaptación de la jornada laboral bajo petición del empleado.

"la Caixa" obtiene el certificado de Empresa Familiarmente Responsable

La Fundación "Másfamilia" ha otorgado a "la Caixa" el certificado EfR, que la acredita como Empresa Familiarmente Responsable, en reconocimiento de sus políticas e iniciativas de conciliación y de la apuesta a favor de la igualdad de oportunidades de las personas que trabajan en ella.

El certificado EfR, creado en el año 2005, valora los siguientes aspectos:

- Las políticas y medidas que apoyen la conciliación vida familiar y laboral
- El diseño e implantación de dichas políticas a nivel de comunicación, estrategia de la alta dirección, liderazgo del equipo directivo y responsabilidad.
- El resultado obtenido respecto al resultado percibido.

"la Caixa" ha dado un nuevo paso con esta certificación, ya que ha implementado una metodología de mejora continua para integrar las distintas iniciativas en un sistema de gestión de la conciliación.

Políticas contra el acoso sexual y laboral

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 2 Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos

En 2010 ha entrado en funcionamiento el Protocolo de prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual y laboral, elaborado durante el 2009. Se ha puesto en marcha un procedimiento de actuación con el objetivo de atender las dudas, consultas y posibles denuncias, que se canalizan a través de un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico. Estos canales son gestionados por dos mediadoras externas, una psicóloga y terapeuta familiar y una abogada, que facilitan la orientación oportuna en cada caso.

Fruto de la efectiva aplicación del mismo destaca que durante el 2010 el número de casos gestionados ha sido de 7, descendiendo de manera significativa en relación a 2009, en que fueron 16.

Además, la Entidad ha constituido una comisión de seguimiento formada por representantes sindicales que, junto a las gestoras externas trabajan con Recursos Humanos para prevenir y sancionar cualquier situación de acoso en el ámbito laboral.

"la Caixa" valora positivamente la aplicación del protocolo, cuya función mediadora ayuda a resolver problemas de comunicación interpersonal dentro del equipo de trabajo y evita, de este modo, situaciones que podrían haber derivado en conflictos.

Seguridad y salud laboral

Para "la Caixa" resulta prioritario garantizar la seguridad y salud laboral de sus empleados, con independencia de su puesto de trabajo.

En consecuencia, "la Caixa" cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que, además de cumplir con las disposiciones legales aplicables, está certificado conforme a la norma internacional OSHAS 18001. Esta norma acredita la excelencia de su sistema preventivo, orientado a la mejora continua y que parte de la identificación previa de los riesgos laborales de la Entidad para, de este modo, abordar de forma eficaz su gestión.

Entre las actuaciones en materia preventiva más destacables del 2010, cabe señalar la implementación de la instrucción para la evaluación y la actuación en materia de atracos y actos violentos, en la que se han formado más de 15.000 empleados.

Además, durante el año se ha trabajado con la representación laboral en la instrucción para la protección de aquellos trabajadores especialmente sensibles y de la maternidad y la lactancia.

En 2010 se ha creado un Servicio de Prevención Propio y Mancomunado del Grupo "la Caixa" al cual están adheridas, además de "la Caixa", Sumasa y Servihabitat.



5. Contribución activa al progreso de la sociedad

5.6 Fomentamos la Responsabilidad Corporativa

Uno de los objetivos de la política de responsabilidad corporativa de "la Caixa" es hacer extensivos los principios y las prácticas responsables a las personas y colectivos con los que se relaciona, para avanzar conjuntamente en materia económica, social y medioambiental.

La presencia de la Entidad en territorio nacional e internacional, el volumen de las iniciativas que promueve su Obra Social y el compromiso de sus empleados, le permiten disponer de una buena posición para poner en práctica y transmitir sus valores y su compromiso con la Responsabilidad Corporativa entre sus grupos de interés.

La Responsabilidad Corporativa en el equipo

"la Caixa" canaliza la solidaridad de sus profesionales facilitando su participación en programas de acción social y voluntariado corporativo, con el objetivo de posibilitar su colaboración en la mejora de la sociedad, el medio ambiente y las condiciones de vida de los colectivos más desfavorecidos.

