

***INFORME
DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL 2005***

***El compromiso de "la Caixa"
con la sociedad:
Balance Social y Sostenible***



CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA

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

Número de identificación fiscal: 58899998

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

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

Balance social y sostenible 2005

Balance social y sostenible 2005

- 
- 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
 - 6.
 - 7.
 - 8.



Presentación

página 4



Así es "la Caixa"

página 8



Gobierno Corporativo de "la Caixa"

página 22



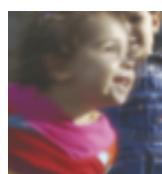
"la Caixa" y sus Clientes

página 34



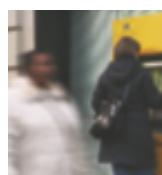
"la Caixa" y sus Empleados

página 62



"la Caixa" y la Sociedad

página 82



"la Caixa" y el Entorno

página 110



Resumen de indicadores

página 124



Presidente
Ricardo Fornesa

Director General
Isidro Fainé



1. Presentación

Por segundo año consecutivo, "la Caixa" presenta su Informe Anual de Responsabilidad Social correspondiente al ejercicio 2005, a través del cual queremos informar sobre el avance en el logro de los compromisos en gestión responsable que hemos adquirido con todos nuestros grupos de interés: clientes, empleados y la sociedad en su conjunto, y que se encuentran reflejados en nuestro balance social y sostenible.

Estos compromisos de gestión responsable se basan en los criterios de sostenibilidad, responsabilidad, ética, transparencia y diálogo con dichos grupos de interés, y presiden todas nuestras actuaciones.

Asimismo, nuestra vocación por servir a la sociedad, constante a lo largo de toda la historia de "la Caixa", está asentada sobre tres valores: Confianza, Compromiso Social y Calidad, los cuales constituyen el eje de referencia para toda la organización y la clave de nuestro modelo de gestión.

La Confianza que han depositado en nosotros 9,6 millones de clientes nos ha permitido consolidarnos un año más como la primera caja de ahorros y la tercera entidad financiera española. Esta responsabilidad nos obliga a seguir trabajando para atender cada día mejor sus necesidades financieras y sociales.

El Compromiso Social de "la Caixa", nuestro valor diferencial, se manifiesta de forma directa tanto en la actuación de la Obra Social como en el conjunto de toda nuestra actividad financiera: consiguiendo resultados, invirtiendo, creando puestos de trabajo y desarrollando una labor en los ámbitos social, educativo, científico, cultural y medioambiental.

En este sentido, en el ámbito financiero, "la Caixa" desarrolla un modelo de banca universal que se concreta en la voluntad de ofrecer el mejor y más completo servicio integral para dar respuesta a las necesidades financieras y sociales de los clientes sin excluir a ninguna persona.

La Obra Social de "la Caixa" tiene la vocación de anticiparse a las principales preocupaciones sociales, dando una respuesta adecuada a través de actividades y programas que complementan la acción

1. Presentación

realizada desde los poderes públicos. En este sentido, cabe destacar las iniciativas que se han desarrollado para facilitar el acceso a la vivienda por parte de los jóvenes y personas mayores, la prevención de la violencia o los programas para inserción laboral de personas en situación de marginación. "la Caixa" es la Entidad privada española que más recursos económicos destina a satisfacer las necesidades emergentes de la sociedad. En el año 2005 el presupuesto para actividades socio-asistenciales se ha incrementado en un 40% con respecto al año anterior, sin reducir las inversiones en el resto de áreas.

Por último, la Calidad, basada en la profesionalidad del equipo humano de "la Caixa" y en la innovación, es el eje de nuestra relación con los clientes. Como muestra de esta capacidad para crear nuevos productos y servicios de alto valor añadido cabe destacar este año el lanzamiento del Recibo Único, las Servicuentas y el Servicio Venta Segura para Empresas. Todo ello unido al asesoramiento personalizado y a la capacidad tecnológica de nuestra organización, que nos permite estar cerca de nuestros clientes 24 horas al día 365 días al año, son los elementos clave que conforman nuestro modelo de gestión.

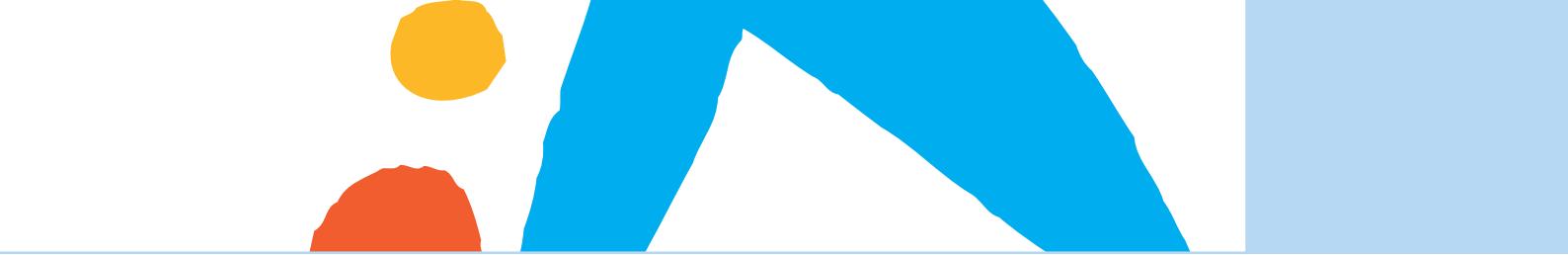
Estos aspectos se han concretado a lo largo del año 2005 en múltiples iniciativas financieras y sociales cuya descripción y resultado se recogen con detalle en este Informe Anual de Responsabilidad Social de "la Caixa", a cuya lectura les invitamos, deseando que la información que contiene les sea de utilidad.

El contenido y la forma en la que presentamos este Informe, en el que hemos mejorado el grado de detalle de la información en relación al del pasado año 2004, responden a nuestra voluntad de proporcionar información relevante y sólida de forma transparente. Los contenidos de este Informe los pueden obtener también a través de la página web corporativa de nuestra Entidad, www.lacaixa.es.

Con su adhesión en el año 2005 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), "la Caixa" reafirma su compromiso con los diez principios de esta iniciativa en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción. También en esta línea de búsqueda de rigor, el presente documento se ha elaborado en conformidad con la Guía 2002 de la Global Reporting Initiative

(GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de nuestra organización.

A través del Informe Anual de Responsabilidad Social de "la Caixa" nos gustaría compartir el gran esfuerzo que estamos haciendo, nuestros avances y nuestra voluntad a largo plazo para afianzar el compromiso responsable de la Entidad con nuestro equipo humano, nuestros clientes y la sociedad. Por último, queremos expresar a todos ellos nuestro agradecimiento por haber depositado su confianza en "la Caixa", y esperamos que este Informe sea un fiel reflejo de nuestra voluntad por responder a sus necesidades y expectativas.



2.

Así es “la Caixa”



2.1. UNA HISTORIA BASADA EN EL COMPROMISO CON LOS CLIENTES, CON LOS EMPLEADOS Y CON LA SOCIEDAD. página 10

2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES. página 12

2.3. BALANCE ECONÓMICO. página 14

2.4. BALANCE SOCIAL Y BALANCE SOSTENIBLE. página 16

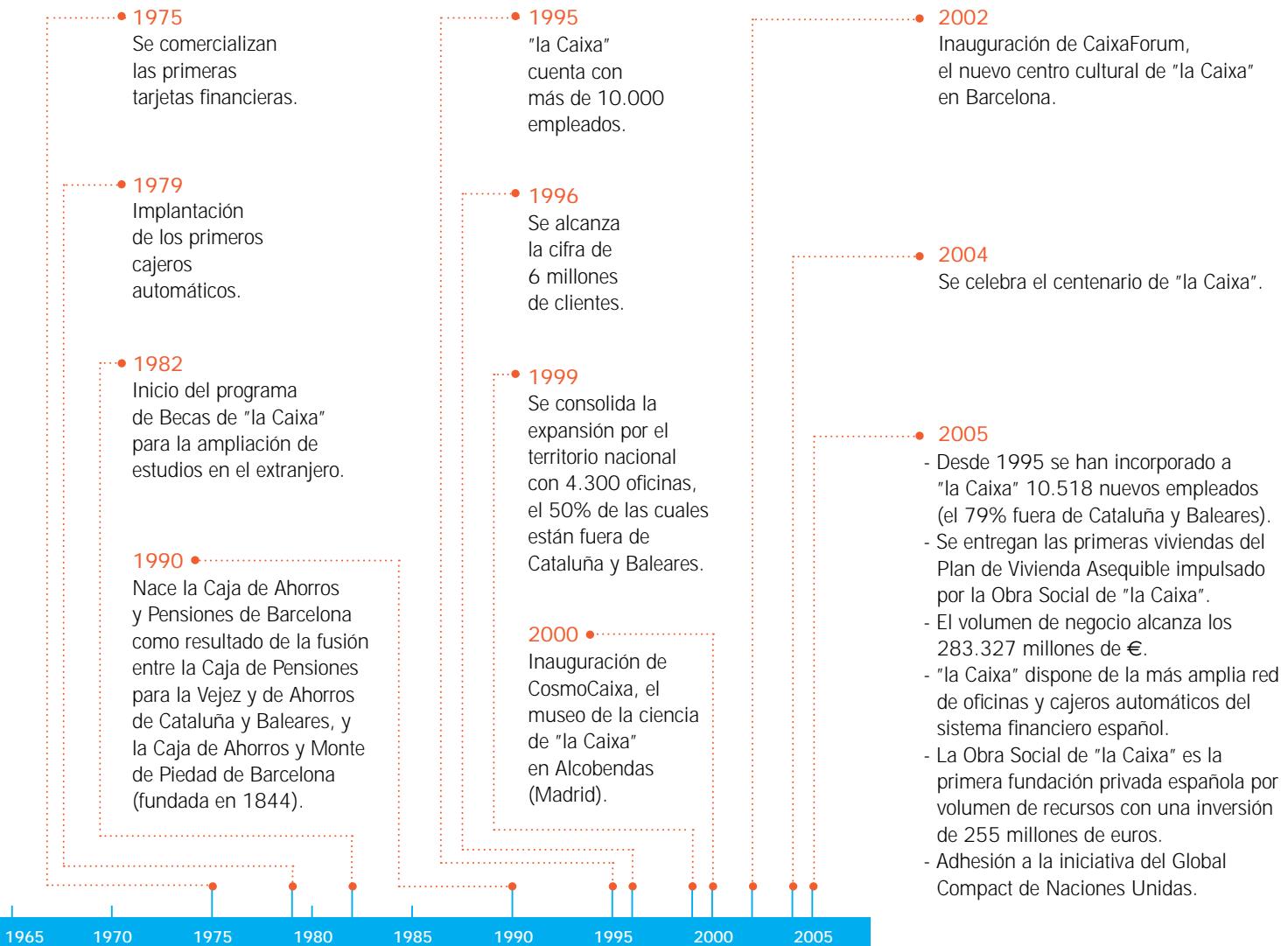


2. Así es "la Caixa"

2.1. UNA HISTORIA BASADA EN EL COMPROMISO CON LOS CLIENTES, CON LOS EMPLEADOS Y CON LA SOCIEDAD

El compromiso social y la vocación de servicio y trabajo a favor del interés general y el progreso de la sociedad, ha sido una constante de "la Caixa" desde su creación formando parte de su identidad y manifestándose tanto a través de su actividad financiera como de su Obra Social.

- 1904
Creación
de la Caja de Pensiones
para la Vejez.
- 1909
Inauguración
de la primera sucursal
en Igualada (Barcelona).
- 1915
Celebración del primer
Homenaje a la Vejez.
- 1955
Inicio de las promociones
inmobiliarias de carácter social.
- 1963
Inicio de la informatización
de la Caja de Pensiones.



2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El compromiso de "la Caixa" con sus clientes, con sus empleados y con la sociedad se sustenta en su misión y se transmite a través de su visión y sus valores. Los valores de "la Caixa" siempre han estado presentes en todas las actuaciones, constituyendo el eje de referencia para toda la organización y convirtiéndose en la clave del modelo de gestión.

Tras una larga historia los valores de "la Caixa" y su significado siguen vigentes. Confianza, basada en la honestidad y el respeto a las personas, el Compromiso Social, explícito no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actuación de "la Caixa" y la Calidad, que se fundamenta en la profesionalidad y la innovación.

Estos tres valores centrales constituyen la identidad de "la Caixa" y a través de ellos se crean a diario verdaderos vínculos de relación entre los empleados, los clientes y la sociedad.

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



Patricia Sanfrutos

Directora de la Oficina 5.839 - Las Tablas (Madrid)

"La calidad, como el mercado, evoluciona. Por eso hay que estar al día, tener un alto nivel de exigencia con uno mismo y con los demás, ser pro activo y dedicarle horas e imaginación a tu trabajo"

CALIDAD, basada en la profesionalidad y la innovación

Ofrecemos un servicio financiero de calidad. Gestionamos pensando en el cliente, le proporcionamos servicios y productos útiles e innovadores, utilizamos la innovación tecnológica como una herramienta clave para la mejora de sistemas y procesos, y asumimos los compromisos con profesionalidad.

Es preciso que cada uno de nosotros aporte al equipo de trabajo lo mejor de sus competencias profesionales, comprometiéndose con el trabajo y desarrollando con eficiencia cada una de las tareas. Y que, más allá del cumplimiento estricto de nuestra labor, seamos capaces de mantener y promover una actitud innovadora, aportar nuevas ideas, y proponer y realizar mejoras. Esta capacidad de innovar marca la diferencia con nuestros competidores otorgándonos posiciones de liderazgo. Es una de las claves del desarrollo de "la Caixa".

• **CONFIANZA**, basada en la honestidad y el respeto a las personas

Contar con la confianza de los clientes, empleados, beneficiarios de la Obra Social y de la sociedad en general es una de las aspiraciones de "la Caixa". Forma parte de nuestra identidad desde siempre y continuará siendo uno de nuestros valores clave.

Sabemos que la confianza no se regala, se gana y se construye sobre la solvencia y la eficacia. Para ello, debemos hacer bien nuestra tarea, tomar decisiones justas y cumplir las promesas, pero es imprescindible ir más allá.

Porque la confianza se mantiene con nuestro comportamiento diario, guía nuestras relaciones y se convierte en el marco de referencia de decisiones y actuaciones, como expresión de nuestra vocación de servicio a las personas.

Por esta razón impulsamos entre nosotros, con los clientes y la sociedad, un trato honesto y humano, siempre respetuoso y basado en el diálogo. Y nos esforzamos en mejorar nuestras capacidades, convencidos de que la confianza empieza por uno mismo.



Anxo Corbillón

Subdirector de la Oficina 2.188 - Pontevedra

"La confianza se gana con la relación que estableces con el cliente todos los días. Para mí, confianza significa que el cliente viene, te explica qué le pasa, te cuenta qué necesita y tú le dices cómo se lo vas a resolver"

• **COMPROMISO SOCIAL**, basado en la solidaridad y el respeto a las personas

Nuestro compromiso social, expresión de la voluntad de contribuir a la mejora de nuestro entorno social, no es sólo una característica que nos diferencia de nuestros competidores: es la razón de ser de "la Caixa".

Nuestro compromiso con la sociedad se explicita no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actividad de "la Caixa": conseguir resultados, invertir, crear puestos de trabajo y promover la Obra Social con los beneficios generados. Nuestra vocación de ser útiles a la sociedad está presente en cada una de nuestras actuaciones, y nos estimula a gestionar eficientemente los recursos a fin de cubrir sus necesidades mediante un servicio financiero universal y la potenciación del tejido social.

Ser fieles a nuestro compromiso con la sociedad nos obliga a una actuación ética y a un trato respetuoso con cada uno de sus miembros. Y también a una atención próxima y constante, para ser capaces de detectar los cambios continuos, incluso antes de que se produzcan. Sólo así podemos responder adecuadamente a las necesidades de ahora mismo y a las que vayan surgiendo en el futuro.



