

## Informe de Responsabilidad Social 2004



El Compromiso de "la Caixa" con la Sociedad:  
Balance Social y Sostenible



CAJA DE AHORROS Y PENSIONES  
DE BARCELONA

## **CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA**

**Domicilio social:** Avenida Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona, España

**Número de identificación fiscal:** G-58899998

**Teléfono:** (34) 93 404 60 00

**Fax:** (34) 93 339 57 03

**Dirección en Internet:** <http://www.laCaixa.es>

# Informe de Responsabilidad Social 2004

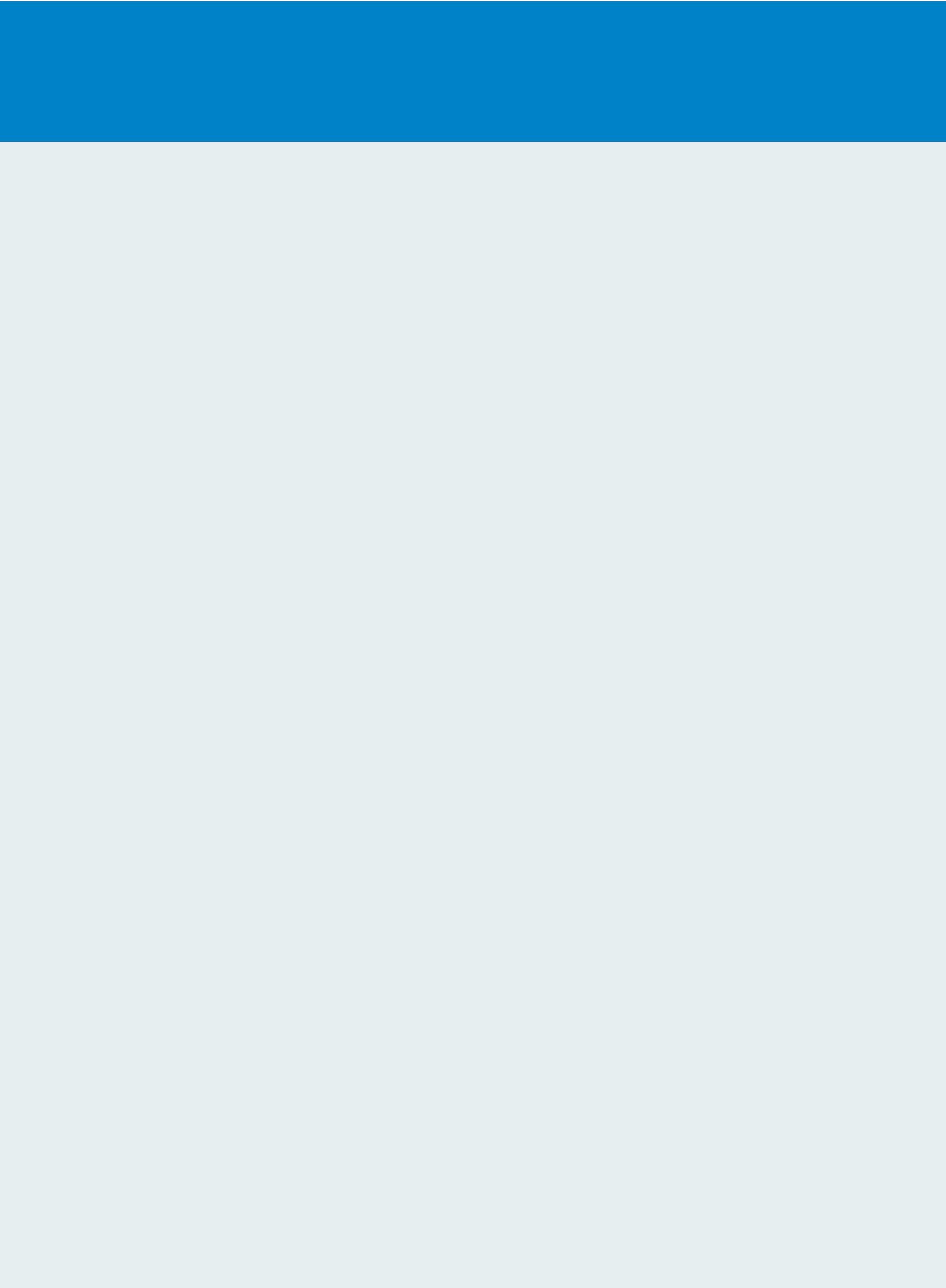
---

El Compromiso de "la Caixa" con la Sociedad:  
Balance Social y Sostenible



---

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES  
DE BARCELONA



# Índice

	PÁGINA
<b>Presentación</b>	5
<b>Datos más relevantes</b>	10
<b>El Compromiso Social de "la Caixa": Balance Social y Sostenible</b>	13
<b>"la Caixa" y sus grupos de interés</b>	21
"la Caixa" y sus clientes	24
"la Caixa" y sus empleados	41
"la Caixa" y la sociedad	50
"la Caixa" y el medio ambiente	80



**Director General**  
Isidro Fainé

**Presidente**  
Ricardo Fornesa

# Presentación



Durante el año 2004 se ha conmemorado el centenario del nacimiento de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, entidad que, al fusionarse el año 1990 con la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en 1844, dio lugar a la actual Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa".

Esta efeméride, que se ha celebrado en todas y cada una de las comunidades autónomas españolas, ha dado pie a reflexionar ampliamente sobre la trayectoria de "la Caixa" a lo largo de estos cien años transcurridos desde la fundación, en abril de 1904, de la Caja de Pensiones. Una fundación que obedeció a finalidades estrictamente sociales, ya que fue una fórmula para contribuir a devolver la paz social después de los intensos conflictos laborales y sociales que tuvieron lugar en diversas ciudades catalanas, encabezadas por Barcelona, en el año 1902.

La Caja de Pensiones fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión, unos objetivos que hoy en día podrían parecer meramente financieros pero que, en aquel contexto histórico, constituyan un claro instrumento para ayudar a que las clases más desfavorecidas dispusiesen de cierta autonomía y seguridad en su vida familiar. En este sentido, el primer párrafo del proyecto fundacional de la Caja de Pensiones para la Vejez, formulado por Francesc Moragas i Barret el año 1902, decía textualmente: «La fundación de una Caja de pensiones para la vejez, constituye en Cataluña problema de importancia vital. En su acertada solución, puede hallar eficaz fundamento para su mejora, la situación económica de las clases populares y obreras de nuestra región...».

Esta preocupación social se ha mantenido a lo largo de los años y, hoy más que nunca, "la Caixa", que se ha convertido en el tercer grupo financiero español y es líder entre las cajas españolas y europeas, puede acreditar su lealtad a los principios de compromiso social y económico con el territorio que inspiraron a los fundadores de la Caja de Pensiones.

"la Caixa", como caja de ahorros y según sus Estatutos, es una institución financiera, de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, de carácter privado e independiente de cualquier otra empresa o entidad. Su objeto social queda establecido como «el fomento del ahorro en sus modalidades autorizadas, la realización de obras beneficosociales y la inversión de los fondos correspondientes en activos seguros y rentables de interés general». Y sus finalidades básicas comprenden el fomento del ahorro y de la previsión, la prestación de servicios financieros y de interés social, la financiación y desarrollo de actividades de interés benéfico y social y el desarrollo propio de la Entidad con vistas al cumplimiento más adecuado de sus fines.

El desarrollo de estas finalidades a lo largo de las diversas etapas históricas por las que la Entidad ha pasado, siempre mostrando un notable espíritu innovador, ha convertido a "la Caixa" en lo que hoy es: un Grupo financiero de primer orden nacional con tres vertientes de actividad bien diferenciadas.

En primer lugar, la actividad propiamente bancaria, que sigue el modelo de banca universal y que tiene como actividades principales los servicios bancarios al por menor: captación de recursos de clientes, concesión de créditos (principalmente hipotecarios) y prestación de todo tipo de servicios bancarios (medios de pago, operativa de valores, cambio de divisas...). Además, para satisfacer las necesidades financieras y de servicio de sus 9,2 millones de clientes (familias, empresas –en especial, pymes– e instituciones), "la Caixa" complementa su oferta directa con la de todo un grupo de filiales especializadas: bancos, establecimientos financieros de crédito, compañías de seguros, gestoras de fondos de inversión y sociedades de valores.

La actividad bancaria de "la Caixa" se sustenta en una eficiente estrategia de gestión multicanal, y que tiene en su red de 4.758 oficinas en España, la más extensa del sistema bancario español, el núcleo básico de la relación con los clientes. Gracias a esta estrategia, basada en una decidida apuesta por la innovación tecnológica y combinada con la elevada cualificación de todos los empleados, "la Caixa" puede ofrecer la más amplia y competitiva gama de productos y servicios ajustada a las necesidades de todos los clientes, un servicio de asesoramiento personalizado y profesional y una relación basada en la calidad como factor diferencial.

En segundo lugar, "la Caixa" mantiene una de las carteras de participaciones más importantes del sector financiero español, con un valor contable de 11.650 millones de euros. Mediante CaixaHolding, filial de "la Caixa", se optimizan los procesos de control y de gestión de estas participaciones. En este ámbito, el objetivo del Grupo es diversificar las fuentes de ingresos, siempre según criterios de seguridad, estabilidad y rentabilidad. Por este motivo, las inversiones se concentran en sectores estratégicos de servicios básicos a las familias, como son las infraestructuras, la energía, las telecomunicaciones, el sector inmobiliario y el ocio. Esta política de inversiones ha convertido a "la Caixa" en accionis-

ta de referencia y, por tanto, con capacidad de influencia en las empresas punteras de cada sector.

Finalmente, la tercera vía de actividad de "la Caixa" es la social. Hay que dejar claro desde el inicio que esta finalidad social no tiene un carácter secundario o complementario a la actividad financiera. Se trata de la finalidad última y definitiva de "la Caixa", aquella que dio lugar a su nacimiento y que se ha prolongado a lo largo de su trayectoria ya centenaria.

"la Caixa", que nació con una finalidad social vinculada a evitar la exclusión financiera y con el desarrollo socioeconómico de su territorio, pronto exploró nuevas vías de acción social. Así, demostraría de nuevo su carácter innovador cambiando el concepto de la obra social de las cajas de ahorros. Hasta entonces, "la Caixa" –y todas las cajas– destinaba la totalidad de sus excedentes económicos a la formación de reservas, y su obra social se limitaba a la concesión de premios a impositores y pequeños donativos a instituciones benéficas y culturales. A partir de 1917, "la Caixa" empezó a destinar parte de su excedente de manera específica a la realización de obras sociales y, en 1918, decidió integrar la Obra Social en su organización, para asegurar una gestión profesional y eficaz de la misma. Con los años, estas innovaciones serían recogidas por las disposiciones legales.

Éste fue el embrión del auténtico dividendo de "la Caixa" y su razón de ser: el dividendo social en interés de las personas. Una gestión eficiente de los recursos que permita maximizar los beneficios es pues una condición necesaria para garantizar el componente social de la Entidad, a la vez que es el elemento básico para consolidar su actividad en el ámbito financiero y para fortalecer sus recursos propios.

En el ejercicio 2004, el beneficio neto atribuido al Grupo "la Caixa" ha sido de 1.020 millones de euros, de los que 255 millones, un 25%, se han destinado a financiar la Obra Social. Esta cifra es un 44,1% superior a la dotación del ejercicio precedente. Este notable incremento responde a la voluntad de "la Caixa" de reforzar su compromiso con la sociedad; una voluntad manifestada con la aprobación, a finales del año 2004, del Plan Estratégico de la Obra Social, que aumenta hasta un 25% del beneficio neto de todo el Grupo la dotación a la Obra Social en los próximos tres años. Además, el Plan da prioridad a las actividades socioasistenciales en temas como la marginación, la integración social y laboral o la dependencia de las personas mayores y de otros colectivos, hasta el punto de que en el año 2007 llegarán a representar cerca del 72% del presupuesto total de actividades, y también presta especial atención a la cobertura de nuevas necesidades sociales.

Asimismo, hay que insistir en que el compromiso de "la Caixa" con la sociedad no se reduce a su Obra Social. También mediante su actividad financiera "la Caixa" realiza una importante aportación al desarrollo socioeconómico del país. En este sentido, "la Caixa"

se preocupa de hacer llegar los productos y servicios financieros a todos los lugares y segmentos de la población española, incluso a aquellos más alejados de los circuitos bancarios tradicionales. Un ejemplo muy actual es el colectivo de nuevos residentes de países en vías de desarrollo, que ya representan cerca del 5,2% de la base de clientes de "la Caixa" y para los que la Entidad tiene un programa específico dirigido a satisfacer sus necesidades financieras y no financieras, con lo que favorece su integración en la sociedad española y, de manera indirecta, contribuye en cierta medida al desarrollo de sus países de origen. Igualmente, la atención preferente que la Entidad otorga a las necesidades de las empresas –en particular las pequeñas y medianas empresas– y las inversiones directas en empresas clave de la economía también inciden positivamente en el progreso económico y social de nuestro país.

El programa de microcréditos, el soporte a la actividad emprendedora en proyectos innovadores y el fomento de la vivienda de alquiler a precios asequibles para jóvenes y personas mayores constituyen vías iniciadas este año por "la Caixa" para cubrir nuevas demandas surgidas en la sociedad. El balance en sólo un año es alentador: 870 operaciones de microcrédito aprobadas por un importe total de 12,5 millones de euros; participación en tres proyectos emprendedores con más de medio millón de euros invertidos, y diversos convenios ya firmados que permitirán construir más de 1.000 viviendas asequibles en este trienio.

En conjunto, son elementos que definen a "la Caixa" como una entidad socialmente responsable, ahora y hace cien años, cuando los conceptos de reputación corporativa, de responsabilidad social y de compromiso ético eran totalmente desconocidos en el ámbito de la gestión empresarial. El Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" para el trienio 2004-2006, con su Visión de convertirse en un Grupo financiero líder en el mercado español con generación de valor para la sociedad, para los clientes y para los empleados, y su objetivo explícito de desarrollar y mejorar el Triple Balance –Económico, Social y Sostenible– ha conceptualizado un modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social que, en realidad, es intrínseco a la propia esencia de la Institución.

El presente documento aspira a transmitir por primera vez los principales ejes del modelo de Responsabilidad Social de "la Caixa", entidad matriz, concretando de qué manera la Entidad genera valor para sus principales grupos de interés –sociedad, clientes y empleados–; grupos, hay que destacarlo, que están presentes en los propios órganos de gobierno de la Institución. En terminología del Plan Estratégico, este informe pretende desarrollar de forma específica el Balance Social y el Balance Sostenible de "la Caixa", ya que el Balance Económico está ampliamente desarrollado en el Informe Anual del Grupo "la Caixa". Se quiere describir así el firme compromiso de "la Caixa" de reforzar, en sus diferentes ámbitos de actividad, el espíritu social presente desde sus orígenes fundacionales (Balance Social) y su también claro compromiso con la sostenibilidad, entendida como un modelo de actuación presidido por la ética, la transparencia y el diálogo con sus

grupos de interés, generador de relaciones basadas en la confianza, el respeto y la credibilidad y sensibilizado con la preservación del medio ambiente (Balance Sostenible).

El éxito de "la Caixa" a lo largo de su trayectoria centenaria se sustenta en los mismos principios que inspiraron a Francesc Moragas y a sus colaboradores. La honestidad, la confianza, la solidaridad y el compromiso social son valores humanistas que han sido asumidos por sucesivas generaciones de empleados pasando así a formar parte de nuestro modo de ser. Éste es sin duda el mejor activo que "la Caixa" puede continuar ofreciendo a sus clientes, a sus empleados y a toda la sociedad.

# Datos más relevantes

## Grupo "la Caixa"

Importes en millones de euros	2004	2003	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
Activo total	133.117	116.107	17.010	14,6
Volumen total de negocio bancario	237.154	205.411	31.743	15,5
Créditos sobre clientes	93.242	79.130	14.112	17,8
Recursos totales de clientes	143.912	126.281	17.631	14,0
Cartera de valores de renta variable y fondo de comercio	11.650	10.484	1.166	11,1
<i>Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas</i>	6.381	3.959	2.422	61,2
Patrimonio neto	6.757	6.042	715	11,8
Resultado atribuido al Grupo "la Caixa"	1.020	840	180	21,4
Aportación a la Obra Social	255	177	78	44,1
EN %				
ROE (Resultado atribuido / Fondos propios medios)	17,4	15,4	2,0	
ROA (Resultado neto / Activos totales medios)	1,0	1,0	0,0	
RORWA (Resultado neto / Activos ponderados por riesgo)	1,5	1,5	0,0	
Coeficiente de solvencia (BIS)	12,5	13,3	(0,8)	
Tier 1	8,5	8,7	(0,2)	
Core Capital	5,5	5,3	0,2	
Ratio de eficiencia	57,3	60,8	(3,5)	
Ratio de la morosidad	0,41	0,43	(0,02)	
Cobertura de la morosidad	402,0	381,3	20,7	
NÚMERO				
Clientes – "la Caixa"	9.154.350	8.743.872	410.478	4,7
Empleados – Grupo "la Caixa"	24.827	24.338	489	2,0
– "la Caixa"	21.720	21.276	444	2,1
Oficinas – Grupo "la Caixa"	4.841	4.735	106	2,2
– "la Caixa"	4.763	4.660	103	2,2
Terminales de autoservicio – Grupo "la Caixa"	6.988	6.939	49	0,7
– "la Caixa"	6.922	6.880	42	0,6
Parque de tarjetas – "la Caixa"	7.805.561	7.137.015	668.546	9,4
Línea Abierta – Canal de Internet de "la Caixa"				
– Clientes totales	3.104.658	2.612.985	491.673	18,8
– Operaciones	473.468.539	295.364.617	178.103.922	60,3

## Obra Social

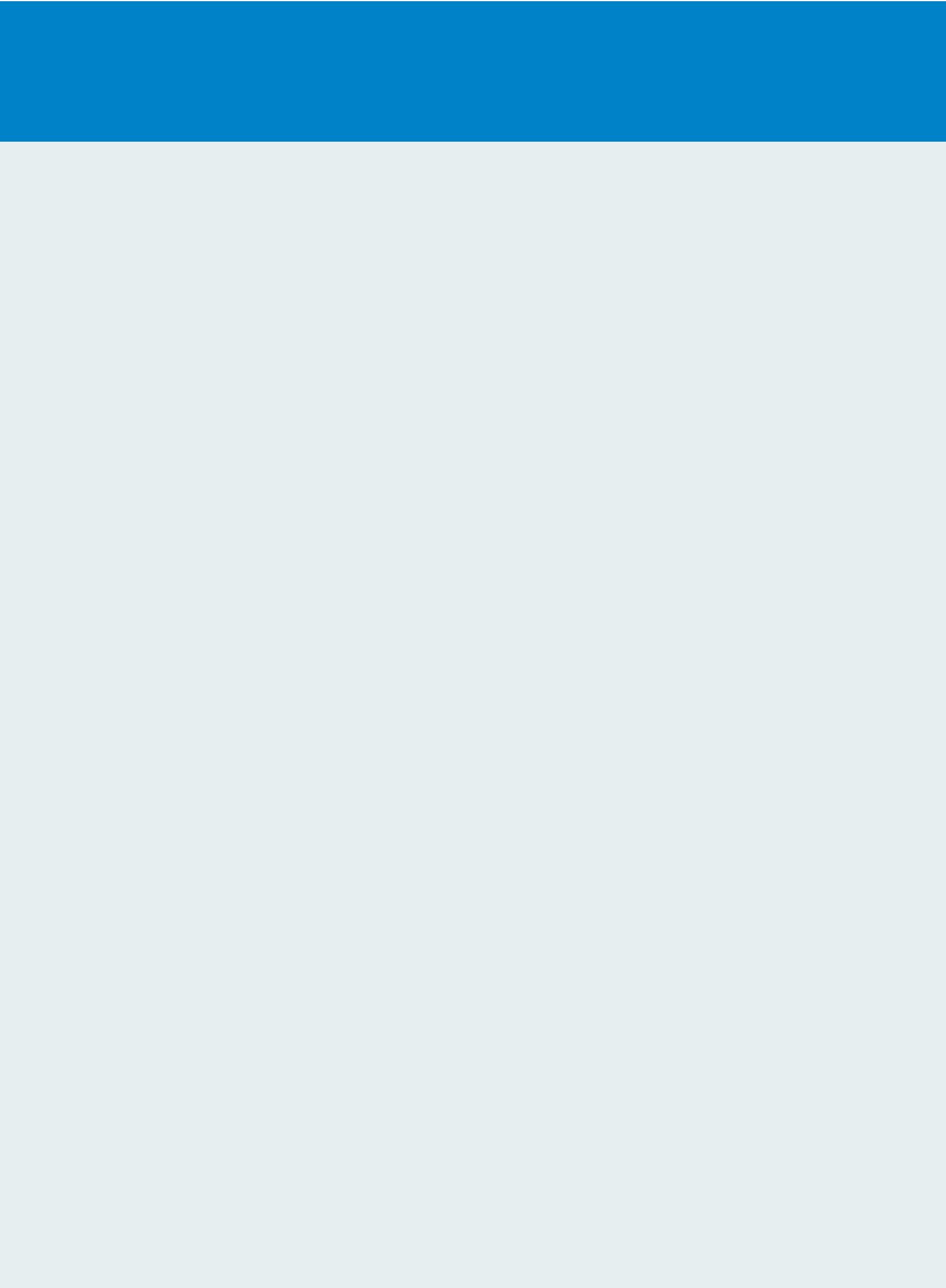
PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN "LA CAIXA" EJERCICIO 2004	ACTIVIDADES, SERVICIOS Y COLABORACIONES		ASISTENTES, USUARIOS O BENEFICIARIOS	
	NÚM.	%	NÚM.	%
Programas sociales	9.192	73,5	5.426.869	48,1
Programas educativos	740	5,9	631.469	5,6
Programas culturales	1.933	15,4	2.691.544	23,8
Programas de ciencia y medio ambiente	649	5,2	2.543.629	22,5
<b>Total</b>	<b>12.514</b>	<b>100,0</b>	<b>11.293.511</b>	<b>100,0</b>

## Estructura del Grupo "la Caixa"

Participaciones más representativas y porcentajes de participación a través de CaixaHolding  
A 31 de diciembre de 2004

NEGOCIO BANCARIO			
GRUPO BANCARIO	GRUPO ASEGURADOR	GRUPO FINANCIERO	GRUPO e-la Caixa
Crèdit Andorrà 46,3	Caifor 50	Banco de Europa 100	e-la Caixa 100
CaixaBank (Andorra) 100	VidaCaixa 60	CaixaRenting 100	C3 Caixa Center 100
CaixaBank France 100	SegurCaixa 40	Finconsum 55	ECT MultiCaixa 100
	AgenCaixa 50	GDS-CUSA 100	
	CaixaVida 100	InverCaixa Holding 100	
	GDS-Correduría 67	InverCaixa Gestión 100	
		InverCaixa Valores 100	
		GestiCaixa 96,4	

NEGOCIO DIVERSIFICACIÓN					
SERVICIOS	BANCA Y SEGUROS	GRUPO INMOBILIARIO	GRUPO OCIO	GRUPO CAPITAL DESARROLLO	
Gas Natural 34,5	Banco Sabadell 14,7	Inmobiliaria Colonial 47,9	Port Aventura 78,8	Caixa Capital Risc 100	
Abertis 19,9	Banco BPI 16,0	Servihabitat XXI 100	Hotel Caribe Resort 60,0	Caja Capital Desarrollo 100	
Aguas de Barcelona 23,1	Banco Itaú 3,1	Sumasa 100	Soteltur y Soteltur Internacional 50,0	Panrico 30	
Repsol YPF 12,5	Fortis 0,8		Occidental Hoteles 30,4	Caprabo 20	
Telefónica 5,0			Edicions 62 88,9		
Endesa 5,0					
Suez 1,5					



# **El Compromiso Social de "la Caixa": Balance Social y Sostenible**

## **MISIÓN**

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

## **VISIÓN**

«Grupo financiero líder en el mercado español con generación de valor para la sociedad, los clientes y los empleados»

## **VALORES CORPORATIVOS**

«Los valores identificativos de "la Caixa" sustentan la estrategia de la Entidad»

Calidad

Responsabilidad

Innovación

Eficiencia

Descentralización

Seguridad

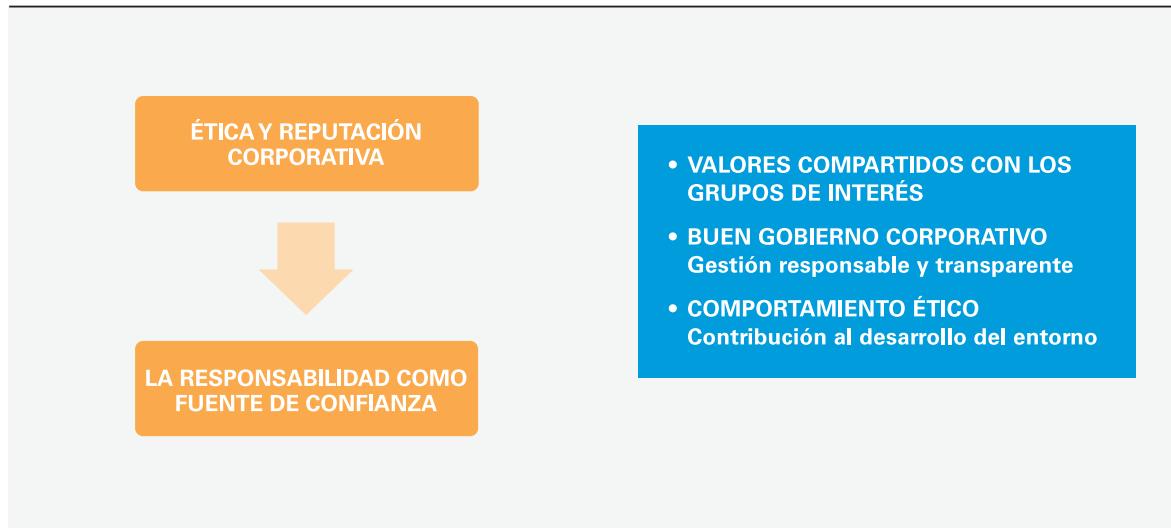
## Balance Económico: Crecimiento rentable, eficiente y solvente



## Balance Social: Reforzar los orígenes fundacionales



## Balance Sostenible: Actuación socialmente responsable



# **El Compromiso Social de "la Caixa": Balance Social y Sostenible**

---

En enero de 2004, el Consejo de Administración de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", aprobó el Plan Estratégico del Grupo para el período 2004-2006. El Plan reafirma las claves estratégicas de "la Caixa", su Misión y Visión, y diseña los programas de actuación para el desarrollo y mejora del Triple Balance: Económico, Social y Sostenible. Con su aprobación, se configura un modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social y, en consecuencia, generador de valor para los grupos de interés –clientes, empleados y sociedad–, identificados como tales en el Plan Estratégico y representados en los órganos de gobierno de la Entidad. En definitiva, "la Caixa" ha ratificado su compromiso histórico con la sociedad, presente desde su creación, de actuar como una entidad altamente efectiva, humanamente próxima, socialmente útil y éticamente comprometida.

"la Caixa" desarrolla su actividad bajo unos objetivos estratégicos que incorporan una dimensión que supera el ámbito estrictamente económico (Balance Económico), donde el crecimiento rentable, eficiente y solvente es el eje central, para alcanzar otros que manifiestan su claro y firme compromiso con la sociedad (Balance Social), reforzando sus orígenes fundacionales con actuaciones sociales desde la actividad financiera y de la Obra Social, y con la sostenibilidad (Balance Sostenible), donde la transparencia y el diálogo con los grupos de interés presiden todas las actuaciones y generan relaciones basadas en la confianza, el respeto y la credibilidad, contribuyendo a su vez a la consecución de una buena reputación corporativa.

Desde su creación, y por su condición de caja de ahorros, "la Caixa" se ha caracterizado por un fuerte compromiso social y una vocación de servicio y trabajo en favor del interés general. Este marcado carácter social se ha manifestado tanto a través de su importante Obra Social como de su actividad financiera, con la que ha contribuido a evitar la exclusión financiera y al progreso económico y social del país. Asimismo, la Entidad ha configurado una cartera de participaciones estratégicas seleccionada atendiendo a su objeto social, que ha tenido una contribución reconocida en el desarrollo del tejido industrial y de servicios del país.

## **Obra Social: priorización de la actividad socioasistencial**

La Obra Social constituye la manifestación más notoria del estrecho vínculo que une a "la Caixa" con la sociedad, ya que a través de ella la Entidad revierte parte de sus beneficios a la comunidad, cumpliendo así con el espíritu de su creación: devolver a la sociedad la confianza que ha depositado en ella y gracias a la cual ha podido crecer y desarrollarse. Una Obra Social que, gestionada con la misma exigencia de eficiencia que se aplica a la actividad financiera, ha sabido adaptarse y avanzarse a la evolución de las demandas sociales de los últimos tiempos, asumiendo nuevos proyectos y dejando otros que han pasado a ser administrados por instituciones públicas en sus políticas de mejora del estado del bienestar.

En este sentido, con un marcado afán de proximidad, "la Caixa" desarrolla su Obra Social en los ámbitos social, científico y medioambiental, educativo y cultural, con una presencia destacada de los proyectos sociales y asistenciales. En cada uno de estos ámbitos promueve actividades de divulgación, formación e investigación dirigidas a toda la sociedad. Durante el año 2004, se han organizado un total de 12.514 actividades en 930 poblaciones y en las que han participado 11.293.511 personas.