Voluntariado corporativo

Los empleados de la Entidad pueden participar activamente en programas de la Obra Social "la Caixa" a través del Programa de Voluntariado Corporativo.

En 2010, "la Caixa" contaba con 42 asociaciones de voluntarios, presentes en todas las provincias españolas, formadas por 3.286 personas. Todas las actividades están abiertas a trabajadores, prejubilados y jubilados de la Entidad, así como a amigos y familiares. A lo largo del año se han llevado a cabo 1.546 actividades de voluntariado, con 14.171 participaciones. Del total de voluntarios, el 74% son empleados en activo, el 8% jubilados y el 18% son amigos y familiares.

Cada asociación escoge de forma autónoma las actividades que quiere realizar y con qué entidades sociales desea colaborar. En 2010 eran 83.659 los beneficiarios de estas asociaciones de voluntarios.

Para garantizar un desarrollo óptimo de las iniciativas que se ponen en marcha, la Entidad ofrece diferentes cursos de formación a los voluntarios.

En el año 2010, "la Caixa" ha transferido a estas asociaciones un total de 250.030 euros, que han permitido llevar a cabo 1.546 acciones de voluntariado, con 14.171 participaciones.



Campañas puntuales

Asimismo, durante el año se convocan acciones puntuales con fines solidarios dirigidas a todos los empleados del Grupo "la Caixa". En 2010 se han llevado a cabo campañas voluntarias como las de recogida de libros y alimentos.

Los empleados de "la Caixa" han participado en el proyecto de recogida de libros infantiles en colaboración con la ONG Interlibros. Gracias a la donación de más de 81.000 libros infantiles y juveniles, se han podido constituir bibliotecas en Honduras, México y República Dominicana, para facilitar el aprendizaje y la lectura a niños y niñas de familias con escasos recursos económicos.

Empleados y clientes colaboran con los Bancos de Alimentos

El 26 de noviembre de 2010 culminó con éxito la segunda edición solidaria de recogida de alimentos para las familias con menos recursos, gracias al acuerdo entre "la Caixa" y la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), y en especial, a la colaboración de los voluntarios del Grupo "la Caixa".

Se pudieron reunir 205,9 toneladas de ayuda alimentaria, el doble que en 2009, principalmente de aquellos alimentos que la Federación Española de Bancos de Alimentos indica como de mayor aportación calórica: aceite, legumbres secas, conservas, arroz y pasta.

La iniciativa estaba abierta a todos los empleados de todas las empresas del Grupo "la Caixa", que se han sumado tanto a esta iniciativa como a la Campaña de recogida de libros.

En esta edición, los clientes de la Entidad pudieron colaborar en esta acción solidaria a través de aportaciones económicas. Para ello, se pusieron a su disposición diferentes canales: portal de "la Caixa", Línea Abierta, cajeros automáticos, CaixaMóvil y Puntos Estrella, a través de los que se consiguieron un total de 62.958 euros para la causa.

Programa Espacio Solidario

El programa Espacio Solidario promueve, desde su creación en 2008, la participación de los empleados de la Entidad, a través de pequeñas donaciones, en programas de diferentes ONG con las que también colabora la Fundación "la Caixa", como:

- El programa de la Cruz Roja, vinculado a la iniciativa Incorpora, y dedicado a la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género.
- El proyecto GAVI, que promueve la vacunación infantil como instrumento para combatir la pobreza y reducir la mortalidad en los países desfavorecidos, colaborando así en el cumplimiento del Cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.
- El MCCH, dedicado a la formación de mujeres emprendedoras en las organizaciones de campesinos del Ecuador.
- En 2010 se ha añadido un nuevo proyecto: la colaboración con los Bancos de Alimentos.

A través del Espacio Solidario, en 2010 más de 1.000 empleados realizaban una aportación de más de 78.500 euros.

Además, el programa contempla las donaciones puntuales para las víctimas de desastres naturales, conflictos armados, crisis olvidadas y otras situaciones que requieran asistencia humanitaria.

En 2010, la cuenta abierta por el Programa de Cooperación Internacional de la Fundación "la Caixa" a favor de los damnificados por el terremoto de Haití, recaudó 3.000.000 de euros, aportados por más de 60.000 empleados de la Entidad y los ciudadanos en general. Por su parte, la Entidad aportó 800.000 euros adicionales, que se destinaron a diversos proyectos para la reconstrucción del país caribeño.