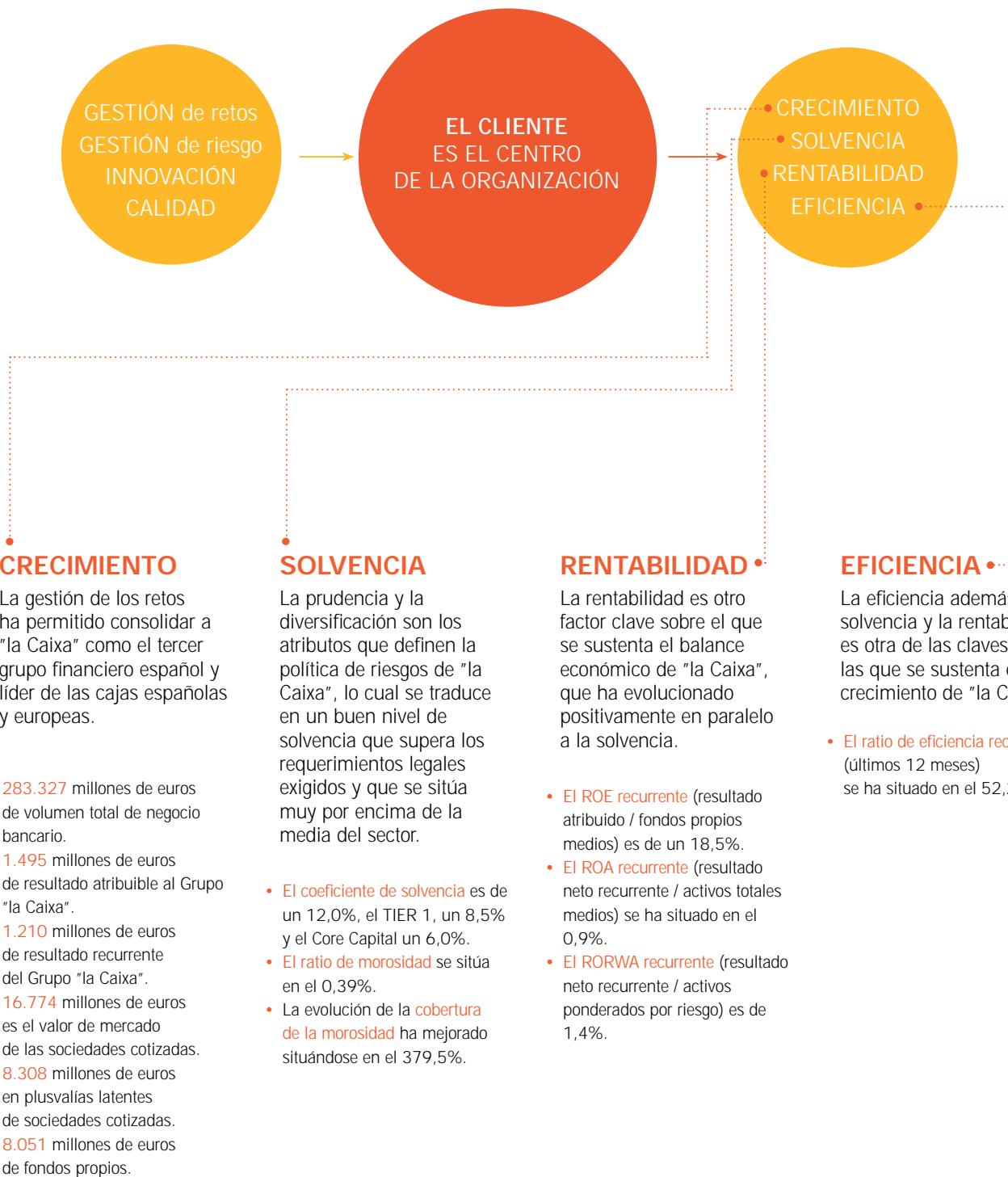
Xavier Mas

Director de Marketing de Productos y Servicios

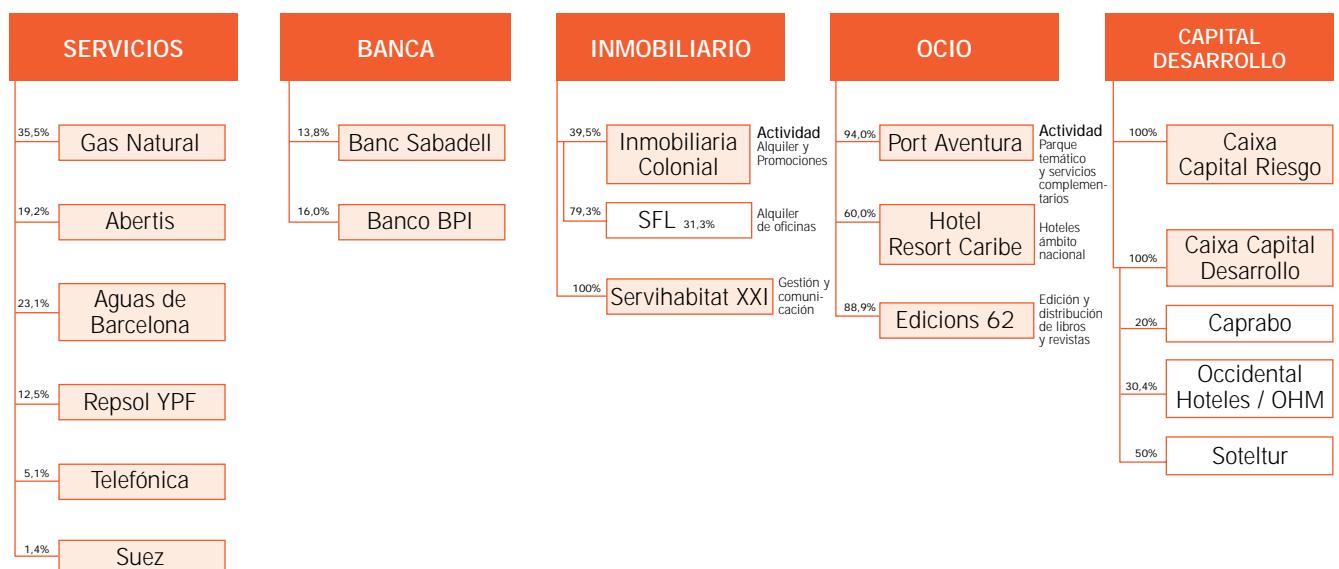
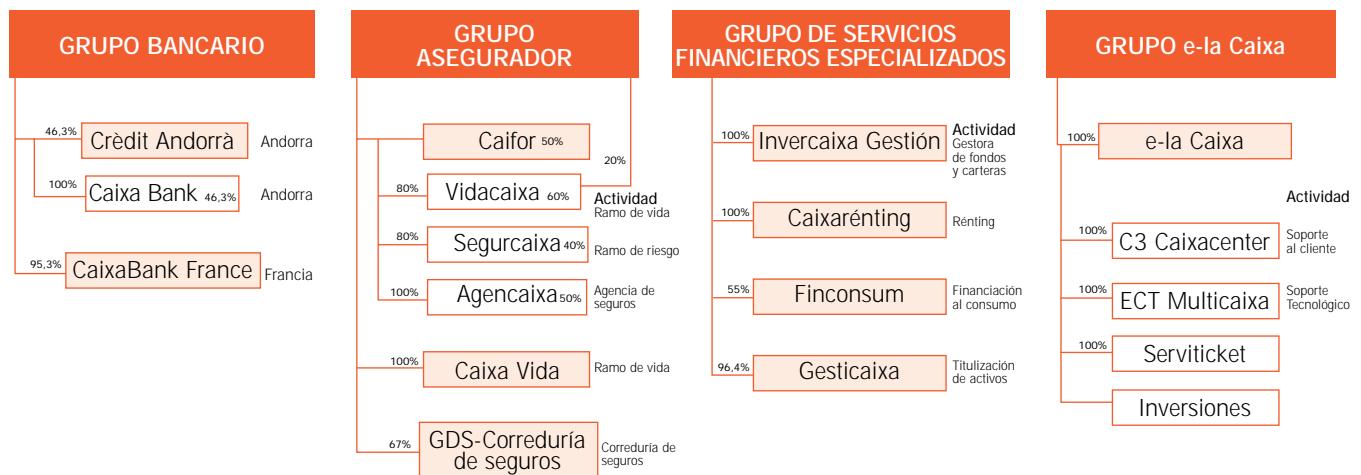
"Desde el área de marketing, el compromiso social de "la Caixa" se manifiesta diseñando una gran batería de productos y servicios específicos para satisfacer las necesidades peculiares de los diferentes segmentos de la sociedad, desde las de la gente mayor hasta las de los nuevos residentes"

2.3. BALANCE ECONÓMICO DEL GRUPO "LA CAIXA"

El crecimiento de "la Caixa" se basa en la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia.



GRUPO "LA CAIXA"





2.4. BALANCE SOCIAL Y BALANCE SOSTENIBLE

El objetivo del Balance Social y del Balance Sostenible es reforzar el compromiso de "la Caixa" con la sociedad con actuaciones sociales desde la actividad financiera y desde la Obra Social y con la sostenibilidad, donde la transparencia y el diálogo con los grupos de interés presiden todas las actuaciones.



• CONFIANZA

- "la Caixa" mantiene una política de riesgos prudente y diversificada que se traduce en ratios de morosidad sistemáticamente inferiores a los del sistema financiero español.
- La agencia de calificación de deuda Standard & Poor's ha asignado la calificación AAA a largo plazo para todas las emisiones de cédulas hipotecarias de "la Caixa".
- Gracias a su adecuada generación de beneficios, "la Caixa" cuenta con un nivel de recursos propios suficiente para cubrir casos extremos de deterioro de la cartera de créditos.
- La protección de datos de carácter personal y el secreto bancario son un principio de actuación reconocido y consolidado en toda la organización.

• COMPROMISO SOCIAL

Para satisfacer las necesidades de sus clientes, "la Caixa" facilita la accesibilidad poniendo a su disposición la mayor de las redes de oficinas con implantación territorial en todo el país, así como facilitando un servicio financiero universal para que ninguna persona quede excluida del sector financiero.

Accesibilidad

- 4.974 oficinas (4.968 oficinas en España y 6 de representación).
 - 100% de presencia en los municipios de más de 20.000 habitantes.
 - 84% de presencia en los municipios que tienen entre 5.000 y 20.000 habitantes.
 - 21% de presencia en los municipios que tienen entre 1.000 y 5.000 habitantes.
- El 60% de las oficinas de "la Caixa" están situadas fuera de la zona de origen (Cataluña y Baleares)
- Existe una oficina de "la Caixa" por cada 8.695 habitantes.

- El 94% de las oficinas de "la Caixa" están diseñadas conforme al modelo de Atención Totalmente Personalizada.
- Todos los cajeros automáticos de "la Caixa", 7.142, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales.
- 13 idiomas para comunicarse a través de los cajeros de "la Caixa".
- 3,7 millones de clientes de Línea Abierta, el servicio de banca a distancia por Internet de "la Caixa".
- 19 idiomas para comunicarse a través de Línea Abierta.

Servicio Financiero Universal

- "la Caixa" ofrece a sus 9,6 millones de clientes soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.
- El 10% de los clientes de "la Caixa" pertenecen a Banca Personal
- 314.671 empresas son clientes de "la Caixa".
- El 40% de los nuevos clientes son nuevos residentes.
- 445.218 clientes entre 18 y 25 años participan de las ventajas del programa LKXA.
- Más de 682.000 clientes mayores de 65 años tienen su pensión domiciliada en "la Caixa".

• CALIDAD

Estar a disposición de los clientes siempre que lo necesitan es una actitud característica de "la Caixa" que se concreta a través de la profesionalidad de sus empleados, y poniendo al alcance de todos ellos los medios más adecuados y las soluciones más innovadoras.

- El 100% de los puestos de trabajo de "la Caixa" están informatizados y el 100% de los empleados tienen acceso a Intranet y a correo electrónico.
- "la Caixa" es la entidad financiera líder en España, segunda en Europa y tercera en el mundo en número de cajeros automáticos.
- Cada mes, 3,5 millones de clientes utilizan los cajeros automáticos de "la Caixa".
- "la Caixa" es la entidad financiera con mayor cuota sobre usuarios activos de Internet de Europa.
- El Servicio Línea Abierta es líder en el sector financiero español según estudios independientes del sector (Nielsen Net Ratings, OJD).
- "la Caixa" ha sido la primera entidad financiera en conseguir el sello de calidad "Excellent Site" por su servicio de banca a distancia a través del móvil.
- 243.900 encuestas de satisfacción realizadas a clientes.
- El 68% de los clientes califica el servicio que les ofrece "la Caixa" con una nota superior a 8 (escala de 0 a 10).
- "la Caixa" es la entidad financiera mejor valorada en satisfacción por los clientes particulares y segunda en clientes de Pymes (estudio FRS / INMARK).
- "la Caixa" es la entidad con menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última memoria de reclamaciones del Banco de España (2004).



2. Así es "la Caixa"



CONFIANZA •

La confianza en nuestro equipo es la base principal para obtener la confianza de los clientes y de la sociedad.

- 22.333 empleados.
- 57,7% de hombres y 42,3% de mujeres constituyen el equipo humano de "la Caixa".
- 38,2 años de edad media de la plantilla.
- 12 años de antigüedad media de la plantilla.
- El 95% de la plantilla disfruta de contrato fijo o indefinido.
- El 76% de la plantilla tiene formación oficial universitaria.
- El 98% de los empleados se siente orgulloso de trabajar en una institución como "la Caixa".
- 4 de cada 5 empleados considera "bastante buena" o "muy buena" la coherencia entre la conducta de "la Caixa" y sus valores.



CALIDAD

La calidad de nuestro equipo se sustenta en una adecuada preparación y experiencia para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

- 2,5 millones de llamadas atendidas en el Call Center de Oficinas.
- 70% de respuestas a las encuestas periódicas de medición de la satisfacción de las oficinas con los proveedores internos.
- 60.968 currículos gestionados en procesos de selección externa.
- Más de la mitad de los empleados de "la Caixa" han accedido al Programa Innova.
- En el año 2005 se han realizado 4.318 promociones internas.
- 10,5 millones de euros invertidos en formación interna.
- 298.188 horas de formación impartidas.
- 9.762 empleados (44% de la plantilla) han participado en actividades de formación interna.
- 715 empleados han colaborado voluntariamente impartiendo formación interna o llevando a cabo tutorías virtuales.
- El 100% de la plantilla está sujeta a retribución variable en base al cumplimiento de objetivos individuales o de grupo.

COMPROMISO SOCIAL •

El respeto de los derechos humanos y el compromiso social de "la Caixa" con sus empleados se concreta en la igualdad de oportunidades, la diversidad, la libertad de asociación, la conciliación de la vida personal y profesional y los beneficios sociales.

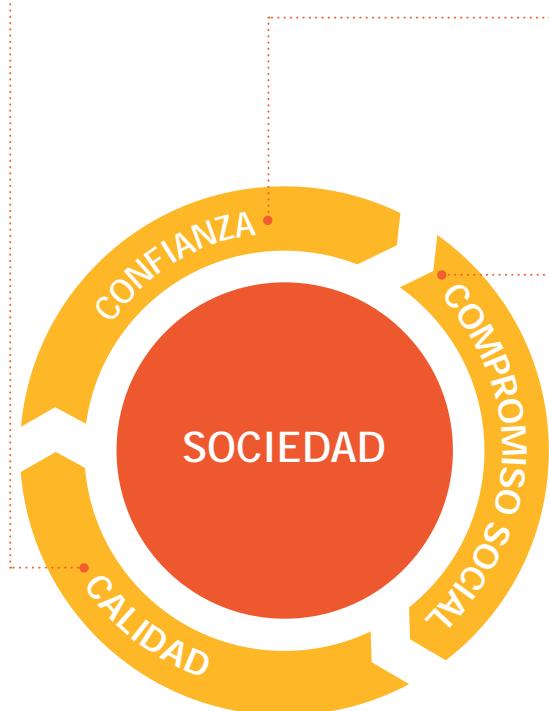
- El 59,7% de las nuevas incorporaciones y el 52% de las promociones internas han correspondido a mujeres.
- El 6,4% de los puestos directivos están ocupados por mujeres.
- El 32% de los cargos de director/subdirector de oficina están ocupados por mujeres.
- "la Caixa" ha solicitado la acreditación de la Entidad y de su Obra Social en el Programa Óptima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- 46 nacionalidades distintas representadas en la plantilla.
- 18.966 hijos de empleados se han beneficiado de las ayudas económicas para estudios y guarderías que ofrece "la Caixa".
- Todos los empleados disponen de un e-mail gratuito para su uso personal.
- 9,1 millones de euros invertidos en servicios y beneficios sociales para los empleados.



• CALIDAD

La proximidad de "la Caixa" y de la Obra Social a las personas es la clave para identificar sus necesidades. Su participación en nuestras actividades es un indicador que nos permite valorar en qué grado satisfacemos sus necesidades.

- 5.764.671 participantes/beneficiarios y 10.929 actividades desarrolladas en el ámbito social.
- 633.796 participantes/beneficiarios y 840 actividades desarrolladas en el ámbito educativo.
- 2.022.563 participantes/beneficiarios y 1.766 actividades desarrolladas en el ámbito cultural.
- 3.692.253 participantes/beneficiarios y 914 actividades desarrolladas en el ámbito científico y medioambiental.
- El Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa", creado este año 2005, cuenta con 32 asociaciones y 1.280 voluntarios.



• CONFIANZA

El compromiso de "la Caixa" con la sociedad forma parte de su identidad y se explicita a través del conjunto de su actividad financiera y de su Obra Social, llegando a sus más de 9,5 millones de clientes y más de 12 millones de personas participantes / beneficiarios de su Obra Social.