En el año 2004, "la Caixa" ha destinado 255 millones de euros de su beneficio a la Obra Social, un 44,1% más que en el ejercicio anterior. Este incremento se enmarca en el Plan Estratégico de la Obra Social de "la Caixa" para el trienio 2004-2006 y que, como parte del Plan Estratégico del Grupo, refuerza el compromiso adquirido con la sociedad de complementar la cobertura de las necesidades sociales básicas, basándose en dos principios: el de anticipación, mediante el desarrollo de los programas que cubran las carencias no cubiertas por otras instituciones, y el de flexibilidad, adaptando las iniciativas a las nuevas demandas que surjan del mismo desarrollo de la sociedad.

En esta línea, constituyen objetivos del Plan Estratégico de la Obra Social la priorización de las actividades socioasistenciales (que se incrementarán hasta representar en el año 2007 el 71,6% del presupuesto total de actividades), con acento en problemas como la marginación, la exclusión social y la dependencia, y el inicio de proyectos en áreas de nuevas necesidades, gestionados de forma eficiente con el fin de maximizar el valor social aportado, y con una actuación adaptada a todo el territorio. Para conseguir estos objetivos, en los próximos tres años está previsto destinar el 25% del beneficio consolidado atribuido al Grupo a obras sociales, lo que eleva sustancialmente la dotación que "la Caixa" ha venido destinando a su Obra

Social. El presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2005 se sitúa en 250 millones de euros.

## Nuevas necesidades: vivienda asequible, microcréditos y emprendedores

La especial sensibilidad de "la Caixa" para con la sociedad en la que se encuentra inmersa también se ha plasmado en el 2004 a través de diferentes proyectos e iniciativas sociales. Durante el año 2003, "la Caixa" manifestó su voluntad de reforzar el espíritu social presente desde sus orígenes fundacionales y, en consecuencia, de dar un nuevo y firme impulso a la cobertura de nuevas necesidades sociales. Con esta finalidad, en el 2004 "la Caixa" ha desarrollado actividades de carácter social que, gestionadas con criterios de sostenibilidad económica, han abarcado tres ámbitos diferenciados de actuación: la vivienda asequible, la concesión de microcréditos a personas con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y el impulso de nuevos negocios de carácter emprendedor. A partir del 2005, estas actividades pasarán a ser gestionadas por la Obra Social de "la Caixa".

En cuanto al primer ámbito de actuación, "la Caixa" quiere ayudar a cubrir la ausencia de un parque de viviendas de alquiler a precios asequibles para determinados segmentos de la población (jóvenes y personas mayores). A lo largo del ejercicio 2004, se han firmado diversos convenios y acuerdos de colaboración con ayuntamientos, promotores y propietarios privados que permitirán disponer en el trienio 2004-2006 de más de 1.000 viviendas asequibles y de 2.000 viviendas más en los dos próximos trienios.

Por otra parte, en noviembre de 2003, "la Caixa" aprobó la creación de un programa de microcréditos dirigido a personas que

tienen dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional. Los microcréditos sociales son operaciones de préstamo de pequeña cuantía que se dirigen a financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que sufren exclusión financiera. Estos préstamos no requieren aval ni garantía y se conceden bajo la tutela de diversas entidades sociales. Hasta diciembre de 2004, se han tramitado 1.052 operaciones, de las que 870 han sido aprobadas por un importe total de 12,5 millones de euros.

Finalmente, "la Caixa" también desea fomentar la cultura emprendedora mediante un programa que impulsa la creación de empresas de carácter innovador y con el que pretende cooperar con la labor de otras instituciones y agentes que están apoyando este tipo de iniciativas. El fin es participar en proyectos que generen un impacto positivo sobre la sociedad (mejora del medio ambiente, mejora en calidad de vida, innovación tecnológica). A finales de 2004, se habían firmado 3 proyectos que han supuesto una inversión total de 550 mil euros.

Paralelamente, "la Caixa" también promueve la cultura emprendedora a través de su programa Punto de Encuentro Virtual que tiene como objeto fomentar el espíritu emprendedor entre los estudiantes universitarios, de escuelas de negocio y de formación profesional. A través de este programa, se desarrollan iniciativas que contribuyen a la difusión de la filosofía emprendedora entre el mundo académico y, mediante el portal Emprendedor XXI, se ofrecen los mecanismos necesarios para llevar a cabo iniciativas de carácter innovador. Además, a través de este portal, también se ofrece la posibilidad de que personas prejubiladas y jubiladas presten su asesoramiento y ayuda a los proyectos emprendedores, aportando conocimientos y experiencia al desarrollo económico y social de nuestro país.

## Integración financiera y desarrollo del entorno

"la Caixa" orienta su actividad bancaria hacia un modelo de banca universal con el que ofrece una amplia gama de productos y servicios que cubren las necesidades financieras de todos sus clientes. A través de su actividad, "la Caixa" ha propiciado que segmentos de la población alejados de los circuitos financieros tradicionales se hayan ido incorporando progresivamente a la vida financiera del país. Personas mayores, jóvenes y, más recientemente, los nuevos residentes procedentes de países en vías de desarrollo encuentran en la extensa red de oficinas de "la Caixa" una gama de productos y servicios financieros y no financieros adaptados a sus circunstancias específicas y un canal de diálogo y asesoramiento. Las nuevas tecnologías son también un vehículo al servicio de esta integración, financiera y social. El lanzamiento del portal Intégrate XXI, hacia finales de 2004, constituye un claro ejemplo de iniciativa de marcado contenido social destinada a la plena integración de los nuevos residentes en nuestro país.

Asimismo, "la Caixa" contribuye al progreso económico y social del territorio donde opera mediante la oferta de una amplia gama de productos y servicios dirigida específicamente a las empresas. En particular, las microempresas y pymes, que son la base del tejido empresarial y productivo del país e importantes generadoras de empleo, constituyen un segmento de atención preferente dentro de la actividad financiera de la Entidad.

Por otra parte, el plan de expansión desarrollado por "la Caixa" en los últimos años, además de convertirla en la entidad de crédito con la red de oficinas más extensa en España y en una de las empresas españolas más importantes en creación de empleo, ha contribuido a mejorar la accesibilidad finan-

ciera en nuestro país. Desde 1997, "la Caixa" ha abierto 1.463 oficinas y ha contratado a más de 10.000 empleados.

Paralelamente, "la Caixa" también favorece el progreso económico invirtiendo directamente en empresas clave para el desarrollo del tejido industrial y de servicios del país, con una presencia dominante en sectores estratégicos. Las inversiones se realizan siempre con criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad, coherentes con los objetivos fundacionales.

El compromiso de "la Caixa" con el desarrollo de su entorno también alcanza todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan una adecuada conservación del medio ambiente. En este sentido, y a pesar de que la naturaleza propia de su actividad no resulta especialmente agresiva con el entorno, "la Caixa" se compromete a que sus actuaciones sean respetuosas con la naturaleza y a mejorar continuamente sus prácticas medioambientales utilizando, siempre que sea posible y económicamente viable, las técnicas más idóneas. Este compromiso se ha asumido mediante la implantación de un sistema de gestión medioambiental, inicialmente aplicable a los servicios centrales de Barcelona pero que se irá ampliando al resto de la Organización, que ha sido certificado según la Norma ISO 14001 y el sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental EMAS 761/2001.

"la Caixa" está adherida al Programa de las Naciones Unidas para Iniciativas Financieras (UNEP-FI) que tiene como objetivo involucrar a las entidades financieras en la protección medioambiental y en el crecimiento sostenible, y es también miembro del Club de Excelencia en Sostenibilidad, una asociación empresarial sin ánimo de lucro cuya principal misión es impulsar el desarrollo sostenible desde el sector empresarial, compartiendo prácticas responsables para contribuir a la excelencia de las empresas y al progreso de la sociedad.

## Generación de valor para clientes, empleados y sociedad

El compromiso de "la Caixa" con la sociedad, intrínseco a su propia identidad, constituye asimismo uno de los ejes básicos de un modelo de gestión basado en criterios de sostenibilidad y responsabilidad y asumido por la Entidad con la aprobación del Plan Estratégico para el período 2004-2006. En este modelo, la ética, la transparencia y el diálogo con los grupos de interés (clientes, empleados y sociedad) presiden todas las actuaciones de la Entidad y generan relaciones basadas en la confianza, el respeto y la credibilidad que contribuyen a su vez a la consecución de una buena reputación corporativa. Además, "la Caixa" dispone de un Código Ético dirigido a todos sus empleados, en el que se describen los principios generales de actuación en "la Caixa" y con el que se pretende preservar la confianza de los clientes y mantener la reputación. La labor realizada por "la Caixa" en este sentido está siendo percibida y valorada por el entorno. Según estudios independientes, "la Caixa" es la marca con mejor reputación en el mercado financiero español.

La actuación de "la Caixa" se sustenta en sus valores corporativos: calidad, seguridad, responsabilidad, innovación, eficiencia y descentralización. Así, ofreciendo un buen servicio, sin exclusiones, que permita obtener resultados competitivos y dar rigor, solidez y solvencia a la Entidad; descentralizando las decisiones; consiguiendo el compromiso de todos los empleados con la calidad, y poniendo a su disposición nuevas herramientas tecnológicas, resultado de un constante esfuerzo innovador, que faciliten la atención al cliente, "la Caixa" pretende añadir valor a sus grupos de interés. En definitiva, asumiendo y compartiendo estos valores, "la Caixa" pretende generar la confianza necesaria en los clientes y en la sociedad en

su conjunto, y motivar a sus empleados para que desarrollen y liberen sus capacidades.

"la Caixa" desarrolla un modelo de gestión claramente orientado a los 9,2 millones de clientes que han depositado su confianza en la Entidad y con los que se relaciona en base a criterios de máxima proximidad y conveniencia. Por ello, pone a su disposición un sistema de distribución multicanal en el que las 4.763 oficinas constituyen el núcleo básico de la relación, complementada por diversos canales electrónicos que reflejan la voluntad de "la Caixa" de poner la innovación al servicio de sus clientes. Asimismo, la gestión de "la Caixa" en su relación con los clientes prima otros aspectos clave como el asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad, y el desarrollo de una oferta amplia y competitiva de productos y servicios, ajustada a las necesidades de los distintos tipos de clientes. "la Caixa" pretende conseguir de este modo la plena satisfacción de todos sus clientes, no limitándose a cubrir necesidades sino tratando continuamente de superar sus expectativas, con el fin de consolidar su fidelidad y confianza. Merecer y mantener esta confianza es una responsabilidad que asumió la Entidad en el momento de su creación y constituye a su vez una garantía de futuro, en la medida en que la amplia y creciente base de clientes es el pilar sobre el que se sustenta su actividad. Con este objetivo, "la Caixa" considera la seguridad, entendida en sentido amplio, como uno de sus valores corporativos esenciales.

El elemento básico que garantiza la excelencia en el servicio prestado a los clientes es la gran calidad del equipo humano de "la Caixa" que, con un elevado nivel de formación y de eficiencia, es el activo más valioso de la Entidad y el elemento diferenciador de la competencia.

La actuación de "la Caixa" en relación con la gestión de sus recursos humanos ha consistido en depositar plenamente su confianza

en los empleados, siendo la respuesta un elevado grado de responsabilidad, profesionalidad e implicación. "la Caixa" quiere incrementar la calidad de esta gestión, identificando y formalizando las expectativas de sus empleados, manteniendo una plantilla adecuada, formada, eficiente y motivada, favoreciendo al máximo el desarrollo de las capacidades de todas las personas a lo largo del tiempo y desarrollando una organización flexible que se adapte a los retos del mercado.

Para ello, la Entidad está implementando medidas que, basadas en el principio de igualdad de oportunidades, estimulen la creatividad, la capacidad de iniciativa, la participación y la responsabilidad, promuevan una formación universal y personalizada y potencien el desarrollo profesional.

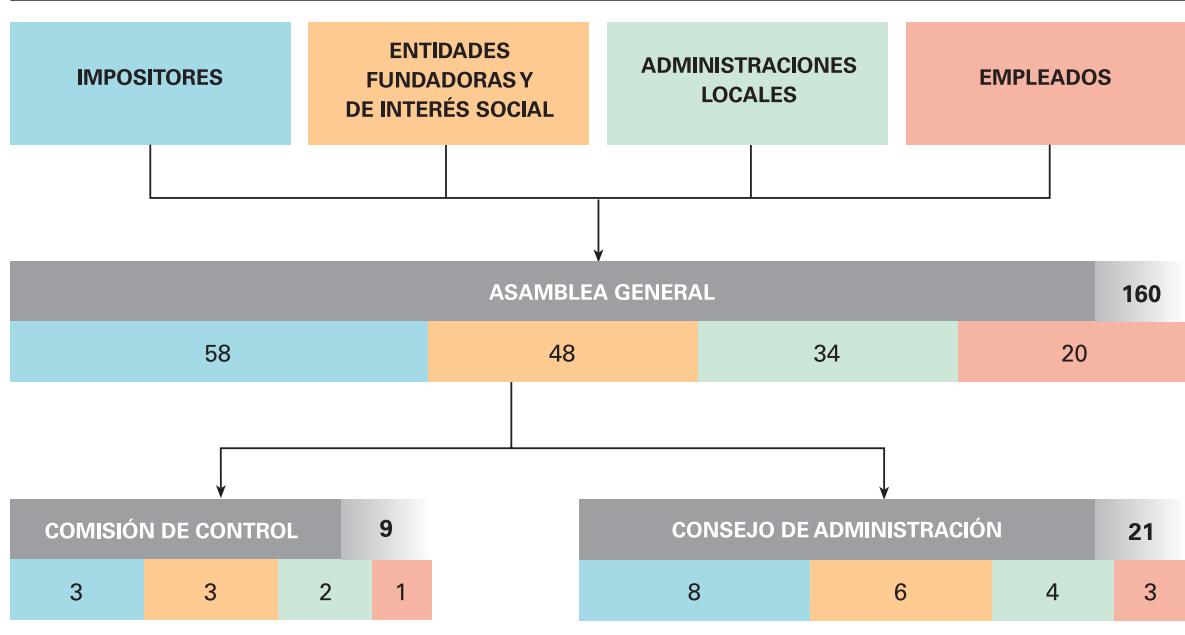
La confluencia de todos estos factores posibilitará que "la Caixa" siga siendo una marca comprometida con el servicio, en la medida en que son los empleados quienes transmiten los valores de la Entidad y por cuya mediación los clientes y la sociedad en general perciben la calidad de sus servicios.

## Buen gobierno corporativo

La sostenibilidad también se manifiesta a través de unas prácticas de buen gobierno corporativo, que en "la Caixa" están basadas en el ejercicio responsable, transparente e independiente de sus obligaciones por parte de los órganos de gobierno de la Entidad –la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control–, en los cuales están representados los impositores, las entidades fundadoras y de interés social, las administraciones locales y los empleados.

Los citados grupos de representación tienen unas cuotas de participación en la Asamblea que son del 36,25% para los impositores, del 30,00% para las entidades fundadoras y de interés social, del 21,25% para las administraciones locales y del 12,50% para los

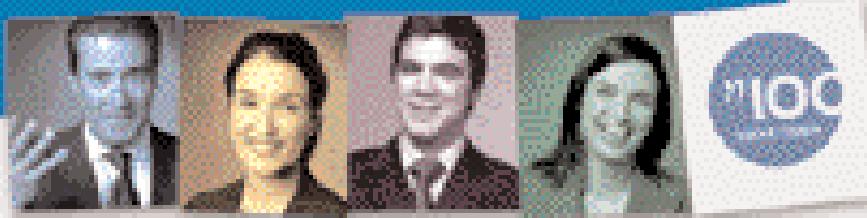
## Composición de los órganos de gobierno de "la Caixa"



empleados. El mismo equilibrio se mantiene también en el Consejo de Administración y en la Comisión de Control, para que sean un fiel reflejo de aquélla, lo que determina que no exista ningún grupo dominante y que, por tanto, las decisiones se tengan que adoptar siempre en interés de la propia Entidad y teniendo en consideración a todos los grupos de interés confluientes en la misma.

La total separación de funciones y miembros entre el Consejo de Administración

–responsable del gobierno, gestión, administración y representación de "la Caixa" en todos los asuntos que pertenecen a su giro y tráfico– y la Comisión de Control –responsable de la supervisión– constituye un adecuado sistema de gobierno corporativo con el objetivo de que la actuación de se ajuste en todo momento a las líneas generales definidas por la Asamblea General, a las finalidades propias de la Entidad y a la normativa legal.



## **"la Caixa" y sus grupos de interés**

**«Relación con los clientes, los empleados  
y la sociedad basada en la confianza,  
el respeto y la credibilidad»**

**«Reforzar el espíritu social presente  
desde sus orígenes fundacionales,  
dando un firme impulso a la cobertura  
de nuevas necesidades sociales»**

## **"la Caixa" y sus clientes**

 página 24

---

**Calidad, asesoramiento e innovación, ejes básicos de un modelo de gestión totalmente orientado al cliente**

- Modelo de gestión orientado a los 9,2 millones de clientes de "la Caixa" con una gama completa de productos y servicios para todos los clientes.
- Calidad, un compromiso de toda la Organización.
- Innovación como factor cultural y al servicio del cliente.
- Tecnología para asesorar con calidad.
- Un modelo de gestión multicanal que tiene a la oficina como centro.
- Más de 227.000 encuestas realizadas en el 2004 para elaborar el Índice de Satisfacción Global de los clientes.
- Gestión del riesgo basado en la prudencia.
- Riguroso respeto de la intimidad y protección de datos.
- Oficinas con los elementos tecnológicamente más avanzados en materia de seguridad.

## **"la Caixa" y sus empleados**

 página 41

---

**Calidad en la gestión de los recursos humanos con una organización flexible que permita desarrollar las expectativas y capacidades de la plantilla**

- 21.720 empleados altamente preparados y formados. Más del 75% con estudios universitarios.
- 1.289 profesionales incorporados en el 2004. 10.000 incorporaciones desde 1998.
- Selección y promoción basadas en el principio de igualdad de oportunidades: el 60% de las incorporaciones en la última década son mujeres, que ya representan el 41% de la plantilla.
- El 47% de las promociones internas en el 2004 han sido para mujeres.
- Formación realizada por más del 56% de los empleados en el 2004.
- Programas específicos de desarrollo profesional.
- 335 oficinas han sido visitadas en el 2004 por el Director General.
- Importantes beneficios sociales para los empleados.



**Compromiso con el desarrollo económico y social del territorio donde opera. Complementar la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad con una gestión eficiente de los recursos**

- 255 millones de euros destinados a financiar la Obra Social, el 25% del beneficio del Grupo del ejercicio 2004. 915 millones en los últimos cinco años.
- 12.514 actividades organizadas en 930 poblaciones con un total de 11,3 millones de participantes o beneficiarios en 2004.
- Convocatorias de ayudas 2004 en el ámbito socioasistencial: 17,2 millones de euros destinados a 869 proyectos.
- Convenios para la construcción de más de 1.000 viviendas asequibles, 870 operaciones de microcrédito social aprobadas por importe de 12,5 millones de euros, e impulso y fomento de la cultura emprendedora.
- Fuerte penetración territorial que favorece la accesibilidad financiera.
- Lanzamiento de la Libreta Básica como producto para evitar la exclusión financiera.
- Nuevas iniciativas en pro de la integración financiera y social de nuevos residentes.
- Firme apoyo financiero a las empresas, sobre todo pymes, base del tejido productivo del país.



### Respeto y compromiso con el entorno

- Sistema de gestión medioambiental desarrollado por un Comité multidisciplinario y certificado según normas ISO 14001 y EMAS 761/2001.
- Adhesión al programa de medio ambiente de las Naciones Unidas para Iniciativas Financieras (UNEP-FI).
- Apoyo y financiación de empresas relacionadas con la protección del medio ambiente.
- Difusión y protección de la naturaleza a través de la Obra Social: una convocatoria anual de ayudas para proyectos medioambientales.

## "la Caixa" y sus clientes

Calidad, asesoramiento e innovación, ejes básicos de un modelo de gestión totalmente orientado al cliente

### El cliente como centro

"la Caixa" desarrolla un modelo de gestión claramente orientado a los 9,2 millones de clientes que han depositado su confianza en la Entidad. Los ejes básicos de este modelo son un asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad; un constante esfuerzo de innovación, y una oferta amplia y competitiva de productos y servicios, ajustada a las necesidades de los distintos tipos de clientes.

Con este modelo de gestión "la Caixa" pretende conseguir la plena satisfacción de todos sus clientes, puesto que no se limita a cubrir necesidades sino que trata continuamente de superar expectativas, con el fin de consolidar su fidelidad y confianza. Merecer y mantener esta confianza es una responsabilidad que asumió la Entidad en el momento de su creación y constituye a su vez una garantía de futuro, en la medida en que la amplia y creciente base de clientes es el pilar sobre el que se sustenta su actividad. Con este objetivo, "la Caixa" considera la seguridad

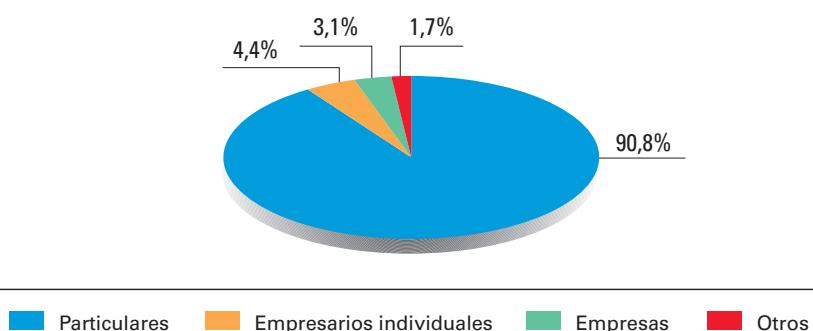
como uno de sus valores corporativos esenciales.

"la Caixa" desarrolla un modelo de banca universal, que se concreta en la voluntad de ofrecer el mejor y más completo servicio al mayor número de clientes, en su mayoría particulares y pequeñas y medianas empresas. A finales de 2004, "la Caixa" tenía una base de 9.154.350 clientes. El colectivo de particulares constituye el núcleo central de su actividad, con más del 90% de la base de clientes y del 61% del volumen de negocio. Del resto de clientes, cerca del 82% son empresas, en su gran mayoría empresarios individuales, microempresas y pymes, que constituyen la base del tejido productivo del país.

Por otra parte, dentro del colectivo de particulares tienen un peso específico los niños de hasta 14 años, los jóvenes de hasta 25, las familias y las personas mayores. Asimismo, los nuevos residentes procedentes de países en vías de desarrollo representan un porcentaje creciente de la base de clientes, cerca del

#### Base de clientes de "la Caixa"

A 31 de diciembre de 2004



5,2%, perteneciendo 1 de cada 5 nuevos clientes de la Entidad a este colectivo.

---

***Con una visión totalmente orientada al cliente, el Grupo "la Caixa" dispone de una completa gama de productos y servicios adaptada a las necesidades específicas de cada colectivo***

---

Esta segmentación de la base de clientes es esencial para conocer lo que esperan de "la Caixa" y, por lo tanto, para generar un buen nivel de satisfacción. En este sentido, con una visión totalmente orientada al cliente, el Grupo "la Caixa" dispone de una gama de productos y servicios, financieros y no financieros, adaptada a las necesidades específicas de cada colectivo y teniendo en cuenta, no sólo las diferencias derivadas del ciclo vital de la persona física o jurídica, sino las posibles heterogeneidades dentro de cada grupo.

La determinación de estas necesidades, así como su grado de satisfacción, se realiza con gran rigor, basándose en la experiencia y proximidad que aportan los diferentes canales de comunicación, permanentemente abiertos a los clientes, y en investigaciones cualitativas, mediante reuniones con grupos representativos de cada colectivo y, siempre que es necesario, cuantitativas. De esta manera, "la Caixa" evalúa la idoneidad de sus productos y servicios y detecta necesidades y carencias.

Asimismo, "la Caixa" colabora con la Obra Social para, de manera coordinada, aprovechar su experiencia e infraestructuras y ofrecer una oferta de servicios más amplia y compacta, sobre todo para el colectivo de niños y personas mayores.

## **Proximidad e innovación, activos de gran valor**

"la Caixa", en su constante proceso de adaptación a las nuevas necesidades de sus clientes, cada vez con mayor cultura financiera y sofisticación, ha evolucionado de una banca orientada al producto a una banca orientada al cliente. Este modelo de gestión, que requiere una visión integral del cliente para detectar necesidades, identificar expectativas y anticiparse a ellas, encuentra en la proximidad física y el diálogo activos de gran valor. Activos que constituyen los cimientos sobre los cuales se ha sustentado la práctica bancaria de la Entidad desde sus orígenes, su esencia.

En este sentido, "la Caixa" es percibida como una entidad innovadora por la sociedad tanto por su trato al cliente (campaña «¿Hablamos?») como por su proximidad a través de su extensa red de oficinas, complementadas con la primera red de autoservicio del país. A esta percepción contribuye también su amplia gama de servicios *online* a través de Internet y el teléfono y sus productos innovadores, como la «Hipoteca Abierta» o el extenso abanico de tarjetas de crédito.

La apuesta por la innovación en "la Caixa" viene pues de lejos y queda plasmada en la formulación del Plan Estratégico 2004-2006 que incorpora la innovación como un eje de soporte básico, integrado en la cultura de la empresa.

La base para innovar siempre ha sido la observación: mirar interpretando el entorno para resultar útiles. Desde la capilaridad de las 4.763 oficinas, los empleados de "la Caixa" gozan del privilegio de observar la sociedad y sus necesidades, y traducirlas a servicios y productos que satisfagan las expectativas de los clientes.

## **La oficina, núcleo de la relación con el cliente**

La Entidad basa su estrategia de negocio en esta relación de proximidad con el cliente, que es clave para ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado de calidad, y en la cual la oficina constituye el instrumento básico que garantiza esa relación. Con el plan de expansión, desarrollado intensamente a partir de 1990, la Entidad ha querido aumentar gradualmente su presencia a lo largo de todo el territorio, ampliando y reforzando su vínculo con la sociedad española.

A finales de 2004, "la Caixa" cuenta con 4.763 oficinas, 2.021 ubicadas en la zona tradicional de actuación (Cataluña y Baleares) y el resto, 2.742, en la zona de expansión (2.737 en otras comunidades autónomas y 5 oficinas de representación). Por número de oficinas "la Caixa" es la entidad líder a nivel nacional y en las comunidades de Cataluña y Baleares, y es una de las entidades que cuenta con una mayor densidad de oficinas en comunidades como Madrid, Andalucía y Valencia. Desde 1999, la zona de expansión

superá en número de oficinas a la zona tradicional.

"la Caixa" busca la relación de proximidad con el cliente desde todos los ángulos. Así, complementa la proximidad física, garantizada por su amplia red de oficinas, con la proximidad personal, fomentando el trato y la vinculación personal con los clientes. Desde 1997, esta vocación de servicio personalizado se ve reforzada con la introducción del nuevo modelo de oficina ATP (Atención Totalmente Personalizada).