Asimismo, "la Caixa" ha sido depositaria de una docena de cuentas abiertas –entre las que se encontraban las de Intermón Oxfam y Médicos sin Fronteras, también para recaudar fondos para Haití. El total superó los 15 millones de euros.

Por otra parte, y dentro del apartado de Emergencias Humanitarias, se ha incluido en 2010 un nuevo proyecto, contra la malnutrición infantil, con el objetivo de incidir directamente sobre uno de los problemas más graves en los países en vías de desarrollo: la malnutrición y la seguridad alimentaria.

Implicando a los clientes en la Responsabilidad Corporativa

"la Caixa" fomenta la participación de sus clientes en proyectos responsables y en algunos programas de la Obra Social "la Caixa" para, de este modo, implicarles en el compromiso social de la Entidad y conseguir, entre todos, contribuir al progreso de la sociedad.

Iniciativas de Responsabilidad Corporativa a disposición de las empresas

"la Caixa" difunde y promueve la adopción de programas de Responsabilidad Corporativa (RC) entre el tejido empresarial. Así, y en colaboración con su Obra Social, posibilita que las compañías españolas participen en iniciativas responsables como el programa Incorpora de integración laboral.

► Más información sobre Incorpora

Asimismo, en 2010, se ha impulsado la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI), una iniciativa de Responsabilidad Social pionera en Europa que, desde 2006, promueve la colaboración de las empresas españolas con GAVI Alliance para la consecución del Cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, referido a la reducción de la mortalidad infantil en dos tercios antes del año 2015.

"la Caixa" pone su red de oficinas a disposición de las empresas interesadas, para que puedan colaborar con la Alianza. Hasta finales de 2010, 181 empresas se han adherido a esta Alianza, que ha recaudado un total de 620.000 euros.

Por su parte, el Área Internacional de la Fundación "la Caixa" garantiza que todas las aportaciones de las empresas participantes se destinen íntegramente a la vacunación de niños.

► Cómo adherirse a la AEVI

Difusión de los programas de RC entre las empresas

En mayo de 2010 "la Caixa" puso en marcha la versión digital del *InfoCaixaEmpresa*, un boletín trimestral dirigido a las empresas clientes de la Entidad, que informa sobre los productos y servicios a su disposición y presenta actividades como las Jornadas CaixaEmpresa o los últimos informes del Servicio de Estudios.

El boletín permite, además, dar a conocer las actividades que desarrolla la Obra Social "la Caixa". En 2010, se han abordado los siguientes proyectos y actividades: el Programa Incorpora, el Instituto de Salud Global de Barcelona, la GAVI Alliance y el voluntariado corporativo. Mediante su difusión, se pretende fomentar el compromiso social de las empresas e incentivar su participación en aquellas propuestas que lo permiten.

Asimismo, y con idéntico objetivo, se ha creado en la página web de "la Caixa", www.lacaixa.es, un apartado específico denominado "RC para empresas", que incluye información sobre el Programa Incorpora y la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil.

► Acceso empresas



Difusión de la RC entre clientes particulares

La Entidad se esfuerza en dar a conocer sus valores y forma de actuar, así como en difundir la Responsabilidad Corporativa entre sus clientes y la sociedad en general. Para ello, pone a su disposición productos y servicios que les permiten involucrarse en iniciativas sociales como los depósitos solidarios o el programa de Puntos Estrella, además de los fondos socialmente responsables.



Depósitos Solidarios y Puntos Estrella

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia
--------------------	--

Los clientes de "la Caixa" pueden participar en más de 120 proyectos solidarios a través del programa de 'Puntos Estrella'. Su contribución puede efectuarse a través de la conversión de los puntos acumulados en aportaciones monetarias o bien al canjearlos por productos vinculados al comercio justo. En 2010, los clientes han destinado a estos proyectos solidarios un total de 24.666.075 puntos, que se han traducido en 551.008,15 euros.