- 246 millones de euros canalizados a través de la Obra Social de "la Caixa".
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005.
- Creación de la Cátedra "la Caixa" de Economía y Sociedad.
- Creación de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo en colaboración con el IESE.
- Adhesión al Club de la Excelencia en Sostenibilidad desde 2004.

• COMPROMISO SOCIAL

El compromiso social de "la Caixa" se materializa a través de su contribución al progreso económico y social, del desarrollo de una banca sostenible y de la realización de proyectos con impacto en la sociedad.

- 0,34% de contribución al total PIB español (2004).
- Desde 1995 "la Caixa" ha abierto 2.382 oficinas y ha aumentado su plantilla en más de 10.000 personas.
- 7.921 beneficiarios por la Libreta Básica para personas en dificultades económicas y sociales.
- 13.515 préstamos vigentes canalizados a través de la actividad del Monte de Piedad de "la Caixa".
- Más de 63.000 visitantes al portal de Internet Intégrate XXI dirigido a nuevos residentes para facilitar su integración en nuestro país.
- 19 proyectos empresariales de emprendedores materializados desde el año 2004.
- 638 proyectos de microcréditos financiados durante el año 2005 a los que se han destinado 8,8 millones de euros.
- 413 millones de euros de inversión prevista para la construcción de viviendas asequibles en el periodo 2005-2007.
- 119 millones de euros invertidos en proyectos sociales, 20 millones de euros invertidos en proyectos educativos, 64 millones de euros invertidos en proyectos culturales y 43 millones de euros invertidos en proyectos científicos y medioambientales.



CONFIANZA

"la Caixa" ha formulado voluntariamente su compromiso con el medio ambiente más allá del marco establecido por la legislación.

- “La Caixa” forma parte del Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI) desde 2003.



• COMPROMISO SOCIAL

A través de la actividad financiera y de la Obra Social de "la Caixa" se persigue lograr un impacto indirecto positivo que redunde en la mejora del medio ambiente.

- 192 operaciones en colaboración con organismos oficiales para financiar proyectos de mejora del medio ambiente por un importe superior a los 4 millones de euros.
- 9 operaciones sindicadas (con una aportación de 169 millones de euros) para la construcción de parques eólicos en diferentes puntos de la geografía española.
- 15 millones de euros invertidos desde la Obra Social para fomentar la biodiversidad y preservar el entorno natural.
- 132 proyectos apoyados y 4,2 millones de euros invertidos desde 2002 por la Obra Social a través de su Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Medio Ambiente.



• CALIDAD

"la Caixa" se preocupa por la protección y conservación del medio ambiente y se esfuerza por minimizar el impacto de sus actividades.

- Sistema de Gestión Medioambiental para los Servicios Centrales de su sede en Barcelona.
 - Norma ISO 14001.
 - Reglamento europeo 761/2001 EMAS.
- 11.000 horas de formación impartidas a más de 730 empleados sobre temas medioambientales.
- Elaboración de la Guía Compra Verde para Oficinas.
- Utilización de un 43% de papel reciclado.
- Disminución de un 17% del consumo de agua respecto al año 2004.
- 19.575 equipos informáticos reciclados y donados.
- 572.000 cuentas tienen el servicio de Correspondencia Personalizada (a través del correo electrónico).



3.

Gobierno Corporativo de "la Caixa"



3.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO.

- 3.1.1. Asamblea General. página 24
- 3.1.2. Consejo de Administración. página 26
- 3.1.3. Comisión de Control. página 28

3.2. RÉGIMEN APPLICABLE A LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO. página 29

3.3. OTRAS MEDIDAS DE GOBIERNO CORPORATIVO. página 32



3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

3.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Derecho Legislativo 1/1994, de 6 de abril, de Cajas de Ahorros de Cataluña e inscrita en el registro especial de la Generalitat de Cataluña. Como Caja de Ahorros es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, a la administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

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

3.1.1 ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, son competencia suya de forma especial y exclusiva las funciones siguientes:

- Nombrar los vocales del Consejo de Administración y los miembros de la Comisión de Control.
- Apreciar las causas de separación y revocación de los miembros de los órganos de gobierno antes del cumplimiento de su mandato.
- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento regulador del sistema de elecciones de los miembros de los órganos de gobierno.
- Acordar el cambio de domicilio social.
- Acordar la transformación de la Entidad, la fusión con otros o cualquier decisión que afecte su naturaleza, así como la disolución y la liquidación.
- Definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración, la memoria, el balance anual y la cuenta de resultados, y la aplicación de estos a las finalidades propias de "la Caixa".
- Aprobar la gestión de la Obra Social, sus presupuestos anuales y la liquidación de estos.
- Confirmar el nombramiento del Director General de la Institución.
- Designar, a propuesta del Consejo de Administración, las Entidades de Interés Social que puedan nombrar consejeros generales.

- Cualquier otro asunto que sea sometido a su consideración por los órganos facultados para hacerlo.

Los miembros de la Asamblea, que tienen la denominación de Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y clientes, por la consecución de los fines de utilidad social de la Entidad en su ámbito de actuación y por la integridad de su patrimonio, fijando al mismo tiempo las normas directrices de la actuación de la Entidad.

En la Asamblea están representados los grupos de interés que confluyen, que la ley catalana de cajas de ahorro agrupa alrededor de 4 sectores:

- los impositores.
- las entidades fundadoras y otras de interés social.
- las corporaciones locales.
- el personal de la Entidad.

Los tres primeros siempre hacen referencia al ámbito de actuación territorial de "la Caixa", y este mismo requisito va implícito en el cuarto. De acuerdo con la ley, los porcentajes de representación de cada uno de estos sectores han de estar comprendidos dentro de los límites siguientes:

- entre el 30% y 40% en representación de los impositores.
- entre el 25% y 35% en representación de las entidades fundadoras y de interés social.
- entre el 15% y el 25% en representación de las corporaciones locales.
- entre el 5% y el 15% en representación del personal.

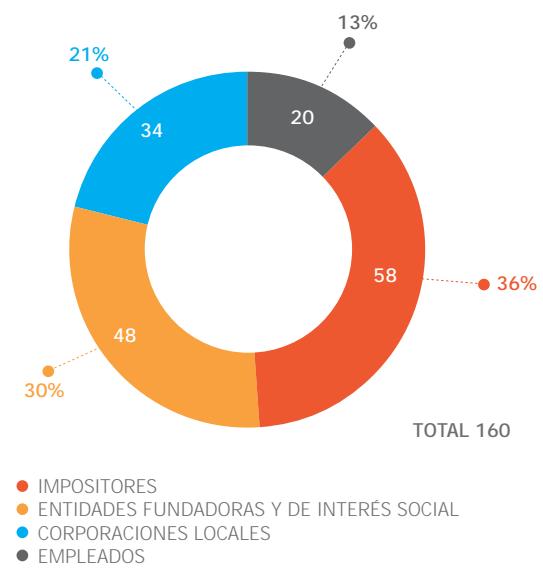
La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representa un 36,25%.
- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.
- 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21,25%.
- 20 representantes de los empleados, lo que supone un 12,5%.

Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las Asambleas Ordinarias se llevarán a cabo una vez al año dentro del primer semestre natural para proceder a la aprobación, en su caso, de la memoria, el balance, la cuenta de resultados, el proyecto de dotación a la Obra Social y a la renovación, si corresponde hacerlo, de cargos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como la discusión y resolución de otros asuntos y propuestas que figuren en el orden del día. Las Asambleas Extraordinarias se celebrarán tantas veces como sean convocadas, y solamente podrán tratar del objeto por el que han sido reunidas.

"La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa"

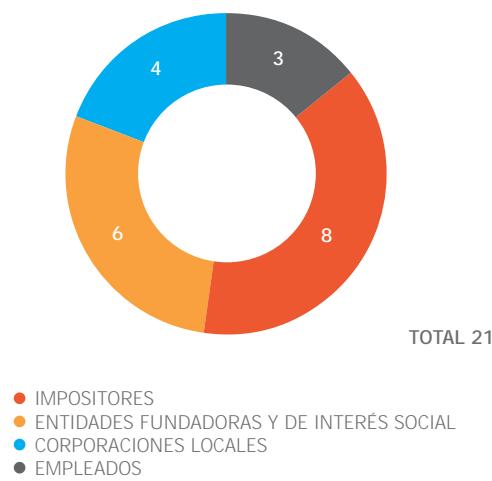
Composición
de la Asamblea General



3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

"El Consejo de Administración acuerda las actuaciones para el desarrollo de las finalidades y objetivos de "la Caixa"

Composición del Consejo de Administración



3.1.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es, de acuerdo con la ley, el órgano delegado de la Asamblea General que tiene encargado el gobierno, la gestión y la administración de la caja de ahorros, y puede estar formado por un mínimo de 10 y un máximo de 21 miembros, y su composición ha de reflejar la composición de la Asamblea.

El Consejo de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está formado por 21 miembros. Es procedente constatar que, siendo la caja de ahorros de más dimensión de todo el Estado español, resulta razonable que se haya optado por llegar hasta el número máximo de miembros del Consejo -del mismo modo que también se ha hecho con la Asamblea General- para conseguir una mayor representatividad en los órganos de gobierno, tanto desde el punto de vista de los cuatro sectores de interés representados, como desde el punto de vista geográfico, por los territorios en que la Entidad desarrolla su actividad, dada la íntima relación de las cajas con el territorio de su actividad que se pone de manifiesto, de manera especial, en la distribución de su Obra Social.

Forman parte del Consejo de Administración:

- 8 vocales representantes de los impositores, de los cuales 6 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y que reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 6 vocales representantes de las entidades fundadoras o instituciones de interés social, elegidos entre los consejeros generales de este sector.
- 4 vocales representantes de las Corporaciones Locales, de los cuales, 2 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector, y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 3 vocales representantes de los empleados, elegidos entre los consejeros generales de este sector.

Además de los miembros, asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" -que según la ley tiene derecho a voto- y los Directores Generales Adjuntos Ejecutivos. La Comisión de Obras Sociales y la Comisión Ejecutiva son comisiones delegadas del Consejo de Administración.

Comisiones de Obras Sociales

La Comisión de Obras Sociales tiene como función proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las obras nuevas de esta naturaleza para las cuales se haya pedido soporte a "la Caixa", y los presupuestos de las ya existentes, así como su gestión y administración de acuerdo con criterios de racionalidad económica y máximo servicio a los intereses generales del territorio donde se desarrollan.

La Comisión de Obras Sociales está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y ocho personas elegidas por el Consejo de Administración de entre sus miembros, en proporción a los sectores que la integran. Asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" y el Director Ejecutivo responsable de la Obra Social.

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración. Sus facultades son todas aquellas que hayan estado delegadas por el Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva está integrada por los siguientes miembros del Consejo de Administración: el Presidente, los Vicepresidentes y 4 vocales, pertenecientes a cada uno de los sectores representados en la Asamblea. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

La Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones son comisiones creadas en el seno del Consejo de Administración con funciones de información.

Comisión de Inversiones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre las inversiones o las desinversiones que, de conformidad con la normativa vigente, tengan un carácter estratégico y estable. También informará sobre la viabilidad financiera de dichas inversiones y sobre su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad. La normativa vigente establece que se entiende como estrategia la adquisición o venta de cualquier participación significativa de una sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno cuando impliquen una participación total de "la Caixa" que supere el 3% de los recursos propios computables.

La Comisión de Inversiones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros, que han de ser elegidos atendiendo a su capacidad técnica y experiencia profesional. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

Comisión de Retribuciones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre la política general de retribuciones y de incentivos de los miembros del Consejo de Administración y del personal directivo.

La Comisión de Retribuciones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

3.1.3. COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control se establece como un órgano de supervisión del Consejo de Administración independiente de éste y que no está subordinado a él. Esta función de supervisión no sólo se concreta en los aspectos de tipo económico, sino que tiene un papel preponderante, además, en los procesos electorales y puede llegar a proponer al Departamento de Economía y Finanzas de la *Generalitat de Catalunya* la suspensión de los acuerdos del Consejo en caso de que considerara que vulneran las disposiciones vigentes. Su composición tiene que reflejar con criterios proporcionales la representación de los diferentes grupos de interés en la Asamblea. Además, no puede haber duplicidad de condición, es decir, ninguna entidad puede tener representantes en el Consejo y en la Comisión de Control al mismo tiempo.

Para el cumplimiento de estas funciones, la Comisión de Control tiene las facultades siguientes:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración, velando por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades propias de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
- Conocer los informes de auditora externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que considere adecuadas.
- Elevar a la Asamblea General la información relativa a su actuación, como mínimo, una vez al año.
- Requerir del Presidente la convocatoria de la Asamblea General, con carácter extraordinario, cuando lo considere conveniente.
- Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración, junto con el Departamento de Economía y Finanzas. Asimismo, la Comisión de Control controlará a menudo el proceso para la composición de la Comisión de Control renovada.
- Conocer los informes de la comisión delegada de obras sociales y emitir su opinión.
- Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en el supuesto de que vulneren las disposiciones vigentes.
- Todas aquellas funciones atribuidas al Comité de Auditoría por la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en lo que no resulten ya atribuidas por las funciones anteriores, como son:
 - Informar a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.

- Proponer al Consejo de Administración, para que a su vez lo someta a la Asamblea General, el nombramiento de auditores de cuentas externos.
- Supervisar los servicios de auditoría interna
- Conocer el proceso de información financiera y sus sistemas de control interno.
- Relaciones con los auditores externos para recibir información sobre las cuestiones que puedan poner en riesgo su independencia, las relacionadas con el proceso de la auditoría, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la normativa vigente.
- Cualquier otra que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

“La Comisión de Control vela por la adecuada gestión del Consejo de Administración”

La Comisión de Control está integrada por 9 personas elegidas por la Asamblea General entre sus miembros que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración, con la siguiente distribución:

- 3 miembros del sector de impositores.
- 3 miembros del sector de entidades fundadoras y de interés social.
- 2 miembros del sector de corporaciones locales.
- 1 miembro del sector de empleados.

Además de los órganos citados anteriormente, también hay que destacar la figura del Director General de “la Caixa”, como figura ejecutiva y a quién la ley atribuye la ejecución de los acuerdos del Consejo así como el ejercicio de aquellas otras funciones que los estatutos o los reglamentos de la Entidad le encomienden. La figura del Director General tiene una relevancia especial ya que a pesar de ser designado por el Consejo, tiene que ser confirmado por la Asamblea General, al igual que su cese. Y, en el caso de la legislación catalana, se da la peculiaridad de que el Director General tiene voz y voto en el Consejo de Administración.

Hay, por tanto, una diferenciación de órganos con diferentes funciones que lleva a un control de éstos y al equilibrio, lo que se adecua a las recomendaciones de los códigos de buen gobierno. Dentro de cada uno de los órganos de gobierno existe una ponderación adecuada entre los diferentes sectores, y se mantiene la misma proporcionalidad.

Composición
de la Comisión de Control



3.2. RÉGIMEN APLICABLE A LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

En referencia a las características de los miembros del Consejo de Administración cabe señalar que no se deben aplicar a las cajas de ahorros las calificaciones al uso en los códigos de gobierno, ya que por el hecho de ser de carácter fundacional no pueden existir consejeros dominicales.

3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

Todos los consejeros están adscritos o representan un sector de interés determinado, pero dentro del sector de los impositores y de las corporaciones locales se da la posibilidad de que sean designados como miembros del Consejo de Administración hasta dos miembros, para cada uno de estos sectores, entre personas que no tengan la condición de miembros de la Asamblea General y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad, y sin que esto pueda suponer anular la presencia en el Consejo de representantes de los grupos mencionados que ostenten la condición de miembros de la Asamblea.

Por lo que respecta a la situación en que se encuentran tanto los miembros de la Asamblea como los miembros del Consejo y de la Comisión de Control, la normativa aplicable establece diferentes incompatibilidades, de manera que no pueden ostentar estos cargos:

- los fallidos o concursados no rehabilitados, así como los condenados a penas que impliquen la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- las personas que antes de la designación o durante el ejercicio del cargo incurran en incumplimiento de sus obligaciones para con "la Caixa".
- los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles, los consejeros delegados, miembros del consejo, directores, asesores y empleados de otras instituciones de crédito o de empresas que dependan de ellas, o de la propia Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y de corporaciones o entidades que promocionen, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito.
- los funcionarios al servicio de la administración con funciones que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas.
- los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el Presidente de la entidad o corporación fundadora.
- las personas que hayan ejercido los cargos de miembro del Consejo o de Director General durante más de 20 años en la misma Caja o en otra absorbida o fusionada.

Por lo que se refiere a la duración del cargo de los miembros de la Asamblea, del Consejo y de la Comisión de Control, es de 4 años y pueden ser reelegidos si se cumplen los requisitos establecidos para el nombramiento, hasta llegar a una duración máxima de 12 años de mandato, ya sea de forma continuada o interrumpida. En el cómputo de este límite no se incluye el tiempo que se haya ejercido por razones de sustitución porque todo el mandato se computará al titular designado originariamente. Transcurridos 8 años desde el cumplimiento del último mandato, se empezará a computar nuevamente el límite hasta los 12 años.