---

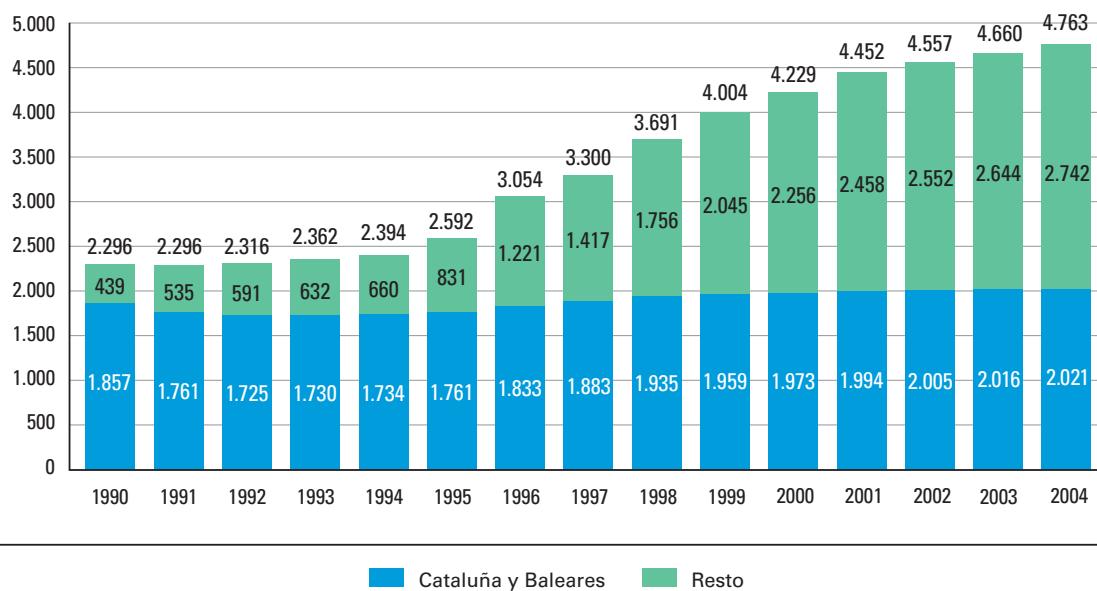
***El 80% de las oficinas de "la Caixa" cumplen el estándar «cota cero», que tiene por objetivo la eliminación de las barreras arquitectónicas***

---

La oficina modelo ATP ha representado un paso significativo en la evolución y adecuación a las nuevas demandas y necesidades de los clientes. Es un modelo centrado en el cliente, que ofrece un espacio más relacio-

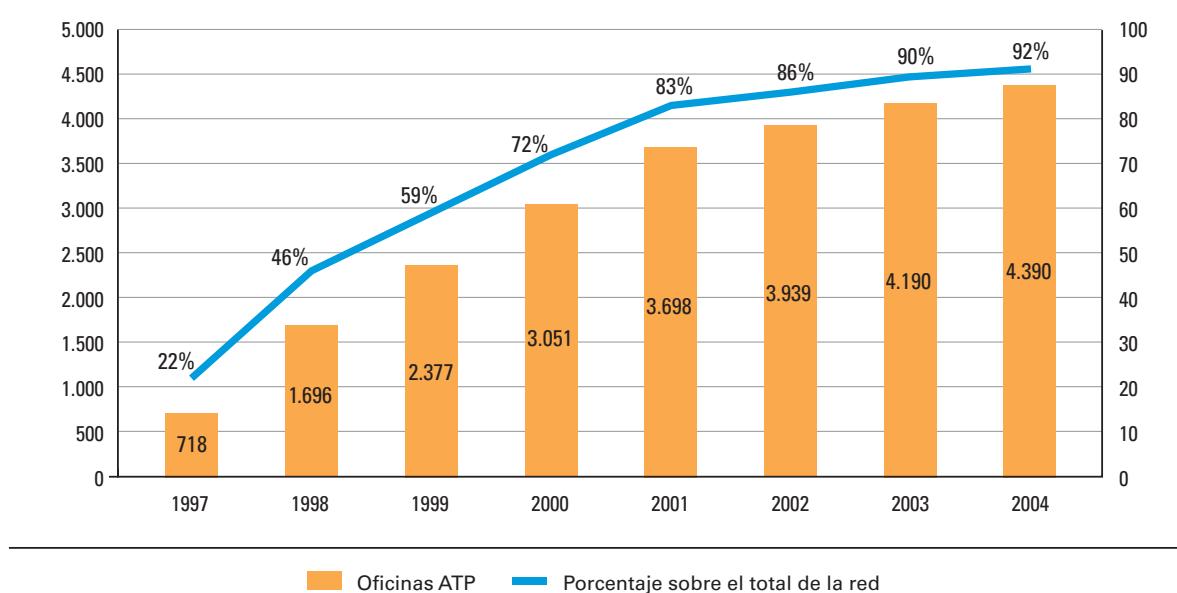
### **Evolución de la red de oficinas de "la Caixa"**

A 31 de diciembre



## Evolución oficinas ATP

A 31 de diciembre



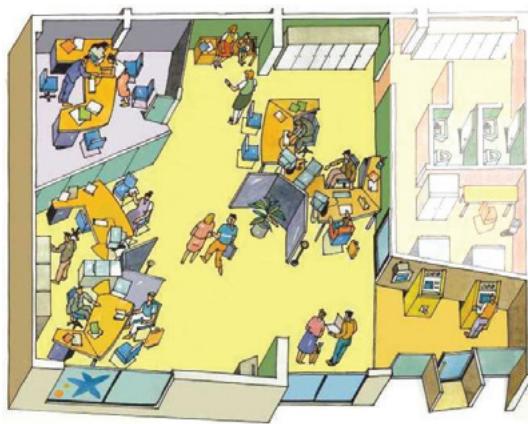
nal, con un mobiliario y una disposición de los puestos de trabajo orientados a facilitar un contacto personal, más cómodo y agradable. Se han eliminado los mostradores tradicionales y se atiende a los clientes en mesas individuales, lo cual facilita a todos los empleados de la oficina la comunicación con el cliente y el conocimiento de sus necesidades. A finales de 2004, el 92% de las oficinas de "la Caixa" respondían al modelo ATP.

Por otro lado, con su programa de Asesores de Servicios Financieros, "la Caixa" potencia aún más este trato personalizado al cliente, desde una óptica de asesoramiento con calidad.

La voluntad de "la Caixa" de acercarse a todos sus clientes, unida a su sensibilidad social, también se manifiesta en una política activa en la eliminación de las barreras arquitectónicas. Desde finales de los noventa se ha trabajado en el «objetivo cota cero», consistente en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos mediante rampas de baja pendiente o plataformas elevadoras.

Se tiende a que todas las nuevas oficinas y las reformadas cumplan el estándar «cota cero». Además, se realizan actuaciones específicas para solucionar problemas de accesibilidad en unas 40 oficinas más cada año, lo que sitúa en el 80% el número de oficinas totalmente adaptadas.

### Oficina ATP: mayor superficie dedicada a la atención al cliente



## **La innovación tecnológica genera nuevas formas de relación con los clientes**

"la Caixa" se ha distinguido a lo largo de su historia por su carácter pionero en el ámbito de la innovación tecnológica. La instalación, en 1963, de la primera unidad en España capaz de procesar transacciones a distancia, la puesta en funcionamiento, en 1979, de los primeros cajeros automáticos o el lanzamiento de un servicio de banca por Internet, Línea Abierta, en 1997, son sólo algunos ejemplos que dan fe de ello.

---

***Bajo el lema «Estamos siempre», "la Caixa" se compromete a estar siempre al lado de sus clientes, ofreciendo un servicio de calidad 24 horas al día, todos los días del año***

---

El esfuerzo constante de innovación, arraigado en la cultura de "la Caixa", busca aportar cada vez más valor a su actividad. En este contexto, "la Caixa" ha adquirido el compromiso de aprovechar la tecnología para ampliar constantemente las opciones de servicio a los clientes con un alto grado de calidad.

Por ello, de modo progresivo y coherente con la evolución de la tecnología, la Entidad ha ido poniendo a disposición de sus clientes múltiples canales electrónicos, que amplían las opciones a su disposición para relacionarse con la Entidad según su conveniencia y que complementan la gestión personal realizada por las oficinas. Así, a la red tradicional de cajeros automáticos se han añadido canales como la banca telefónica, el canal Internet y, más recientemente, la telefonía móvil en todas sus modalidades (SMS, WAP) o la televisión digital. Bajo el lema «Estamos siem-

pre», "la Caixa" se compromete a estar siempre al lado de sus clientes, ofreciendo un servicio de calidad 24 horas al día, todos los días del año.

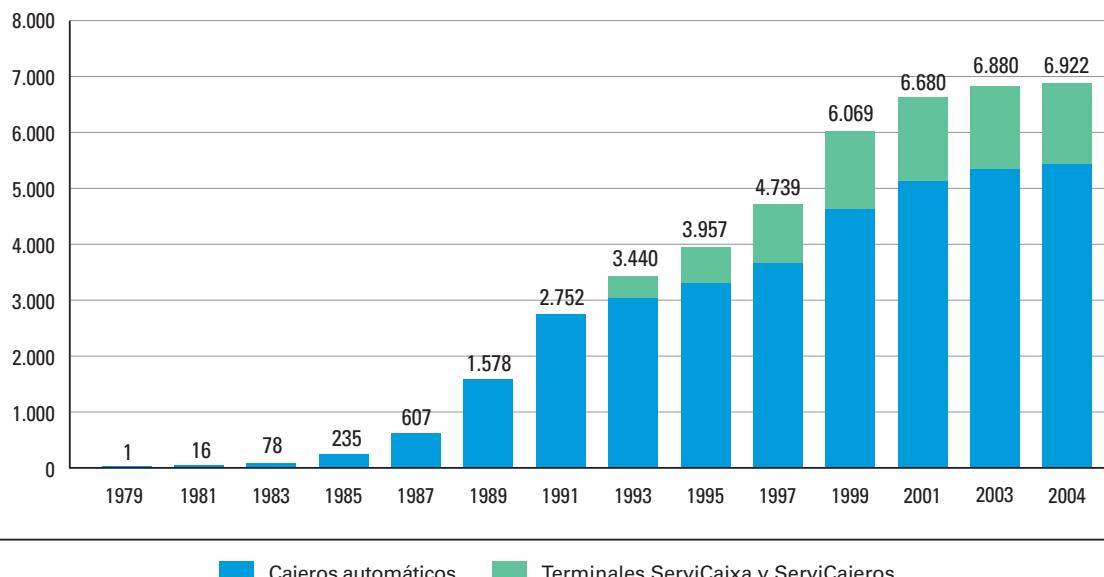
Los canales electrónicos, además de ofrecer una gran diversidad de servicios, permiten un elevado grado de comunicación entre los clientes y la Entidad. Todo ello, junto con nuevas herramientas como el e-mail, permite desarrollar soluciones para integrar de forma totalmente multicanal la comunicación con los clientes. En este sentido, a través de los canales electrónicos, se ofrece también a los clientes la posibilidad de que la oficina contacte con ellos para que reciban el trato diferencial que ofrece "la Caixa", basado en el asesoramiento personalizado, y se alcance así un nivel total de integración entre todos los canales no presenciales de "la Caixa" y la red de oficinas.

Los canales electrónicos han ido asumiendo una parte creciente de las operaciones originadas por los clientes y que son realizables en todos los canales. En el 2004, el porcentaje, sin considerar las operaciones automáticas, se ha situado en el 64%, frente al 58% en el 2003. Los canales electrónicos que "la Caixa" ha desarrollado para ofrecer un mejor servicio a sus clientes son:

- **Red de cajeros automáticos.** El cajero automático fue el primer canal electrónico que desarrolló "la Caixa". Durante el año 2004 se han realizado 428 millones de operaciones a través de los terminales de autoservicio. "la Caixa" es la entidad financiera española líder en número de terminales de autoservicio, con una red de 6.922 cajeros. Del total de cajeros, 1.463 incorporan además funciones de Servicajeros: servicios de información, operativa de valores, gestión de puntos estrella, consulta de oferta inmobiliaria, subastas, venta de títulos de transporte o venta de localidades para cines y otros espectáculos. Durante este año se ha dado un protagonismo especial a la operati-

## Evolución de cajeros automáticos y Servicajeros

A 31 de diciembre



va de los nuevos residentes, posibilitando las transferencias internacionales mediante los cajeros.

### *Las prestaciones de los cajeros automáticos están ajustadas a las necesidades del colectivo de discapacitados visuales*

"la Caixa" ha sido la primera entidad en homologar los cajeros automáticos al nuevo estándar EMV (*European Mastercard Visa*) de la Unión Europea, para la adaptación a la nueva tecnología de tarjetas con chip. En el 2004 hay más de 3.000 cajeros compatibles y el objetivo es adaptar el resto durante los años 2005 y 2006.

Por otra parte, cabe destacar que las prestaciones de los cajeros automáticos están ajustadas a las necesidades del colectivo de discapacitados visuales. En este sentido, todos los cajeros automáticos de la Entidad disponen de teclados adaptados al sistema Braille, así como de un servicio que permite incrementar sensiblemente el tamaño de la

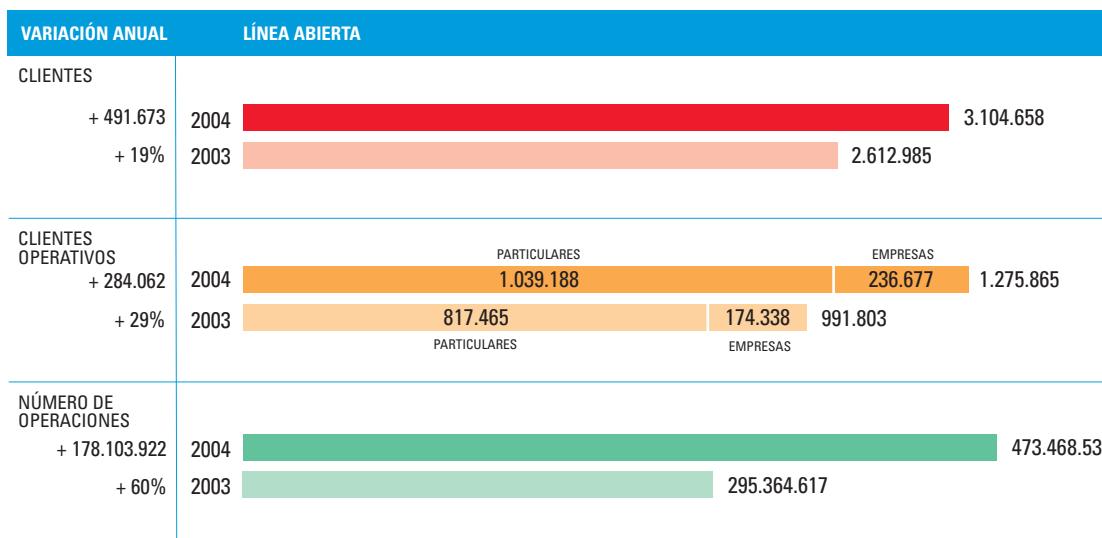
letra utilizada en las pantallas informativas, lo que facilita el acceso de las personas con dificultades visuales a la operativa más frecuente.

Asimismo, "la Caixa" ha instalado 64 cajeros automáticos que, mediante una operativa muy sencilla, guían al usuario con la voz. La mitad de estos terminales, que también han sido diseñados para colectivos con discapacidad visual, están ubicados en las oficinas de la Entidad más cercanas a las delegaciones de la ONCE. El sistema facilita la operativa de los servicios más utilizados.

• **Servicios bancarios por Internet.** En el ámbito de los servicios *online*, a través del portal [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es), se ha convertido en una entidad de referencia. Año tras año, la Entidad consolida su posición de liderazgo en este campo, tanto a nivel nacional como europeo, según lo acreditan diferentes mediciones y estudios elaborados por entidades consultoras expertas e independientes del sector, como Nielsen NetRatings o la Oficina para la Justificación de la Difusión (OJD).

El servicio de Internet ofrece *online* un gran número de operativas, a través de sus

## Servicios de banca por Internet



servicios de Línea Abierta y Bolsa Abierta. Por otra parte, el servicio de Línea Abierta Empresas amplía el abanico de productos y servicios ofertados, buscando siempre la máxima facilidad y comodidad para las empresas usuarias. Asimismo, la web proporciona información corporativa del Grupo "la Caixa" y servicios de naturaleza no financiera, como correo electrónico, noticias, servicios inmobiliarios (Servihabitat), automovilísticos (Movendus) o de ocio (Serviticket).

*"la Caixa" ha sido la primera entidad financiera en recibir el sello de calidad Excellent Site por su servicio de banca a distancia a través del móvil, Línea Abierta WAP*

Línea Abierta ha alcanzado los 3,1 millones de clientes con contrato y 1,3 millones de usuarios operativos. En el 2004, se incrementó la operativa en un 60% hasta alcanzar los 473 millones de operaciones anuales. Este gran crecimiento se ha visto acompañado de una mejora de la calidad del servicio, que

tiene su máximo exponente en el liderazgo obtenido por "la Caixa" en el ranking de banca *online* para empresas elaborado por AQMetrix.

- **"la Caixa" a través del móvil.** "la Caixa" está poniendo un especial énfasis en la ampliación de las posibilidades de los teléfonos móviles y en el posicionamiento de este canal como instrumento de gestión financiera y como medio de pago. CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios de la Entidad accesibles a través del móvil. La consolidación de la aceptación de estos servicios por parte de los clientes se demuestra en el hecho de que el servicio de alertas a teléfonos móviles (SMS) con información sobre los movimientos de cuentas o con información financiera ha enviado más de 3,9 millones de alertas a lo largo del año 2004. Cabe destacar que "la Caixa" ha sido la primera entidad financiera en recibir el sello de calidad *Excellent Site* por su servicio de banca a distancia a través del móvil, Línea Abierta WAP.

- **Servicio de banca telefónica.** A través de un canal tan universal como el teléfono, "la Caixa" ofrece la posibilidad de gestionar

de forma permanente, rápida y cómoda sus cuentas, así como realizar las operativas más habituales con el soporte de la mejor tecnología de reconocimiento de voz o con la atención más personalizada.

• **Televisión digital.** El servicio de Línea Abierta accesible a través de la televisión digital por satélite es una forma más de acercar "la Caixa" al hogar de los clientes y que, en un futuro próximo, se convertirá en una nueva forma de acceder a diferentes servicios. En la actualidad, la tecnología interactiva permite que, por medio de este canal, los clientes puedan acceder a la operativa más frecuente cómodamente desde casa, en cualquier momento y de la misma forma que acceden al resto de canales electrónicos de "la Caixa".

El futuro próximo ofrecerá, probablemente, nuevas formas de relación, a medida que la tecnología avance y vaya formando parte de la sociedad. En este sentido, "la Caixa" reafirma su compromiso de innovación permanente como factor cultural y como garantía para mantener el actual liderazgo en su eficiente gestión multicanal. Poniendo la innovación al servicio del cliente, "la Caixa" mantiene la cercanía con sus clientes y con la sociedad en general.

## La calidad, un compromiso de toda la Organización

### La tecnología, elemento clave para asesorar con calidad

Junto con la proximidad, la innovación y una amplia y adaptada oferta de productos y servicios, el asesoramiento con calidad constituye otro eje básico del modelo de gestión de "la Caixa", caracterizado por su total orientación al cliente. En este contexto, la tecnología se convierte en un elemento clave que permite dar apoyo a la relación con los clientes con un alto nivel de calidad: dotar a

las oficinas con tecnología puntera facilita la tarea de los empleados de la red y añade valor a los procesos de negocio, en tanto que la mecanización y simplificación de las tareas administrativas implica liberar tiempo para que los empleados puedan llevar a cabo una gestión personalizada y proactiva de los clientes, con efectos positivos sobre la calidad, la eficiencia y la productividad.

---

*Poniendo la innovación  
al servicio del cliente,  
"la Caixa" mantiene la cercanía  
con sus clientes y con la  
sociedad en general*

---

Bajo esta perspectiva, los sistemas de información se configuran como área estratégica de soporte al negocio, como una herramienta para transformar el negocio bancario multicanal, maximizando la actividad comercial de la red. El objetivo, recogido en el Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" para el período 2004-2006, es realizar las actuaciones necesarias para que las acciones comerciales acaben representando dos tercios de la dedicación de la red.

Con este objetivo, se están desarrollando nuevas aplicaciones bajo criterios de simplificación y usabilidad. A título de ejemplo, y entre las diversas mejoras operativas implementadas en 2004 encaminadas a facilitar y reducir las tareas administrativas, cabe destacar la simplificación del cuadro de la oficina o el desarrollo de una nueva aplicación de Información y Gestión Corporativa, que potencia la visión del empleado gestor sobre las necesidades globales del cliente y mejora la información para la gestión y el seguimiento de la oficina.

Además, se hace imprescindible el mantenimiento de una plataforma tecnológica que permita una constante y rápida progresión.

En este sentido y en el ámbito de las telecomunicaciones, en el 2004 se ha dotado de móviles a todos los directores de oficina, con el fin de ayudarles en la gestión y en los contactos con los clientes. También se ha habilitado un único número de teléfono que permite a los clientes contactar con "la Caixa" 24 horas al día, 365 días al año. Esto permite estandarizar la información en todas las guías telefónicas y posibilita que con una única llamada se pueda contactar con cualquier empleado de servicios centrales o delegaciones generales o con las oficinas de la red territorial. Se está desplegando también el Nuevo Servicio Telefónico de voz para oficinas, que pasa a ser un servicio informático (a partir de la digitalización de la voz) y que, además de ampliar las prestaciones de telefonía actuales, abre todo un abanico de posibilidades de simplificación de tareas y de integración de información mediante el enlace con otras aplicaciones informáticas. Asimismo, en 2004 se ha iniciado el Proyecto Nuevo Terminal Financiero - Nueva Imagen, que potencia la orientación al cliente para incrementar la capacidad comercial, y con planteamientos de eficacia operativa y de mejora de la facilidad de uso.

---

*Para "la Caixa" el cliente es el centro de su organización, por ello considera fundamental satisfacer sus expectativas*

---

## **Calidad del servicio y satisfacción del cliente**

Para "la Caixa" el cliente es el centro de su Organización, por ello considera fundamental satisfacer sus expectativas. Continuar mereciendo la confianza de los clientes es la única vía para asegurar el crecimiento de la Entidad y sus resultados futuros.

La estrategia de "la Caixa" para lograr este objetivo es preguntar y escuchar al cliente. Para ello, ha desarrollado un sistema de indicadores de calidad de servicio (dirigidos tanto al cliente externo como al interno). Asimismo, dispone de una oficina de Atención al Cliente, donde se recogen las reclamaciones y solicitudes de información de los clientes. En este ámbito, otros mecanismos a disposición del cliente son la figura del Defensor del Cliente y el Servicio de Reclamaciones Banco de España.

### **Indicadores de calidad de servicio del cliente externo**

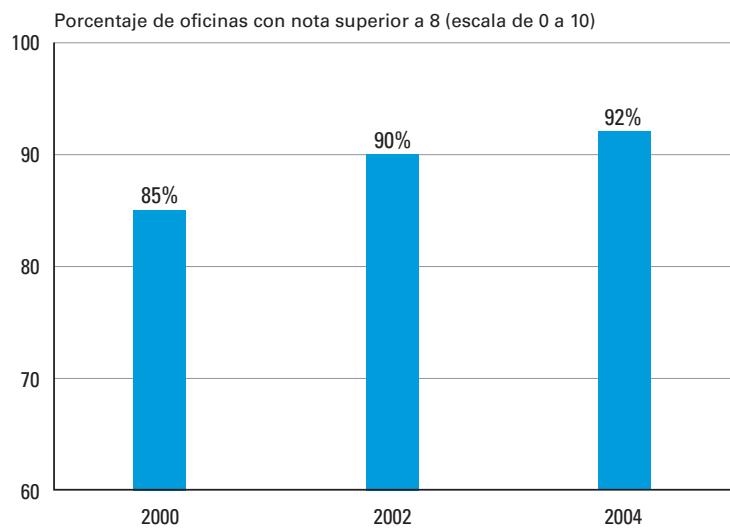
#### **• Calidad percibida**

La Entidad ha desarrollado un modelo que permite medir la calidad global que ofrece "la Caixa" a partir de todos los aspectos del servicio que el cliente considera importantes. Este modelo de calidad se formuló por primera vez en el año 1999 a través de procesos cualitativos y cuantitativos realizados por empresas externas, y se sigue validando de forma periódica. Este trabajo permite conocer de forma actualizada cuáles son las expectativas de servicio de los clientes y cuál es su importancia para que se sientan satisfechos con el servicio de "la Caixa".

Con ese conocimiento se elaboran las encuestas de satisfacción del cliente, las cuales se realizan periódicamente y con las que se obtienen los indicadores de calidad de la Entidad. Este sistema de encuestas permite conocer para cada una de las oficinas de "la Caixa" cuál es la satisfacción del cliente sobre el servicio y, en consecuencia, elaborar planes de mejora continuos. En el 2004 se han realizado 227.000 encuestas.

El gráfico adjunto detalla la evolución del porcentaje de oficinas que, en el Índice de Satisfacción de los Clientes (ISC), obtiene una valoración media superior a 8, en una escala de 0 a 10.

## Escuchamos al cliente: 227.000 encuestas en el año 2004



Además del servicio que ofrecen las oficinas, durante el 2004 se ha obtenido por primera vez la valoración del grado de satisfacción del cliente con el funcionamiento de la red de cajeros y con la amplitud de la red de oficinas, así como con la calidad de la información que se envía al cliente, las promociones y los regalos.

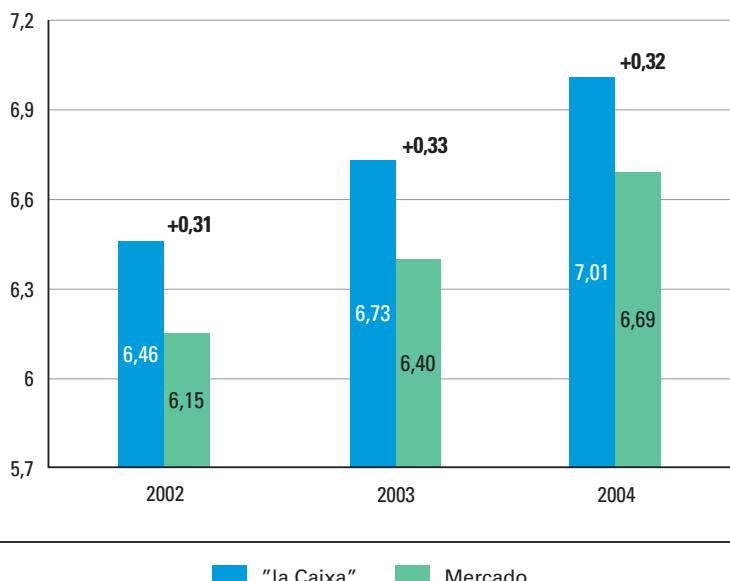
De estas medidas se desprende un elevado nivel de satisfacción del cliente, que se ve

confirmado por valoraciones externas de calidad percibida (Estudio FRS/INMARK) en el que "la Caixa" es la entidad financiera mejor situada con un nivel de satisfacción de sus clientes de 8,25 en una escala de 0 a 10.

### • Calidad objetiva

"la Caixa" también participa en estudios objetivos de medición de la calidad en el sector financiero español. Este tipo de estudios

## Resultado EQUOS: Estudio de calidad objetiva



utilizan la metodología del «comprador misterioso», basada en observaciones de auditores especializados que plantean temas de consulta propios de clientes potenciales, lo cual permite medir la actuación comercial de los empleados. De esta forma, se complementa el seguimiento que "la Caixa" hace de los niveles de calidad percibidos por sus clientes.

#### • La Oficina de Atención al Cliente

"la Caixa" pone a disposición de sus clientes varios canales para que transmitan sus quejas y comentarios de la forma que les resulte más fácil y cómoda. Estos canales son:

- El teléfono gratuito de Atención al Cliente 900 32 32 32.
- El sistema de cartas al Director General, disponible en todas las oficinas.
- Correo electrónico dirigido a e-la caixa.

En el año 2004 se han recibido un total de 9.457 reclamaciones, así como 210 felicitaciones de clientes. "la Caixa" realiza un seguimiento permanente de las reclamaciones que recibe y considera cada queja como una oportunidad para mejorar la percepción del clien-

te sobre el servicio ofrecido. Este seguimiento se concreta en la evolución del número de reclamaciones de Atención al Cliente. La disminución de reclamaciones por este motivo constituye un reto expresado en el Plan Estratégico 2004-2006.

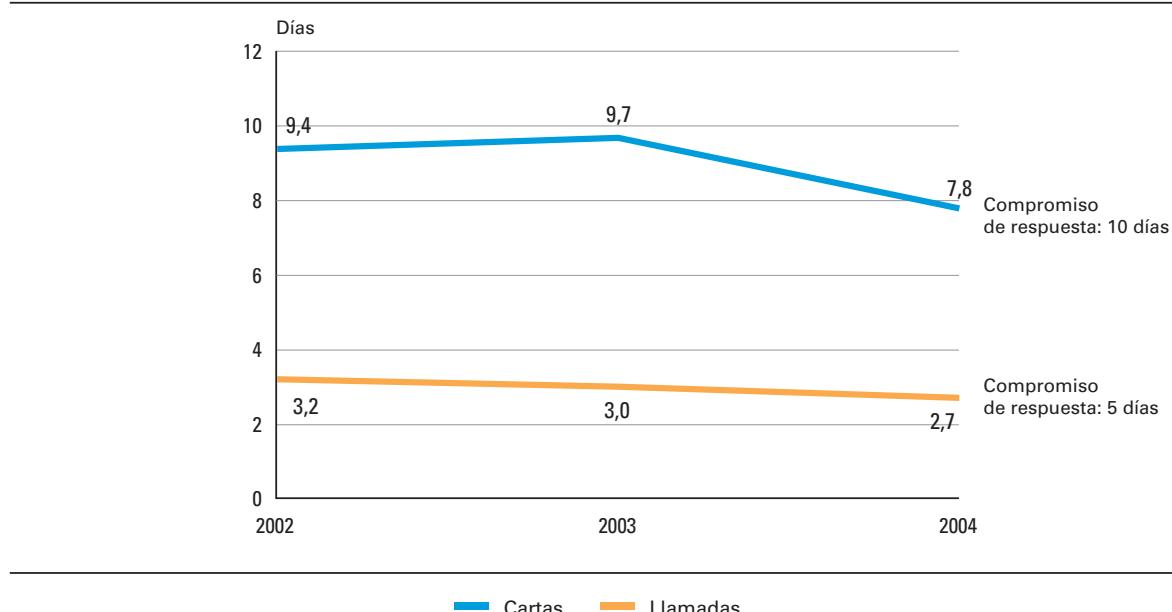
Todas las reclamaciones han sido atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. El tiempo medio de respuesta ha sido de 2,7 días en las quejas telefónicas y de 7,8 días para las reclamaciones por escrito.

"la Caixa" considera que cada reclamación es una oportunidad que permite mejorar la percepción que los clientes tienen del servicio prestado.