Asimismo, y dentro de la cartera de productos que "la Caixa" ofrece a sus clientes, se ha mantenido en el año 2010 el Depósito Solidario. Este producto financiero permite a los clientes colaborar con cuatro proyectos propuestos por diversas entidades sociales seleccionados por "la Caixa":

ONG	Proyecto
Cruz Roja	Programa de soporte socio-sanitario y productivo a personas y familias afectadas por el sida en Mozambique.
Intermón Oxfam	Plan de apoyo a la seguridad alimentaria de poblaciones campesinas en Nicaragua.
Médicos Sin Fronteras	Proyecto de tratamiento y prevención de la transmisión de VIH/sida de madre a hijo en Bulawayo (Zimbabue).
Cáritas	Proyecto de desarrollo socioeconómico de los productores del sudeste de la provincia de O'Connor (Bolivia).

El importe mínimo para invertir en el depósito es de 1.000 euros a un plazo de un año. El cliente puede escoger el porcentaje de sus intereses netos, entre el 25% y el 100%, que desea destinar al proyecto de la ONG seleccionada. "la Caixa" obtiene un margen prácticamente nulo con este depósito y, aún así, se desvía al programa solidario.

Por su parte, el Área de Cooperación Internacional de la Obra Social de "la Caixa" participa en el Depósito Solidario realizando el seguimiento y control de las iniciativas de las ONG escogidas.

Campañas de difusión

La revista semestral de Banca Privada contribuye a transmitir entre sus clientes el compromiso social de "la Caixa". Así, en 2010 ha incluido en cada número un artículo sobre los programas de la Obra Social "la Caixa" abiertos a su colaboración, como el programa Incorpora.

Por otra parte, "la Caixa" Banca Privada ha desarrollado la segunda edición del curso "Claves para la Gestión del Patrimonio Familiar en el siglo XXI" junto con la escuela de negocios IESE. Este curso cumple con el objetivo de formar y asesorar a las nuevas generaciones en la gestión de los grandes patrimonios y prepararlos para el conocimiento del mundo de la empresa y las finanzas. Uno de los temas principales incluidos en el programa formativo fue la Responsabilidad Social privada y empresarial. El responsable de impartir este módulo fue Antonio Argandoña, profesor del Departamento de Economía del IESE y titular de la cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.

Responsabilidad en la cadena de valor

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación.
- Principio 4** Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Principio 5** Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.
- Principio 10** Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.

"la Caixa" quiere hacer extensible a sus proveedores su compromiso con la Responsabilidad Corporativa. Una de las maneras de lograrlo es a través del análisis de los criterios y procedimientos establecidos en el proceso de compra, de manera que se asegure la transparencia y el rigor en la contratación en todos los ámbitos del Grupo "la Caixa".

En este contexto, se ha definido un plan para la gestión de proveedores, que se implantará en 2011 y los años posteriores. Este plan contempla la creación de un portal específico para proveedores y la revisión del proceso de homologación de los mismos, manteniendo los criterios de responsabilidad social y ambiental dentro de las condiciones requeridas, con el objetivo de reforzar las políticas de compra responsable de la Entidad.

En 2010, "la Caixa" ha presentado un volumen de compras de bienes y servicios de 1.078,5 millones de euros, pagados a través de 506.138 facturas. El nivel de cumplimiento de las mismas fue del 90,87%, con un plazo establecido de 60 días. Del total de 39.692 proveedores, los cinco con mayor volumen de facturación han representado un importe de 223,8 millones de euros.

Por su parte, las filiales de "la Caixa" han comenzado a desarrollar planes de actuación orientados en esta dirección.

En el caso de Servihabitat, la empresa se ha dotado de una normativa para la homologación de sus proveedores que contempla el concurso o la subasta para la contratación de compras y/o servicios. Esta homologación es autorizada por un órgano externo o Mesa de Compras, perteneciente a "la Caixa". Además, durante 2010, la compañía ha elaborado un plan de sensibilización para sus proveedores, con la incorporación en los nuevos contratos de una cláusula en la que se comprometen al cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas al que tanto "la Caixa" como Servihabitat están adheridas.