Por otro lado, los Consejeros Generales, los miembros del Consejo y de la Comisión de Control no pueden estar vinculados a “la Caixa” o a sociedades en las cuales ésta participe en más de un 25% por contrato de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos durante el período que tengan esta condición y en los dos años siguientes a su ceso, exceptuando la relación laboral cuando la condición de consejero la tengan por representación del personal.

Cabe señalar, además, que la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control, al Director General o a sus cónyuges, ascendentes, descendentes y colaterales hasta el segundo grado, y también a las sociedades en las cuales estas personas tengan una participación que, de manera aislada o conjunta sea mayoritaria, o en las cuales ejerzan cargos directivos, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración y autorizada expresamente por el Departamento de Economía y Finanzas de la *Generalitat de Catalunya*.

Este régimen también es aplicable a las operaciones de estas mismas personas, físicas o jurídicas, o emitidas por estas últimas, que tengan por objeto alienar sus bienes a la Entidad, derechos o valores de propiedad. Están genéricamente autorizadas las operaciones relativas a personas físicas que no superen la suma de 124.126 euros y las que no superen la suma de 310.315 euros cuando sean personas jurídicas. Sin embargo, no están sujetos a ninguna autorización las operaciones con personas jurídicas con quien el cargo directivo se desarrolle en representación de la Entidad y no tengan interés económico personal o familiar directo o a través de personas interpuestas.

Desde otro punto de vista, como Entidad emisora de valores, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está sujeta al Reglamento Tipo Interno de Conducta en el Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorro, a la cual se adhirió mediante acuerdo del Consejo de Administración del 24 de julio de 2003, ratificado el 25 de septiembre de 2003.

Este reglamento regula diversas materias como el respeto a la legislación vigente, el abuso de mercado, la información relevante, las normas generales de actuación, la actuación por cuenta ajena, la actuación por cuenta propia, las operaciones por cuenta de administradores o de empleados de otra entidad, la información sobre conflictos de intereses, las obligaciones de los emisores, las barreras de información, el órgano encargado del seguimiento y el incumplimiento del Reglamento.

Se mantiene, de esta manera, una norma adaptada a las últimas modificaciones en la materia, introducidas por la Ley 44/2002, del 22 de

3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero que, a su vez, ha sido desarrollada y completada por unas Normas de Desarrollo aprobadas por la Entidad y que se refieren a una serie de materias concretas como las barreras de información, el tratamiento de información privilegiada y los libros de registro que son obligatorios.

3.3. OTRAS MEDIDAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Una vez expuesto el régimen legal aplicable a los órganos de gobierno de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se detallan, seguidamente, algunas de las medidas adoptadas por la Entidad, que afectan al Gobierno Corporativo:

- Para afrontar uno de los reproches que tradicionalmente se ha dirigido a las cajas, esto es, estar sujetas a una influencia política excesiva, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha optado por un sistema de elección en que los miembros de la Asamblea General en representación de los impositores son compromisarios designados por sorteo y de elección entre estos de los consejeros en cada circunscripción, ya que el sistema de elección directa podría distorsionar la representación de estos intereses, ya que existen pocas organizaciones de la dimensión de "la Caixa", al margen de los partidos políticos, que puedan organizar candidaturas y una campaña electoral auténtica en todo el territorio en que realizan su actividad. Con el sistema de compromisarios y su elección en cada circunscripción se intenta evitar que la elección de los representantes de los impositores se vea afectada por la política y que ésta pueda tener una influencia excesiva en "la Caixa".
- Por lo que respecta a las funciones que en el ámbito de las sociedades anónimas la ley atribuye al Comité de Auditoría (que es un órgano delegado del Consejo), de acuerdo con los estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se ha optado porque sean asumidas por la Comisión de Control, ya que éste es un órgano independiente del Consejo y permite cumplir con más rigor las recomendaciones de buen gobierno.
- Se ha optado por fijar la edad máxima para el ejercicio del cargo de vocal del Consejo de Administración -así como a los miembros de la Comisión de Control- en 75 años. Edad que, según la normativa legal, es aplicable no solamente en el momento de la elección, sino en cualquier momento del ejercicio de cargo, aunque el afectado continúe ejerciéndolo hasta que se celebre la primera Asamblea General Ordinaria después de cumplidos los años.
- Los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona establecen también una incompatibilidad, y es que no pueden formar parte del Consejo de Administración los que pertenezcan al Consejo o a la Comisión de Control de otra caja de ahorros o entidad de crédito o financiera.

Las entidades públicas o privadas y las corporaciones locales que estén representadas en el Consejo de Administración o en la Comisión de Control de una caja de ahorros no podrán tener los mismos representantes en la Comisión de Control de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.





4.

- El Cliente como Centro de la Organización
- Elementos Clave de la Relación de "la Caixa" con los Clientes (Balance Económico, Social y Sostenible).
- Objetivos del 2005.



"Nuestras oficinas suplen algo que realmente la sociedad no hace algunas veces: el escuchar, el mirar. El cliente te percibe como el profesional que está cuando lo necesitas, que te va ayudar a tomar la mejor decisión. Y gracias a Dios los resultados anuales son exitosos. Los retos salen, los objetivos salen y los crecimientos también. Eso, si no hubiera confianza y calidad, no saldría".

Juancho López-Cortijo Director de la Oficina 2.166 - Murcia

"la Caixa" y sus clientes



CONFIANZA

4.1. LA GESTIÓN SEGURA DEL NEGOCIO COMO BASE PARA GENERAR CONFIANZA.

- 4.1.1. Calidad del Activo, Gestión del Riesgo y Solvencia de "la Caixa". página 37
- 4.1.2. La Seguridad de los Clientes y Empleados. página 39

4.2. RELACIÓN CON LOS CLIENTES BASADAS EN LA RESPONSABILIDAD, LA TRANSPARENCIA Y LA ÉTICA.

- 4.2.1. Prevención del Blanqueo de Capitales. página 39
- 4.2.2. Respeto a la Intimidad y Confidencialidad de la Información. página 40
- 4.2.3. Ética y Transparencia de la Información Comercial. página 41
- 4.2.4. Relación con los Medios de Comunicación. página 42



COMPROMISO SOCIAL

4.3. ACCESIBILIDAD.

- 4.3.1. Presencia Territorial de "la Caixa". página 43
- 4.3.2. Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Tecnológicas y de Comunicación. página 44
- 4.3.3. Facilitar el Acceso a la Sociedad de la Información. página 45

4.4. SERVICIO FINANCIERO UNIVERSAL.

- 4.4.1. "la Caixa" y los Jóvenes: LKXA. página 47
- 4.4.2. Productos y Servicios para los Mayores. página 48
- 4.4.3. Banca Personal. página 49
- 4.4.4. Nuevos Residentes. página 50
- 4.4.5. CaixaEmpresas. página 51
- 4.4.6. Sector Agrario. página 52



CALIDAD

4.5. SERVICIO 24 HORAS AL DÍA: "ESTAMOS SIEMPRE".

- 4.5.1. Innovación Tecnológica como Elemento Clave de la Calidad de Servicio. página 53
- 4.5.2. Canales Electrónicos. página 53

4.6. NUEVOS PRODUCTOS PARA ATENDER NUEVAS DEMANDAS: RECIBO ÚNICO, SERVICUENTAS, VENTA SEGURA EMPRESAS Y PLANES DE PENSIONES DEL SECTOR AGRARIO. página 56

4.7. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. página 59



4. "la Caixa" y sus Clientes



EL CLIENTE COMO CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Con más de 9,6 millones de clientes, "la Caixa" desarrolla un modelo de gestión basado en un asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad; un esfuerzo de innovación permanente y una oferta de productos y servicios diversa y competitiva, que se adapta a las necesidades de los diferentes tipos de clientes. Gracias a la experiencia de los profesionales de "la Caixa" y a su proximidad con las personas, la oferta de la Entidad se adapta a los requerimientos de la vida real, cuyo pulso se toma a diario en las casi 5.000 oficinas de red. Por otro lado, "la Caixa", fiel a su compromiso con la sociedad, desarrolla un modelo de banca universal que se concreta en la voluntad de ofrecer el mejor y más completo servicio, financiero y no financiero, al mayor número de clientes sin excluir a ninguna persona, y que además está adaptada a las necesidades específicas de cada colectivo.

ELEMENTOS CLAVE DE LA RELACIÓN DE "LA CAIXA" CON LOS CLIENTES (BALANCE ECONÓMICO, SOCIAL Y SOSTENIBLE)

- Garantizar el acceso universal a los servicios financieros.
- Amplia oferta de productos y servicios adaptada a las necesidades de todos los clientes.
- Asesoramiento personal profesionalizado y de calidad.
- Gestión del riesgo basado en la prudencia.
- Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información.
- Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para ofrecer servicios innovadores a los clientes.

OBJETIVOS DEL 2005

- Alcanzar la cifra de 1 millón de clientes de Banca Personal.
- Incrementar el volumen de negocio de los clientes de Banca Personal.
- Incremento de la aportación al margen ordinario del negocio de empresas.
- Desarrollar nuevos servicios a clientes y comercializarlos a través de todos los canales de distribución de "la Caixa"
- Desarrollar acciones comerciales específicas para incrementar la vinculación y fidelización de determinados colectivos de clientes: jóvenes, personas mayores, familias, nuevos residentes y Pymes.

4.1. LA GESTIÓN SEGURA DEL NEGOCIO COMO BASE PARA GENERAR CONFIANZA

La confianza no sólo es una herramienta básica de trabajo para cualquier entidad financiera, sino que constituye un valor fundamental para las personas que trabajan en "la Caixa". Y lo es en una doble dirección: por un lado, la confianza del cliente hacia la Entidad se convierte en un factor clave para el crecimiento constante sobre una base sólida y duradera, tal como ha ocurrido a lo largo de todos estos años. Por otro lado, esta relación de proximidad que se establece con el cliente no sería posible sin una confianza previa de "la Caixa" hacia sus empleados, auténticos artífices del avance de la Entidad.

4.1.1. Calidad del Activo, Gestión del Riesgo y Solvencia de "la Caixa"

"la Caixa" ha mantenido a lo largo del tiempo una política de riesgos prudente, diversificada y tendente a asegurar el pago de las obligaciones de los prestatarios como factor fundamental de la concesión de operaciones; las garantías son un soporte adicional que tiene importancia para afianzar operaciones, pero siempre que la calidad crediticia del cliente sea buena.

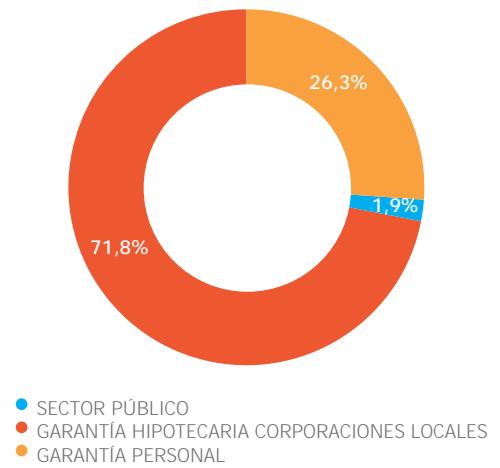
Los sistemas automatizados efectúan un estricto control de las facultades de aprobación de las operaciones, aunque compatibilizándolo con la amplia descentralización que se requiere para dar la mejor calidad de servicio al cliente. El sistema de facultades se basa en las características de las operaciones y de los intervenientes.

Para apoyar la toma de decisiones de las oficinas y analistas de riesgo, así como para agilizar la resolución de las solicitudes, "la Caixa" dispone de distintas herramientas para medir la probabilidad de entrada en mora de sus clientes y las pérdidas esperadas e inesperadas de las operaciones. En el segmento de particulares esto se traduce en un conjunto de herramientas de scorings, tanto reactivos como proactivos destinados a la concesión de operaciones y a su seguimiento posterior.

En el segmento de empresas, se dispone de herramientas de rating que abarcan desde las microempresas hasta las grandes corporaciones, pasando por las promociones inmobiliarias. Estas herramientas tienen como objetivo servir de apoyo a la red tanto en el análisis de expedientes, como en el seguimiento de los clientes. Durante el 2005 "la Caixa" ha hecho relevantes esfuerzos encaminados a ofrecer el mejor servicio a este segmento, y muy en especial al de las Pymes, conforme se establece en el Plan Estratégico.

Asimismo, y para garantizar la calidad de la cartera, existe una unidad independiente de seguimiento que analiza el posible deterioro de

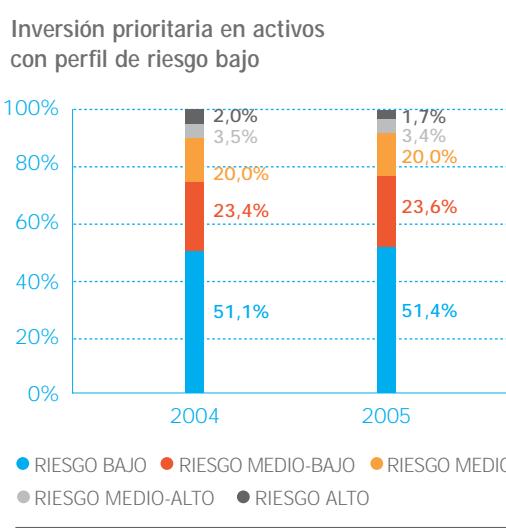
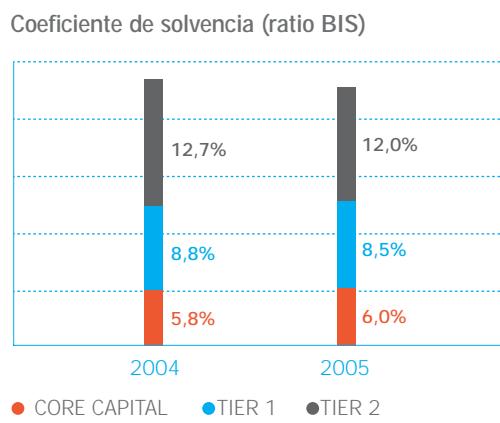
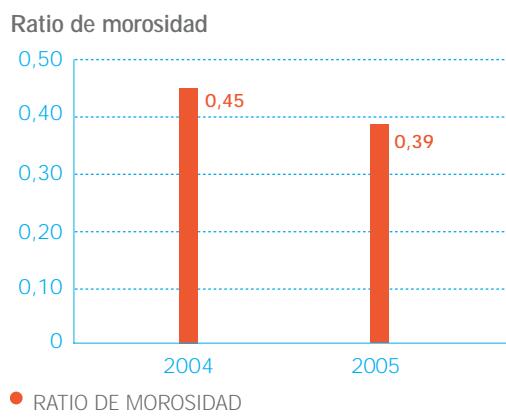
Segmentación por garantías (%)



- SECTOR PÚBLICO
- GARANTÍA HIPOTECARIA CORPORACIONES LOCALES
- GARANTÍA PERSONAL

4. "la Caixa" y sus Clientes

"El ratio de morosidad de "la Caixa", a finales del año 2005, se situaba en el 0,39% y la cobertura de morosidad alcanzaba el 379,5%"



los diferentes riesgos. Se dispone además de un sistema que permite detectar mediante alertas aquellos clientes a los que conviene dedicar especial atención. Esto permite tomar acciones tempranas antes de que el deterioro de su situación económica sea irreversible. El resultado es una reducción de la morosidad gracias a la proactividad en el seguimiento de la cartera.

Una adecuada generación de beneficios ha permitido constituir un nivel de recursos propios suficiente para cubrir casos extremos de deterioro de la cartera de créditos, y por tanto aportar niveles superiores de seguridad a los depósitos de los clientes.

Este conjunto de políticas se traduce en ratios de morosidad sistemáticamente inferiores a los del sistema, así como en ratios de cobertura y niveles de capitalización muy por encima del sector, como se refleja en los gráficos adjuntos.

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 complementarias y a las elevadas coberturas con provisiones.

A 31 de diciembre de 2005, el ratio de solvencia del Grupo era de un 12%, el Tier 1 (recursos propios básicos o de primera categoría) un 8,5% y el Core Capital, un 6%.

Por último, cabe destacar que la agencia de calificación de deuda Standard & Poor's ha asignado la calificación 'AAA' a largo plazo para todas las emisiones de cédulas hipotecarias de "la Caixa"

La decisión de la agencia de rating responde a la fuerte cobertura a largo plazo de las emisiones de la Entidad y a la capacidad de la cartera hipotecaria de "la Caixa" para generar cash flow, lo que reduce la probabilidad de insolvencias en el corto plazo.

La agencia Standard & Poor's también ha destacado el bajo riesgo crediticio de los préstamos hipotecarios de "la Caixa", donde los créditos representan, de media, el 49,54% del valor de los inmuebles aportados en garantía. Asimismo, la agencia apunta como elemento favorable la escasa concentración de los préstamos, puesto que los veinte mayores clientes de créditos hipotecarios tan sólo representan el 1,78 por ciento del total de la cartera hipotecaria.