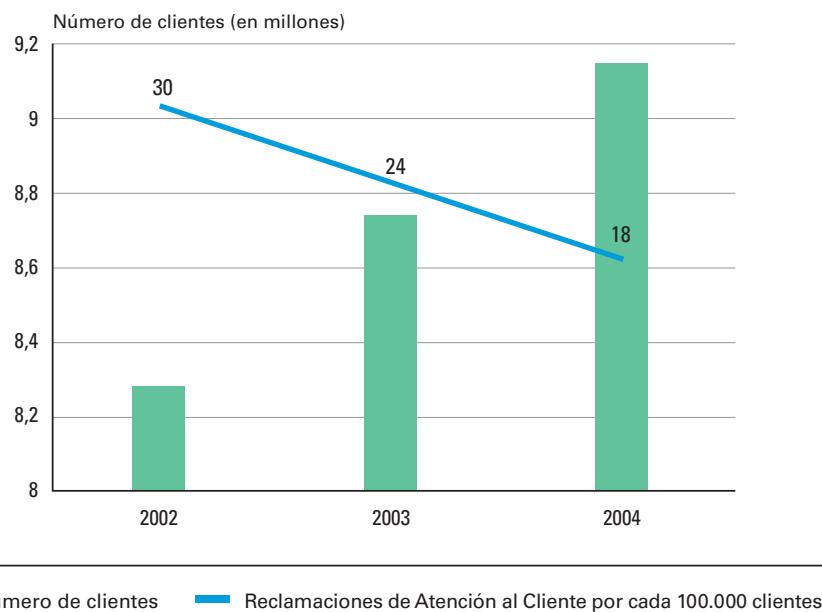
#### • Defensor del Cliente

Además de los canales internos mencionados, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes el servicio de Atención al Cliente, de nueva creación este año 2004 y con carácter oficial, y el del Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas. La figura del Defensor, cuya existencia no es obligatoria, complementa al servicio de atención al

### Tiempo medio de resolución de las reclamaciones



## Evolución del número de reclamaciones de Atención al Cliente por cada 100.000 clientes



cliente. Esta figura se constituye como un órgano externo de la Entidad que decide con plena independencia y de forma gratuita y cuyas resoluciones son de aceptación voluntaria para el cliente y de obligado cumplimiento para las cajas de ahorros.

En el primer semestre de 2004 el servicio de Atención al cliente y del Defensor del cliente han tramitado 370 reclamaciones, de las cuales 164 se han resuelto a favor de "la Caixa", 123 a favor del reclamante y 83 han sido clasificadas como improcedentes.

### • Servicio de Reclamaciones del Banco de España

En cuanto al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en el año 2003 se resolvieron 94 reclamaciones de clientes de "la Caixa", de las cuales 48 recibieron informes favorables a la Entidad, 28 fueron favorables al reclamante y 18 fueron desestimadas o quedaron sin pronunciamiento. Hay que destacar que "la Caixa" fue la entidad financiera, de entre las tres primeras del sistema financiero español, con menos informes desfavorables en el ejercicio 2003 (última información disponible).

## Indicadores de calidad de servicio del cliente interno

Para que toda la Organización esté enfocada a la satisfacción del cliente es imprescindible conseguir la satisfacción de los empleados de las oficinas en cuanto a los servicios que reciben de sus proveedores internos.

Al igual que se hace con el cliente externo, se ha desarrollado un modelo de medición de la satisfacción de las oficinas en relación a los servicios recibidos de sus proveedores internos. Actualmente, se mide la calidad percibida de 52 servicios. Este modelo se resume en un indicador de satisfacción de las oficinas.

*"la Caixa" ha desarrollado un modelo de medición de la satisfacción de las oficinas en relación a los servicios recibidos de sus proveedores internos, en tanto que ello repercute en la calidad de servicio final ofrecido al cliente*

Trimestralmente se realizan las encuestas de satisfacción a la totalidad de la red de oficinas, con un índice de respuesta medio del 69%. Asimismo, a través de esta encuesta las oficinas realizan sugerencias de mejora. A lo largo del año 2004 se hicieron 865 propuestas. En estas encuestas se incluyen preguntas relativas a productos y servicios, asistencia en caso de incidencias, facilidad de uso de las aplicaciones informáticas y calidad de la información que recibe la oficina sobre los productos.

#### • Call Center de oficinas

En la línea de mejorar el apoyo en tiempo real a la gestión de los empleados, se ha ampliado y consolidado el centro de atención telefónica para las oficinas, «Call Center». En total, a lo largo del año 2004 se han atendido más de 2,6 millones de llamadas, de las cuales el 96% han sido contestadas al momento. La agilidad y eficacia del Call Center contribuye a incrementar la rapidez y la eficiencia en las gestiones de los empleados con los clientes y, al mismo tiempo, permite recoger información que sirve para conocer las posibles dificultades operativas existentes y efectuar las acciones correctoras para mejorar los procesos y las aplicaciones.

#### • Foro de Calidad de Servicio

"la Caixa" pone a disposición de sus empleados un canal de participación a través de su Intranet donde se pueden realizar consultas o plantear quejas relativas a productos y/o procesos que afecten a su labor diaria. El Foro de Calidad de Servicio es un espacio abierto a todos que permite una comunicación muy ágil. Durante el año 2004, este foro se ha consolidado como un canal de una gran utilidad que ha recibido más de 500 participaciones.

## La seguridad como fuente de confianza

Mantener a largo plazo la confianza que los clientes han depositado en "la Caixa" es

un compromiso fundamental para la Entidad. Y garantizar su protección es una de las vías primordiales para conseguirlo. Por ello, "la Caixa", entre los valores corporativos que sustentan su actuación, incluye la seguridad, entendida en sentido amplio, ya que abarca aspectos muy diversos de su actividad.

## La seguridad, un aspecto fundamental en la gestión del Grupo "la Caixa"

"la Caixa" defiende los intereses de sus depositantes y demás inversores realizando todas aquellas actuaciones necesarias para reforzar su solvencia y así garantizar, de manera sostenida en el tiempo, los depósitos que le han sido confiados. El objetivo último es mantener su estabilidad y contribuir a la del propio sistema financiero. En este contexto, la gestión de riesgos adquiere una importancia capital, por ser el elemento clave para preservar y reforzar su ya sólida posición patrimonial.

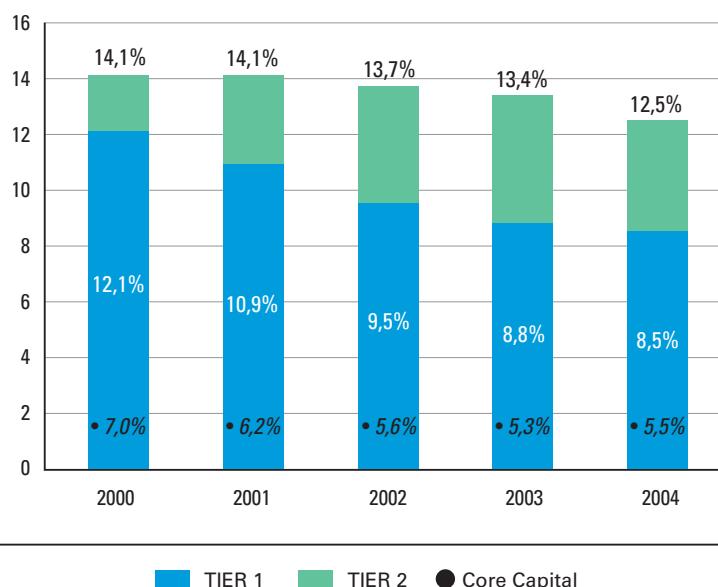
---

*Mantener a largo plazo la confianza que los clientes han depositado en "la Caixa" es un compromiso fundamental para la Entidad*

---

Una gestión del riesgo basada en la prudencia ha situado a "la Caixa" en una posición de privilegio en el sistema financiero en términos de riesgo de crédito, el riesgo más tradicional de una entidad bancaria. En este sentido, exhibe un grado de riesgo en niveles muy reducidos gracias a la gran diversificación de la inversión crediticia, a la no exposición en zonas geográficas de elevado riesgo, al valor de sus garantías complementarias y a las elevadas coberturas con provisiones. A finales del 2004, el ratio de morosidad del Grupo "la Caixa" era del 0,41%, con una cobertura del 402%. En el caso de "la Caixa"

## Coeficiente de solvencia del Grupo "la Caixa" (Ratio BIS)



la morosidad es todavía más baja, un 0,34%, y el ratio de cobertura de esta morosidad asciende al 464%.

Por otra parte, en un entorno cada vez más complejo y globalizado, junto al riesgo tradicional de crédito aparecen nuevos riesgos asociados al tipo de cambio, al tipo de interés, al precio, a la liquidez y al propio hecho de operar, que también deben de ser gestionados. En este contexto, en el 2003, "la Caixa" creó el Área de Gestión Global del Riesgo, con el objetivo de implementar una gestión integral de los riesgos y favorecer, desde una visión general, la asunción de un equilibrio óptimo entre los riesgos y la rentabilidad esperada, todo ello de acuerdo con los requerimientos organizativos del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea. En el Informe Anual del Grupo "la Caixa" se realiza un análisis detallado de los sistemas de gestión del riesgo implementados por la Entidad.

Asimismo, "la Caixa" dispone de una amplia base de capital y de gran calidad que contribuye a reforzar la confianza de los clientes, de los inversores y de la sociedad en general, en la medida en que permite continuar con una estrategia de crecimiento ren-

table y sólido. A 31 de diciembre de 2004, el ratio de solvencia del Grupo era de un 12,5%, el Tier 1 (recursos propios básicos o de primera categoría) un 8,5% y el *Core Capital*, un 5,5%. El excedente de recursos sobre los mínimos exigidos es de 4.495 millones de euros, un 4,5%.

### Respeto de la intimidad y buen uso de la información

El respeto de la intimidad y de los datos de carácter personal de sus clientes, empleados y proveedores es una realidad permanente y objetivo de mejora constante para "la Caixa", constituyendo además un concepto integrante básico de sus valores corporativos (calidad, responsabilidad y seguridad).

Por ello, cumple de la forma más rigurosa y exquisita posible con la legislación vigente en materia de intimidad, protección de datos de carácter personal y secreto bancario.

"la Caixa" ha adaptado con puntualidad sus procesos de recogida y tratamiento de datos de carácter personal así como de envío de comunicaciones comerciales por medios

electrónicos a las sucesivas modificaciones legales que se han ido produciendo.

Asimismo, mantiene inscritos en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad que contienen datos de carácter personal; dispone de un «Documento de Seguridad» de obligado cumplimiento para todo el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información, y ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido, según la naturaleza de los datos personales tratados y las circunstancias del tratamiento, con el objeto de evitar, en la medida de lo posible, y siempre según el estado de la tecnología, su alteración, perdida, tratamiento o acceso no autorizado.

“la Caixa” dispone además de diversas normas internas de regulación de actuaciones y operativas vinculadas a la intimidad, protección de datos y buen uso de la información; imparte formación en la materia a los nuevos empleados, y lleva a cabo de manera periódica acciones divulgativas y de formación dirigidas a toda su plantilla.

El seguimiento del adecuado cumplimiento de las respectivas normas legales se realiza a través de una Comisión de Seguimiento que es auxiliada por una Subcomisión.

Durante el año 2004 ha sido publicada una norma interna relativa al «Secreto Bancario, Intimidad, Protección de datos y Buen Uso de la Información».

## **Prevención del blanqueo de capitales**

Las cajas de ahorros, conscientes de que el tráfico de drogas, el terrorismo y la delincuencia organizada son unos de los principales problemas sociales de nuestro tiempo, y en solidaridad con la lucha que desarrollan las autoridades nacionales e internacionales, han manifestado su compromiso de prevenir la utilización de las entidades financieras

para el blanqueo de dinero proveniente del crimen organizado.

En cumplimiento de este compromiso, el Grupo “la Caixa” ha adoptado las medidas precisas para garantizar la perfecta identificación de los clientes, la máxima colaboración con las autoridades, la formación e información al personal sobre estas obligaciones y el establecimiento de sistemas de control interno para asegurar este compromiso.

Para velar por el cumplimiento de las obligaciones de prevención de blanqueo de capitales de origen criminal, el Grupo “la Caixa” dispone de un Órgano de Control Interno y Comunicación y, desde principios de 2002, de una Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales. Además, existe un representante de la Entidad ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales, adscrito al Banco de España.

De acuerdo con lo que establece la normativa interna, los empleados deben comunicar al Órgano de Control y Comunicación toda operativa significativa en la que exista indicio razonable de que pueda estar relacionada con el blanqueo de capitales. “la Caixa” dispone de un curso de formación para que los empleados reciban la información necesaria en lo concerniente a la prevención del blanqueo de capitales. Durante el año 2004 se realizaron 475 comunicaciones, de las que 191 fueron remitidas al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

## **Publicidad transparente y ética de los productos y servicios**

Toda la actividad publicitaria que emite “la Caixa” cumple estrictamente con la normativa que la regula. Cabe mencionar en particular, la norma que regula todas las formas de comunicación en el ejercicio de una actividad comercial o profesional y en la

cual se contemplan aspectos como la reproducción de billetes y monedas, imagen de las personas, uso infantil y publicidades lícitas e ilícitas. Asimismo, la Entidad cumple con la normativa relativa a las condiciones de información del tipo de interés, comisiones y obligaciones de información a los clientes.

---

***"la Caixa" asume compromisos adicionales de carácter ético en materia de publicidad a través de la adhesión a códigos voluntarios de carácter externo e interno***

---

Además, "la Caixa" asume compromisos adicionales de carácter ético en materia de publicidad a través de la adhesión a códigos voluntarios:

- Código general de conducta publicitaria de las instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones (INVERCO).
- Códigos de Conducta Autocontrol elaborados por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, de la cual "la Caixa" es miembro:
  - Código de Conducta Publicitaria, en funcionamiento desde 1996, basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (ICC International Code of Advertising Practice). Se basa en los principios de veracidad, legalidad, honestidad y lealtad de las comunicaciones comerciales y recoge las normas básicas de conducta que deberán ser respetadas en la actividad publicitaria, entre las cuales: interpretación de las expresiones publicitarias, publicidad comparativa, protección de la infancia y la adolescencia y la protección del medio ambiente.
  - Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva (Confianza on-

*line*). Abarca tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales en las transacciones comerciales con consumidores realizadas a través de Internet y otros medios electrónicos, sin olvidar la necesaria salvaguarda de la protección de datos personales.

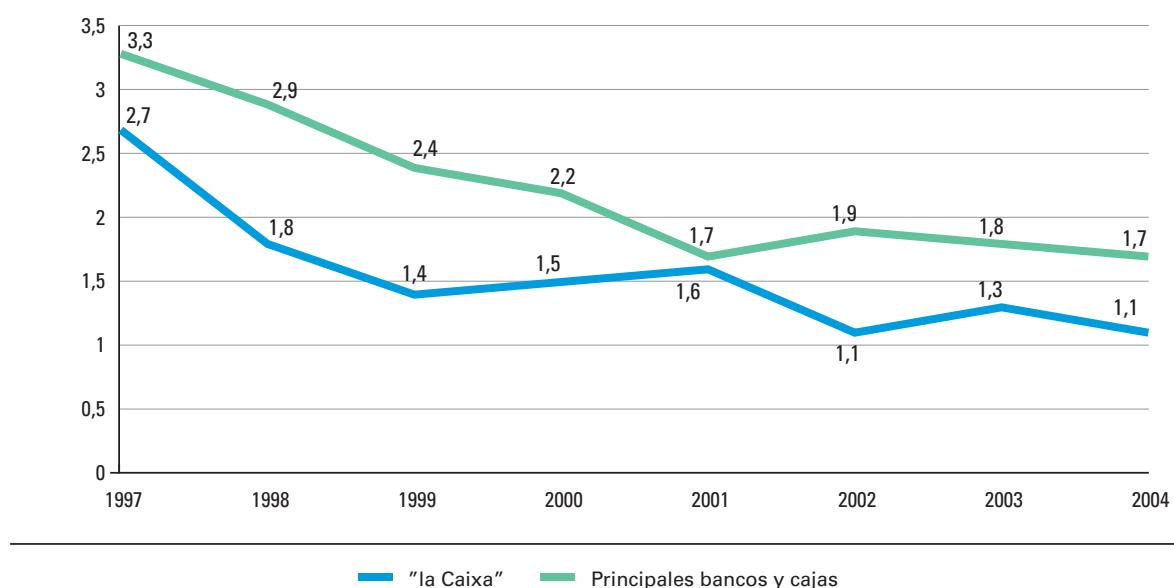
- Código Interno del Área de Servicios de Marketing y Publicidad de "la Caixa". A través de este código interno, "la Caixa" se compromete al estricto respeto de los derechos constitucionales y a evitar, por lo tanto, la comunicación de situaciones o actitudes de carácter difamatorio, violento, degradante o discriminatorio o que, de algún modo, transmitan un mensaje contrario a las buenas costumbres comúnmente aceptadas o atenten contra la dignidad de la persona, especialmente en lo que se refiere a la infancia, la juventud y la mujer. Asimismo, incide en el principio de igualdad entre hombre y mujer evitando la difusión de imágenes sexistas, en la protección de los derechos de imagen de las personas y de la propiedad intelectual e industrial y en una política de publicidad transparente que no lleve a engaño a los clientes en cuanto a los beneficios del contenido transmitido.

## **Seguridad en oficinas**

Las oficinas de "la Caixa" incorporan los elementos tecnológicamente más avanzados para velar por la seguridad de clientes y empleados y minimizar el riesgo de atraco o robo. Las bases de esta actuación son la disuasión, la prevención y las acciones correctoras.

En este sentido, todas las oficinas están dotadas de medios de registro de imágenes, ya sea por el método tradicional de video-grabación como por el más avanzado sistema de captación y transmisión de imágenes digitalizadas, que ya funciona en el 40% de la red. Además, la instalación de dispensadores

## Número de atracos por 100 oficinas



y recicladores automáticos de efectivo en la práctica totalidad de oficinas también actúa como un importante elemento disuasorio, ya que el dinero se encuentra dentro de estos dispositivos dotados de retardo en su apertura. Asimismo, "la Caixa" colabora ampliamente con las Fuerzas de Seguridad del Estado y

autonómicas en la identificación y esclarecimiento de los hechos delictivos.

Gracias a estas medidas, las oficinas de "la Caixa" pueden considerarse entre las más seguras del sector bancario español, tanto para los clientes como para los empleados.

## "la Caixa" y sus empleados

Calidad en la gestión de los recursos humanos con una organización flexible que permita desarrollar las expectativas y capacidades de la plantilla

El elemento básico que garantiza la excelencia en el servicio prestado a los clientes es la gran calidad del equipo humano de "la Caixa" que, con un elevado nivel de formación y de eficiencia, es el activo más valioso de la Entidad y el elemento diferenciador de la competencia.

La actuación de "la Caixa" en relación con la gestión de sus recursos humanos consiste en depositar plenamente su confianza en los empleados, siendo su respuesta un elevado grado de responsabilidad, profesionalidad e implicación. "la Caixa", siguiendo las directrices del Plan Estratégico del Grupo, quiere incrementar la calidad de esta gestión, identificando y formalizando las expectativas de sus empleados, manteniendo una plantilla adecuada, formada, eficiente y motivada, favoreciendo al máximo el desarrollo de las capacidades de todas las personas a lo largo del tiempo y desarrollando una organización flexible que se adapte a los retos del mercado.

Para ello, la Entidad está implementando medidas que, basadas en el principio de igualdad de oportunidades, estimulen la creatividad, la capacidad de iniciativa, la participación y la responsabilidad; promuevan una

formación universal y personalizada, y potencien el desarrollo profesional.

La confluencia de todos estos factores posibilitará que "la Caixa" siga siendo una marca comprometida con el servicio, en la medida en que son los empleados quienes transmiten los valores de la Entidad y por cuya mediación los clientes y la sociedad en general perciben la calidad de sus servicios.

### La plantilla de "la Caixa"

"la Caixa" cuenta con una plantilla de 21.720 empleados, que en los últimos dos años ha crecido en términos medios netos a un ritmo de 500 empleados por año. El 95% de la plantilla tiene contrato fijo, y un 5%, contrato temporal. Un 95% de estas personas pasan a contrato fijo después de su primer año en la Entidad. Del total de la plantilla, el 59% son hombres y el 41% mujeres. En el tramo de edad inferior a 35 años; estos porcentajes se invierten: el 41% son hombres y el 59% mujeres.

La edad media es de 39,2 años y la antigüedad media en "la Caixa", de 12,4 años.

### Los empleados de "la Caixa"

	2002	2003	2004
Número empleados	20.697	21.276	21.720
% hombres	63	62	59
% mujeres	37	38	41
Edad media de la plantilla	39,6	39,9	39,2
Promedio de años de antigüedad	12,7	13,1	12,4

Más del 75% de los empleados posee estudios universitarios. Por otra parte, a pesar de ser una empresa de ámbito nacional, "la Caixa" cuenta con personas de más de 35 nacionalidades distintas.

### *Más del 75% de los empleados de "la Caixa" posee estudios universitarios*

De acuerdo con la normativa vigente, "la Caixa" cumple con la cuota de reserva del 2% a favor de trabajadores discapacitados realizando aportaciones económicas a empresas que emplean y desarrollan proyectos destinados a este colectivo.

### Igualdad de oportunidades

"la Caixa" tiene como principio de actuación la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En los últimos 10 años, un 60% de las personas que se han incorporado a la Entidad son mujeres.

En el gráfico adjunto se observa el progreso de la mujer en el acceso a cargos direc-

tivos. En los últimos cinco años, el número de mujeres directivas se ha incrementado en un 73,1%, el de directoras de oficina, en un 81,3% y el de subdirectoras, en un 32,9%.

Durante el año 2004, se han producido 5.156 promociones a nivel interno. Un 53% han sido para los hombres y un 47% para las mujeres. Para poder analizar estos datos, hay que tener en cuenta que en la plantilla de "la Caixa" un 59% son hombres y un 41% mujeres.

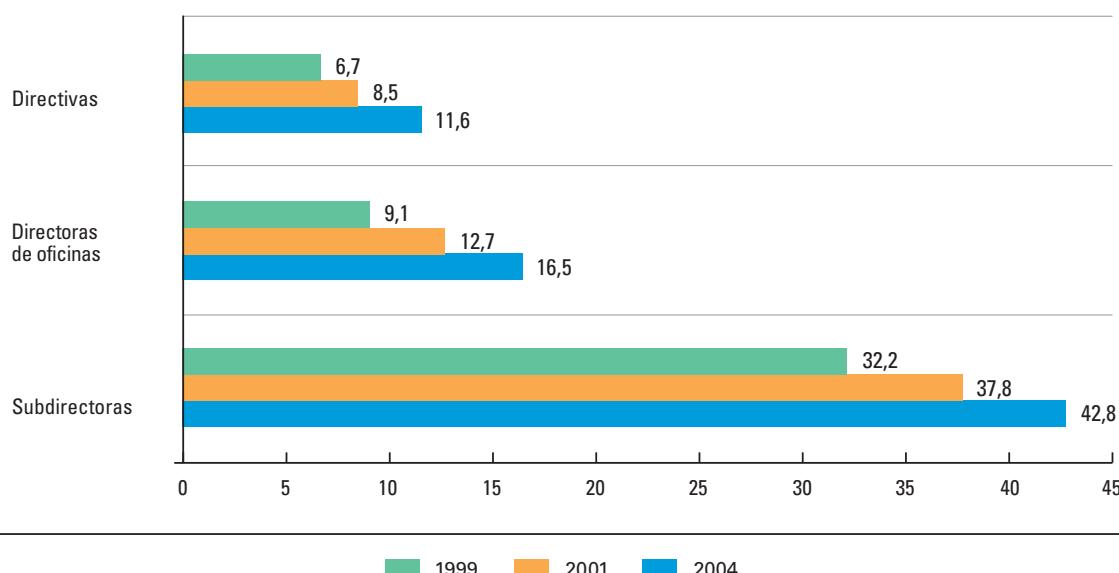
### Selección

En el 2004 se han incorporado a la Entidad 1.289 nuevos profesionales, todos ellos con titulación universitaria, como consecuencia del plan de expansión y el crecimiento del negocio de la red de oficinas.

La apuesta por las nuevas tecnologías, la utilización de nuevos canales y la ambición de "la Caixa" por ofrecer el mejor servicio a sus clientes suponen para el departamento de selección el reto de incorporar a los mejores profesionales, con gran capacidad de aprendizaje y un alto grado de motivación. A lo largo del año se han realizado presenta-

### Evolución de la mujer en los cargos directivos

En porcentaje



ciones en diversas universidades españolas para posicionar la imagen de "la Caixa" en el mercado laboral.

### *Los procesos de selección de "la Caixa" parten del principio de igualdad de oportunidades*

Los procesos de selección de "la Caixa" parten del principio de igualdad de oportunidades, para lo cual las vacantes son publicadas en la Intranet corporativa (en los casos de selección interna) o en Internet (para la selección externa); de esta forma, cualquier candidato que cumpla con las competencias requeridas puede acceder a los distintos procesos. Los criterios de selección están basados en la evaluación de las capacidades, la adecuación a las competencias corporativas y la identificación del potencial de desarrollo de los candidatos, aspecto este último muy importante, ya que la amplia mayoría de los mismos se incorpora a la Entidad con vocación de permanencia y de crecimiento profesional. Un reducido índice de rotación y las posibilidades reales de promoción (5.156 personas promocionadas en el año 2004) confirman la excelencia en la selección y el compromiso de la empresa con sus empleados para potenciar su desarrollo.

### **Plan de expansión de "la Caixa"**

AÑO	OFICINAS	INCREMENTO OFICINAS	TOTAL EMPLEADOS	NUEVOS EMPLEADOS
1990	2.296	-	11.780	-
1997	3.300	1.004	13.867	4.056
1998	3.691	391	15.635	1.956
1999	4.004	313	17.273	1.785
2000	4.229	225	18.494	1.638
2001	4.452	223	19.953	1.700
2002	4.557	105	20.697	951
2003	4.660	103	21.276	850
2004	4.763	103	21.720	1.289
<b>Total</b>		<b>2.467</b>		<b>14.225</b>

Tras su incorporación en "la Caixa", cada uno de los nuevos empleados es inscrito a un plan de formación de un año de duración. Tras los primeros seis meses, así como al cumplimiento del primer año, los nuevos empleados son valorados por sus jefes directos con el fin de asegurar la calidad del proceso de selección y de formación inicial.

### *La preparación y formación de los empleados es la principal ventaja competitiva de la entidad*

## **Formación**

Bajo la perspectiva de que los empleados son el activo más valioso de la Entidad y el elemento estratégico que puede diferenciarnos de la competencia, el área de Recursos Humanos de "la Caixa" coordina un plan de formación que incluye diversos programas que refuerzan los principios de innovación y mejora continua. Solamente con colaboradores bien formados se podrá responder a las expectativas de los clientes, consiguiendo una relación duradera con ellos, y alcanzar los principios de la calidad total. La preparación y formación de los empleados es la principal ventaja competitiva de la Entidad.

## La formación en "la Caixa"

	2004
Personas que han participado en actividades formativas	12.216
Porcentaje de empleados que han realizado formación	56,2
<i>Porcentaje de formación realizada en presencia</i>	42,5
<i>Porcentaje de formación realizada en entorno virtual</i>	57,5

En este sentido, hay que destacar el **programa para los nuevos empleados**, que tiene una especial relevancia en tanto que ya desde el primer día introduce a las personas recién incorporadas al aprendizaje y a la formación, como elementos clave para llegar a ofrecer una atención integral personalizada. Así, cada uno de los 1.289 nuevos empleados incorporados a lo largo de 2004 tienen programadas un total de 300 horas de formación. Estos programas fomentan los valores corporativos, inciden en el conocimiento de los sistemas operativos y de los productos financieros, y refuerzan las habilidades comerciales, de atención y calidad de servicio, todo ello con el objetivo de ofrecer un asesoramiento personalizado y de calidad.

La actividad de formación de los directivos y mandos de "la Caixa" se ha concentrado en las acciones de *management* y de dirección de personas. Entre ellas, destaca el **programa FOCUS** en el que, en las 20 ediciones realizadas, han intervenido 460 directivos tanto de la red territorial como de los servicios centrales, con el objetivo de compartir y reforzar las sinergias para afrontar con éxito el Plan Estratégico 2004-2006.

Todos los programas de formación de "la Caixa" se realizan a través de dos canales: el presencial, que a lo largo del 2004 ha supuesto un total de 281.603 horas, y el e-learning, a través de la plataforma **Virt@ula**, mediante el cual se han realizado más de 31.000 acciones formativas. Cabe destacar que el canal de Virt@ula se utiliza en la mayoría de los casos en las llamadas acciones mixtas, que combinan las sesiones prácticas

presenciales con el trabajo, individual o en grupo, a través de Internet. En 2004 se ha producido un avance significativo de la formación a partir de las acciones mixtas con Virt@ula. Durante el año 2004 se ha dado acceso a Virt@ula a todos los empleados de "la Caixa", que actualmente tienen acceso libre a 112 cursos de diversas áreas temáticas (ofimática, financiera...) y a 271 píldoras de formación, breves apartados sobre temas muy concretos.

---

*Los programas de formación de "la Caixa" se realizan a través de dos canales: el presencial, que a lo largo del 2004 ha supuesto un total de 281.603 horas, y el e-learning, a través de la plataforma Virt@ula*

---

Un aspecto a resaltar es la elevada contribución en todos los programas de formación de los formadores internos, los cuales al aumentar año tras año refuerzan todavía más la cultura de "la Caixa". A lo largo de todo el ejercicio han colaborado un total de 771 formadores internos. Entre ellos tienen una especial relevancia los 82 empleados que han intervenido desde el denominado **Proyecto Senior** y que han aportado su amplia experiencia de trabajo en oficinas para el diseño de materiales de formación.

Además de los programas internos, "la Caixa" ha mantenido acuerdos con 8 universidades

para que imparten **programas de posgrado de Dirección Bancaria**. En 2004 han seguido estos programas un total de 372 empleados de toda España.