Por su parte, Vivienda Asequible también aplica criterios de transparencia en la contratación de las obras, realizando su licitación mediante una subasta electrónica, como procedimiento prioritario, en que las empresas invitadas pueden presentar y modificar sus ofertas a la vista de las introducidas por los demás competidores, sin conocer el nombre de los mismos. Como procedimiento alternativo se aplica la solicitud de oferta sellada, a través de la cual los proveedores presentan sus ofertas en un "sobre" virtual que sólo se puede abrir el día que se ha acordado que se conocen todas las ofertas. Asimismo, Vivienda Asequible realiza controles de las certificaciones medioambientales y laborales de sus proveedores.

En el caso de PromoCaixa, la filial dedicada a la compra de los artículos de promoción, ha incluido en los contratos con proveedores una cláusula requiriendo el cumplimiento de los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Asimismo, la compañía ha continuado con su programa de auditorías sociales y ambientales entre aquellos proveedores dedicados a la fabricación de productos específicos para "la Caixa" y cuyas fábricas se sitúan en países del tercer mundo como China.

Este programa sirve, a la vez, como una campaña de sensibilización efectiva entre los proveedores que, además, han sido previamente informados de los aspectos clave en materia ambiental, social y de condiciones laborales para "la Caixa", derivados de su compromiso específico con los principios del Pacto Mundial y con el respeto de los Derechos Humanos.

En 2010, se han auditado 5 fabricantes de artículos de grandes campañas que se fabrican en China, excepto cuando se ha tratado de proveedores de marcas reconocidas, sin que se hayan detectado incidencias destacables. En un caso se ha solicitado al proveedor la inclusión de determinadas mejoras para ajustarse a los requisitos de la Entidad como, por ejemplo, aspectos laborales (regulación de horas extra, plazos de pago de salarios o relación de alta de empleados, entre otras). Tras la solicitud, las mejoras han sido incorporadas.

Cabe también señalar que PromoCaixa ha cumplido en 2010 su objetivo de incluir en el pliego de condiciones de subasta una cláusula que permite, de manera automática, no formalizar la contratación si el informe de auditoría derivado de la inspección de una fábrica, y realizado por una consultora externa independiente, resulta negativo.



Hacia una sociedad responsable

La propia actividad de "la Caixa" está íntimamente ligada al desarrollo económico y social de los lugares en los que opera. Para la Entidad, extender su compromiso responsable entre las empresas del Grupo y compartir las mejores prácticas con otras entidades forma parte de la Responsabilidad Corporativa. Asimismo, considera la difusión del conocimiento entre la población como parte esencial de su compromiso social.

Plan de Educación Financiera



Con la voluntad de contribuir a incrementar el conocimiento económico y financiero de la población, "la Caixa" se ha adherido al Plan Nacional de Educación Financiera de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España.

La colaboración de la Entidad se ha centrado en la distribución de material educativo, poniendo a disposición del público, a través de la web corporativa, diferentes fichas con consejos básicos de economía con la finalidad de ayudar a los usuarios de las entidades financieras a adoptar decisiones informadas y adecuadas.

El Plan se ha dado a conocer a los empleados de la Entidad a través de la intranet corporativa, donde se han puesto a su disposición las fichas informativas, con el objetivo de que las den a conocer a los clientes.

► [Acceso al apartado de Formación Financiera](#)

Contribución a la difusión del conocimiento

Otra de las vías de la Entidad para la difusión del conocimiento entre la población han sido las diferentes publicaciones de su Servicio de Estudios y de la Obra Social "la Caixa", además de las diversas actividades organizadas por las cátedras.

El Servicio de Estudios de "la Caixa" trata de fomentar el debate y el intercambio de experiencias y opiniones entre todos los sectores sociales. Para ello elabora y publica diferentes documentos que pueden consultarse en la web del Servicio de Estudios.

A través de estas publicaciones, la Entidad estimula el debate y el intercambio de experiencias de todos los sectores de la sociedad y favorece la divulgación de los grandes temas del entorno socioeconómico de nuestro tiempo. El objetivo es facilitar su comprensión y situarlos al alcance de la mayor parte posible de personas y empresas, sin renunciar en ningún caso al rigor científico y metodológico.