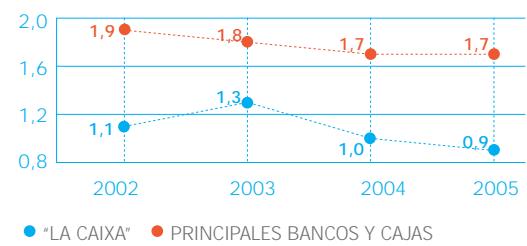


4.1.2. La Seguridad de los Clientes y Empleados

La seguridad de los clientes y empleados a todos los niveles es una prioridad para "la Caixa". En consecuencia, todas las oficinas de la Entidad están adecuadamente preparadas para minimizar el riesgo de atraco o robo, cumpliendo con los requisitos legales exigidos. Algunas oficinas, además, incorporan medidas adicionales que, aunque no son exigibles por ley, resultan recomendables siguiendo criterios internos del entorno de prevención de "la Caixa". Estas otras medidas son, por ejemplo, equipos de captación y registro de imágenes, cajas protectoras de estos equipos, puerta exclusa de acceso a zona de seguridad, dispensadores y recicladores automáticos de efectivo o control individualizado de acceso mediante arco detector de metales.

Por otra parte, todas las oficinas de "la Caixa" cuentan con un plan de emergencia desarrollado e implantado. En este sentido, los empleados y clientes pueden conocer las medidas que conviene tomar en caso de emergencia a través de expositores internos y externos, respectivamente. Además, se imparte formación específica para los empleados designados responsables en caso de emergencia, así como a empleados de edificios centrales o singulares y a los delegados de prevención. A esto hay que añadir que, a través de Internet, se puede consultar las instrucciones a seguir en caso de emergencia, así como recibir formación en prevención de riesgos laborales.

Número de atracos por cada 100 oficinas



"El resultado del conjunto de medidas de seguridad adoptadas por "la Caixa" ha convertido a las oficinas de la Entidad en unas de las más seguras del sector bancario español, tanto para los clientes como para los empleados. En este sentido, "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector"

4.2. RELACIÓN CON LOS CLIENTES BASADAS EN LA RESPONSABILIDAD, LA TRANSPARENCIA Y LA ÉTICA

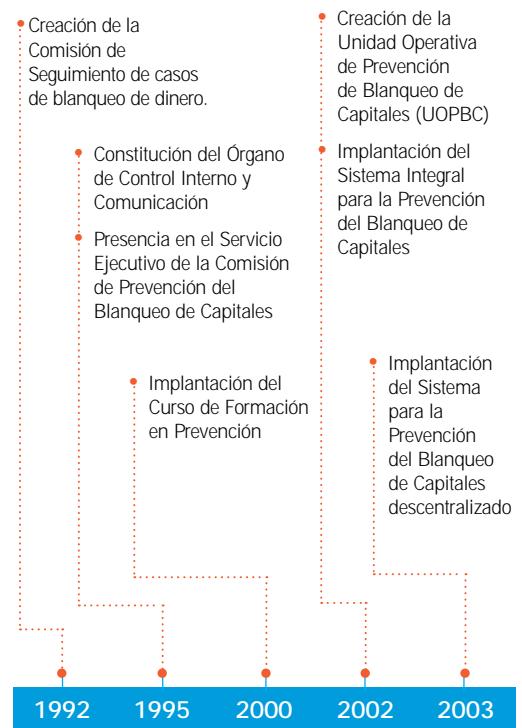
4.2.1. Prevención del Blanqueo de Capitales

El blanqueo de capitales interviene en los sistemas financieros a nivel mundial provocando daños en la reputación de las Instituciones Financieras y debilitando sus relaciones con los intermediarios, reguladores y con el público en general. Como respuesta a esto, numerosos países de todo el mundo están aprobando o perfeccionando sus leyes en esta materia.

"la Caixa" une sus esfuerzos a los del resto del sistema financiero español estableciendo políticas de aceptación y conocimiento del cliente, destinadas a realizar una operativa financiera de acuerdo con el ordenamiento vigente y con las mejores prácticas bancarias.

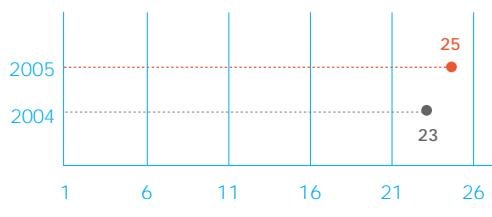
La ley 19/93, modificada por la ley 19/03 de Movimientos de Capitales y Medidas de Prevención de Blanqueo de Capitales, establece que los sujetos obligados deben contar con políticas expresas de aceptación y conocimiento de clientes. Estas políticas ayudan a proteger la reputación de las entidades financieras y la integridad de los sistemas banca-

Cronología de las actuaciones de "la Caixa" en materia de prevención de blanqueo de capitales

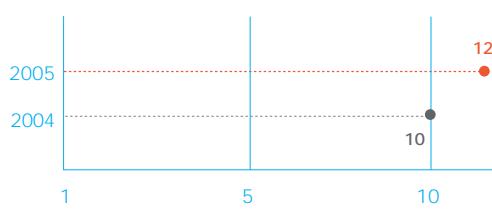


4. "la Caixa" y sus Clientes

Profesionales de "la Caixa" que Colaboran en la Prevención de Blanqueo de Capitales



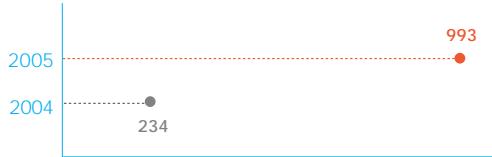
Profesionales de "la Caixa" que se dedican Exclusivamente a la Prevención de Blanqueo de Capitales



Empleados dedicados a la prevención del blanqueo



Empleados que han recibido formación en prevención de blanqueo de capitales



Resultados de las operaciones investigadas por la unidad operativa de blanqueo de dinero



rios, al reducir la probabilidad de que se conviertan en vehículo o víctima del crimen financiero. Asimismo, constituyen una parte esencial en la gestión eficaz de los riesgos.

En cumplimiento de este compromiso, "la Caixa" ha adoptado las medidas precisas para garantizar la perfecta identificación de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno, la formación e información de su personal con respecto a estas obligaciones y la máxima colaboración con las autoridades. En este sentido, los trabajadores de la Red Territorial disponen desde el año 2000 de un curso de prevención de blanqueo de capitales, integrado en la Intranet de la Entidad. Sólo en el año 2005, un total de 993 empleados recibieron formación en esta materia.

A lo largo del año 2005, la UOPBC ha investigado 763 operaciones, de las cuales 75 fueron detectadas a través del sistema de alertas de "la Caixa". Del total de operaciones investigadas, 285 se remitieron al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

4.2.2. Respeto a la Intimidad y Confidencialidad de la Información

El respeto a la intimidad de los clientes, empleados y proveedores de "la Caixa" y la salvaguarda y tratamiento adecuado de sus datos de carácter personal, más allá de las obligaciones legales, constituye un valor reconocido y consolidado en toda su organización, integrador de los principios de confianza, calidad y compromiso social que constituyen los valores corporativos de "la Caixa".

Por ello, "la Caixa" 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" se adapta con puntualidad a las sucesivas modificaciones legales que se producen, sus procesos de recogida y tratamiento de datos de carácter personal, así como de envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos.

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 técnica, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

"la Caixa" dispone además de diversas normas internas de regulación de actuaciones y operativas vinculadas a la protección de la intimidad, de los datos de carácter personal y buen uso de la información; imparte formación sobre estas materias a los nuevos empleados, y lleva a cabo, de manera periódica, acciones divulgativas y de formación dirigidas a toda su plantilla.

El seguimiento de la adecuada adaptación y cumplimiento a las respectivas normas legales se realiza a través de una Comisión de Seguimiento que es auxiliada por una Subcomisión.

4.2.3. Ética y Transparencia de la Información Comercial

El cumplimiento de la normativa legal y de los diferentes códigos de autocontrol deontológico voluntarios son uno de los ejes de actuación de "la Caixa", no sólo en su oferta de productos y servicios, sino también en la forma en que éstos se comunican.

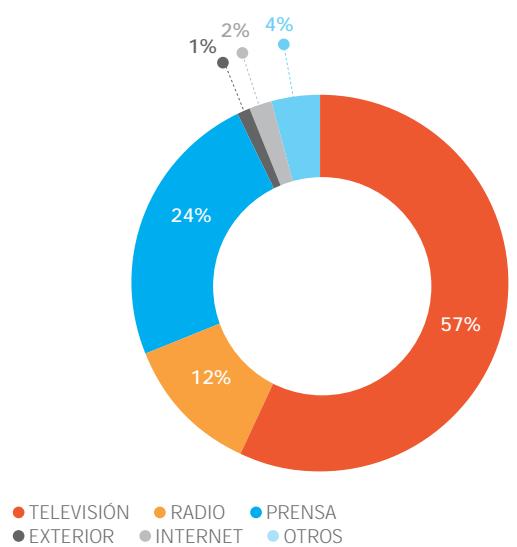
Respecto a los requerimientos legales sobre ofertas no fraudulentas, "la Caixa" observa las obligaciones establecidas en las leyes 34 y 26 de 1988, sobre publicidad y disciplina e intervención en las entidades de crédito, respectivamente. La primera contempla aspectos como la reproducción de billetes y monedas, la imagen de las personas, el uso infantil y las publicidades lícitas e ilícitas, entre otras normas. La segunda, en cambio, regula las condiciones de información del tipo de interés, comisiones y obligaciones de información a los clientes, siguiendo los requisitos marcados por el Banco de España.

"la Caixa" asume, asimismo, el cumplimiento del Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO), así como los códigos de autocontrol elaborados por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, de la cual "la Caixa" es miembro.

Entre estos códigos destacan el Código de Conducta Publicitaria, que está basado a su vez en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (ICC - International Code of Advertising Practice) y en sus principios básicos de veracidad, legalidad, honestidad y lealtad de las comunicaciones comerciales, o el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva que abarca tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales en las transacciones comerciales realizadas a través de Internet y otros medios electrónicos.

Por último, también merece la pena destacar el Código Interno del Área de Servicios de Marketing y Publicidad que establece una serie de normas básicas de actuación en ámbitos como el respeto de los derechos constitucionales, la igualdad entre hombre y mujer, la protección de los

Distribución de la inversión publicitaria de "la Caixa" en medios de comunicación en 2005



derechos de imagen y la transparencia. Así, la publicidad no puede contener informaciones que sean falsas, ambiguas, inexactas, exageradas o que, de cualquier otra forma, puedan inducir a error con el fin de llevar a engaño a los clientes sobre los beneficios del contenido transmitido.

El cuidado de éstas y otras normas de carácter ético es motivo de especial satisfacción para "la Caixa". Tanto es así que, a lo largo de todo el ejercicio 2005, no hay constancia de que la Entidad haya cometido ni una sola infracción en materia de publicidad de sus productos y servicios.

4.2.4. Relación con los Medios de Comunicación

La política de comunicación de "la Caixa" se desarrolla bajo los principios de credibilidad, transparencia informativa, eficiencia y rigor. Uno de sus principales objetivos es la transmisión de los valores fundacionales de la Entidad, que incluyen el servicio a la sociedad donde desarrolla sus actividades financieras.

Para llevar a cabo su cometido, "la Caixa" cuenta con un Gabinete de Prensa que mantiene una relación fluida y directa con los medios de comunicación, a los que atiende en sus peticiones, transmite la actividad relevante de la Entidad y procura trasladar los principios que rigen cada uno de los proyectos que se desarrollan.

Con la finalidad de facilitar a los profesionales de la comunicación su acceso a la información, dentro de la página web de la Entidad se incluye un espacio específico, denominado Sala de Prensa (www.prensacaixa.com), para mostrar toda la información relevante sobre "la Caixa" y su Obra Social. En esta web, los medios de comunicación pueden encontrar actualizados, los datos y cifras corporativas, los productos y servicios, las tarifas y comisiones en vigor y las últimas novedades en productos y operaciones. Además, a través de la Mediateca es posible acceder a un archivo de notas de prensa y fotografías.



4.3. ACCESIBILIDAD

4.3.1. Presencia Territorial de "la Caixa"

Con sus 4.974 oficinas, "la Caixa" está presente en la gran mayoría de las ciudades y municipios importantes de toda España. De hecho, se encuentra en el 100% de los municipios con más de 20.000 habitantes; en un 84% de los que tienen entre 5.000 y 20.000, y en un 21% de los que tienen entre 1.000 y 5.000. Cataluña es la comunidad autónoma que acumula un mayor número de oficinas de "la Caixa" (1.776). Sin embargo, otras comunidades como Madrid y Andalucía – con 736 y 580 oficinas respectivamente – evidencian la expansión y presencia de "la Caixa" por toda la geografía española.

En la tabla que se adjunta se puede apreciar la fuerte penetración de las oficinas de "la Caixa" en las diferentes comunidades autónomas y en relación al sistema bancario español:

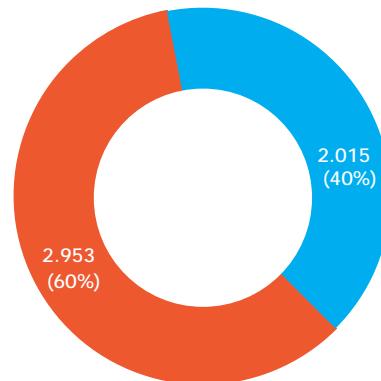
Penetración de las oficinas de "la Caixa" por comunidades autónomas

CC.AA.	Oficinas de "la Caixa"	Oficinas del Sistema Bancario Español	% Penetración
Cataluña	1.776	7.536	23,6%
Madrid	736	5.170	14,2%
Andalucía	580	6.115	9,5%
Comunidad Valenciana	447	4.373	10,2%
Islas Baleares	239	1.151	20,8%
Galicia	167	2.391	7,0%
País Vasco	166	1.735	9,6%
Canarias	146	1.221	12,0%
Castilla y León	141	2.897	4,9%
Murcia	120	1.169	10,3%
Castilla – La Mancha	111	1.808	6,1%
Aragón	92	1.683	5,5%
Asturias	71	888	8,0%
Navarra	53	681	7,8%
Extremadura	51	1.161	4,4%
Cantabria	40	463	8,6%
La Rioja	26	452	5,8%
Ceuta y Melilla	6	43	14,0%
Total España	4.968	40.937	12,1%

"Por cada 8.695 habitantes existe una oficina de "la Caixa"

"En España hay una oficina bancaria por cada 1.055 habitantes. Este ratio se situaría en 1.201 habitantes por oficina bancaria si no se incluyera la red de "la Caixa"

Distribución de la red de oficinas de "la Caixa" (total oficinas en España: 4.968)



● ZONA DE EXPANSIÓN ● ZONA TRADICIONAL

Distribución de la red de oficinas de "la Caixa"

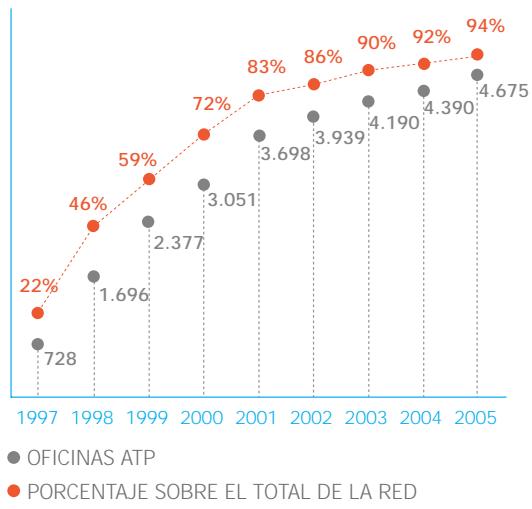


TOTAL "la Caixa"
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN
TOTAL "la Caixa"

4.968
6*
4.974

* Oficinas de representación en: Milán, Stuttgart, Porto, Bruselas, París y Casablanca.

Evolución de las oficinas ATP



4.3.2. Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Tecnológicas y de Comunicación

La voluntad de "la Caixa" de acercarse a todos sus clientes, unida a su sensibilidad social, se manifiesta en una política activa de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

Más allá de la cifra de oficinas de "la Caixa" – que por otra parte, muestra una constante expansión –, lo verdaderamente importante es el concepto mismo de oficina asumido y desarrollado por "la Caixa". Se trata de la ATP (Atención Totalmente Personalizada), que ofrece a los clientes un espacio más propicio para la relación, con un mobiliario y una disposición de los puestos de trabajo dirigidos a facilitar el contacto personal. Actualmente, un 94% de las oficinas de "la Caixa" están diseñadas conforme al modelo ATP.

Atención a las Necesidades Especiales

Desde finales de los años noventa, "la Caixa" trabaja en el objetivo "cota cero", consistente en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, cuando esto no es posible, salvarlos mediante rampas de baja pendiente o plataformas elevadoras. Actualmente, 3.341 oficinas disponen ya de una zona de 24 horas adaptada, con rampas de acceso o elevadores. El resto, y hasta completar el 92% de las oficinas, tienen un único peldaño que no supone un obstáculo insalvable.