Por otra parte, y con motivo del centenario de "la Caixa", durante el 2004 se ha facilitado a todos los empleados un ordenador portátil y un año de conexión gratuita a una línea ADSL con el fin de formar y desarrollar a los empleados en las nuevas tecnologías.

## Desarrollo profesional

La diferencia competitiva de "la Caixa" se basa en la capacidad profesional de sus empleados. Por este motivo, el Plan Estratégico del Grupo contempla entre sus programas la contribución al desarrollo de la carrera profesional. El **Programa de Desarrollo Profesional** (PDP) es la herramienta *online* a través de la que los empleados de "la Caixa" analizan sus conocimientos, capacidades y expectativas de futuro. El PDP ayuda a localizar las necesidades de formación, actitudes y capacidades de los empleados y poner en marcha planes de desarrollo y formación asociados. El sistema se centra en una autovaloración por parte del empleado y una posterior entrevista de contraste con su nivel superior.

El programa de **Asesores de Servicios Financieros** es el programa de desarrollo profesional para los empleados de la red, en el cual durante el año 2004 han participado 2.252 empleados. Este programa, que se inicia con un proyecto comercial propio enmarcado en los retos de la oficina, implica poner en práctica hábitos sistemáticos de gestión comercial con el fin de gestionar con autonomía una cartera de clientes. A lo largo de las cinco fases de que se compone el programa, el empleado recibe formación especializada sobre mercados financieros, el manejo de las herramientas de planificación comercial y el entrenamiento para el desarrollo de las habilidades comerciales.

## Comunicación interna

"la Caixa" dispone de varios canales de comunicación que facilitan el acceso a la información a todos sus empleados. Estos canales constituyen también una herramienta importante para conocer las necesidades y expectativas de los empleados aportando, en la mayoría de los casos, un componente participativo.

*Los canales de comunicación interna constituyen una herramienta importante para conocer las necesidades y expectativas de los empleados aportando, en la mayoría de los casos, un componente participativo*

Debido a la amplia cobertura geográfica de "la Caixa", presente en prácticamente todo el territorio español, la **Intranet** constituye la principal herramienta de comunicación. A través de ella, los empleados están informados de las cuestiones más relevantes de la Entidad y su Grupo y, simultáneamente, pueden realizar sugerencias y participar en los distintos foros disponibles. Además, las áreas y delegaciones generales disponen de su propia página web en la que incluyen información de interés concreto para cada uno de sus colectivos. En este sentido, a través de la web de Recursos Humanos los empleados disponen de un amplio abanico de información y de la posibilidad de gestionar ciertos trámites laborales. A través de este canal, durante el segundo semestre de 2004 se han realizado más de 500.000 consultas sobre temas de recursos humanos. El Call Center de empleados ha recibido, durante todo el 2004, 52.000 llamadas.

Por otro lado, y en línea con la apuesta por la innovación realizada por "la Caixa", se ha puesto en marcha el llamado **canal Innova**, un programa de difusión de la innovación accesible a través de la Intranet y que sirve como elemento aglutinador de las iniciativas innovadoras de los empleados. El programa, que se inició en abril de 2004, ya ha recibido la visita de más de 8.894 empleados de 4.054 centros de trabajo distintos.



En estos meses, el canal Innova ha recibido más de 1.000 participaciones de los empleados, que se han traducido en nuevas propuestas de negocio que ya se están implantando, así como en diferentes pruebas piloto para evaluar las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología. El reto que la Organización se había fijado para el 2004 es que el 80% de las oficinas conociesen el programa y sus propuestas. El resultado, a 31 de diciembre de 2004, era del 83%.

---

*A lo largo de 2004, el Director General ha realizado reuniones con empleados de 335 oficinas*

---

Otra de las formas de conocer las expectativas e intereses de la plantilla y fomentar su participación son las **visitas del Director General** a los centros de trabajo de la Entidad. El objetivo de estas reuniones es conocer mejor las oficinas, conversar con los empleados y analizar sus sugerencias. En ellas, los empleados, que son quienes día a día tratan y escuchan al cliente, pueden aportar ideas e iniciativas para mejorar la calidad, la atención ofrecida y los procedimientos operativos. A lo largo del año se han realizado reuniones con empleados de 335 oficinas, que han aportado 486 propuestas de mejora.

La comunicación corporativa se complementa con la edición mensual de una **revista interna** donde se informa, entre otros temas, de las iniciativas de las oficinas y de las soluciones que éstas aplican para dar respuesta a los problemas más habituales que se presentan en la operativa diaria, de las campañas comerciales, de los cambios habidos en la Organización, y de las principales actividades de la Obra Social. Adicionalmente, cada trimestre incluye dos páginas de noticias originadas en cada una de las Delegaciones Generales, con el fin de conseguir, por esta vía, dar una información amplia al conjunto de la plantilla. «La Revista» está realizada por un equipo de profesionales, todos ellos periodistas.

## Relaciones laborales

La negociación colectiva, eje de las relaciones laborales en "la Caixa", se desarrolla en un doble ámbito. Por un lado, en el marco del Convenio Colectivo del Sector de Cajas de Ahorro (al cual pertenece "la Caixa") y, por otro, a través de una serie de acuerdos de empresa firmados entre la Dirección y los sindicatos de la Entidad, que mejoran las condiciones del Convenio.

Además, tanto en el entorno del Convenio como en el seno de la Entidad existen varias comisiones paritarias empresa-sindicatos que tratan periódica y conjuntamente temas de gran importancia para los empleados. Destacan: la Comisión Mixta de Carrera y Salarios, la Comisión de Control del Plan de Pensiones, el Comité Único de Salud y Seguridad Laboral y la Comisión de Formación, entre otras.

Actualmente seis organizaciones sindicales cuentan con presencia en alguno de los 42 Comités de Empresa (la mayoría de ámbito provincial): CCOO (Comisiones Obreras), SECPB (Sindicat d'Empleats Caixa Pensions de Barcelona), UGT (Unión General

## Representación sindical en los Comités de Empresa

DICIEMBRE DE 2004	%	DELEGADOS
CCOO	50,75	237
SECPB	33,83	158
UGT	10,28	48
FEC	2,36	11
SIB	2,14	10
ASI	0,64	3

de Trabajadores), FEC (Federació Estalvi Catalunya), SIB (Sindicat Independent Balears) y ASI (Alternativa Sindical Independiente). El porcentaje de representatividad de cada uno de ellos en los comités está establecido en función de los resultados de las elecciones electorales y el número de delegados obtenidos en los mismos. El cuadro adjunto muestra la representatividad a diciembre de 2004.

Junto a esta representación, los sindicatos cuentan además con presencia en los diversos órganos de gobierno de la Entidad. Así, éstos cuentan actualmente con:

- 20 representantes en la Asamblea General.
- 3 representantes en el Consejo de Administración.
- 1 representante en la Comisión de Control.
- 1 representante en la Comisión Ejecutiva.
- 1 representante en la Comisión de Obras Sociales.
- 1 representante en la Comisión de Inversiones.
- 3 representantes en el Patronato de la Fundación "la Caixa".

## Política retributiva

Desde el año 2001 se ha potenciado el papel de la retribución variable en la masa salarial, incrementando el peso de esta retribución. Para este fin se ha implantado y consolidado un sistema de bonus en toda la red de negocio, cuyas características básicas son:

- Todos los empleados pueden percibir bonus.
- Se premia la contribución del equipo.
- Reglas de juego claras y fijadas de antemano.
- Combina factores cuantitativos y cualitativos.
- Gestionado por los responsables directos de la línea.

Con este modelo se consigue vincular la retribución a las contribuciones que hacen los empleados a las estrategias de negocio.

## Servicios y beneficios para empleados

En "la Caixa", los beneficios sociales son un complemento a la retribución salarial de gran importancia. En este sentido, además de las coberturas sociales que vienen establecidas legalmente (por ejemplo, la seguridad social), los empleados de "la Caixa" disfrutan de un conjunto muy notable de beneficios sociales en la empresa.

**Plan de pensiones.** Ofrece una prestación a partir de la jubilación y cobertura de riesgo en activo ( invalidez, defunción, viudedad, orfandad). Este plan es totalmente gratuito para el empleado.

**Póliza sanitaria gratuita.** Todos los empleados disponen de una póliza sanitaria gratuita de primer nivel. Además, existe la posibilidad de que los familiares directos puedan

beneficiarse de las mismas condiciones a un precio muy ventajoso.

---

***En "la Caixa", los beneficios sociales son un complemento a la retribución salarial de gran importancia***

---

**Ayudas económicas de estudios.** Se ayuda a todos los empleados en sus estudios universitarios hasta el 90% del importe de la matrícula. En el año 2004 se han beneficiado de esta ayuda un total de 1.257 empleados.

**Ayudas económicas de estudios de los hijos.** Se compensa a los empleados por los estudios de sus hijos (hasta los 25 años). A finales de 2004, se beneficiaban de esta ayuda un total de 19.816 empleados.

**Ayuda por hijo.** Por el nacimiento de cada hijo se compensa al empleado con una gratificación económica. La nómina mensual de los empleados se complementa con un 5% hasta los 21 años del hijo.

**Préstamos sociales.** Para el acceso a la vivienda, a partir del segundo año de contrato, y préstamos personales para atenciones diversas, ambos con importantes ventajas en el tipo de interés. A 31 de diciembre de 2004 se beneficiaban un total de 15.237 y 9.028 empleados, respectivamente.

**Mejoras económicas.** Complemento hasta el 100% del salario real, de las prestaciones económicas de la Seguridad Social, derivadas de situaciones de incapacidad laboral transitoria.

**Ayuda por defunción.** En el caso de defunción de un familiar en primer grado, se facilita una ayuda por los gastos incurridos.

**Gratificación por antigüedad.** Como premio a la fidelidad se establece una gratificación a los 25 y 35 años de servicio. En el año 2004 se han beneficiado de esta ayuda un total de 773 empleados.

**Otras condiciones financieras.** Bonificaciones del tipo de interés en dos cuentas corrientes. Límites y condiciones especiales en las tarjetas de crédito. No se cobran comisiones ni gastos por los servicios que puedan tener como clientes de "la Caixa", para operativa ordinaria y habitual.

**E-mail gratuito.** Todos los empleados disponen de un e-mail gratuito para su uso personal.

**Asociación del Personal.** Los empleados tienen la opción de darse de alta en esta Asociación para poder utilizar sus servicios: actividades deportivas, recreativas, mutua médica y ofertas para la compra de diversos artículos. La Asociación publica un boletín mensual con artículos de opinión e información de las actividades deportivas y otras.

## **Prevención de riesgos laborales**

"la Caixa", consciente de que trabajo y salud son dos conceptos interrelacionados, mantiene un claro compromiso con la prevención de riesgos laborales, garantizando los mejores niveles de seguridad y salud en el trabajo, e informando y formando a todos los empleados en cuanto a los riesgos existentes y a las medidas preventivas aplicables a su puesto de trabajo.

En este sentido, y en cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, y disposiciones que la desarrollan, "la Caixa" dispone de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales auditado por una empresa externa especializada, con informe favorable emitido el 9 de octubre de 2002 que, aunque es legalmente vigente para un período de cinco años, la Entidad valida con carácter anual. Asimismo, en julio de 1997 fue constituido el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, formado por representantes de la Entidad y de sus trabajadores. En julio de 2004, y de acuerdo con la Ley 54/2003 que modificó la ley anterior, ha creado el Comité

## Servicio de vigilancia de la salud

	<b>2004</b>
Visitas a los servicios médicos (número)	4.206
Absentismo laboral (días)	164.912
<i>Por incapacidad temporal</i>	161.127
<i>Por accidentes de trabajo</i>	3.785
Accidentes laborales (número)	111
Incidentes laborales (número)	49

de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.

"la Caixa" ha adoptado un modelo mixto para organizar los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades en el ámbito de la prevención de riesgos: está adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros, y tiene contratado un servicio de prevención ajeno, a través de la Mutua Universal, con la cual se han concertado las especialidades de Seguridad y Vigilancia de la Salud. En este sentido y con carácter voluntario, todos los empleados que lo soliciten tienen a su disposición un servicio de vigilancia periódica de su estado de salud. A lo largo de 2004, se han realizado 4.206 visitas a los servicios médicos.

Durante el año 2004, y de acuerdo con la política de prevención de riesgos laborales de la Entidad, se han desarrollado una serie de medidas de las que hay que destacar las siguientes:

- Adecuación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales a la norma OHSAS 18001.
- Sustitución de 22.000 pantallas de ordenador, dentro de un plan bianual que finalizó este año, por pantallas planas.
- Mejora de la señalización en 460 oficinas, de la iluminación en 565 y sustitución de puertas de entrada en 216 oficinas.

- Campaña piloto de deshabituación del tabaco en los servicios centrales en Barcelona, iniciada en diciembre de 2003.
- Formación específica para empleados en caso de emergencia y formación adicional para los designados responsables en estos casos.
- Publicación de nuevos cursos de formación en materias específicas.

---

**En el 2004, "la Caixa" ha adecuado el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales a la norma OHSAS 18001**

---

Precisamente, en cuanto a la formación e información de los trabajadores, la Intranet corporativa ofrece un contenido específico sobre Prevención de Riesgos Laborales, con recomendaciones en cuanto a las medidas de actuación preventiva en el puesto de trabajo, medidas de emergencia y guía de primeros auxilios. Además, este curso forma parte de la formación específica para los nuevos empleados que se incorporan a la Organización.

## **"la Caixa" y la sociedad**

---

**Compromiso con el desarrollo económico y social del territorio donde opera. Complementar la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad con una gestión eficiente de los recursos**

Desde sus orígenes, "la Caixa" se ha caracterizado por su fuerte compromiso social y por su vocación de servicio y trabajo en favor del interés general, habiendo realizado una gran aportación en términos de cohesión económica y social. Prueba fehaciente de ello es que "la Caixa", creada como fórmula para devolver la paz social perdida tras la huelga general de 1902, ha sido precursora y promotora en España de la previsión social, uno de los pilares básicos de la sociedad del bienestar actual y pieza fundamental para garantizar la estabilidad económica y social de un país.

---

***Desde sus orígenes, "la Caixa" se ha caracterizado por su fuerte compromiso social y por su vocación de servicio y trabajo en favor del interés general***

---

A lo largo de su trayectoria, esta vocación de servicio popular se ha mantenido y consolidado, no sólo mediante una creciente aportación a su Obra Social sino también a través de su actividad financiera, con la que ha contribuido a evitar la exclusión financiera y a promover el desarrollo económico y social del territorio donde opera. El programa de microcréditos, el soporte a la actividad emprendedora en proyectos innovadores y el fomento de la vivienda asequible son actividades iniciadas en el 2004 y que suponen un paso más en la voluntad de "la Caixa" de

reforzar el espíritu social presente desde sus orígenes fundacionales.

Favorecer la integración y el desarrollo socioeconómico a través de su actividad financiera y contribuir a la cobertura de necesidades básicas son pues los ejes básicos del compromiso de "la Caixa" con la sociedad, ejes por otra parte fuertemente interconectados.

### **Integración financiera y desarrollo socioeconómico**

#### **Evitar la exclusión financiera**

Con su actividad, "la Caixa" contribuye a evitar la exclusión financiera en nuestro país desde un doble punto de vista. Por un lado, su fuerte penetración territorial, reforzada en los últimos años con un plan de expansión que ha convertido a "la Caixa" en la entidad de crédito española con la red de oficinas más amplia, favorece la accesibilidad financiera. Desde 1997, "la Caixa" ha abierto más de 1.400 oficinas y ha incorporado más de 10.000 nuevos empleados, lo que la convierte en una de las empresas españolas más importantes en términos de generación de empleo. "la Caixa" está presente en el 85% de los municipios de más de mil habitantes en Cataluña y Baleares y en el 38% en la zona de expansión.

Por otra parte, "la Caixa" contribuye a la integración financiera de aquellos segmentos de población con dificultades para acceder a los servicios bancarios. Con este fin, ha desarrollado productos y servicios, financie-

ros y no financieros, adaptados a las circunstancias, necesidades y carencias específicas de estos colectivos, en condiciones preferentes a las habituales del mercado. Destaca la creación, en el 2004, de la **Libreta Básica**, una libreta de ahorro a la vista que tiene por finalidad facilitar el acceso a los servicios bancarios de primera necesidad a aquellas personas sin recursos suficientes o en situación económica y social extremas, que puedan situarse al límite de la exclusión financiera. La Libreta Básica, la primera de este tipo en España, está exenta de comisiones de mantenimiento, administración y domiciliación de servicios básicos (gas, agua, electricidad, teléfono, colegios y tributos). Los clientes de la nueva libreta pueden solicitar también una tarjeta financiera gratuita para realizar reintegros a través de los cajeros automáticos y pagos a débito en los comercios. A finales de 2004, se gestionaban 3 millones de euros depositados en más de 3.000 libretas de este tipo.

La Entidad también otorga una atención especial a las personas mayores y a los jóve-

nes, por quienes ya viene mostrando una consideración preferente desde sus orígenes. Asimismo, en los últimos años, y dada la trascendencia del fenómeno inmigratorio en España, el colectivo de nuevos residentes procedentes de países en vías de desarrollo está siendo objeto de una atención especial por parte de la Entidad.

#### • Personas mayores

El firme compromiso de "la Caixa" con las personas mayores se remonta al momento de su creación, puesto que una de las motivaciones de sus fundadores fue velar por este colectivo, siendo pionera en la introducción de instrumentos de previsión social como las pensiones para la vejez cuando todavía no existía este tipo de prestación social en España. Con el paso del tiempo este compromiso no ha hecho sino reafirmarse, lo cual se refleja en una amplia gama de productos y servicios específicos y en actuaciones orientadas a mejorar su situación y calidad de vida. Y todo ello en un contexto de envejecimiento de la población española.

### Distribución geográfica de la red de oficinas de "la Caixa" en España

A 31 de diciembre de 2004



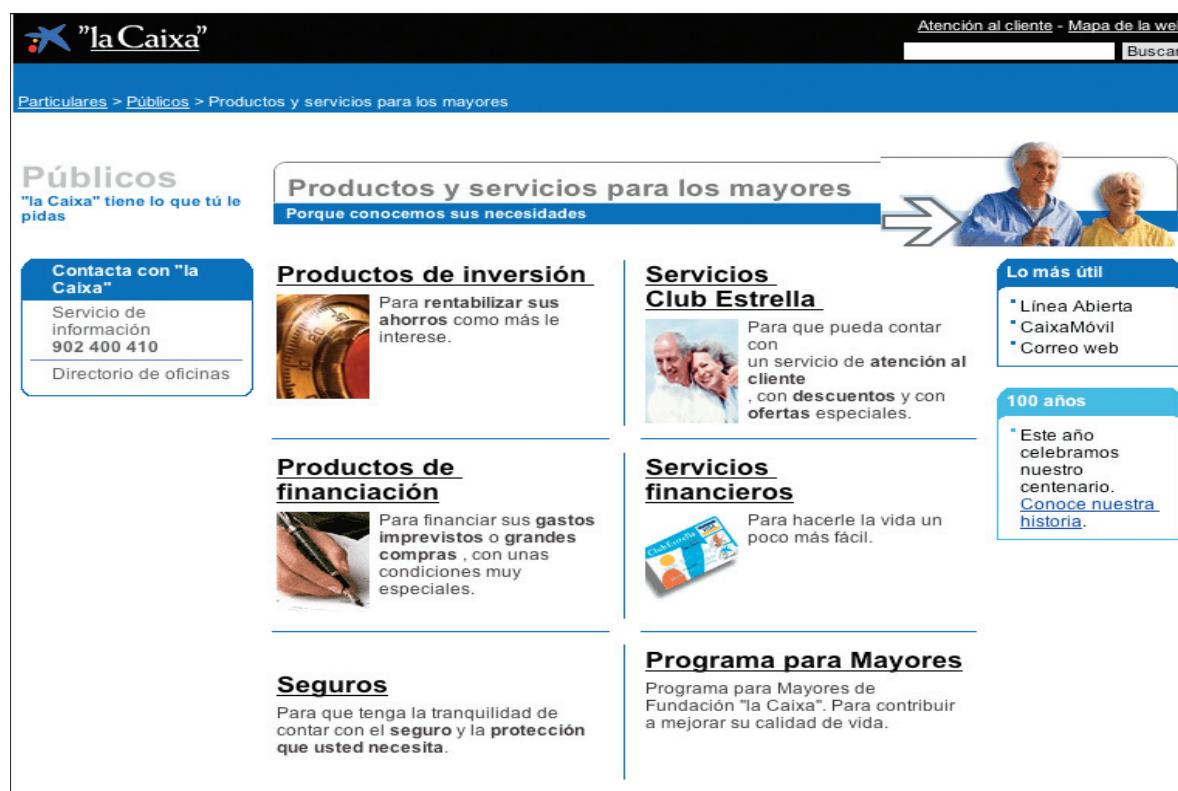
"la Caixa" ha sido pionera en el desarrollo de un **Programa Club Estrella, productos para mayores**, en el cual el segmento de la tercera edad puede beneficiarse de ventajas financieras, como el anticipo del cobro de la pensión, de tarjetas que incorporan descuentos en billetes de tren, de préstamos en condiciones ventajosas y trámites de la jubilación de forma rápida y sencilla, entre otras. Adicionalmente, les da la posibilidad de aprovecharse de ofertas en productos de consumo, en viajes y espectáculos. De las principales novedades del Club, así como de las actividades organizadas específicamente para ellos y de las distintas promociones, son puntualmente informados a través de la publicación InfoClub, que reciben en su domicilio con una periodicidad bimensual.

"la Caixa" atiende otras necesidades específicas de las personas mayores, como las relativas al acceso a la vivienda. En este sentido, la Entidad está promoviendo un parque de viviendas de alquiler a precios asequibles para determinados segmentos de la población que

tienen dificultad a la hora de acceder a una vivienda, entre ellos las personas mayores. Asimismo, la Entidad tiene una presencia muy activa en los planes de vivienda social para este colectivo promovidos por las administraciones públicas centrales y autonómicas.

Por otra parte, a través del **Programa Club Estrella de la Obra Social de "la Caixa"** se ofrece a las personas mayores una serie de actividades que pretenden impulsar el papel activo de este colectivo en la sociedad, fomentar las relaciones intergeneracionales y participativas aprovechando su valiosa experiencia y acercarles a las nuevas tecnologías. Talleres de radio, de pintura, de fotografía, de historia, cursos de informática e Internet, conferencias sobre medio ambiente o salud son algunas de las actividades pensadas exclusivamente para este colectivo.

También pensando en el bienestar de las personas mayores, "la Caixa" ha firmado dos acuerdos independientes con los Departamentos de Bienestar Social de la Generalitat



The screenshot shows the "la Caixa" website's "Productos y servicios para los mayores" (Products and services for seniors) section. The top navigation bar includes links for "Atención al cliente - Mapa de la web" and "Buscar". The main heading is "Productos y servicios para los mayores" with the subtitle "Porque conocemos sus necesidades". Below this, there are several service descriptions:

- Productos de inversión**: "Para rentabilizar sus ahorros como más le interese." (Image: A gold coin).
- Servicios Club Estrella**: "Para que pueda contar con un servicio de atención al cliente, con descuentos y con ofertas especiales." (Image: Two elderly people smiling).
- Lo más útil**: A list including "Línea Abierta", "CaixaMóvil", and "Correo web".
- 100 años**: "Este año celebramos nuestro centenario. Conoce nuestra historia."
- Productos de financiación**: "Para financiar sus gastos imprevistos o grandes compras, con unas condiciones muy especiales." (Image: A hand writing on a document).
- Servicios financieros**: "Para hacerle la vida un poco más fácil." (Image: A bank card).
- Seguros**: "Para que tenga la tranquilidad de contar con el seguro y la protección que usted necesita."
- Programa para Mayores**: "Programa para Mayores de Fundación "la Caixa". Para contribuir a mejorar su calidad de vida."

de Catalunya, por un lado, y de la Comunidad Valenciana, por otro, para promover la creación de plazas geriátricas.

#### • Jóvenes

"la Caixa" también presta especial atención al colectivo de jóvenes, especialmente en todos aquellos aspectos relacionados con su formación y el acceso al mercado laboral y a la vivienda. Desde 1997, la Entidad cuenta con un programa específico para este colectivo, que a partir del 2005 pasa a denominarse «LKXA», que ofrece productos y servicios tanto de carácter financiero como no financiero.

---

*"la Caixa" presta especial atención a los jóvenes, especialmente en todos aquellos aspectos relacionados con su formación y el acceso al mercado laboral y a la vivienda*

---

Facilitar el acceso a la educación universitaria se ha convertido en una de las prioridades de la Entidad. Con esta finalidad, en el 2004 "la Caixa" ha creado dos nuevas modalidades de crédito: el CrediEstudios, para financiar la carrera universitaria, y el CrediEstudios Posgrado, cuya finalidad es la financiación de un master, un doctorado o cualquier otra formación reconocida como de posgrado. Ambos productos se instrumentan como créditos *revolving* con garantía personal, a un plazo máximo de 6 años, con lo cual se da solución a la necesidad de financiación continuada a lo largo de los estudios.

Asimismo, la Entidad mantiene convenios de colaboración con más de 30 centros universitarios de todo el país. Estos acuerdos ofrecen financiación para costear los estudios, existiendo además la posibilidad, en algunos casos, de obtener durante el curso lectivo o mientras dure la formación académica, un crédito sueldo. Adicionalmente,

cabe destacar la línea de colaboración destinada a financiar a emprendedores procedentes de universidades asociadas al portal Emprendedor XXI ([www.emprendedorxxi.es](http://www.emprendedorxxi.es)).

Otros productos específicos para el colectivo de jóvenes son los préstamos cuyo objeto es facilitar la instalación de nuevos profesionales en el mundo laboral y la adquisición de equipos informáticos.

El acceso a la vivienda es otra de las necesidades básicas de los jóvenes que "la Caixa" atiende con productos específicos como la Hipoteca Joven, que solventa el problema de la financiación al adquirir un piso, o mediante la concesión de avales para facilitar a los jóvenes el acceso a pisos de alquiler. Asimismo, la Entidad está desarrollando un proyecto de parque de viviendas en régimen de alquiler a precios asequibles, dirigido, entre otros colectivos, a los jóvenes de menos de 35 años.

La filosofía de la Entidad es acercarse a los jóvenes desde todos los ángulos posibles, utilizando las nuevas tecnologías, en especial Internet y el teléfono móvil. En este contexto, la Entidad proporciona información útil sobre todos los productos y servicios, financieros y no financieros, que puedan resultar de especial interés a este colectivo, a través de una página específica, [www.lkxa.com](http://www.lkxa.com).

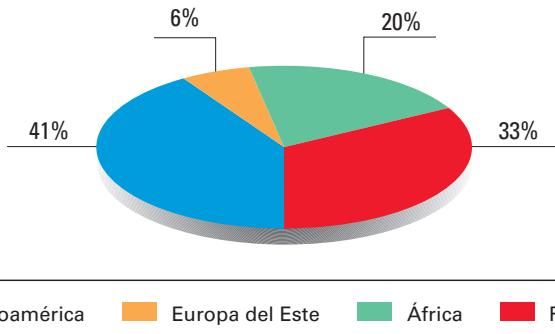
#### • Nuevos residentes de países en vías de desarrollo

La creciente presencia de nuevos residentes de países en vías de desarrollo en nuestro país es un fenómeno de gran relevancia que está ofreciendo a las entidades financieras en general y, en particular, a "la Caixa", una nueva oportunidad de negocio con un elevado contenido social. En la actualidad, cerca del 5,2% de los clientes particulares de "la Caixa" proceden de países en vías de desarrollo y uno de cada cinco nuevos clientes pertenece a este colectivo.

Este colectivo normalmente emigra por motivos económicos, y constituye la principal

## Clientes de países en vías de desarrollo

Distribución a 31 de diciembre de 2004



fuente de ingresos para sus familias en su país de origen. Esto supone que, de canalizarse y asignarse eficientemente estos recursos, los emigrantes se pueden convertir en uno de los principales motores de desarrollo económico de esas economías. Por lo tanto, promoviendo iniciativas en pro de la integración financiera de estos nuevos residentes, "la Caixa" aporta valor añadido tanto a la sociedad española como a los países de origen.

Desde el primer momento, "la Caixa" ha optado por una estrategia encaminada a integrar a los inmigrantes en nuestro sistema financiero, no haciendo ningún tipo de distinción con los clientes de otras nacionalidades, y poniendo a su disposición una gama de productos y servicios para atender sus necesidades y circunstancias específicas, siempre bajo su firme compromiso con la calidad. Para conseguir esta integración, "la Caixa" colabora estrechamente con los principales agentes sociales, organismos y asociaciones de inmigrantes, a través de los cuales realiza labores informativas y detecta sus necesidades.

Así, desde 2002, la Entidad dispone de un programa dirigido a residentes extranjeros con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y no financieras que estimule el abandono de prácticas parabancarias, facilite su integración, evite su exclusión financiera y promue-

va, simultáneamente, el desarrollo y la bancarización de sus países de origen, que en general presentan ratios de penetración bancaria reducidos.