Cada mes, se elabora y publica el Informe Mensual, que ofrece una síntesis clara, ordenada y rigurosa de la situación económica global. También se edita la Colección Documentos de Economía "la Caixa", que en 2010 se ha ampliado con nuevos títulos: la Colección Comunidades Autónomas, en el marco de la cual se han publicado los volúmenes dedicados a la Región de Murcia y al País Vasco; y la Colección Estudios Económicos, dentro de la cual se ha editado el volumen 37 con el título "Europa, como América. Los retos de construir una federación continental".

El Servicio de Estudios también edita el Anuario Económico de España y dos colecciones en inglés, dirigidas a la comunidad científica y profesional: "la Caixa" *Economic Papers* y "la Caixa" *Working Papers*.

Todas las publicaciones del Área de Estudios y Análisis Económica se pueden encontrar en formato digital en la [web](#), y la mayoría también se pueden obtener en papel.



Cátedras "la Caixa"

Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad

La Entidad también promueve la difusión del conocimiento a través de las actividades de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad, un fórum académico y de opinión que aborda las principales cuestiones que interesan y preocupan a la sociedad actual, siempre con voluntad de excelencia intelectual.

Durante 2010, esta Cátedra ha programado en Madrid un total de diez conferencias. Entre ellas, caben destacar las enmarcadas en los ciclos: "Calidad Institucional: democracia y economía avanzadas" y "El gobierno de la economía: experiencias personales". Este último ciclo consiguió reunir a cuatro ex ministros de Economía y Hacienda del gobierno español.

La Cátedra también se ha organizado en Madrid, a lo largo del 2010, con un total de seis clases magistrales. Normalmente en tres sesiones, estas lecciones ofrecen desarrollos sistemáticos de temas relevantes de la cultura de nuestro tiempo. Su seguimiento se acredita con un diploma.

► [Más información sobre la Cátedra](#)

Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

Por otra parte, la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo fomenta, promueve y divulga la Responsabilidad Social, especialmente en su vertiente práctica. Durante el año 2010, entre otros actos, organizó dos sesiones del Programa de Continuidad de la escuela de negocios IESE. Una de ellas estuvo dedicada a la cooperación multilateral en cambio climático y la otra, a los emprendedores sociales.

En el ámbito de las publicaciones, la Cátedra ha elaborado varios capítulos de libros y artículos científicos sobre gobierno corporativo, el bien común de la empresa, la crisis financiera y las microfinanzas. Además, la newsletter de la Cátedra ha seguido apareciendo regularmente, contribuyendo a la difusión de los conocimientos e intereses sobre la Responsabilidad Social de la Empresa y el Gobierno Corporativo.

► [Más información sobre la Cátedra](#)



El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Esta sección cubre:

Principio 1 Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos

"la Caixa" está adherida desde 2005 a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), una iniciativa internacional que trabaja para promover una cultura empresarial ética y responsable a través de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

En consonancia con este compromiso, la Entidad participa en las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial (ASEPAM) y adopta una actitud proactiva en los talleres temáticos, foros y debates que se celebran para el intercambio de las mejores prácticas con otros miembros de la asociación.

A su vez, entre el año 2009 y 2010 se adhirieron al Pacto Mundial todas las filiales de "la Caixa" incluidas en el perímetro del presente informe: Caixa Capital Risc, GDS-Cusa, e-la Caixa, PromoCaixa, MicroBank, Servihabitat, Silk, Sumasa, Vivienda Asequible, TradeCaixa y Serviticket. Todas ellas han continuado trabajando durante 2010 en la puesta en práctica de los diez principios del Pacto y han presentado su primer Informe de Progreso, marcándose nuevos retos de futuro.

► [Los informes están disponibles en la web del Pacto Mundial](#)





6. Informe de verificación



Informe de Verificación Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" 2010

A la Dirección de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"):

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la verificación, con un nivel de seguridad razonable, del Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" 2010 (IRC), cuyo alcance se define en el capítulo "Alcance del Informe" y comprende a "la Caixa" y sus principales sociedades dependientes, a excepción del grupo Critería CaixaCorp. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del IRC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales de desempeño y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La adaptación de la información del IRC a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

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) para obtener un nivel de seguridad razonable. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad alta sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y sobre los indicadores de desempeño de sostenibilidad (seguridad alta de tipo 2).