A esto hay que sumar que los 7.142 cajeros de "la Caixa" disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales, que les permiten acceder a las funciones bancarias básicas (reintegro de efectivo, actualización de libreta, consulta de extractos e ingreso de billetes y cheques) mediante la lectura táctil de teclados numéricos en código braille.

Por otra parte, y gracias a un acuerdo de colaboración con la ONCE, se llevó a cabo un proyecto que permite, en los cajeros de "la Caixa", acceder a un menú específico cuyas pantallas tienen una tipografía mayor y en blanco y negro para facilitar su uso a las personas mayores con dificultades visuales. Este menú permite realizar las funciones bancarias más habituales disponibles en los cajeros automáticos (reintegro de efectivo, consultas, etc.).

Otro proyecto, iniciado a principios del año 2002 por "la Caixa", fue el de la implantación de una guía a través del sistema de voz. Para acceder al sistema de audio, el usuario tiene que conectar unos auriculares estándares a la clavija situada en la parte frontal del cajero y marcar en el teclado una clave sencilla. A través de este sistema, puede accederse a toda la operativa anterior y también a la compra de billetes de transporte y

"Todos los cajeros automáticos de "la Caixa" disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales que les permiten acceder a las funciones bancarias básicas mediante la lectura táctil de teclados numéricos en código braille"



a la recarga de teléfonos móviles. El estudio para la implementación de estas operaciones se realizó conjuntamente con la ONCE con el objeto de ajustar las operativas a las necesidades financieras más corrientes del colectivo de discapacitados visuales. En la actualidad, existen 65 cajeros automáticos con sistema de voz, la mayor parte de ellos situados en las oficinas de "la Caixa" más cercanas a las delegaciones de la ONCE.

La incorporación de nuevos cajeros con esta funcionalidad adicional se realiza de común acuerdo con la organización, intentando maximizar el número de usuarios a los que se ofrece el servicio. Con el objetivo de que todos los usuarios tengan acceso a esta operativa y conozcan su funcionamiento, desde las oficinas de "la Caixa" puede solicitarse el folleto explicativo de esta operativa. Dicho folleto, suministrado por la ONCE, ha sido realizado en código braille.

Mejora de la Calidad de Vida

"la Caixa" ha introducido mejoras significativas en sus canales electrónicos y cajeros automáticos con el objetivo de que los clientes dispongan de más tiempo para ellos, evitándose esperas y ahorrándose desplazamientos. Asimismo, la posibilidad de realizar operaciones mediante los servicios de 24 horas de "la Caixa", y la consiguiente mejora en la eficiencia de los procesos de gestión, hacen que las empresas puedan reducir costes y, de este modo, ver incrementada su capacidad competitiva.

En estos mismos canales, la vocación de servicio lleva a "la Caixa" a ofrecer su operativa bancaria en distintos idiomas para comunicarse con el cliente y eliminar posibles barreras idiomáticas para las personas recién llegadas. En el año 2005, la Entidad ha sumado, a los once idiomas disponibles en sus cajeros automáticos (castellano, catalán, euskera, gallego, inglés, francés, alemán, sueco, italiano, portugués y holandés) el chino y el árabe en una clara apuesta por la ampliación de la gama de servicios para el creciente colectivo de nuevos residentes. Además, actualmente, el servicio de banca a distancia Línea Abierta está disponible en 19 idiomas.

4.3.3. Facilitar el Acceso a la Sociedad de la Información

Con el objetivo de incentivar el uso de Internet en los hogares españoles, en el año 2005 "la Caixa" ha colaborado en el proyecto "Hogares Conectados" enmarcado dentro de la campaña pública "Plan Avanza" del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. A través de esta iniciativa "la Caixa" concede préstamos sin intereses y exentos de comisiones (hasta 1.000 euros ó 1.200 en caso de familias numerosas) a las familias con hijos en edad escolar, para la adquisición de un "paquete de conexión" que consta de un equipo informático, la contratación durante un año de conexión a Internet y formación básica. Además de las

"13 idiomas para comunicarse a través de los cajeros automáticos de "la Caixa"

"19 idiomas para comunicarse a través del servicio de línea abierta"



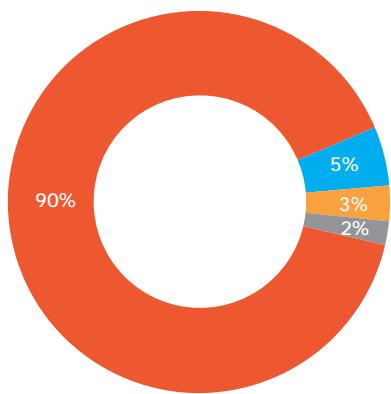
4. "la Caixa" y sus Clientes



Número de clientes



Base de Clientes de "la Caixa"



- PARTICULARES ● EMPRESARIOS INDIVIDUALES
- EMPRESAS ● OTROS

familias, pueden acceder a este proyecto colegios públicos o subvencionados acogidos al programa "Internet en el Aula", así como personas mayores de edad que cursen estudios en dichos centros.

"la Caixa" facilita también el acceso universal a la sociedad de la información a través de productos de financiación específicos como la campaña "Un Ordenador por 1 Euro al Día", mediante la cual los clientes de la Entidad pueden acceder a la compra de un ordenador portátil con una financiación ventajosa y libre de comisiones de estudio, apertura o cancelación anticipada parcial o total.

Otra iniciativa a destacar en este sentido, es el convenio firmado recientemente con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para impulsar la adopción de soluciones tecnológicamente avanzadas por parte de las pequeñas empresas españolas. De acuerdo con este convenio, "la Caixa", que aporta un total de 27 millones de euros, colabora en la puesta en marcha del "Préstamo Tecnológico", que consiste en la financiación preferencial, con préstamos a interés cero a pequeñas empresas y microempresas para que incorporen nuevas tecnologías de la información.

4.4. SERVICIO FINANCIERO UNIVERSAL

"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. Para ello, dispone de una gama de productos y servicios, financieros y no financieros, adaptada a las necesidades específicas de cada colectivo.

Segmentos a los que se Dirige

"la Caixa" cuenta actualmente con más de 9,6 millones de clientes, de los cuales, un 90% son particulares. En los últimos años, la Entidad está aumentando de forma importante su base de clientes del segmento de empresas, que ya alcanza el 8% del total.

Asimismo, cabe destacar el notable incremento de los clientes que, siendo residentes, proceden de otras nacionalidades. Si el año 2004 se cerró con 438.157 clientes nacidos fuera de España, a finales de 2005 esa misma cifra había subido hasta superar los 580.000, es decir, un 32% más. El incremento más significativo se ha producido en los clientes que proceden de Sudamérica.

La información que se recibe de las oficinas - donde mejor conocen a los clientes -, los estudios de mercado y exhaustivos análisis a partir de experiencias prácticas permiten a "la Caixa" identificar y dar respuesta a las necesidades de los distintos tipos de clientes.



Procedencia de los clientes (residentes) de otras nacionalidades

Continente	2005	2004	Variación
Europa	156.012	125.652	24%
Europa/Asia	4.677	3.342	40%
África	128.263	96.830	32%
América del Norte	23.308	19.152	22%
América del Sur	204.937	143.926	42%
Asia	62.821	48.729	29%
Oceanía	337	280	20%
No Informado	293	246	19%
TOTAL	580.648	438.157	32%

"De los nuevos clientes de "la Caixa" en el año 2005, el 40% son nuevos residentes"

4.4.1. "la Caixa" y los Jóvenes: LKXA

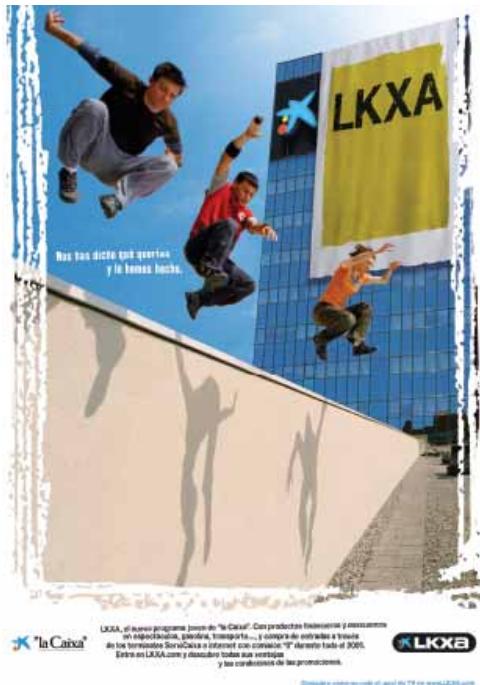
En su calidad de Entidad comprometida con la sociedad, los jóvenes son objeto de una atención especial por parte de "la Caixa". Las prioridades de "la Caixa" con respecto a los jóvenes son su formación, la integración al mercado laboral y el acceso a la vivienda. En esta dirección se enmarca el Programa LKXA, que recoge el testigo de la actividad desarrollada por la Entidad a favor de este colectivo a lo largo de los últimos nueve años. El nuevo programa, que integra todos los productos y servicios, tanto financieros como no financieros, diseñados específicamente para los jóvenes de entre 18 y 25 años, ha llegado en 2005 a un total de 445.218 personas.

Para facilitar el acceso de los jóvenes a la educación universitaria, "la Caixa" cuenta con dos modalidades de crédito a un plazo máximo de 6 años: el CrediEstudios, para financiar la carrera universitaria, y el CrediEstudios Postgrado, que permite cubrir las necesidades económicas de varios años de estudios de postgrado o master, sin tener que volver a solicitar un préstamo cada año. Por otra parte, existen 50 convenios de colaboración entre "la Caixa" y diferentes centros universitarios de todo el país para facilitar la financiación de las necesidades de los estudiantes.

La dificultad del acceso a la vivienda es otra de las necesidades básicas de los jóvenes. "la Caixa" cuenta con productos específicos como la Libreta Vivienda, destinada a constituir un capital que permita la futura adquisición o rehabilitación de la primera vivienda habitual.

El programa LKXA ha incorporado también en su oferta la nueva Hipoteca Joven, cuya principal característica es un amplio plazo de amortización de hasta 40 años y una carencia de hasta diez años, el período





"En el año 2005, el Programa LKXA, una nueva iniciativa de la Entidad que integra todos los productos y servicios, tanto financieros como no financieros, diseñados específicamente para los jóvenes de entre 18 y 25 años, ha llegado a un total de 445.218 personas"

más amplio del mercado. Los diez años de carencia que ofrece la Hipoteca Joven LKXA son flexibles, es decir, se pueden iniciar e interrumpir en cualquier momento de la vida del crédito, además, se pueden distribuir entre las distintas disposiciones que efectúe el titular sobre el capital amortizado. Además, la Hipoteca Joven LKXA es la única del mercado que ofrece una carencia en un crédito con revolving, es decir, que permite al titular volver a disponer de parte del capital amortizado para hacer frente a nuevas necesidades de financiación. A finales de 2005, "la Caixa" había realizado 18.074 operaciones de Hipoteca Joven por un valor de 2.509 millones de euros.

Además de los productos y servicios mencionados, el Programa LKXA ofrece a los jóvenes ventajas y descuentos en el ámbito del ocio, a través de la venta de entradas por ServiCaixa, y los transportes, así como diferentes servicios a través de su línea específica de tarjetas.

En línea con su permanente espíritu innovador, "la Caixa" también pone al servicio de los jóvenes todas las posibilidades de comunicación que ofrecen las nuevas tecnologías. Así, este colectivo dispone de toda la oferta multicanal de "la Caixa" que comprende, además de la red de oficinas y cajeros automáticos, la telefonía móvil en todas sus modalidades, la banca telefónica, la televisión digital y el Servicio Línea Abierta de Internet. En este sentido, merece la pena destacar el servicio Caixa Móvil que permite tener todos los servicios financieros que ofrece la Entidad integrados en el móvil y consultar y operar con cuentas y tarjetas las 24 horas del día. Puede accederse a todos estos servicios a través de la página www.lkxa.com.

4.4.2. Productos y Servicios para los 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.

Este es el objetivo del programa Club Estrella, que ofrece a las personas mayores productos y servicios con ventajas exclusivas. En la actualidad se benefician de las ventajas del Club Estrella 1.374.791 clientes de 65 años o más, de éstos, 682.053 clientes tienen su pensión domiciliada en "la Caixa".

A través del Club Estrella, las personas mayores pueden tramitar de forma gratuita el expediente de jubilación, cobrar la pensión del INSS



el día 25 de cada mes, contratar la Pensión Vitalicia Inmediata, disfrutar del SegurCaixa Hogar con descuento, disponer de préstamos en condiciones preferentes, recibir asesoramiento económico y financiero y realizar consultas al Teléfono Club Estrella.

Destaca la Tarjeta Club Estrella, una tarjeta exclusiva que incorpora gratuitamente la Tarjeta Dorada de RENFE, con la cual se pueden obtener importantes descuentos en el precio de los billetes de tren. La tarjeta también participa en el programa de Puntos Estrella de la entidad, que premia las compras que se realicen con la tarjeta con puntos canjeables por regalos. Existe un catálogo exclusivo para el Club Estrella con una selección de regalos de especial interés para este segmento.

También este año 2005 se ha iniciado la comercialización de la Hipoteca Inversa, un producto pensado para proporcionar a las personas mayores unos ingresos adicionales que complementen sus pensiones y mejorar así su calidad de vida.

4.4.3. Banca Personal

Son considerados clientes de Banca Personal aquellos clientes que aportan un mayor valor añadido en términos de volumen de negocio y rentabilidad y a los que se ofrece un asesoramiento financiero y fiscal personalizado.

A diciembre de 2005, forman parte de este segmento 1.004.904 clientes, que suponen el 10% de la base total de clientes y que aportan casi el 45% del volumen de negocio total de "la Caixa", con una ratio de vinculación de 8 productos. En el año 2005, se ha incrementado el número de clientes de Banca Personal un 8%, y el volumen de negocio un 16%.

El Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" considera la Banca Personal como uno de los segmentos estratégicos para la Entidad, con un crecimiento previsto para el período 2004-2006 de un 30% en el número de clientes y de un 40% en el volumen de negocio.

Todos los clientes de Banca Personal cuentan con el asesoramiento de su gestor personal, quien, conocedor de sus necesidades de inversión o de financiación, busca las mejores soluciones y le propone los productos y servicios más adecuados desde un punto de vista financiero y fiscal.

En el modelo de Banca Personal, el director y su equipo son los responsables de la gestión de estos clientes. Por este motivo, se ha invertido en su formación y se les ha dotado de nuevas herramientas de análisis de la información con visión cliente, orientadas a mejorar la calidad de servicio.



"El 10 % de los clientes de "la Caixa" pertenecen a Banca Personal"

4.4.4. Nuevos Residentes

El colectivo de nuevos residentes, cada vez más numeroso, es otro de los que puede beneficiarse de las actuaciones de "la Caixa" (no en vano, el 5,2% de los clientes particulares de la Entidad proceden de países en vías de desarrollo). En este sentido, "la Caixa" considera que el papel de las entidades financieras es hacer accesible el funcionamiento bancario a estos colectivos, neutralizando su desconfianza y recelo hacia todo el sistema financiero así como tratar de conocer a fondo las estructuras económicas, culturales, sociales y familiares de esta población para adaptar los productos y servicios a sus necesidades. La estrategia de "la Caixa" con este colectivo se basa en los puntos siguientes:

- No hacer ningún tipo de distinción entre los clientes españoles y los de otras nacionalidades.
- Ayudar, no sólo a la bancarización de los inmigrantes, sino también introducir a las poblaciones de destino en el sistema bancario con productos específicos.
- Ofrecer productos y servicios financieros específicos que respondan a nuevas necesidades, de acuerdo con el contexto financiero de sus países de procedencia.
- Colaborar con proyectos y asociaciones de inmigrantes y contribuir a su desarrollo económico y social, tanto en España como elemento generador de envío de remesas, como en el propio país destino.



Desde el año 2002, "la Caixa" dispone de un programa dirigido a residentes extranjeros con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y no financieras. Por otra parte, al promover iniciativas en favor de la integración financiera, la Entidad también está aportando valor añadido a los países de origen de estas personas.

En lo que respecta a los productos financieros, "la Caixa" tiene dos modalidades de tarjeta específicas para este colectivo: la Internacional Transfer -la primera que permite realizar transferencias internacionales a través de los cajeros automáticos de la Entidad-, y la Visa Giros, una tarjeta de prepago con la que se pueden cobrar las remesas enviadas desde España. Para esta segunda opción, "la Caixa" ha firmado acuerdos con bancos de Ecuador, Perú y Colombia.