*Promoviendo iniciativas en pro de la integración financiera de estos nuevos residentes, "la Caixa" aporta valor añadido tanto a la sociedad española como a los países de origen*

Una de las principales necesidades de los residentes extranjeros es el **envío de dinero a sus familias en sus respectivos países de origen**. Con el objetivo de facilitar estas transferencias, "la Caixa" ha firmado acuerdos de colaboración con entidades financieras de varios países (Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, República Dominicana, Senegal, Filipinas, Marruecos, Rumanía, Bulgaria y Rusia) y está trabajando para ampliar el número de acuerdos con otros países. Asimismo, ha firmado compromisos con diferentes organismos multilaterales, como por ejemplo el BID, Banco Interamericano de Desarrollo, con el fin de trabajar conjuntamente para reducir el coste de estas remesas. En el 2004, "la Caixa" ha realizado más de 506.000 remesas, un 72% más que en 2003, con una cuota del 5%, en un mercado copado por los locutorios.

"la Caixa" tiene dos modalidades de tarjeta específicas para este colectivo: la **International Transfer**, introducida a finales del 2002 y la primera que permite realizar transferencias internacionales a través de los 6.922 cajeros automáticos de la Entidad, y la **Visa Giros**, una tarjeta de prepago, lanzada en marzo de 2004, con la que se pueden cobrar las remesas enviadas desde España. Para el lanzamiento de esta segunda modalidad, cuya característica principal es que la tarjeta la tiene el beneficiario de la transferencia, "la Caixa" ha firmado un acuerdo con tres bancos de Ecuador, Perú y Colombia. A finales de 2004, estaban en circulación 44.417 tarjetas de alguna de estas modalidades.

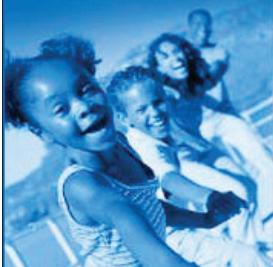
*"la Caixa" trabaja conjuntamente con el Banco Interamericano de Desarrollo para reducir el coste del envío de remesas de dinero*

Paralelamente, para apoyar la operativa de envío de dinero, "la Caixa" ha constituido un sistema de **Call Centers**. A través de este servicio, el ordenante puede conocer, desde el Call Center en España, el estado de la transferencia, pudiendo además enviar un mensaje personal a sus familiares que será remitido al beneficiario a través de otro Call Center en el país de destino.

La «**Hipoteca Básica**» constituye otro producto diseñado específicamente para este colectivo. Lanzada en el último trimestre de 2004, la «Hipoteca Básica» facilita el acceso a la vivienda a los nuevos residentes, financiando hasta el 100% del valor de la tasación de los inmuebles. Otro producto destacado es el seguro «**SegurCaixa Repatriación**», que palía las dificultades con las que se encuentran los inmigrantes ante el deseo de ser enterrados en su lugar de origen, y que incluye cobertura de la repatriación en caso de fallecimiento en cualquier país del ámbito de la Unión Europea. A finales de 2004, "la Caixa" ofrecía cobertura a más de 22.000 clientes.



Actualidad  
Región a región  
Guía Legal  
Vivienda  
Educación  
Salud  
Empleo  
Finanzas  
Ocio  
Entidades  
Foros



## Actualidad

**Foro Intégrate XXI: 'Niña de tres años necesita ayuda'** (16/02/2005)  
Médicos Solidarios se ha puesto en contacto con Intégrate XXI para ayudar en el caso.  
**Guía práctica para la regularización de extranjeros 'sin papeles'** (16/02/2005)  
Las diversas administraciones implicadas en la regularización de trabajadores inmigrantes engrasan sus piezas para evitar un proceso caótico.

## Guía legal

Requisitos, trámites y documentación necesaria para extranjeros que desean residir, trabajar o estudiar en España.

### Agenda de Actividades

Agenda diaria de actividades lúdicas y culturales



Cataluña | Cursos y Seminarios Multicultura e Imagen  
17/02/2005



Cataluña | Conferencia Músicas de Asia: Tablas (India)  
17/02/2005

## Acceso guiado

Un primer contacto con Intégrate XXI. Accede de forma rápida a la información que te interesa.

intégrate  
XXI

¿Quiénes Somos?

la,bla,bla,  
foros,bla  
la,bla,bla,  
bla,foros,k  
la bla bla

Desde  
mi país

todos.es  
en internet

La Entidad también está potenciando la concesión de microcréditos a este colectivo para favorecer sus iniciativas empresariales: el 20% de los microcréditos concedidos en el 2004 han tenido a inmigrantes por destinatarios. Asimismo, "la Caixa" proporciona servicios de naturaleza no financiera, como puede ser la compra de minutos de telefonía de las compañías Amigophone y Telefónica en sus cajeros, ofreciendo una alternativa a las tarjetas telefónicas de prepago que se comercializan en quioscos y locutorios. Por otra parte, a través de su Obra Social, "la Caixa" también realiza actuaciones específicas a favor de la integración de este colectivo.

Esta amplia y competitiva oferta de productos y servicios, financieros y no financieros, está al alcance de los nuevos residentes a través de las oficinas, en las que encuentran un apoyo adicional gracias al diálogo, o bien a través de un portal específico en Internet. Asimismo, los folletos de bienvenida y la guía de financiación de la vivienda están preparados en varias lenguas y los contratos son multidioma.

El esfuerzo de "la Caixa" para facilitar la integración económica y social de la población inmigrante se ha puesto de nuevo de manifiesto con el lanzamiento, en diciembre de 2004, del portal Intégrate XXI ([www.integratexxi.com](http://www.integratexxi.com)).

*Casi el 20%  
de los microcréditos  
concedidos en el 2004 han  
tenido a inmigrantes por  
destinatarios*

El portal ofrece información y recursos de utilidad para este colectivo y se configura como un punto de encuentro virtual entre inmigrantes y las distintas administraciones y entidades sin ánimo de lucro. Con esta iniciativa la Entidad quiere asistir a la población inmigrante en el desarrollo de las gestiones y trámites legales que deben llevar a cabo en España; promover iniciativas interculturales

que faciliten procesos de intercambio, interacción y cooperación, y facilitar la integración y promoción social ofreciendo información y asesoramiento sobre el acceso a las ayudas a su disposición.

"la Caixa" apuesta por una banca de servicio social, como lo demuestra la presidencia que ostenta en la Comisión Mundial que definirá las normas éticas que deben regir los envíos de los inmigrantes. Esta comisión está esponsorizada por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), con el cual "la Caixa" tiene una intensa relación para apoyar a los inmigrantes tanto aquí como en su país de origen y conseguir ofrecerles un servicio bancario de calidad. Por otro lado, "la Caixa", junto con otros agentes sociales y ONG, forma parte del grupo de trabajo liderado por Cáritas Internacional, con la finalidad de elaborar un dossier de *Consenso Social* que se presentará al público en el año 2005.

"la Caixa" ha sido la primera entidad financiera en recibir el certificado de calidad según el modelo establecido en la Norma ISO 9001, que avala la calidad prestada en la gestión de los servicios financieros para el colectivo de nuevos residentes.

#### • Actividad del Monte de Piedad

El Monte de Piedad de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona es continuador de los Montes de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares y el de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fusionadas en 1990. El origen del primero de ellos se remonta a 1751 y el segundo a 1845. Ambos nacieron con la finalidad de atender las demandas de las clases sociales más necesitadas, al mismo tiempo que intentaban erradicar los abusos de la usura.

Inicialmente, las operaciones de préstamo se formalizaban con la garantía pignoraticia de muy diversos bienes y objetos de valor. En la actualidad se acepta básicamente la joya como prenda en garantía. Coincidendo con

el auge económico y el desarrollo del sistema financiero, la actividad del Monte de Piedad se ha visto reducida, dando un servicio de préstamo rápido a un colectivo muy diverso de clientes. La actividad del Monte de Piedad se dirige a todo tipo de personas físicas, incluidos los nuevos residentes procedentes de países en vías de desarrollo, y se cubren tanto las necesidades temporales de efectivo como las dificultades económicas puntuales o estacionales, situaciones de paro, etc.

La operativa se instrumenta a través de un préstamo personal a un año, en el que la garantía la constituyen las joyas aportadas. Con la intención de facilitar al máximo la devolución de dicho préstamo, se admite su renovación por nuevos períodos anuales. A finales de 2004 la cartera viva de préstamos de este tipo era de 19,3 millones de euros y el préstamo medio de 1.086 euros. Un 6,9% de los clientes que solicitan este tipo de servicio son nuevos residentes. Aproximadamente un 40% de los préstamos se devuelven en menos de un año.

En caso de impago del principal, admitiendo un tiempo prudencial de demora, se procede a la subasta de los bienes, que se lleva a cabo de forma pública y transparente, mediante tecnología electrónica, siendo consultable en los cajeros automáticos de la Entidad que disponen de las funciones de ServiCaixa y por Internet.

---

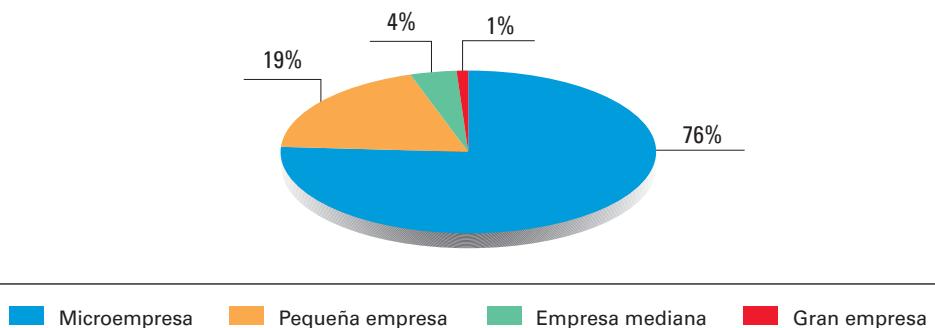
*Con su firme apoyo a las empresas, "la Caixa" se compromete con el progreso económico del país*

---

#### Promover el desarrollo económico y social

"la Caixa" contribuye al progreso económico y social del territorio donde opera mediante la oferta de una amplia gama de

## Distribución de las empresas clientes por tipología



productos y servicios dirigida específicamente a las empresas, en particular microempresas y pymes, invirtiendo directamente en empresas clave para el desarrollo del tejido industrial y de servicios del país y promoviendo convenios de colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas.

### • Apoyo a la empresa

Con su firme apoyo a las empresas, "la Caixa" se compromete con el progreso económico del país. En particular, las microempresas y las pymes, que son la base del tejido empresarial y productivo e importantes generadoras de empleo, constituyen un segmento de atención preferente dentro de la actividad financiera de la Entidad.

En este ámbito, la política de "la Caixa" ha tenido por objeto impulsar y favorecer la materialización de inversiones y las actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), así como proporcionar los mecanismos necesarios para facilitar su gestión interna. En este sentido, ha puesto a disposición de las empresas una oferta global de productos y servicios, financieros y no financieros, fácilmente adaptable a sus distintas necesidades y a los condicionantes de cada sector. También ha habilitado un portal específicamente diseñado para empresas, empresas.laCaixa.es que, entre otros servicios, ofrece el servicio de banca por Internet Línea Abierta Empresas, uno de los más avanzados del mercado español y que cubre

la mayoría de las necesidades de la empresa. El portal incluye dos canales específicos, uno dirigido al comercio, Comercio Abierto, y otro a la agricultura, Sector Agrario.

Por otra parte, en un contexto de creciente internacionalización, "la Caixa" con su actividad pretende contribuir a mejorar la situación competitiva de la empresa española. En este sentido, "la Caixa" ofrece soluciones concretas en los distintos ámbitos de la operativa internacional –exportación, importación, financiación de comercio exte-

SOLUCIONES PARA PYMES • CARA A EMPRESAS

En las finanzas, somos su socio

En "la Caixa" podemos poner a disposición de su negocio toda la experiencia, tecnología y capacidad de asesoramiento del Servicio CaixaEmpresas.

Queremos ayudarle a mejorar sus resultados trabajando con usted para:

- Optimizar su gestión de la tesorería
- Facilitar que sea más eficiente en el procesamiento de sus cobros y pagos
- Ajadar su liquidez a sus ingresos y compromisos de pago con propuestas de financiación adaptadas a su situación
- Financiar las inversiones necesarias para el futuro crecimiento de su empresa
- Ganar en rapidez y seguridad en sus transacciones internacionales

Por supuesto, también dispondrá de nuestra atención personalizada. Su empresa trabajará con "la Caixa" a través de uno de nuestros gestores. Y, las 24 horas, contará con nuestro servicio a través de Línea Abierta Empresas, la banca a distancia por Internet mejor valorada según AGBmetrix.

Estos son sólo algunos de los servicios que podemos ofrecerle. Cerca de 300.000 empresas ya gestionan sus servicios con nosotros.

"la Caixa"

[www.laCaixa.es/empresas](http://www.laCaixa.es/empresas)

rior y seguro de cobro de las exportaciones, entre otros– para facilitar la cobertura de la actividad internacional de las empresas. También dispone de líneas de crédito específicas para la internacionalización de las empresas y líneas ICO para financiar proyectos de inversión en el exterior. La financiación a las pequeñas y medianas empresas representa el 51% de la inversión crediticia del Grupo en empresas.

#### • Cartera de participaciones estratégicas

"la Caixa" también ha contribuido al progreso económico invirtiendo directamente en empresas clave para el desarrollo productivo del país hasta configurar una de las carteras de participaciones más grandes del sistema financiero español.

---

### *Invirtiendo en empresas punteras, "la Caixa" contribuye al desarrollo del tejido industrial y de servicios del país*

---

La selección de las inversiones se ha llevado siempre a cabo atendiendo a criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad, coherentes con los objetivos fundacionales. En este sentido, las primeras inversiones permanentes, realizadas hace más de dos décadas, se centraban ya en empresas suministradoras de servicios básicos en el territorio de actuación. Es el caso de Catalana de Gas (actual Gas Natural), Acesa (actual Abertis), Aguas de Barcelona y Telefónica.

Mediante esta estrategia, "la Caixa" ha tenido una contribución reconocida en el desarrollo del tejido industrial y de servicios del país, con una posición dominante en los sectores estratégicos de infraestructuras, energía, telecomunicaciones y servicios, que permite que "la Caixa" sea accionista de referencia en empresas pioneras de cada sector.

#### • Convenios de colaboración

La vocación social de "la Caixa" también se canaliza mediante la firma de acuerdos de colaboración con distintos organismos para la financiación de proyectos que promuevan el desarrollo económico en determinadas zonas, incentiven el respeto al medio ambiente, faciliten el acceso a la vivienda o al empleo, promuevan la realización de infraestructuras sociales o ayuden a paliar los efectos de catástrofes naturales, entre otros.

---

*"la Caixa" ha estado desde siempre presente, de forma muy activa, en los planes de vivienda protegida promovidos por las administraciones*

---

En lo que concierne al empleo, "la Caixa" participa en líneas de actuación con fines sociales mediante acuerdos firmados a nivel estatal con el Ministerio de Trabajo o a nivel autonómico, en Cataluña, Navarra, Castilla y León, La Rioja, Cantabria, entre otros, que arrojan una cifra en cartera de 5.498 operaciones a 31 de diciembre de 2004, con un crédito vivo de 85,4 millones de euros. Las finalidades van desde el fomento, creación y mantenimiento de empleo estable a la integración laboral de discapacitados o a la incentivación de propuestas de nuevos emprendedores.

Asimismo, "la Caixa" colabora con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para la financiación de proyectos de la pequeña y mediana empresa (pymes). También con el BEI, "la Caixa" tiene colaboraciones para la financiación de inversiones en la industria, en el campo de la sanidad, la educación, la vivienda, el desarrollo urbano, el medio ambiente y el aprovechamiento energético.

Por lo que se refiere a la vivienda, la Entidad ha estado desde siempre presente, de

forma muy activa, en los planes de vivienda protegida promovidos por las administraciones, centrales o autonómicas. El objetivo de estos planes es ayudar a financiar la compra de una vivienda, cuyo precio y superficie no supere los máximos establecidos, a personas con pocos ingresos. También se financia la rehabilitación en determinadas zonas y la promoción de viviendas para alquiler, preferentemente, a determinados colectivos (familias numerosas, gente joven, gente mayor...) o que se destinen a finalidades sociales (integración social, rehabilitación de zonas rurales...).

A 31 de diciembre de 2004, "la Caixa" tenía firmadas 49.452 operaciones de financiación de vivienda protegida con el Ministerio de Fomento, con una cuota de participación de casi el 7%. A nivel autonómico, la Entidad tiene firmados convenios específicos con el País Vasco, Madrid, la Diputación Foral de Navarra, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cantabria y Extremadura. En total, son 52.006 operaciones, con un crédito vivo de 1.992 millones de euros.

El ámbito de la cultura es otro sector objetivo dentro del abanico de inversiones de la Entidad y ello se traduce en colaboraciones con entidades que se dedican a promover la inversión en infraestructuras culturales. Recientemente se han firmado, entre otros, dos convenios con la Generalitat de Cataluña para impulsar la construcción de bibliotecas municipales, facilitando financiación a los ayuntamientos para este fin y para financiar a las industrias culturales que realicen proyectos dentro del ámbito audiovisual, de las artes escénicas y editoriales. También se ha firmado un convenio de ámbito estatal con el ICO que pretende desarrollar el sector cinematográfico financiando la creación, la producción, la reconversión y la remodelación de salas de exhibición cinematográfica, así como la adquisición de equipos y maquinaria de producción.

"la Caixa" también ha firmado convenios de colaboración relacionados con el medio ambiente, que se explican en el apartado correspondiente.

#### • Colaboración solidaria

A parte de la labor realizada por medio de la Obra Social, que se describe ampliamente en un apartado posterior de este informe, "la Caixa" también realiza y fomenta actuaciones de tipo solidario directamente a través de su actividad financiera. Así, por medio de su programa de fidelización Puntos Estrella, la Entidad colabora con diferentes organizaciones humanitarias y ecológicas.

---

*Por medio de su programa de fidelización Puntos Estrella, "la Caixa" colabora con diferentes organizaciones humanitarias y ecológicas*

---

"la Caixa", que concede Puntos Estrella por realizar compras con alguna de las tarjetas de la Entidad, da la opción a los clientes de canjear los puntos acumulados por vales para distintos servicios y proyectos de solidaridad de distintas ONG, en lugar de regalos.

Sobre el conjunto del programa, los donativos suponen un 9% del total. Desde que se inició el programa, en el año 1997, se han canalizado donativos por más de 2,7 millones de euros destinados a ONG que trabajan en proyectos asistenciales, de ayuda al tercer mundo, en la lucha contra la drogadicción, en la investigación médica y científica y en la conservación del medio ambiente. Los donativos realizados en el 2004 ascienden a 285.988 euros.

Asimismo, cabe destacar la comercialización del FonCaixa Cooperación desde el año

1999. Se trata de un fondo de inversión de renta variable con carácter solidario, ya que destina un 0,35% de su comisión de gestión a la línea de ayudas de emergencia del Programa de Cooperación Internacional de la Obra Social de "la Caixa", que tiene por objetivo contribuir a paliar los problemas generados por catástrofes naturales o humanas en los países más desfavorecidos del mundo. A diciembre de 2004, el patrimonio gestionado por este fondo solidario ascendía a 6,9 millones de euros.

## Nuevas necesidades: vivienda asequible, microcréditos y emprendedores

La especial sensibilidad de "la Caixa" para con la sociedad en la que se encuentra inmersa también se ha plasmado en el 2004 a través de diferentes proyectos e iniciativas sociales. "la Caixa" ha manifestado reiteradamente su voluntad de reforzar el espíritu social presente desde sus orígenes fundacionales y, en consecuencia, de dar un nuevo y firme impulso a la cobertura de nuevas necesidades sociales.

Con esta finalidad, "la Caixa" ha desarrollado en el 2004 actividades de carácter social que, asumiendo criterios de sostenibilidad económica, han abarcado tres ámbitos diferenciados de actuación: la vivienda asequible, la concesión de microcréditos y la financiación a emprendedores.

### Vivienda asequible

A través de la sociedad *Foment Immobiliari Assequible*, "la Caixa" pretende ayudar a cubrir la ausencia de un parque de viviendas de alquiler a precios asequibles para determinados segmentos de la población (jóvenes y personas mayores). Esta sociedad construirá viviendas asequibles con una superficie aproximada de 40-50 m<sup>2</sup> útiles, que alquilará a un precio máximo de 240 euros por mes, por debajo del alquiler de mercado.

A lo largo del ejercicio 2004, se han firmado diversos convenios y acuerdos de colaboración con ayuntamientos, promotores y propietarios privados que permitirán disponer en el trienio 2004-2006 de unas 1.077 viviendas asequibles y 2.000 más en los dos próximos trienios.



Vista virtual de la promoción de viviendas asequibles que "la Caixa" construirá en Tordera.

• **Convenios de colaboración con ayuntamientos**, específicos o con voluntad de colaboración a largo plazo. A través de estos convenios se articula la adjudicación directa de los solares, las características esenciales del proyecto que "la Caixa" desarrollará en el municipio y las condiciones que tendrán que cumplir los solicitantes que quieran optar a las viviendas. A lo largo del ejercicio 2004, se han firmado 7 convenios de colaboración con diferentes consistorios municipales en la provincia de Barcelona (Cornellà, Tordera, Palau-solità i Plegamans, Sentmenat, Barcelona y Mollet del Vallès) y Tarragona (El Vendrell). Se están acabando de perfeccionar las negociaciones con otros consistorios, lo cual permitirá que en una primera fase (tríenio 2004-2006) se puedan construir un total de 630 viviendas.

• **Acuerdos con promotores privados.** Permitirán la adquisición de promociones finalizadas con el objetivo de destinar las viviendas resultantes al alquiler asequible. En el mes de julio de 2004, "la Caixa" convocó un concurso dirigido a constructores y promotores privados para la promoción y construcción de viviendas sociales en las áreas metropolitanas de Madrid y Barcelona. En este sentido, durante el 2004 se han firmado 3 acuerdos que permitirán disponer de un total de 272 viviendas en Madrid (Vallecas) y Barcelona (Vilanova i la Geltrú y Vic). A finales de 2004, se estaba negociando otra operación en Madrid, que permitirá disponer de 148 viviendas más. Todo ello supondrá una cifra total de 420 viviendas provenientes de los acuerdos con promotores privados.

• **Adquisición de solares de propietarios privados**, que permitirán realizar 27 viviendas más en la ciudad de Barcelona (barrio de Buen Pastor).

Todas las promociones englobadas dentro de este programa tendrán la certificación de APPLUS, empresa especializada en certificaciones constructivas, que verificará que se han

cumplido los requisitos y criterios de sostenibilidad y calidad especificados por "la Caixa".

---

*Vivienda asequible:  
más de 1.000 viviendas  
en el período 2004-2006*

---

**Microcréditos: una pequeña ayuda, un gran futuro**

En noviembre de 2003, "la Caixa" aprobó la creación de un programa de microcréditos dirigido a personas que tienen dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional.

"la Caixa" cuenta con una larga trayectoria en la concesión de microcréditos, ya que desde hace años participa en diversos programas, como los que han promovido el Instituto de la Mujer y la Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa.

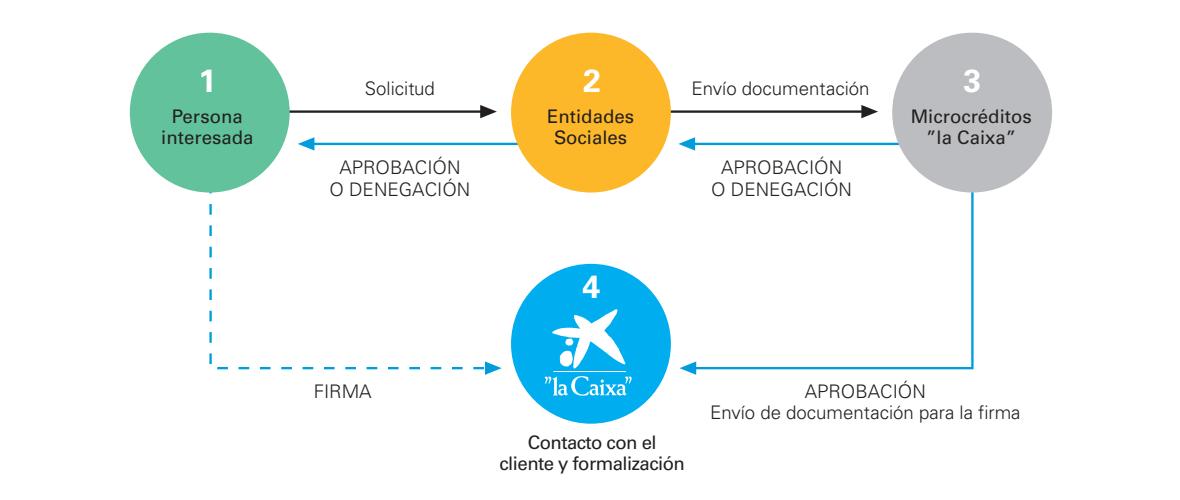
Los microcréditos sociales son operaciones de préstamo de pequeña cuantía que, siguiendo criterios de sostenibilidad económica, se dirigen a financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que sufren exclusión financiera. Estos préstamos no requieren aval ni garantía y se conceden bajo la tutela de diversas entidades sociales.

Las entidades sociales son organizaciones con experiencia en acciones de asistencia económica o social dirigidas a potenciar la creación de microempresas, fomentar la autoocupación e incentivar la actividad emprendedora. "la Caixa" firma convenios de colaboración para la concesión de microcréditos sociales con estas entidades, que actúan como enlace entre los beneficiarios de los microcréditos y "la Caixa". Así, estas entidades se convierten en promotoras de microcréditos, que se añaden a la oferta de ayuda a sus colectivos.

La concesión de microcréditos de "la Caixa" se realiza por medio de un procedimiento

## Convenios vigentes y firmados con entidades sociales

- Instituto de la Mujer (Ministerio de Trabajo) y Dirección General de la Pyme (Ministerio de Economía):
  - FIDEM (Fundación Internacional de la Mujer Emprendedora)
  - OMEGA (Organización de Mujeres Empresarias y Gerencia Activa)
  - FEMENP (Federación de Mujeres Empresarias, de Negocios y Profesionales)
  - Banco Mundial de la Mujer
  - UATAE (Unión de Asociaciones de Trabajadoras Autónomas y Emprendedoras)
- IGAPE (Xunta de Galicia)
- UPTA (Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos –Madrid–)
- MITA (Centro de Desarrollo de Iniciativas Empresariales –Madrid–)
- Confederación Provincial de Empresarios de Santa Cruz de Tenerife
- Fundació TRINJOVE
- ICO
- FIDEM - Catalunya
- PROMESA (Proyecto Melilla SA)
- Ayuntamiento de Collado Villalba (Madrid)
- Agrupación de Desarrollo Los Molinos (Madrid)
- Cámara de Comercio del Perú en España (Barcelona)
- Fundación GENUS (Sevilla)
- PROCESA (Sociedad para el Fomento y Promoción del Desarrollo Socioeconómico de Ceuta)
- GRAMEIMPULS (Santa Coloma de Gramenet –Barcelona–)
- Ayuntamiento de Don Benito (Badajoz)
- Patronato de Desarrollo Local y Turismo del Ayuntamiento de Huelva
- Federación Onubense de Empresarios (Huelva)
- Fundación Global Red (Barcelona)
- Fundación Quest (Barcelona)
- Cabildo Insular de Tenerife
- Cámara de Comercio de Lleida
- Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria
- Ajuntament de Salou (Tarragona)
- ATIME (Asociación de Trabajadores e Inmigrantes Marroquíes en La Rioja)
- Diputació de Lleida
- Cáritas Diocesana de Sevilla
- ADECOMER (Agrupación de Desarrollo de la Comarca de Mérida)
- Consell Comarcal de la Conca de Barberà (Tarragona)
- Ayuntamiento de l'Eliana (Valencia)
- Consorci de Promoció Econòmica de Lleida
- Asociación Tierra Nueva de Huelva
- Fundación Paideia Galiza (A Coruña)
- Ayuntamiento de Almendralejo (Badajoz)
- Ajuntament de Valls (Tarragona)
- Garapen (Asociación Vasca de Agencias de Desarrollo)
- Consorci Ripollès Desenvolupament
- Unió Intersectorial Empresarial del Ripollès (UIER)
- Ayuntamiento de Telde (Las Palmas de Gran Canaria)
- Barcelona Activa SPM SA
- Ajuntament d'Amposta (Tarragona)
- IMPEFE, Instituto de Promoción Empresarial, Formación y Empleo (Ciudad Real)
- ADAIA (Associació per a la promoció de la Dona Immigrant) - Lleida
- Asociación de Caridad de San Vicente Paúl - Lleida
- ASPID (Associació de Paraplegics i Discapacitats Físics de Lleida)
- ASPIDE (Associació per a la Integració i Ajuda als més Desfavorits) - Lleida
- Fundació Social Sant Ignasi de Loiola de Lleida
- MPDL Lleida Solidària
- PROSEC (Promotora Social) - Lleida
- Consell Comarcal del Baix Ebre (Tarragona)
- Junta de Andalucía
- Fundación General de la Universidad de Alicante



muy simple que permite que la entidad financiera pueda evaluar la propuesta con rapidez.

Las entidades sociales juegan un papel fundamental en el proceso de asignación del microcrédito:

- Identifican a los colectivos.
- Tutelan y proporcionan apoyo técnico al proyecto.
- Presentan la solicitud del microcrédito social con un plan de negocio. "la Caixa" determina la viabilidad del proyecto presentado y otorga la financiación al beneficiario.
- Se responsabilizan del seguimiento durante toda la vida de la operación crediticia.

Puede ser beneficiaria cualquier persona que quiera desarrollar un proyecto empresarial de autoocupación pero tenga dificultades para acceder a los créditos habituales del sistema financiero, en especial: hogares monoparentales, nuevos residentes, mayores de 45 años, mujeres, discapacitados o parados de larga duración.