Nuestro trabajo ha consistido en la aplicación de los procedimientos que se han considerado necesarios para basar nuestras conclusiones y reducir el riesgo de un error material a un nivel aceptable. Dichos procedimientos se resumen a continuación:

- Reuniones con el personal de "la Caixa" y de las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del IRC para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de efectividad sobre los controles automáticos y manuales implantados en los sistemas de recopilación, carga y tratamiento de la información.
- Revisión de los controles de seguridad e integridad de la aplicación utilizada por "la Caixa" para la recopilación de la información del IRC.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés 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 por la organización y descritos en el capítulo "Temas relevantes".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de las 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.
- Comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en el IRC se han preparado siguiendo los criterios recomendados por la Guía G3 de GRI.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de "la Caixa" y sus sociedades dependientes.

Responsabilidades de la Dirección de "la Caixa" y de Deloitte

- La preparación del IRC, 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 verificación.
- 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 equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de RSE, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

Conclusiones

En base al trabajo realizado, concluimos que, excepto por las limitaciones en el alcance del IRC o en la cobertura de los indicadores que se describen en el capítulo "Resumen de Indicadores", el IRC 2010 ha sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, el IRC 2010 ha sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta indicados por la norma AA1000 APS 2008, tal y como se describe en el capítulo "Proceso de elaboración de este informe":

- **Inclusividad:** "la Caixa" ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable.
- **Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para "la Caixa" y sus grupos de interés.
- **Capacidad de respuesta:** "la Caixa" ha definido compromisos concretos en relación los aspectos materiales identificados y realiza un seguimiento de los progresos que se resume en el capítulo "Nuestros compromisos: objetivos 2010 y retos 2011".

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de "la Caixa" nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa 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 y Relevancia

En 2010 se ha continuado y mejorado el proceso de consulta a los grupos de interés para la determinación de la materialidad, principalmente con la realización de una encuesta a los empleados de "la Caixa". La incorporación de distintas fuentes de información con criterios de valoración diferentes hace necesario que se planifiquen y objetiven en mayor medida los criterios de consolidación y priorización de los aspectos identificados.

Asimismo, la reorganización del Grupo "la Caixa" anunciada a principios de 2011 aconseja la revisión de los grupos de interés identificados y su categorización, así como de los canales de comunicación a desarrollar.

Capacidad de respuesta

"la Caixa" informa en el IRC de los progresos realizados en 2010 en relación a los compromisos adquiridos, así como los nuevos retos para 2011. No obstante dichos retos, y los procesos puestos en marcha para su consecución y los indicadores de seguimiento, deberán ser revisados en función de los impactos de la reorganización aprobada en 2011.

Asimismo, "la Caixa" debe seguir trabajando para reducir las limitaciones al alcance y a la cobertura de los datos, sobre todo en lo que se refiere a información medioambiental.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo
Barcelona, 28 de marzo de 2011



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

7. Declaración de control del nivel de aplicación de GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **la Caixa** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA "LA CAIXA" 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

17 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque la Caixa ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 28 febrero 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Créditos

Coordinación contenidos:

KPMG

Maquetación:

BAETICA

Fotografías:

Èxit de Disseny (portada, pág. 4, 5, 8,9, 11, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 22, 29, 32, 36, 40, 42, 46, 47, 48, 50, 51, 53, 55, 60, 67, 73, 92, 93, 97, 101, 104, 106, 108)

Pedro Madueño (pág. 2)

Carles Nin Barrull (Nin Studio) (pág. 23, 62, 63)

Txema Salvans (pág. 76)

Segui Arquitectura (pág. 79, 87)

Jordi Nieva (pág. 80, 83)

Roc Herms (pág. 81, 86)

Mariona Villavieja (pág. 84)

UNICEF Ethiopia/Indrias Getachew (pág. 85)

Antonella Delussu (pág. 98)

Para más información:

General

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa"

Domicilio social: Avda. Diagonal, 621-629

08028 Barcelona, España

NIF: G-58899998

Teléfono: (+34) 93 404 60 00

Fax: (+34) 93 339 57 03

Dirección en Internet: www.lacaixa.es

Responsabilidad Corporativa

Área de Responsabilidad Corporativa y Marca

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

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