Estos acuerdos se suman, así, a los que el grupo ha firmado con otros países como Argentina, Bolivia, República Dominicana, Senegal, Filipinas, Marruecos, Rumanía, Bulgaria y Rusia, todos ellos con el objetivo de facilitar las transferencias internacionales. "la Caixa" es la primera entidad financiera española que inició el proyecto de atención a nuevos residentes a través de acuerdos con entidades en los países de origen. También ha alcanzado acuerdos con organismos como el Banco Inter-



ramericano de Desarrollo (BID), con el fin de trabajar conjuntamente para reducir el coste de estas remesas.

Otros productos diseñados específicamente para este colectivo son la 'Hipoteca Básica', que facilita el acceso a la vivienda a los nuevos residentes financiando hasta el 100% del valor de la tasación de los inmuebles, o 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.

La Entidad también está potenciando la concesión de microcréditos a este colectivo para favorecer sus iniciativas empresariales. En este sentido, resulta significativo que "la Caixa" haya 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 los nuevos residentes.

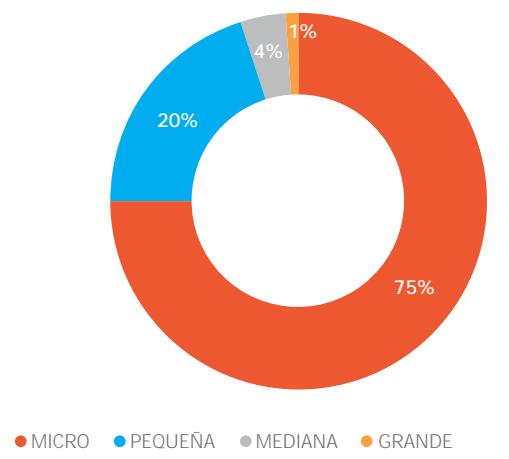
4.4.5. CaixaEmpresas

Las posiciones de la Entidad en el segmento de empresas son muy importantes. Así, el número de empresas que son clientes llega a los 314.671 con un crecimiento del 10,2% durante el año 2005, y representa ya una penetración (porcentaje de empresas clientes sobre el total de empresas) del 21%. La inversión crediticia en este segmento es de 37.510 millones de euros, con un crecimiento del 28% y los recursos captados ascienden a 19.380 millones de euros con un aumento del 29,3%. En conjunto, la cifra de negocios de Banca de Empresas representa el 21% de la cifra de negocios de la Entidad.

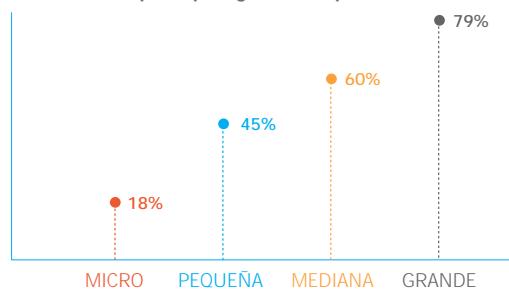
En el ejercicio 2005 el modelo de gestión personalizado y de asesoramiento a las empresas se ha continuado reforzando con la marca «CaixaEmpresas». Ésta se ha convertido en un referente para las entidades financieras más relevantes en el sector con la ayuda de la identificación de los espacios internos de las oficinas reservados a la gestión de estos clientes y toda la comunicación, interna y en medios, dirigida a este segmento.

La atención y el asesoramiento a las empresas ponen el acento en la aportación de soluciones a sus necesidades financieras. Por otro lado, las necesidades operativas de la empresa están siempre resueltas por el sistema de «banco en casa», denominado «Línea Abierta Empresa», que ha merecido repetidamente la mejor calificación del sector realizada por entidades independientes, valorando su funcionalidad y la cobertura de todas las necesidades de la empresa. El número total de empresas que durante el año operaron con el servicio Línea Abierta se sitúa en 93.507.

Distribución de clientes-empresa por tamaño



Penetración por tipología de empresa



4. "la Caixa" y sus Clientes

The screenshot shows the CaixaEmpresas website. At the top, there's a banner with the text "Seléctenos para pymes - CAIXAEMPRESAS". Below it, a section titled "En las finanzas, somos su socio" (In finance, we are your partner) discusses how "la Caixa" can help with business management, efficiency, liquidity, financing, and investment. It also mentions a 24-hour service line. A sidebar lists services like optimizing cash flow, facilitating payments, and providing liquidity. A large image of a person's legs and hands at a desk is on the right.

La orientación al segmento de empresas se refleja también en los crecimientos importantes en productos de financiación, como el descuento comercial que ha aumentado en un 27%, y en el elevado número de empresas que tramitan sus pagos a proveedores en la Entidad, 98.622 o en el elevado número de empresas que han pagado sus impuestos recientemente, 173.094.

Desde el punto de vista de la innovación en productos y servicios, los avances son significativos. Destacamos la "Venta Segura" (seguro de crédito sobre operaciones individuales de exportación), el Seguro Multirriesgo para Pymes, la e-factura (un sistema de facturación electrónica), la Línea de Riesgos Comerciales que en una sola póliza y en un solo trámite engloba diferentes productos: la disponibilidad de crédito en descuento, la financiación de import y export, avales, anticipo de facturas y un abanico de novedades que crean un ámbito de gestión integral muy cómodo para los clientes, pensado para realizarse mediante Línea Abierta Empresa.

4.4.6. Sector Agrario

"la Caixa" también cuenta con productos específicos para atender las necesidades de los clientes del sector agrario, tanto individualmente como para las cooperativas agrícolas y ganaderas. Para comercializar estos productos "la Caixa" cuenta con 1.060 oficinas especializadas en el sector agrario.

The screenshot shows the AgroCaixa website. It features a large image of a hand holding a red apple. Text on the left says "Ha costado mucho llegar hasta aquí" (It has taken a lot to get here) and describes how the bank has helped farmers through difficult times like frost and drought. It also mentions the "Seguros" (insurance) they offer. The "la Caixa" logo is at the bottom.

"la Caixa" cuenta con 1.060 oficinas especializadas en el sector agrario

Además de colaborar en los trámites del cobro de las ayudas de la PAC, "la Caixa" también ofrece créditos puente en condiciones ventajosas que permiten a los agricultores adelantar el cobro de ayudas por heladas y sequías. La Entidad ha sido pionera en desarrollar productos de financiación como renting de maquinaria agrícola por un período superior a 1 año para el cual ha firmado acuerdos con los principales proveedores del sector.

Otro producto a destacar es la Agrotarjeta, que permite a las cooperativas y a las empresas del sector gestionar con agilidad y con las máximas garantías sus actividades de cobros y pagos. Otro ejemplo de colaboración entre "la Caixa" y las cooperativas ha sido el lanzamiento de un producto altamente innovador como es el Plan de Pensiones para el sector agrario que se comercializa exclusivamente a través de las cooperativas.

En cuanto a convenios con la administración pública, "la Caixa" mantiene desde el año 2003 un acuerdo con SAECA para facilitar financiación a agricultores y ganaderos con préstamos con garantía personal y a un tipo de interés preferente. Finalmente, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes un boletín bimensual gratuito con noticias relativas al sector denominado InfoAgrario.

4.5. SERVICIO 24 HORAS AL DÍA: "ESTAMOS SIEMPRE"

La innovación tecnológica ha sido tradicionalmente uno de los puntos fuertes de "la Caixa", que bajo el lema "Estamos Siempre" se compromete a acompañar a sus clientes siempre que lo necesiten: 24 horas del día, 365 días al año.

4.5.1. Innovación Tecnológica como Elemento Clave de la Calidad del Servicio

"la Caixa" ha adquirido el compromiso de aprovechar la tecnología para ampliar constantemente las opciones de servicio a los clientes manteniendo siempre un alto grado de calidad. Por este motivo, a lo largo del año 2005 "la Caixa" ha llevado a cabo una considerable mejora y ampliación de la infraestructura tecnológica que da soporte a sus aplicaciones de negocio. El objetivo final no es otro que el de consolidar su posición de liderazgo en el ámbito tecnológico dentro del sistema financiero español.

Este esfuerzo constante por innovar – necesario para una empresa que quiere crear cada vez más valor –, se ha constatado un año más en hechos concretos con la renovación e implantación, este último ejercicio, de nuevos sistemas informáticos de gestión, lo que ha representado una inversión de 13,5 millones de euros – una de las más importantes realizadas para una red comercial en España en el último año –.

Los efectos de esta inversión repercuten claramente sobre los usuarios, que desde el primer día notan una mejora muy visible en el tiempo de respuesta, en especial en lo que se refiere al proceso de inicio e identificación. Asimismo, el cambio de un programa a otro también es mucho más veloz. A esto hay que añadir que se refuerzan considerablemente los sistemas de seguridad y se protegen aún más de ataques de hackers.

Como consecuencia de esta acción, "la Caixa" ha podido donar 19.575 ordenadores, procedentes de su red de oficinas para equipar escuelas públicas. Las acciones incluidas en este plan de crecimiento e innovación se enmarcan en el compromiso de "la Caixa" por mantenerse a la vanguardia de la innovación tecnológica, lo que redunda en un mejor servicio a sus clientes.

4.5.2. Canales Electrónicos

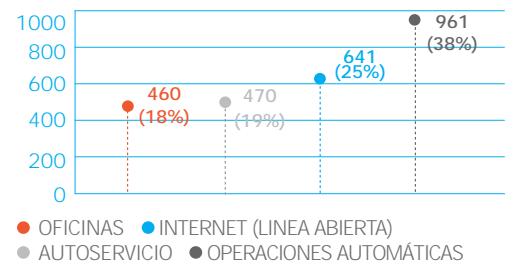
El aprovechamiento intensivo de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para ofrecer servicios innovadores y de calidad como complemento del trato personalizado que hace la red de oficinas a los clientes, permite a los canales electrónicos, además de ofrecer una gran diversidad de servicios, un elevado grado de comunicación entre los clientes y "la Caixa".

"13,5 millones de euros en inversiones de nuevos sistemas informáticos de gestión"

"El 100% de los puestos de trabajo de "la Caixa" están informatizados y todos los empleados tienen acceso a Intranet y a correo electrónico"

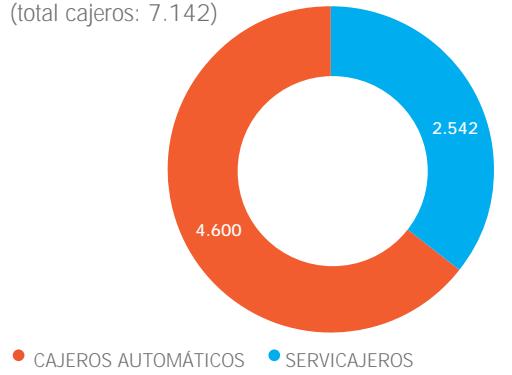
"El constante esfuerzo de innovación, inherente a la cultura de "la Caixa", permite garantizar el mantenimiento de la actual posición de privilegio como entidad de vanguardia a nivel tecnológico del mercado financiero"

Operativa de clientes (millones de operaciones)



4. "la Caixa" y sus Clientes

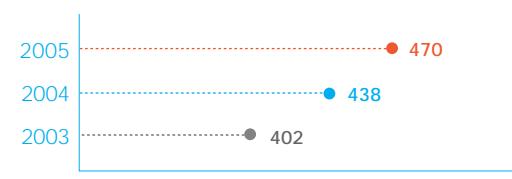
Distribución de cajeros por tipo
(total cajeros: 7.142)



Clientes de autoservicio

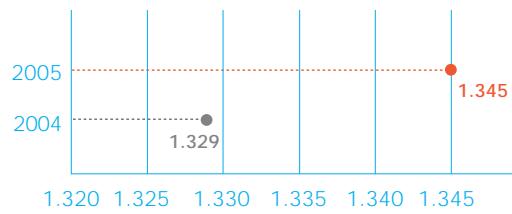


Operaciones en autoservicio (millones)



"5 de cada 1.000 cajeros en el mundo son de "la Caixa"

Número de clientes por cajero



Del Cajero Automático al Canal Multifunción

Durante el año 2005, se han realizado 470 millones de operaciones a través de los terminales de autoservicio. "la Caixa", con una red de 7.142 cajeros, es la entidad financiera española líder en el número de terminales. Del total de cajeros, 2.542 incorporan, además, funciones de ServiCajero: servicios de información, operativa de valores, gestión de puntos estrella, consulta de oferta inmobiliaria, subastas, venta de billetes de transportes, pago de impuestos o venta de localidades para el cine y otros espectáculos. Por otra parte, 1.286 cajeros permiten efectuar ingresos en billetes. En la actualidad se está dando un protagonismo especial a la operativa de los nuevos residentes, con el fin de que puedan realizar sus transferencias internacionales a través de los cajeros automáticos utilizando la tarjeta "Caixa–International Transfer".

Si en el año 2004 "la Caixa" fue la primera entidad de la Unión Europea en homologar los cajeros automáticos conforme al nuevo estándar EMV (European Mastercard Visa), durante el año 2005 ha continuado con este objetivo y ha llevado a cabo la emisión de las primeras tarjetas EMV.

Como novedad, este año "la Caixa" ofrece a sus clientes un préstamo al consumo de abono inmediato que se puede contratar a través de los cajeros. Esta oferta es posible gracias a la avanzada plataforma tecnológica y a la eficiente gestión de riesgos de la entidad. Una muestra de la aceptación de este producto y de las facilidades que proveen los canales de contratación son las 10.000 operaciones realizadas en el año 2005. En este sentido, la incorporación de este préstamo en los cajeros viene a sumarse al que la Entidad venía ofreciendo a sus clientes desde hace dos años, consistente en el abono inmediato de disposiciones de Hipoteca Abierta. Ya entonces fue la primera entidad financiera que ofrecía un servicio de este tipo.

Cinco de cada mil cajeros automáticos que hay en el mundo son de "la Caixa". En el año 2005, ha coincidido el 25º aniversario del primer cajero automático de la Entidad con la instalación de la unidad número 7.000. Esto consolida la red de "la Caixa" como la más potente de España (con el 12.8% de cuota de mercado), la segunda europea y la tercera del mundo.

Cada mes, una media de 3,5 millones de clientes escogen este servicio para procesar nada menos que 38,4 millones de operaciones, muchas de las cuales se realizan en horario de oficina, lo que demuestra la amplia aceptación que el autoservicio tiene entre los clientes. Por término medio, cada cajero ofrece más de 200 operaciones posibles, la más popular de las cuales es el reintegro de efectivos, que representan el 40% del total. Cada día los cajeros de "la Caixa" dispensan 60 millones de euros. Como curiosidad decir que a lo largo de estos 25 años de

servicio, se han realizado reintegros por un importe superior a 150.253 millones de euros. Pero la apuesta de "la Caixa" por el autoservicio no se limita solamente a los cajeros automáticos, sino que éstos forman parte de una estrategia mucho más amplia que incluye el teléfono, los datáfonos y, sobre todo, Internet.

Línea Abierta: Mucho Más que una Banca por Internet

En el ámbito de los servicios on-line, a través del portal www.laCaixa.es, "la Caixa" se ha convertido en una Entidad de referencia y su liderazgo lo acreditan mediciones y estudios elaborados por consultores expertos e independientes del sector (Nielsen Net Ratings, OJD).

La oferta online a través de Internet permite efectuar más de 730 operaciones distintas a través de sus servicios de banca a distancia Línea Abierta y Bolsa Abierta. Por otro lado, el servicio de Línea Abierta Empresas amplía el abanico de productos y servicios ofrecidos, buscando siempre la máxima facilidad y comodidad para las empresas que lo utilizan. Asimismo, la web proporciona información corporativa del Grupo "la Caixa", Obra Social, ServiCaixa, ServiTicket, Vivienda y Motor, entre otros servicios.

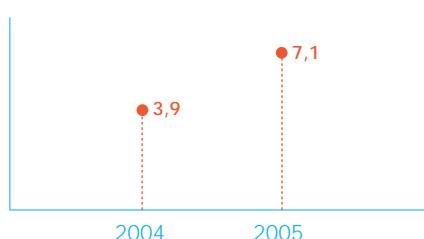
De los casi 3,7 millones de clientes que existen con contrato de Línea Abierta, en el año 2005, más de 1,6 han operado a través de Internet, realizando 641 millones de operaciones.

CaixaMóvil, la Revolución del Teléfono Móvil

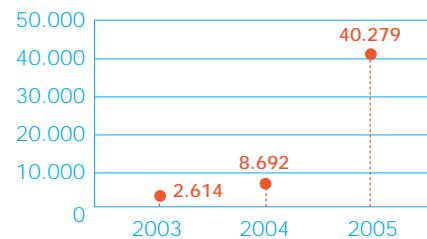
CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios de la Entidad accesibles a través del móvil. Dentro de este proceso "la Caixa" pone énfasis en la ampliación de las posibilidades de los teléfonos móviles y en el posicionamiento de este canal como instrumento de gestión financiera y como medio de pago. Actualmente se están haciendo pruebas de recepción de televisión digital a través del móvil, lo que permitirá en un futuro ofrecer nuevos servicios a los clientes.