Hasta el momento, se han firmado 56 convenios de colaboración con diferentes entidades sociales. Asimismo, a 31 de diciembre de 2004 se habían tramitado 1.052 operaciones, de las que 870 han sido aprobadas por un importe total de 12,5 millones de euros. Del total de beneficiarios, un 79,14% son

mujeres y un 19,42% nuevos residentes que provienen de países en vías de desarrollo. "la Caixa" ocupa la primera posición en el ranking de entidades financieras por volumen de microcréditos gestionado.

### Emprendedores: fomentando la cultura emprendedora

Otra de las nuevas actividades con contenido social iniciadas en el 2004 es la financiación de nuevos negocios con espíritu emprendedor. La *Gestora de Finances per a Emprenedors*, promovida por "la Caixa" y constituida durante el año 2004, es la encargada de impulsar este tipo de proyectos. Se trata de una sociedad de inversión, dotada de un capital inicial de 10 millones de euros, que nace con la misión de ayudar a crear una cultura emprendedora, favorecer la creación de empresas con carácter innovador y cooperar con la labor de otras instituciones y agentes que están apoyando este tipo de iniciativas.

Los proyectos deben estar promovidos por personas altamente comprometidas con la iniciativa y con capacidad técnica y de gestión del proyecto. No hay sectores de actividad excluidos de esta actividad aunque tienen preferencia los proyectos que generen un impacto positivo sobre la sociedad (mejora del medio ambiente, mejora en calidad de vida, innovación tecnológica...).

## *"la Caixa" favorece la creación de empresas con carácter innovador y coopera con la labor de otros agentes que están apoyando este tipo de iniciativas*

La financiación de estas iniciativas se instrumenta, prioritariamente, mediante un préstamo participativo de una duración de entre 2 y 4 años; pasado este plazo, la sociedad puede seguir apoyando el proyecto transformando dicho préstamo en capital de la empresa. En función de las necesidades de las iniciativas, la inversión podrá situarse entre 60.000 euros y 300.000 euros. Este tipo de proyectos se caracterizan por una simetría en la asunción de riesgos ya que se participa tanto de los éxitos como de los fracasos de la iniciativa empresarial.

La nueva sociedad tiene la intención de colaborar con otros agentes sociales que ya

trabajan en este tipo de proyectos como universidades, instituciones públicas y entidades privadas.

A finales de 2004, se habían firmado 3 proyectos que han supuesto una inversión total de 550 mil euros. Las iniciativas financiadas promueven actividades relacionadas con el tratamiento de aguas residuales, la telefonía móvil y la bioinformática.

### • Punto de Encuentro Virtual

"la Caixa" también promueve la cultura emprendedora desde otros ámbitos. En este sentido, fruto de la observación, de la información recibida a través de su amplia red de oficinas y de los datos recogidos en los distintos foros donde participa, "la Caixa" detectó la necesidad de ofrecer a los estudiantes las herramientas necesarias para la creación de empresas y proyectos emprendedores como alternativa distinta al trabajo por cuenta ajena. Así nació, en marzo de 2004, el programa Punto de Encuentro Virtual que, promovido por la Entidad, tiene como obje-

The screenshot shows the homepage of the 'EMPRENDEDOR XXI' website. At the top, there's a navigation bar with links for 'registro', 'contacto', 'info', and 'foro'. The main header features the 'la Caixa' logo and the text 'EMPRENDEDOR XXI' with categories: 'Emprendedor', 'Inversor', 'Experto', 'Universidad', and 'ÁREA GEGRÁFICA'. Below the header, a banner says '...en EMPRENDEDOR XXI' with an image of a 500 euro bill. To the left, a sidebar has sections for 'ÁREAS' (Actualidad, Creación de empresas, Gestión de empresas, Formación, Ayudas y subvenciones, Publicaciones, Foros de debate, Tablón de anuncios, Generación XXI) and 'SERVICIOS' (Agenda, Registro de usuarios, Test del emprendedor, Gerencia asistida, Punto de encuentro, Mis proyectos). The main content area has sections for 'CREACIÓN DE EMPRESAS' (with an opinion by Iñazio Irizar and Jacinto García Palacios), 'ACTUALIDAD' (with news about Solbes), and 'SUGERENCIAS' (with links to various resources like 'Los jóvenes españoles y sus marcas', 'Millward Brown Spain', etc.).

tivo fomentar el espíritu emprendedor entre los estudiantes universitarios, de escuelas de negocio y de formación profesional.

A través de este programa –al que ya están adheridas 47 entidades entre universidades, escuelas de negocio, fundaciones y otras instituciones–, se desarrollan iniciativas que contribuyen a la difusión de la filosofía emprendedora entre el mundo académico (como jornadas y foros) y, mediante el portal Emprendedor XXI, se ofrecen los mecanismos necesarios para llevar a cabo iniciativas de carácter innovador.

En este portal ([emprendedorxxi.es](http://emprendedorxxi.es)), el estudiante encuentra el conjunto de herramientas necesarias para desarrollar su idea de negocio, la información sobre ayudas y subvenciones existentes, la formación complementaria que precisa para gestionar su negocio y la financiación para ponerlo en marcha. A través del portal, también se ofrece un servicio de gerencia asistida ofrecido por personas experimentadas –prejubilados y jubilados– que gracias a este medio prestan su asesoramiento y ayuda a los proyectos emprendedores y así continúan aportando conocimientos y experiencia al desarrollo económico y social de nuestro país.

Una de las aplicaciones a la que tienen acceso los usuarios registrados en el portal es la denominada «Mis Proyectos», que permite elaborar *online* un plan de empresa. Su objetivo es ayudar al emprendedor a desarrollar un proyecto de negocio considerando todos los elementos necesarios para ello, de forma consistente, con ayudas y que, una vez finalizado, pueda ser presentado para conseguir financiación.

De hecho, en el caso de que el emprendedor desee solicitar financiación a través de "la Caixa", y una vez el proyecto ha sido validado por la asociación de cuyo colectivo es miembro el estudiante, la iniciativa se canalizará a través de la *Gestora de Finances per a*

*Emprenedors* o se tratará como un microcrédito.

Desde la apertura del registro de usuarios, en junio de 2004, se han registrado 892 personas, entre emprendedores y expertos, y se han desarrollado 208 proyectos mediante la aplicación «Mis Proyectos». El programa ha participado en más de 15 jornadas y foros.



## Obra Social "la Caixa"

### Obra Social de "la Caixa"

La Obra Social constituye la manifestación más notoria del estrecho vínculo que une a "la Caixa" con la sociedad.

---

#### *La vocación social de "la Caixa" es intrínseca a su naturaleza jurídica*

---

Los Estatutos definen a "la Caixa" como una institución de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, cuyo objeto social, además del fomento del ahorro y la inversión, consiste en la realización de obras de carácter beneficosocial. La vocación social de "la Caixa" es, pues, intrínseca a su naturaleza jurídica.

Como entidad exenta de lucro mercantil, "la Caixa" destina su beneficio neto a la constitución de reservas –para una mayor garantía de los fondos administrados– y, el resto, a la financiación de su Obra Social. El único requisito legal aplicable a la distribución del beneficio de las cajas de ahorros hace referencia al mínimo que se ha de destinar a reservas (un 50% de sus excedentes de libre disposición). La dotación al Fondo de la Obra Social es pues voluntaria aunque no por ello exenta de una gran rigidez puesto

que, independientemente del volumen de beneficios, la dotación anual como mínimo ha de permitir mantener y conservar la Obra Social ya creada.

---

***Sólo en los últimos cinco años,  
"la Caixa" ha destinado  
915 millones de euros  
a su Obra Social***

---

Sólo en los últimos cinco años, "la Caixa" ha destinado 915 millones de euros a su Obra Social. Se trata de un auténtico dividendo social, mediante el cual la Entidad revierte parte de sus beneficios a la comunidad, cumpliendo con el espíritu de su creación: devolver a la sociedad la confianza que ha depositado en ella y gracias a la cual ha podido crecer y desarrollarse. A través de su Obra Social, "la Caixa" contribuye a la cobertura de muchas necesidades sociales que de otra manera no estarían suficientemente atendidas.

"la Caixa" desarrolla su Obra Social en los ámbitos social, científico y medioambiental, educativo y cultural, con un marcado afán de proximidad que queda puesto de manifiesto en la amplia distribución del número total de beneficiarios por comunidades autónomas. En cada uno de estos ámbitos promueve actividades de divulgación, formación e investigación dirigidas a toda la sociedad. Durante el año 2004, se han organizado un total de 12.514 actividades en 930 poblacio-

nes y en las que han participado 11,3 millones de personas.

**Plan Estratégico 2004-2006:  
priorización de la actividad  
socioasistencial**

En el 2004, "la Caixa" ha destinado el 25% del beneficio consolidado atribuido al Grupo obtenido en el ejercicio a su Obra Social. Esto supone una cifra de 255 millones de euros, un 44,1% más que el año anterior.

Este incremento en la dotación que "la Caixa" destina a la Obra Social se enmarca en el Plan Estratégico de la Obra Social de "la Caixa" para el trienio 2004-2006 aprobado a finales de 2004 y que, como parte del Plan Estratégico del Grupo, refuerza el compromiso adquirido con la sociedad de complementar la cobertura de las necesidades sociales básicas, basándose en dos principios: el de anticipación, mediante el desarrollo de los programas que cubran las carencias no cubiertas por otras instituciones, y el de flexibilidad, adaptando las iniciativas a las nuevas demandas que surjan del mismo desarrollo de la sociedad.

---

***Complementar la cobertura  
de necesidades sociales  
básicas con anticipación  
y flexibilidad***

---

**Liquidación del presupuesto de la Obra Social por programas**

En miles de euros					
PROGRAMAS	2001	2002	2003	2004	2005 (*)
Sociales	60.314	62.189	64.918	69.560	127.394
Ciencia y Medio Ambiente	29.601	45.846	62.186	58.601	33.725
Cultura	48.757	40.558	39.407	41.800	70.916
Educación	14.139	15.071	12.969	15.551	17.965
<b>Total</b>	<b>152.811</b>	<b>163.664</b>	<b>179.480</b>	<b>185.512</b>	<b>250.000</b>

(\*) Presupuesto

## Participantes / Beneficiarios de la Obra Social, por ámbito geográfico

EJERCICIO 2004					
COMUNIDADES	PROGRAMAS SOCIALES	PROGRAMAS EDUCATIVOS	PROGRAMAS CULTURALES	PROGRAMAS DE CIENCIA Y MEDIO AMBIENTE	TOTAL
Andalucía	535.718	33.725	169.311	235.411	974.165
Aragón	173.741	6.146	118.321	–	298.208
Asturias	195.744	27.102	75.654	1.067	299.567
Canarias	257.090	73.053	4.531	86.175	420.849
Cantabria	75.807	956	23.362	–	100.125
Castilla y León	381.528	99.765	19.743	127.303	628.339
Castilla-La Mancha	171.317	45.200	27.415	7.374	251.306
Cataluña	2.127.124	95.917	1.629.044	1.097.752	4.949.837
Comunidad Valenciana	275.656	107.239	75.679	75.652	534.226
Extremadura	167.864	3.736	75.622	–	247.222
Galicia	183.139	30.726	52.620	–	266.485
Islas Baleares	188.799	9.609	221.512	29.661	449.581
Madrid	398.111	14.341	122.798	801.291	1.336.541
Murcia	35.994	4.670	8.988	40.774	90.426
Navarra	23.007	114	6.524	6.427	36.072
País Vasco	146.101	43.725	49.621	31.923	271.370
La Rioja	90.088	32.185	–	2.819	125.092
Ceuta y Melilla	41	3.260	10.799	–	14.100
<b>Total España</b>	<b>5.426.869</b>	<b>631.469</b>	<b>2.691.544</b>	<b>2.543.629</b>	<b>11.293.511</b>
% sobre total	48%	6%	24%	22%	100%

En esta línea, constituyen objetivos del Plan Estratégico de la Obra Social la priorización de las actividades socioasistenciales (que se incrementarán hasta representar en el año 2007 el 71,6% del presupuesto total de actividades), con acento en problemas como la marginación, la exclusión social y la dependencia, y el inicio de proyectos en áreas de nuevas necesidades, gestionados de la forma más eficiente posible con el fin de maximizar el valor social aportado, y con una actuación adaptada a todo el territorio. Además, la Obra Social asumirá de forma directa las acciones sociales en curso en el ámbito de la vivienda asequible, microcréditos, fomento de la actividad emprendedora e integración de inmigrantes.

Para conseguir estos objetivos, en los próximos tres años se destinará el 25% del beneficio consolidado atribuido al Grupo a obras socia-

les, lo que eleva sustancialmente la dotación que "la Caixa" ha destinado a su Obra Social. De acuerdo con este porcentaje, la proyección para el año 2007, al finalizar el Plan Estratégico, es de un presupuesto de la Obra Social de 325 millones de euros, un 84% superior al del ejercicio 2004. El presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2005 se sitúa en 250 millones de euros. El 25% de este presupuesto será gestionado directamente por la Comisión de Obras Sociales de "la Caixa" y el otro 75% por la Fundación "la Caixa".

La Obra Social de "la Caixa" dispone de diferentes medios para realizar la evaluación del estado de la sociedad y determinar así el desarrollo de sus diferentes programas. En este sentido, recibe el asesoramiento de un conjunto de comités de expertos y, para algunos programas, de la Agencia Nacional de Eva-

luación y Prospectiva (ANEP). Además, dado que los programas propios, dirigidos y gestionados desde la misma institución, se complementan en todas las comunidades autónomas con proyectos realizados en colaboración con otras entidades, públicas y privadas, se consigue un mejor conocimiento de las carencias sociales y una mayor agilidad para darles respuesta. De forma complementaria, la existencia de una Colección de Estudios Sociales también contribuye al análisis y debate de cuestiones que tienen gran trascendencia.

La Fundación "la Caixa" es una entidad instrumental que en el 2004 ha gestionado y administrado el presupuesto de la Obra Social. Su actuación está sujeta a la supervisión y control del Consejo de Administración de "la Caixa" o de la Comisión Delegada de Obras Sociales, a las cuales les corresponde la titularidad de dichas funciones.

A continuación, se detallan las características principales de los programas que la Obra Social de "la Caixa", a través de la Fundación, ha desarrollado en el 2004, haciendo hincapié en los proyectos socioasistenciales, intrínsecamente relacionados con el concepto de Responsabilidad Social. Para una des-

cripción más exhaustiva, la Obra Social de "la Caixa" publica su memoria anual de actividades.

## Recursos sociales y asistenciales

Las actividades del área social y asistencial representan un 62% del presupuesto total de actividades para el año 2005. Desde sus inicios, la Obra Social de "la Caixa" se ha caracterizado por la realización de proyectos relacionados con las personas mayores, los niños y, en general, la labor socioasistencial. En este sentido, las primeras obras sociales de la antigua Caja de Pensiones fueron los Homenajes a la Vejez, el Amparo de Santa Lucía para niñas ciegas, el Instituto de la Mujer que Trabaja–Montepío de Santa Madrona, el Patronato de Cataluña para la Lucha contra la Tuberculosis, el Instituto Catalán para Ciegos, el Instituto Catalán para la Rehabilitación Física de Mutilados y la Asociación Ángel de la Guarda para colonias infantiles. Hay que destacar que la Caja de Pensiones fue pionera en la integración, en 1918, de la Obra Social en su organización, como forma de garantizar la profesionalización, innovación que posteriormente sería recogida por las disposiciones legales.

### Convocatorias de ayudas en el ámbito socioasistencial

PROGRAMA	RECURSOS DESTINADOS (MILLONES DE €)		NÚMERO DE PROYECTOS/ASOCIACIONES		AÑO INICIO
	ACUMULADO DESDE INICIO CONVOCATORIA	2004	ACUMULADO DESDE INICIO CONVOCATORIA	2004	
Enfermedades neurodegenerativas	11,7	1,2	517	69	1996
Sociedad y cáncer	1,0	0,6	56	34	2002
Investigación biomédica	9,0	1,8	100	16	1997
Inmigración	8,4	1,7	559	120	1999
Discapacidad	12,0	2,3	729	127	1999
Inserción laboral de discapacitados	6,7	2,9	329	130	2002
Marginación y exclusión social	12,0	2,7	608	165	1999
Cooperación internacional	14,0	2,6	234	55	1997
Proyectos socioculturales	5,2	1,4	525	153	2000
<b>Total</b>	<b>80,0</b>	<b>17,2</b>	<b>3.657</b>	<b>869</b>	



*El uso de las nuevas tecnologías y la promoción del voluntariado son los ejes básicos del programa de personas mayores de la Obra Social.*

Con el paso del tiempo, la Obra Social se ha ido adaptando a las necesidades y demandas reales de una sociedad en constante evolución. Ha dejado los ámbitos ya cubiertos por las administraciones públicas, ha ido adaptando las líneas tradicionales (por ejemplo, personas mayores y niños) a la nueva realidad actual y ha emprendido nuevos proyectos que cubren las necesidades que van surgiendo en la sociedad. En esta línea, y dentro del conjunto de programas, en los últimos años se han ido potenciando las actividades de naturaleza socioasistencial, con la puesta en marcha de diversos programas de colaboración y convocatorias de ayudas dirigidas a entidades sin ánimo de lucro de todas las comunidades españolas que trabajan en iniciativas para mejorar las condiciones de vida de grupos sociales desfavorecidos (enfermos de Alzheimer y cáncer, discapacitados, inmigrantes, marginados, actividades de cooperación internacional...). Hasta diciembre de 2004 se han destinado un total de 80 millones de euros a 3.657 proyectos en el marco de estas convocatorias de ayudas. En la convocatoria del año 2004, se han destinado 17,2 millones de euros a 869 proyectos.

A continuación se resumen las principales líneas de acción dentro del ámbito socioasistencial.

#### • Personas Mayores

El objetivo de este programa es promover la participación activa de las personas mayores en la sociedad actual y su adaptación saludable a los cambios que se producen en la propia persona y en su entorno con el paso de los años. Por eso, se organizan talleres, conferencias y cursos sobre temas de actualidad en los 549 centros de mayores, 73 propios y 476 en colaboración con diferentes administraciones públicas. De estos centros, 381 tienen ya instalada una ciberaula de la Fundación "la Caixa" donde las personas mayores se pueden familiarizar con el mundo de las nuevas tecnologías. En el 2004 se ha inaugurado CentroCaixa Murcia.

Los principales ejes de actuación de estos programas son la promoción del voluntariado, las actividades intergeneracionales, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y la participación en la web «Club Estrella». Esta web facilita a sus usuarios toda la información sobre el programa de personas mayores de la Obra Social de "la Caixa" además de ofrecer chats, consejos, talleres y debates en los que se puede participar a través de Internet.

Desde 1996, más de 160.000 personas mayores se han familiarizado con el mundo de las tecnologías de la información y la comunicación; un total de 30.000 lo han hecho a lo largo del 2004.

#### • Atención a la infancia

Los niños son uno de los colectivos prioritarios de actuación de la Obra Social de "la Caixa", que dispone de un programa específico que tiene como objetivo favorecer su desarrollo global, especialmente el de los niños y jóvenes que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, como por ejem-



Las Ciberaulas son unos espacios abiertos donde los menores hospitalizados se relacionan entre sí y con sus familiares.

plo aquellos que sufren una enfermedad o los que no tienen un entorno familiar adecuado.

En este sentido, la Fundación "la Caixa" impulsa la ayuda a los niños hospitalizados a través de un servicio de atención educativa a domicilio y del programa de atención social y educativa **Aulas Hospitalarias**, aulas situadas en los hospitales donde los niños enfermos pueden continuar su aprendizaje. Hasta ahora, 58.658 alumnos han pasado por las 86 aulas hospitalarias instaladas por toda España.

A partir de estas iniciativas, se ha dado un paso más y se ha puesto en marcha el programa **Ciberaulas Hospitalarias**, unos espacios sociosanitarios dentro de los hospitales pensados para minimizar el impacto que representa para los niños y niñas enfermos y sus familias la estancia en el hospital. El objetivo es que éstos sean espacios abiertos donde los menores hospitalizados se relacionen entre ellos y con sus familiares en un entorno de ocio y comunicación; una ventana al

exterior que ayude al niño y a las personas que lo acompañan a romper el aislamiento que comporta la hospitalización. Por ello, las nuevas tecnologías de la comunicación tienen un papel destacado en las ciberaulas. Estos espacios están dotados de recursos tecnológicos de comunicación pensados para que los niños puedan jugar, aprender y relacionarse con sus amigos, profesores y otros niños que, al igual que ellos, estén ingresados en algún otro hospital, gracias a una dirección de correo electrónico propia que se les facilita por el hecho de ser usuarios de la ciberaula.

Actualmente, están en funcionamiento 10 ciberaulas: en el Hospital Vall d'Hebron en Barcelona, que fue la primera, el Hospital Clínico de Santiago de Compostela, el Hospital Universitario La Fe de Valencia, el Hospital Materno Insular de Las Palmas, el Hospital de Basurto (Bilbao), el Hospital de Cruces de Barakaldo (Vizcaya), el Hospital Carlos Haya de Málaga, el Complejo Hospitalario de



A través del programa **Familias Canguro** se impulsa la acogida familiar de menores en situación de riesgo.

Ourense, el Hospital de Donostia (Guipúzcoa) y el Hospital de Zumarraga (Guipúzcoa). Durante el 2004, se han instalado 6 de estas ciberaulas hospitalarias. También durante este año, la Fundación "la Caixa" ha firmado convenios de colaboración con 15 departamentos de sanidad de diferentes comunidades autónomas con el objetivo de extender esta red a 71 hospitales de toda España.

Por otro lado, desde 1997 la Obra Social impulsa la acogida familiar de menores en situación de riesgo social a través de su programa **Familias Canguro**. Este programa intenta que el menor sea acogido por algún miembro de su propio entorno con la finalidad de preservar la familia y permitir que los niños vivan con personas que conocen y en las cuales confían, además de fomentar la construcción y la solidificación de los lazos afectivos con los miembros de la familia extensa. Uno de los objetivos del programa es facilitar los recursos y los instrumentos necesarios para que los miembros de la familia puedan ofrecer una correcta atención a los niños acogidos.

Actualmente, este programa se desarrolla en colaboración con diferentes administraciones en 15 comunidades autónomas; desde que se puso en funcionamiento, más de 4.327 niños y niñas han sido acogidos por «familias canguro».

#### • Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas

Las enfermedades neurodegenerativas, como el Alzheimer, el Parkinson o la esclerosis múltiple son uno de los principales problemas sociosanitarios en las sociedades desarrolladas. Por este motivo, desde 1996, la Fundación colabora con asociaciones de familiares de enfermos en todo el país con la intención de informar sobre la dimensión de la enfermedad y mejorar, en la medida de lo posible, las condiciones de vida de los afectados. A la hora de impulsar nuevos proyectos, el volumen y la calidad de las iniciativas que surgen de las asociaciones hacen necesaria una selección. Por esta razón, en el año 2004 se ha puesto en funcionamiento una Convocatoria de Ayudas a Proyectos Socioasistenciales en Enfermedades Neurodegenerativas.

La Obra Social de "la Caixa" organiza un amplio abanico de actividades que van desde las sesiones y los talleres de estimulación cognitiva de los enfermos hasta jornadas y conferencias que tratan sobre los diferentes aspectos de la enfermedad y pretenden dar soporte a las familias. En este campo también se impulsa el desarrollo de proyectos de investigación sobre enfermedades neurode-



Desde 1996, la Obra Social ha firmado 517 convenios de colaboración con asociaciones de enfermos de Alzheimer, Parkinson y esclerosis múltiple.

generativas a través de una convocatoria anual de ayudas dentro de un programa de investigación biomédica.

#### • Sociedad y cáncer

En 2002, la Fundación "la Caixa" empezó el programa «Sociedad y Cáncer», un programa de intervención social con los enfermos de cáncer. Esta patología representa la segunda causa de muerte en las sociedades industrializadas después de las enfermedades cardiovasculares y afecta a un 30% de la población. El objetivo del proyecto «Sociedad y Cáncer» es construir recursos de soporte y ayuda a los enfermos y a sus familias a través de actuaciones propias o colaborando en proyectos de asistencia promovidos por entidades sin ánimo de lucro.

También en este campo, la Fundación invierte en investigación a través de una convocatoria anual de ayudas dentro del programa de investigación biomédica.

#### • Investigación biomédica

La Obra Social de "la Caixa" promueve la investigación en enfermedades neurodegenerativas y el cáncer con el objetivo de que los avances científicos favorezcan la prevención, el diagnóstico y la terapéutica de las enfermedades de estas áreas mediante una convocatoria anual de investigación biomédica. Paralelamente, y de forma periódica, se organizan foros científicos para potenciar la comunicación entre los equipos y presentar el estado de los proyectos financiados.

Esta voluntad de difusión del conocimiento científico se complementa con la programación de actividades de debate y formación de profesionales y la edición de publicaciones en torno a los resultados de las investigaciones.

#### • Investigación y prevención del sida

La sensibilización, la formación, la prevención y la búsqueda de nuevos fármacos son las principales líneas de actuación del pro-



En 2004, se han impulsado 16 nuevos proyectos de investigación biomédica con una dotación total de 1,8 millones de euros.

grama de lucha contra el sida de la Obra Social de "la Caixa".

La información y la sensibilización son las principales armas para frenar el avance del sida entre la población, especialmente entre los más jóvenes. En 1994, se puso en funcionamiento el programa educativo dirigido a estudiantes y profesores de educación secundaria «Sida. Saber ayuda», cuyo objetivo es fomentar el diálogo dentro de la comunidad educativa, y del que desde su creación se han distribuido 10.000 kits. Con la explosión de Internet como instrumento de comunicación y de trabajo, se ha puesto en funcionamiento un sitio web que complementa este programa. Dentro del ámbito de prevención también se incluye la exposición *¿Qué es el sida? La batalla del sistema inmunitario*, que desde 1998 ha sido visitada por más de 615.400 personas de más de 40 ciudades españolas.

Por otro lado, a través de la Fundación IrsiCaixa, ubicada en el Laboratorio de Retrovirología del Hospital Universitario Germans Trias i Pujol de Badalona, se impulsa desde 1995 la búsqueda médica en el ámbito de las ciencias de la salud y de la epidemiología, especialmente en el campo del



Desde 1999, la Obra Social ha colaborado con 559 entidades sin ánimo de lucro que trabajan en la integración de los inmigrantes.

síndrome de la inmunodeficiencia adquirida (VIH). El equipo de la Fundación IrsiCaixa, dirigido por el doctor Bonaventura Clotet y formado por 20 investigadores, ha convertido este laboratorio en un centro de referencia para la investigación sobre el sida en Cataluña.

La atención a los enfermos de sida es otro de los ámbitos en los cuales trabaja la Obra Social. Desde 1994 se han desarrollado programas de atención domiciliaria a enfermos, en colaboración con el Hospital Universitario Virgen del Rocío de Sevilla y el Hospital Clínico de Barcelona. Con este último centro, y en colaboración con el departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Cataluña, se creó el proyecto de hospital de día a domicilio. Por otro lado, en 1998 la Fundación y la asociación Actúa firmaron un acuerdo de colaboración para ofrecer asistencia domiciliaria a los niños afectados por el VIH en Barcelona y su área metropolitana.

#### • Inmigración

El objetivo de este programa es fomentar la integración social y mejorar la calidad de vida de los colectivos de inmigrantes a través de unas ayudas anuales a entidades sin ánimo de lucro que trabajan con este colectivo. El objetivo mayoritario de estas iniciativas es la acogida, la atención y la integración de la población inmigrante, normalizando su situación y potenciando su formación e inserción laboral mediante el aprendizaje del idioma y una correcta capacitación profesional.

Las ayudas de este programa se canalizan a través de una convocatoria anual. Uno de los principales ámbitos de intervención de estas iniciativas es la educación, especialmente de los menores, como la mejor y principal herramienta para conseguir la integración social de los inmigrantes. Los proyectos seleccionados también dedican una atención especial a la gestión y promoción de recursos sociolaborales, como bolsas de tra-

bajo o empresas de inserción; la promoción de acciones de información, orientación y mediación; acogida de inmigrantes, y organización de programas de interculturalidad.

#### • Discapacidad

Mejorar las condiciones de vida y de integración de las personas con discapacidad física, psíquica, mental y sensorial es el objetivo de este programa que se desarrolla en dos vertientes:

#### Proyectos para personas con discapacidad o enfermedad mental

Mejorar la calidad de vida, favorecer la integración de discapacitados psíquicos y enfermos mentales y proteger sus derechos son algunos de los ejes de acción del programa de personas con discapacidad psíquica o enfermedad mental. El síndrome de Down y el autismo son, entre otras enfermedades, algunos de los ámbitos de actuación de este programa. Desde 1999, la Obra Social pone

en funcionamiento una convocatoria dirigida a las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en programas de integración de estas personas y a la cual pueden presentar sus proyectos. Las principales áreas de trabajo de las iniciativas llevadas a cabo son la creación de unidades de día, el estudio y aplicación de talleres ocupacionales y de integración social, programas residenciales, asistencia domiciliaria, información y orientación y centros especiales de trabajo.

#### Proyectos de inserción laboral de personas con discapacidad

En el 2002, la Obra Social de "la Caixa" inició el programa de inserción laboral de personas con discapacidad psíquica, física, sensorial y mental, con el objetivo de fomentar la integración profesional de las personas con algún tipo de discapacidad.

Numerosas investigaciones y estudios demuestran que la verdadera integración social comienza con la integración laboral. El tra-



*Mejorar la calidad de vida, favorecer la integración y proteger los derechos de los discapacitados son iniciativas impulsadas en el marco del programa de discapacitados de la Obra Social.*

jo es considerado como una excelente terapia que contribuye a desarrollar la autoestima y la realización personal y, al mismo tiempo, la integración laboral es un hito que permite que la persona discapacitada acceda a una mayor independencia económica. La integración social de estas personas es una problemática latente de nuestra sociedad. Según el estudio *La inserción laboral de las personas con discapacidades*, de la Colección de Estudios Sociales, España registra la menor tasa de inserción laboral de las personas con discapacidad de la Unión Europea. Sólo un 24% de las personas con discapacidad en edad laboral accede a un empleo remunerado. Este colectivo tiene grandes dificultades para acceder al mercado laboral debido a la existencia de una serie de factores de exclusión y discriminación: baja cualificación inicial y dificultades en su proceso de recalificación; dificultades de adaptación en aspectos como el horario o la competitividad; la necesidad de atención médica y hospitalización por cronicidad de la enfermedad, y la necesidad de apoyo y cuidados en su vida cotidiana.

#### • Marginación y exclusión social

En el marco de sus programas sociales, la Obra Social de "la Caixa" también trabaja con entidades sin ánimo de lucro que tienen como objetivo la plena integración de colectivos que se encuentran frente a un grave riesgo de exclusión social. Algunos colectivos de mujeres, presos y ex-presos, personas drogodependientes, jóvenes en situación de riesgo, minorías étnicas, enfermos de sida, personas sin techo y personas mayores son algunos de estos colectivos a los que se intenta ayudar a partir de las iniciativas promovidas por las entidades seleccionadas en la convocatoria de ayudas dentro del programa de marginación.

El objetivo mayoritario de los proyectos es potenciar la asistencia de urgencia y residencial, prevenir la aparición de conductas de



La Obra Social ha colaborado desde 1999 en 608 iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de personas en riesgo de exclusión social.

riesgo y delictivas, fomentar la formación y la inserción sociolaboral de los jóvenes y paliar, en la medida de lo posible, la falta asistencial de las personas enfermas de sida o sin techo. En el ámbito de la juventud hay diferentes áreas de trabajo: soporte a los jóvenes que han vivido bajo tutela jurídica hasta la mayoría de edad, reinserción de jóvenes toxicomanos o escolarización de niños de etnia gitana, entre otros. En el campo de los adultos, se llevan a cabo iniciativas para encontrar trabajo entre los parados o integrar ex-reclusos en la sociedad.

#### • Cooperación internacional

El objetivo de este programa es contribuir a la erradicación de la pobreza de los países más desfavorecidos y mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en países en vías de desarrollo. Actualmente, la Obra Social de "la Caixa" desarrolla su actividad en tres ámbitos: ayudas anuales a proyectos para el desarrollo promovidos por ONG españolas, formación para profesionales de ONG y sensibilización de la sociedad mediante foros de debate y conferencias abiertas a todos los públicos. También se promueven ayudas a proyectos de emergencia que tienen como objetivo paliar los problemas generados por

catástrofes naturales o humanas. Estas ayudas se financian con un 0,35% de la comisión de gestión del fondo de inversión solidario FonCaixa Cooperación de "la Caixa", más un 0,35% adicional aportado por la Obra Social, y se añaden las aportaciones que se reciben de los ciudadanos a través de cuentas de emergencia abiertas por la institución.

## Compromiso con la educación

Las actividades educativas facilitan el acceso de los escolares, de los profesores y de las familias a la cultura, la ciencia y el medio ambiente. A lo largo de los últimos años, la Obra Social ha apostado de manera decidida por Internet y las nuevas tecnologías como medio para desarrollar nuevos programas educativos. Así, se ha desarrollado **Educalia**, un portal educativo que se dirige a los escolares y que se divide en dos apartados: Educalia primaria, dirigido a niños y niñas de entre 3 y 12 años, y Educalia secundaria, que engloba información y recursos para estudiantes de entre 12 y 16 años. En este último se encuentran apartados sobre el euro, el sida y la ciudadanía así como chats sobre temas de actualidad, propuestas de activida-

des de voluntariado para jóvenes o información sobre qué hacer cuando se han acabado los estudios.

La Fundación "la Caixa" también ha impulsado desde el portal educativo el programa **Amigos Capaces**, con el objetivo de contribuir de una manera activa a acercar a niños y jóvenes a la realidad que viven las personas con algún tipo de discapacidad.

Al margen de la utilización de las nuevas tecnologías como herramienta educativa, la Obra Social de "la Caixa" se encarga de la formación de los jóvenes en todos sus ámbitos. En 1982 se inició el **programa de becas** para la realización de estudios de posgrado en el extranjero, gracias al cual más de 1.800 estudiantes españoles han sido becados para ampliar sus estudios en prestigiosas universidades extranjeras. En 2004, el programa ha concedido un total de 130 becas para estudiar en los Estados Unidos, Alemania, Francia, Canadá, Reino Unido y China.

En cuanto a la potenciación del respeto al medio ambiente destacan, por ejemplo, las mochilas medioambientales, las maletas pedagógicas y las actividades y talleres de divulgación.



Gracias al programa de becas de posgrado, más de 1.800 estudiantes españoles han ampliado sus estudios en prestigiosas universidades extranjeras.



Para la Obra Social de "la Caixa" la cultura es un medio de integración y de cohesión social que fomenta los valores de participación colectiva.

gación científica de CosmoCaixa Barcelona y CosmoCaixa Madrid. Los conciertos familiares, los talleres musicales o los programas pedagógicos del Laboratorio de las Artes o la actividad *Música para todos* alrededor de las exposiciones y los conciertos son otros ejemplos del interés de la Obra Social de "la Caixa" para contribuir a la formación de niños y jóvenes con fórmulas pedagógicas innovadoras y participativas.

Finalmente, la Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona, la más antigua de su especialidad en el Estado español, ofrece formación permanente a los profesionales de la enfermería. Durante el 2004, fueron 166 las personas que finalizaron sus estudios.

### Cultura integradora y participativa

Para la Obra Social de "la Caixa", la cultura es un medio de integración y de cohesión

social, que fomenta los valores de participación colectiva. Dentro de este programa, se ofrece una amplia y variada programación de arte, música, poesía, literatura y cine con la finalidad de ofrecer una visión global de la cultura a un público amplio y heterogéneo. Esta tarea se lleva a cabo a partir de los centros culturales y de la programación de exposiciones y música que se organiza en toda España. La Fundación dispone de centros en Barcelona (CaixaForum Barcelona), Granollers, Tarragona, Lleida, Girona, Palma y Madrid. Está previsto que la oferta cultural en Madrid se amplíe con la transformación de la antigua Central Eléctrica del Mediodía en CaixaForum Madrid.

En el año 2004 se han organizado 1.933 exposiciones y actos culturales en todo el territorio español, que han recibido cerca de 2,7 millones de visitantes.

## Ciencia al alcance de todos

La difusión del conocimiento científico y el respeto por el medio ambiente son algunos de los ámbitos de trabajo de la Obra Social de "la Caixa". Actualmente, existen dos museos de la ciencia en Barcelona y Madrid, que pretenden acercar la ciencia a la ciudadanía y ser un punto de encuentro para la comunidad científica. Las líneas básicas de los dos museos se estructuran en: exposiciones, conferencias de expertos científicos y actividades educativas que incluyen múltiples talleres para niños y escolares así como cursos para profesionales. La Fundación también cuenta con diversas exposiciones itinerantes que buscan acercar la ciencia y el medio ambiente a las diferentes poblaciones de España.

El 23 de septiembre de 2004, se inauguró el remodelado museo de la ciencia de Barcelona, CosmoCaixa Barcelona, que amplía la oferta científica del anterior edificio. Desde el día de su inauguración hasta el 31 de diciembre de 2004 han visitado el museo 962.024 personas.

Por otro lado, desde 2002 la Obra Social de "la Caixa" dispone de una convocatoria de

ayudas a proyectos medioambientales, que se desarrolla en el siguiente apartado y que responde a una de las finalidades de los programas de ciencia y medio ambiente: la protección de la naturaleza y la sensibilización social hacia el entorno natural.



*CosmoCaixa Barcelona, el nuevo museo de la ciencia, contribuye a familiarizar y acercar la ciencia a los más pequeños.*

## **"la Caixa" y el medio ambiente**

---

### **Respeto y compromiso con el entorno**

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan una adecuada conservación del medio ambiente y, aunque la naturaleza propia de su actividad no resulta especialmente agresiva con el entorno, se compromete a que sus actuaciones sean respetuosas con la naturaleza y a mejorar continuamente sus prácticas medioambientales utilizando, siempre que sea posible y económicamente viable, las técnicas más idóneas.

---

***"la Caixa" dispone de un comité multidisciplinario para el lanzamiento y seguimiento de todas aquellas actividades que se estimen necesarias para asegurar el respeto al medio ambiente en la Entidad***

---

El interés de la Entidad es colaborar por un desarrollo sostenible en los sectores de actividad donde participa, haciéndolo extensivo a las empresas colaboradoras y a todos los empleados.

"la Caixa" asume su compromiso con la preservación del medio ambiente mediante la implantación de un sistema de gestión medioambiental certificado; la adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero; apoyando y financiando empresas relacionadas con la protección del medio ambiente, y a través de las actuaciones de difusión y protección de la naturaleza que realiza su Obra Social.

### **Gestión medioambiental**

La especial sensibilización de "la Caixa" en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan la adecuada conservación del medio ambiente llevó a su Dirección General, en noviembre del 2002, a impulsar la creación de un comité multidisciplinario para el lanzamiento y seguimiento de todas aquellas actividades que se estimen necesarias para asegurar el respeto al medio ambiente en la Entidad. En especial, la implantación de un sistema de gestión medioambiental certificado y la adopción de sistemas de sensibilización y formación permanente de los empleados en temas medioambientales. Este comité se constituyó en el mes de marzo de 2003 y está integrado por las Direcciones de Área de Servicios Generales, Eficiencia, Auditoría y Relaciones Laborales. Se reúne periódicamente para desarrollar la Política Medioambiental de "la Caixa", evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas, e implantar nuevos retos.

"la Caixa" ha concretado sus acciones de respeto y protección del medio ambiente mediante la implantación de un sistema de gestión medioambiental, para los servicios e instalaciones de los servicios centrales en Barcelona, certificado según la Norma ISO 14001 y el sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental EMAS 761/2001.

A través de su Política Medioambiental "la Caixa" se compromete a:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa medioambiental aplicable a sus actividades, así como otros compromisos que la empresa suscriba voluntariamente.

- Aplicar principios y buenas prácticas medioambientales en todas sus actuaciones.
- Formar y sensibilizar a los empleados, haciéndoles partícipes de su política medioambiental, priorizando la comunicación e información de manera que la gestión medioambiental incumbe a todos los miembros de la organización.
- Establecer y mantener al día un sistema de gestión medioambiental según la Norma ISO 14001.
- Prevenir las actuaciones contaminantes, implantando paulatinamente las medidas de mejora correspondientes y teniendo en cuenta todos los aspectos necesarios para garantizar la protección al medio ambiente.
- Difundir la política medioambiental entre todos los proveedores de bienes y servicios asegurando el cumplimiento de la misma cuando realicen actividades en los centros de trabajo de "la Caixa".
- Poner su política medioambiental a disposición de todas las partes interesadas.

A lo largo del ejercicio 2004, se han realizado las siguientes actuaciones:

## Racionalización en el consumo de recursos

"la Caixa" ha instrumentado una serie de medidas encaminadas a conseguir una mayor eficiencia en el consumo de los recursos. En este sentido, se han instalado sistemas automáticos de encendido y apagado de luz en las dependencias con bajo nivel de presencia humana, como lavabos y sótanos, y se han instalado fluorescentes de bajo consumo y mayor duración. Por otro lado, y de manera generalizada, se han colocado grifos monomando mezcladores con regulador de caudal de agua. En cuanto al consumo de papel, se ha potenciado el uso de canales electrónicos y la impresión a doble cara. En conjunto, estas medidas han propiciado que los consumos de luz, agua y papel se redujese, alcanzándose así los objetivos marcados para el año 2004.



## Consumo de recursos en los servicios centrales

	DATOS ANUALES 2003	DATOS ANUALES 2004
Agua (m <sup>3</sup> )	82.859	67.822
Electricidad (kwh)	23.138.911	22.634.182
Papel (kg)	177.025	113.888

## Residuos generados en los servicios centrales para su reciclaje

	DATOS ANUALES 2003	DATOS ANUALES 2004
Papel (kg)	71.365	80.115
Cartón (kg)	28.200	39.400
Plástico (kg)	23.580	26.820
Cartuchos de tóner (unidades)	3.559	4.004
Cartuchos informáticos (kg)	5.860	5.670

Asimismo, durante los últimos años se ha adoptado una política de compras de los equipos informáticos respetuosa con el medio ambiente, por lo que a la hora de renovarlos se han tenido en cuenta las funcionalidades que ahorran energía y la utilización de materiales y componentes no agresivos con el entorno.

## Política de reciclaje

Los residuos procedentes del edificio de servicios centrales de "la Caixa" son trasportados y tratados por gestores autorizados por la Junta de Residuos de Cataluña. La generación de residuos (papel, cartón, cartuchos...) supone un impacto significativo sobre el medio ambiente, por lo que, con el fin de minimizar su impacto, "la Caixa" se asegura de que todos ellos tengan como destino final un gestor autorizado para su reciclaje y tratamiento.

Asimismo, con el objetivo de que el destino final de los residuos sea siempre el más adecuado de acuerdo a sus características, se ha implantado una normativa interna sobre la gestión de residuos para que cada usuario utilice los medios puestos a su disposición para conseguir la máxima eficiencia en su gestión. Esta normativa recoge las acciones a realizar para cada tipo de residuos:

papel y cartón, cartuchos de tinta, tóners, material informático obsoleto, baterías, pilas y acumuladores, restos electrónicos y fluorescentes.

*"la Caixa" se asegura de que los residuos procedentes de los servicios centrales tengan como destino final un gestor autorizado para su reciclaje y tratamiento*

## Otras medidas

Desde hace tiempo, "la Caixa" somete a revisiones periódicas aquellas instalaciones que tienen riesgo de legionela. El año 2003, la Entidad obtuvo para su edificio central uno de los primeros certificados emitidos por una empresa colaboradora de la Generalitat de Cataluña sobre «Revisión Periódica de Instalaciones con Riesgos de Legionela». La duración del certificado es de 2 años.

## Diseño de oficinas

Dentro de su política de mejora continua, "la Caixa" estudia cómo construir y mante-

ner su red de oficinas para conseguir un mayor aprovechamiento de los recursos y de la energía.

En este sentido, en julio de 2004 se firmó un protocolo de colaboración con el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Cataluña para el desarrollo en materia de ecodiseño de oficinas. La finalidad es informar y sensibilizar a los sectores implicados sobre la importancia de aplicar criterios ambientales en el diseño, construcción y uso de los espacios destinados a oficinas, así como la búsqueda de los principales impactos ambientales durante el ciclo de vida de los espacios destinados a oficinas y el establecimiento de unos criterios ambientales de diseño y construcción que permitan disminuir el impacto ambiental, incluso en su etapa de uso. Se estudiará especialmente la posibilidad de establecer una nueva categoría en el distintivo de Garantía de Calidad Ambiental que englobe las oficinas de entidades financieras.

A nivel de oficina, a lo largo del año también se han realizado acciones con el objetivo de racionalizar el consumo de recursos. Hay que destacar la optimización del consumo de agua instalando grifos mezcladores temporizados con regulador de caudal y la instalación de sistemas temporizados de activación de luces.

Por otro lado, con el objetivo de optimizar el uso del papel, en el 2004 se ha puesto en marcha un servicio por el que se agrupan las comunicaciones enviadas a los clientes, con lo que se ha conseguido reducir el número de sobres. Finalmente, a través de Línea Abierta, los clientes de "la Caixa" tienen acceso al Servicio de Correspondencia Personalizada, que permite seleccionar la correspondencia que se desea consultar por Internet y que permanecerá almacenada electrónicamente, sin tener que recibirla por correo postal, consiguiéndose, por tanto, una reducción en el uso de papel.

## Formación y sensibilización interna

Desde el mes de septiembre de 2003, "la Caixa" dispone de un curso de formación y sensibilización dirigido a todos sus empleados y accesible a través de Virt@ula, que tiene como objetivo facilitar la adquisición de hábitos y conductas de trabajo cuidadosas con el medio ambiente.

---

*"la Caixa" dispone de un curso de formación y sensibilización medioambiental dirigido a todos sus empleados*

---

El curso tiene por objetivo introducir los conceptos básicos del desarrollo sostenible y evaluar su impacto presente y futuro en las actividades económicas, examinar cómo afecta el sistema de gestión a las actividades diarias de cada empleado y analizar cómo se puede participar en la mejora de la gestión ambiental global desde la propia actividad.

Los empleados disponen de un buzón de sugerencias para hacer llegar al Comité de Medio Ambiente sus preguntas, inquietudes y sugerencias.



**UNEP Finance Initiative**  
Innovative financing for sustainability

## Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP-FI)

"la Caixa" asume el respeto al medio ambiente convencida de la importancia que tiene su comportamiento para el avance hacia el desarrollo sostenible. Este compromiso se ha materializado públicamente con su adhesión, en septiembre de 2003, al Programa de las Naciones Unidas para Iniciativas Finan-

cieras (conocido por sus siglas en inglés, UNEP-FI). El objetivo de este Programa es involucrar a las entidades financieras en la protección medioambiental y en el crecimiento sostenible. Con la firma de la *Declaración de las Entidades Financieras acerca del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible*, "la Caixa" adopta un compromiso en favor del desarrollo sostenible, la integración de aspectos medioambientales en las operaciones y servicios realizados por el sector financiero y un compromiso a favor de la sensibilización y comunicación.

La Declaración se desarrolla en 17 puntos, entre los que destacan:

- El enfoque precautorio de la ordenación ambiental.
- El respeto a la legislación medioambiental.
- La identificación y cuantificación de los riesgos ambientales como parte del proceso normal de evaluación y gestión del riesgo.
- La utilización eficiente de los recursos naturales.
- El desarrollo de productos y servicios favorecedores de la protección ambiental.

## **El medio ambiente en la actividad financiera de "la Caixa"**

El análisis del riesgo medioambiental es uno de los aspectos que "la Caixa" valora en el proceso de evaluación de riesgos en operaciones de crédito destinadas a empresas que operan en sectores potencialmente contaminantes, en el sentido más amplio posible. Por ello, se estudia con especial atención si se han implantado sistemas de protección medioambiental y cómo pueden afectar estas cuestiones a la solidez de la empresa, a la sostenibilidad en la zona y a su capacidad de desarrollo futuro.

Por otro lado, en cuanto al desarrollo de proyectos económicamente viables relacio-

nados con el medio ambiente hay que destacar la financiación que "la Caixa" ha facilitado, conjuntamente con otras entidades financieras en operaciones sindicadas, para la construcción de parques eólicos en numerosos puntos de la geografía española. A lo largo del 2004, se han firmado 14 operaciones que han supuesto para "la Caixa" un desembolso total de 146,7 millones de euros.

---

*"la Caixa" está adherida al programa de las Naciones Unidas para iniciativas financieras cuyo objetivo es involucrar a las entidades financieras en la protección medioambiental y en el crecimiento sostenible*

---

"la Caixa" también ha firmado convenios de colaboración con diferentes instituciones que tienen como objetivo la mejora del medio ambiente y el fomento de las energías renovables. Entre los convenios estatales con organismos oficiales, destacan los firmados con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) y el Instituto de Crédito Oficial (ICO) para financiar proyectos relacionados con la eficiencia y diversificación energética y la eliminación de residuos, respectivamente. Asimismo, se han firmado acuerdos con algunas comunidades autónomas, como por ejemplo Aragón, donde "la Caixa" colabora en proyectos que favorecen la mejora de las infraestructuras de regadío, lo que permite ahorrar en recursos energéticos. En las Islas Baleares, se están subvencionando iniciativas que invierten en energías renovables no contaminantes.

Finalmente, hay que destacar el convenio de colaboración con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para financiar actividades relacionadas con la protección del medio

ambiente, la reducción de la contaminación, la utilización más racional de la energía y el desarrollo o la diversificación de las fuentes energéticas.

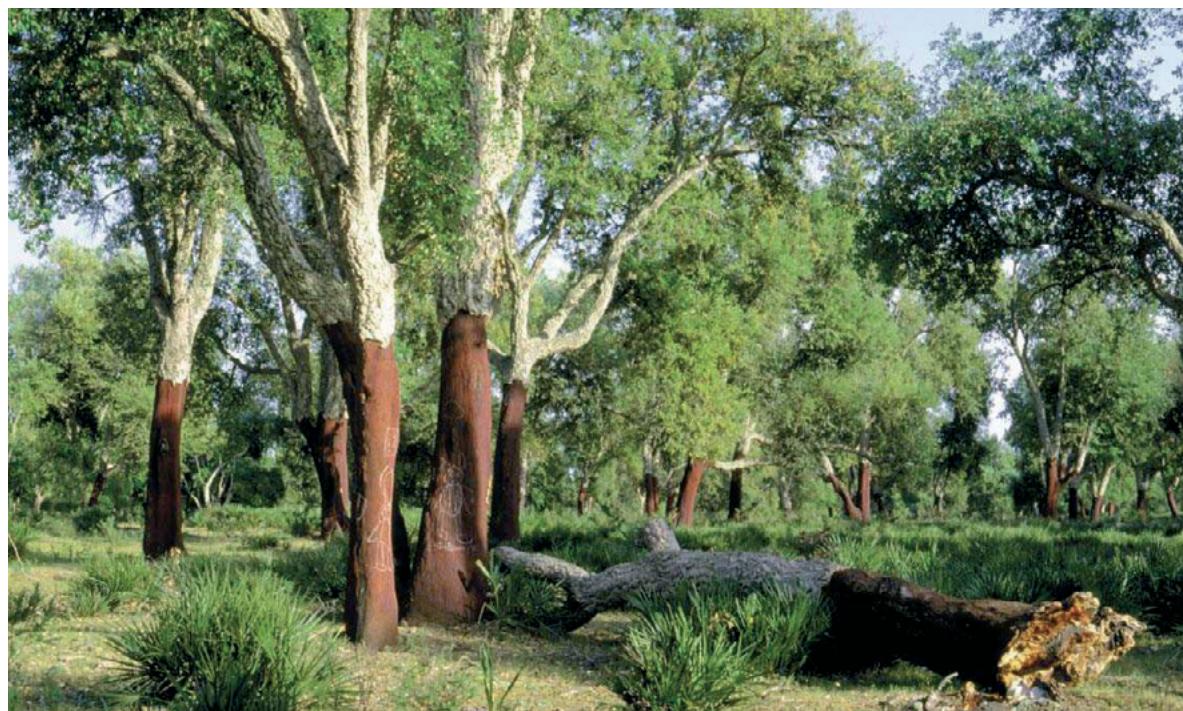
En conjunto, el saldo vivo de la financiación para la mejora del medio ambiente otorgada a través de todos estos acuerdos se eleva, a 31 de diciembre de 2004, a 55,7 millones de euros.

## Difusión y protección de la naturaleza

"la Caixa" contribuye a la difusión y el respeto del medio ambiente a través del Programa de Ciencia y Medio Ambiente de su Obra Social, gestionado por la Fundación "la Caixa". En el año 2002, se creó una **convocatoria de ayudas** para proyectos medioambientales con el objetivo de contribuir a la protección de la naturaleza y a la sensibilización social en relación con el entorno natural. En las dos convocatorias que de momento han tenido lugar, se han seleccionado un

total de 74 proyectos, gestionados por entidades privadas sin ánimo de lucro repartidas por toda la geografía española, con una dotación total de 2,6 millones de euros.

En la convocatoria resuelta durante el año 2004 se han seleccionado 41 proyectos de medio ambiente, a los que se les ha asignado un importe total de 1,4 millones de euros. Más de la mitad de estos proyectos, 21, están orientados a fomentar la protección de la biodiversidad y la conservación de espacios naturales. Estas iniciativas prevén acciones tan diversas como la conservación de parajes naturales, del medio marino y fluvial, la protección y recuperación de especies amenazadas, como la del cernícalo primilla (promovida por el Grupo de Defensa Medioambiental de la comarca de la Tierra de Barros), o el estudio y conservación de la milana en Mallorca (impulsada por el Grup Balear de Ornitología y Defensa de la Naturaleza). La dotación conjunta de estos 21 proyectos ha sido de 630.700 euros.



*El desarrollo e implantación de códigos de buenas prácticas que permitan la gestión sostenible de los alcornoquales españoles ha sido una de las iniciativas seleccionadas en la II Convocatoria de ayudas para proyectos medioambientales.*

---

**En la convocatoria de ayudas resuelta en el año 2004 se han seleccionado 41 proyectos de medio ambiente, a los que se les ha asignado un importe total de 1,4 millones de euros**

---

Otros 12 proyectos, a los que se han destinado 441.200 euros, promueven la sostenibilidad de los recursos naturales, la gestión de los residuos, el ahorro energético y la introducción de sistemas de gestión ambiental. Una de estas iniciativas es Ecoxips: recicladores informáticos, una iniciativa de la Fundació Innovació per a l'Acció Social que persigue la recogida y clasificación de equipos informáticos en desuso y su envío a las plantas de residuos correspondientes tras reparar y recuperar los equipos susceptibles de cubrir las necesidades de acceso a las nuevas tecnologías de las personas con menos recursos. Otro objetivo de esta iniciativa es la inserción laboral de jóvenes en situación de riesgo social en el campo de las nuevas tecnologías.

Finalmente, los 8 proyectos restantes fomentan la difusión e información ambiental, como la iniciativa de WWF ADENA destinada al desarrollo e implantación de códigos de buenas prácticas que permitan la gestión sostenible de los alcornoquales españoles. La dotación total de estos proyectos ha sido de 326.400 euros.

La tercera edición, convocada en el 2004 y que se resolverá durante el 2005, presenta algunas novedades. La convocatoria comprende dos apartados: uno genérico, centrado en proyectos de conservación, divulgación y sostenibilidad ambiental, y el otro, más específico, dedicado a proyectos en el campo de los residuos.

Podrán presentar proyectos las entidades no lucrativas dedicadas al medio ambiente, el desarrollo local y la economía social y, en el apartado sobre residuos, las administraciones locales e instituciones de servicios públicos. Las entidades pueden participar individualmente o agrupadas en proyectos comunes. Éstas podrán contar con la ayuda o la financiación de cualquiera de las administraciones públicas y de la Unión Europea. Los proyectos presentados podrán tener una duración máxima de tres años. En el apartado de *Conservación, divulgación y sostenibilidad*, la contribución de la Fundación "la Caixa" a cada proyecto será de hasta 100.000 euros o un máximo del 50% del presupuesto total de la iniciativa. Mientras que a las propuestas de *Prevención y gestión de residuos*, la Fundación dotará hasta 60.000 euros o como máximo el 75% de su presupuesto total.

Con el objetivo de fomentar valores que generen actitudes en favor del medio ambiente, la Fundación también dispone de un recurso educativo conocido como **mochilas medioambientales**. Se trata de un *kit* educativo a disposición de los centros escolares que proporciona materiales y métodos para observar científicamente el entorno, sistematizar e interpretar los datos obtenidos, y diagnosticar el estado del paisaje y predecir su evolución futura. Existen cuatro tipos de mochilas que inciden en diferentes elementos que configuran el paisaje –vegetación y fauna, medio urbano, ríos y mares, el suelo y las rocas– y que pueden utilizarse en cualquier punto del territorio, por ejemplo en paisajes naturales, rurales o urbanos, y en puntos geográficos diversos, desde las zonas de montaña hasta la costa.

Por otro lado, los centros educativos también tienen a su disposición el material **Para saber tu consumo de agua**. Se trata de una herramienta que tiene por objetivo analizar la importancia del agua y fomentar su buen

uso y su consumo racional. De este modo, los alumnos se convierten en los protagonistas de su propio proceso educativo, tanto en el colegio como en el entorno familiar.

Finalmente, hay que destacar la exposición temporal **La línea roja. Cómo obtener madera sin dañar el bosque**, que se exhibe en CosmoCaixa Barcelona. Su finalidad es conseguir que el visitante se interese por la sostenibilidad y tome conciencia de la importancia de aplicar un buen plan de gestión

para aprovechar las reservas naturales. Los bosques son los ecosistemas que acogen la mayor biodiversidad del mundo, y de la manera de explotar estas reservas naturales dependerá que se conserven o que desaparezcan. La exposición presenta un par de casos prácticos de explotación sostenible de bosques: uno amazónico, en Treviso (Brasil), y otro mediterráneo, en el Parque Natural del Montseny (Barcelona).



A través del programa de medio ambiente, la Obra Social de "la Caixa" contribuye a la difusión y el respeto del medio natural.

**Diseño y maquetación**

www.cege.es  
Ciutat d'Asunción, 42  
08030 Barcelona

**Fotografías**

Antoni Capilla: pág. 74, 75.  
Antonella Delussu: pág. 70, 71, 76,  
78, 79, 85, 87.  
Dalda: pág. 77.

**Edición electrónica**

JJ Serveis d'Informàtica S.L.  
www.comunicacions.com  
Travessera de Dalt, 30  
08024 Barcelona