Se han enviado más de 7 millones de alertas a lo largo del año 2005, una cifra que pone de manifiesto la consolidación de la aceptación de estos servicios por parte de los clientes.

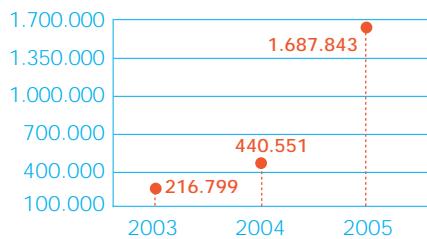
Mensajes SMS enviados a clientes
(Millones)



Clientes operativos de CaixaMóvil



Operaciones en CaixaMóvil



"la Caixa" es la entidad con mayor cuota sobre usuarios activos de Internet (39%) de entre todas las entidades de los principales países europeos, a más de 10 puntos sobre su principal competidor"

"Línea Abierta es el único servicio de banca on-line en España disponible en 19 idiomas diferentes"

"www.laCaixa.es ofrece más de 730 servicios distintos"

Clientes de "Línea Abierta" (millones)



Operaciones en "Línea Abierta" (millones)



"7,14 millones de alertas con información sobre movimientos de cuentas o con información financiera, enviadas en el año 2005"

"Más de 355.146 clientes de "la Caixa" tienen vinculada su tarjeta al móvil para realizar compras por Internet, recargar el teléfono móvil o solicitar el aumento del límite de crédito de la tarjeta"

"la Caixa" ha sido la primera entidad financiera en conseguir el sello de calidad 'Excellent Site' –otorgado por MoviStar– por su servicio de banca a distancia a través del móvil, Línea Abierta WAP.

Banca Telefónica: Un Mundo de Servicios con Sólo una Llamada

Mediante el canal telefónico, "la Caixa" ofrece la posibilidad de gestionar de manera permanente, rápida y cómoda las cuentas del cliente. A la vez, permite realizar las operaciones más habituales con el apoyo de la mejor tecnología de reconocimiento de voz o con la atención más personalizada.

Televisión Digital: Presente y Futuro

"la Caixa" ofrece el servicio de Línea Abierta accesible a través de la televisión digital por satélite y ADSL desde el propio hogar del cliente. Actualmente, la tecnología interactiva permite que, por medio de este canal, los clientes puedan hacer sus operaciones cómodamente, desde casa, en cualquier momento y del mismo modo que acceden al resto de canales electrónicos de "la Caixa".

A medida que la tecnología avanza, el futuro próximo ofrecerá, probablemente, nuevas maneras de relación. 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 proximidad con éstos y con la sociedad en general.

4.6. NUEVOS PRODUCTOS PARA ATENDER NUEVAS DEMANDAS: RECIBO ÚNICO, SERVICUENTAS, VENTA SEGURA EMPRESAS Y PLANES DE PENSIONES DEL SECTOR AGRARIO

Ya se ha comentado anteriormente que uno de los puntos fuertes de "la Caixa" es el contacto permanente con el cliente. La estrecha relación entre el personal de la red de oficinas y los clientes permite que, de forma constante, puedan sugerirse nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades reales de las personas, sin olvidar que "la Caixa" se dirige a un espectro de clientes muy diverso. De esta manera se combina la estrategia de primar la innovación y la calidad en la oferta de los productos bancarios, a la vez que estos se adaptan y anticipan a las preferencias y necesidades de los clientes.

Todo ello es posible gracias a iniciativas como la que se lleva a cabo a través de la Intranet de "la Caixa". En ella hay abiertos varios foros, entre los que destaca el Canal Innova, para que cualquier empleado puede dar una idea sobre un producto o servicio, sobre la que los demás empleados pueden, a su vez, opinar.



Otra fuente de información son los estudios de mercado que "la Caixa" realiza regularmente con consumidores, no necesariamente clientes de la Entidad. Una vez se ha detectado una nueva oportunidad, se debate con el área de negocio correspondiente para su valoración y luego pasa al Comité de Nuevos Productos, diseñado específicamente para estudiar nuevas vías y oportunidades de negocio.

Recibo Único

Un ejemplo reciente del lanzamiento de un nuevo producto surgiendo de una investigación con clientes es el llamado Recibo Único, un servicio pionero en el mercado español que agrupa las distintas domiciliaciones de los clientes en un sólo pago mensual de importe fijo, solucionando así los desajustes de los meses en que se acumulan recibos singulares de importe elevado. Este producto está pensado para permitir a los clientes estabilizar su presupuesto y tener un mayor control sobre sus gastos.

Servicuentas

Otro producto desarrollado el pasado año 2005 han sido las Servicuentas, que consisten en un conjunto de servicios integrados que se ofrecen al cliente bajo una única tarifa. Con total transparencia, el cliente tiene acceso a un conjunto de servicios de alta calidad con una tarifa de las más competitivas del mercado. Las Servicuentas pretenden dar respuesta a las necesidades de todo tipo de clientes, por este motivo existen diversas tipologías que se adaptan a todos los segmentos.

Servicio "Venta Segura" para Empresas

Para un exportador es fundamental conocer la calidad o solvencia de un comprador para, en base a la misma, y con el objetivo de minimizar sus riesgos de impago, disponer de un elemento básico en la toma de decisión y en la gestión de sus ventas. El riesgo de impago además de producirse por la insolvencia de un comprador privado (Riesgo Comercial), puede producirse por situaciones excepcionales en el país del comprador (Riesgo Político) tales como problemas financieros, bloqueos comerciales, catástrofes naturales, guerra, medidas de derecho o de hecho de un país, etc.

El Seguro de Crédito es un medio para que las empresas que venden a crédito administren y controlen sus riesgos con los compradores y/o reparen las pérdidas ocasionadas por la insolvencia de los mismos.

"la Caixa" ha incorporado en el año 2005 a su oferta de productos y servicios para las Empresas, un nuevo e innovador producto de Segu-

Recibo Único

Se acabaron los sobresaltos con los recibos. Ahora, pagarás lo mismo cada mes.

Hay meses en los que tus gastos suben y meses en los que bajan. Para evitarte sobresaltos, ahora, con el servicio Recibo Único de "la Caixa", dividimos por doce todos tus recibos del año para que pagues lo mismo cada mes. Sin sobresaltos. Sólo en "la Caixa".

¿Hablamos?

"la Caixa"

ServiCuentas

Multiservicios de "la Caixa"

"la Caixa"

Venta Segura

Asegure, operación e operación, el crédito de su empresa

Con la garantía de COFACE

"la Caixa"

4. "la Caixa" y sus Clientes

ro de Crédito para la cobertura individual de insolvencias que, junto con el servicio de Opinión de Crédito @Rating, forman una oferta de gran interés, sobretodo para microempresas y Pymes.

Opinión de Crédito @Rating es un servicio que permite a los clientes de "la Caixa", en base a una opinión especializada, conocer el riesgo comercial recomendado de sus compradores, ayudándoles así a establecer su política de crédito comercial, mediante el acceso a una base de datos a nivel mundial (Cofanet) que contiene información de más de 44 millones de empresas.

La póliza de cobertura de operaciones individuales "Venta Segura" posibilita que la empresa asegure aquella operación de venta que realmente desea, emitiéndole un "certificado" por cada operación asegurada. Se trata además de una cobertura tanto para las exportaciones como para las ventas nacionales que permite una prospección segura de nuevos mercados.

En definitiva se trata de un producto único y novedoso que ofrece una solución integral y global de los servicios no financieros conexos a la cadena del Comercio Exterior, junto con el Seguro de Transporte y las certificaciones de Calidad e Inspección.



Plan de Pensiones del Sector Agrario

"la Caixa" pone a disposición de sus clientes el primer plan de pensiones del mercado pensado específicamente para los miembros de las cooperativas agrícolas, ganaderas, forestales y comunidades de regantes que deseen promover entre sus socios cooperativistas la integración como partícipes en un plan de su propia cooperativa.

Con las aportaciones voluntarias al plan los partícipes que se adhieren obtienen las mismas ventajas fiscales que en un plan de pensiones individual y ayudan a complementar la prestación pública en el momento de la jubilación. Algunas ventajas del plan son las siguientes:

Para el socio:

- Acceso a un plan de pensiones promovido por su cooperativa en condiciones mejores que la media del mercado.
- Facilidad de contratación. La gestora asume todos los trámites.
- Posibilidad de trasladar el saldo de planes que ya tenga el socio en otras entidades al plan de su cooperativa (total o parcialmente).

Para la cooperativa:

- La cooperativa obtiene un beneficio económico por la intermediación de las adhesiones y la canalización de las aportaciones.

- La promoción del plan de pensiones no supone ningún coste para las cooperativas.
- La cooperativa fideliza a sus socios poniendo a su disposición un plan de pensiones en condiciones mejores a la media del mercado.

4.7. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El eje básico del modelo de gestión de "la Caixa" es su total orientación al cliente. Por tanto, satisfacer sus expectativas de los clientes se convierte en un objetivo fundamental para la entidad. La estrategia para lograrlo es preguntar y escuchar a nuestros clientes. Con estas premisas, "la Caixa" ha desarrollado un sistema de indicadores de calidad de servicio, y dispone también de una oficina de Atención al Cliente, en la que se recogen las reclamaciones y solicitudes de información.

Calidad Percibida, ¿Qué Piensan Nuestros Clientes?

"la Caixa" ha desarrollado un modelo propio para medir la calidad del servicio que ofrece a sus clientes a partir de aquellos aspectos que consideran de interés. El modelo se valida periódicamente mediante estudios cualitativos y cuantitativos, permitiendo de esta forma conocer las expectativas de los clientes sobre los servicios que presta "la Caixa".

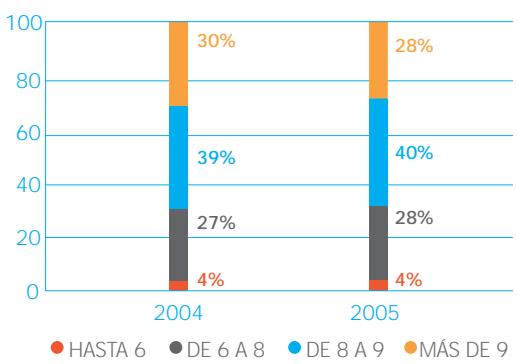
En el año 2005 se han realizado 243.900 encuestas a clientes, lo que ha permitido obtener un indicador de satisfacción para cada una de las oficinas de la Entidad, así como elaborar planes de mejora de forma continuada.

Con estas encuestas se miden aspectos del servicio que ofrecen las oficinas: trato personalizado, asesoramiento y agilidad del servicio, entre otros. También se mide la valoración del cliente sobre otros canales de relación como la red de cajeros automáticos y el servicio a través de Internet Línea Abierta. Según el estudio independiente FRS/INMARK, "la Caixa" es la entidad financiera mejor situada en cuanto a clientes particulares con un nivel de satisfacción de 8,32 en una escala de 0 a 10. En cuanto a las Pymes, "la Caixa" es la segunda entidad mejor valorada con un nivel de 8,39.

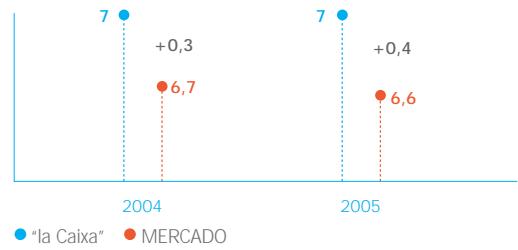
Calidad Objetiva: ¿Cómo Actúan Nuestros Empleados?

Por otra parte, "la Caixa" también participa en estudios de medición objetiva de la calidad en el sector financiero español. Este tipo de estudios utilizan la metodología del "comprador misterioso", basada en observaciones de auditores especializados que plantean temas de consulta propios de clientes potenciales, lo que 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.

Satisfacción del cliente: distribución de clientes por tramos de nota / Escala de 0 a 10

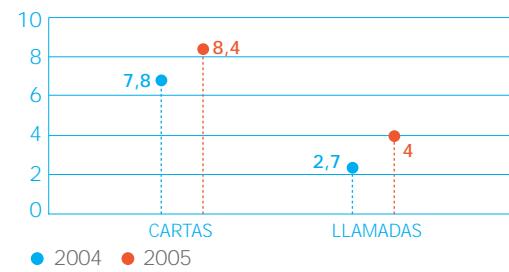


EQUOS: Estudio de Calidad Objetivo
Resultado "la Caixa" vs. Media mercado



4. "la Caixa" y sus Clientes

Tiempo medio de resolución de reclamaciones



Reclamaciones de atención al cliente por cada 100.000 clientes



La Voz del Cliente como Fuente de Mejora de la Calidad

La atención a las opiniones de los clientes es otro de los rasgos diferenciales de "la Caixa". Por este motivo, dentro de la llamada Oficina de Atención al Cliente existen varios canales para que éstos puedan transmitir sus quejas y comentarios de la forma que les resulte más fácil y cómoda. Se trata del teléfono gratuito de Atención al Cliente (900 32 32 32), el sistema de cartas al Director General, disponible en todas las oficinas, y el correo electrónico dirigido a e-la caixa. Para que estos comentarios no caigan en saco roto, se lleva a cabo un seguimiento permanente de las reclamaciones y se contempla cada queja como una oportunidad para superar la satisfacción del cliente con el servicio.

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 son atendidas por los responsables correspondientes de la Red Territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. Durante el año 2005, el tiempo medio de respuesta ha sido de 4 días en las quejas telefónicas y de 8,4 días para las reclamaciones por escrito. En este sentido, cabe destacar que el compromiso de "la Caixa" para dar respuesta a las reclamaciones que recibe es de 10 días en el caso de las reclamaciones por escrito y 5 en el de las telefónicas.

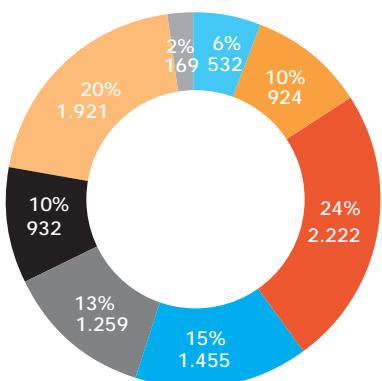
Además de los canales internos mencionados, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes el Servicio de Atención al Cliente y el del Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas. La figura del defensor, cuya existencia no es obligatoria, se constituye como un órgano externo de la Entidad que decide con plena independencia y de forma gratuita, y sus resoluciones son de aceptación voluntaria para el cliente y de obligado cumplimiento para las cajas de ahorros.

La gestión eficaz de las reclamaciones por parte de "la Caixa" también se refleja en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, en donde "la Caixa" aparece como la entidad financiera con el menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última información disponible (año 2004).

Comunicaciones recibidas en la oficina de atención al cliente

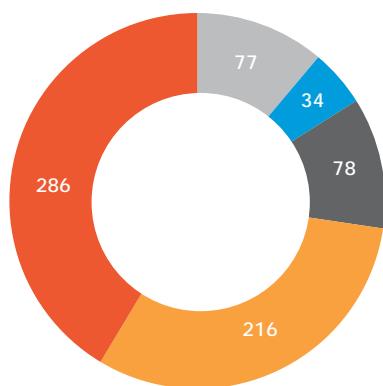


Principales motivos de las quejas recibidas en la oficina de atención al cliente



● IMAGEN / PUBLICIDAD ● COMISIONES Y GASTOS
 ● ENTORNO / TRASLADOS ● SERVICIOS Y OPERACIONES
 ● OTROS ● TARJETAS DE CRÉDITO
 ● PRODUCTOS ● INTERACCIÓN / TRATO

Resumen de las reclamaciones presentadas ante el Defensor del cliente (total: 691 reclamaciones)



- RESUELTA A FAVOR DEL CLIENTE (EN TODO O EN PARTE)
- RESUELTA A FAVOR DE "LA CAIXA"
- IMPROCEDENTES
- RENUNCIAS DEL CLIENTE
- PENDIENTES DE RESOLVER



5.

- Las Personas de "la Caixa".
- Elementos Clave del Modelo de Recursos Humanos.
- Objetivos del 2005.



"Llevo 7 años trabajando en "la Caixa" y, en todo este tiempo, siempre me he sentido muy arropada. Creo que "la Caixa" no es sólo una gran empresa, es una forma de hacer las cosas. "la Caixa" somos las personas que trabajamos en ella, y en este sentido, llevamos grabados los valores de la entidad y nos los vamos transmitiendo de unos a otros".

Marta Martín Saiz Directora del Área de Negocio Valladolid II - Zamora

"la Caixa" y sus empleados



CONFIANZA

- 5.1. "LA CAIXA". CARACTERÍSTICAS DE SU PLANTILLA. página 65
- 5.2. PROGRAMA DE ACOGIDA PARA NUEVOS EMPLEADOS. página 65
- 5.3. CÓDIGO ÉTICO. página 66
- 5.4. EL DIALOGO CON LOS EMPLEADOS COMO FUENTE DE GENERACIÓN DE CONFIANZA.
 - 5.4.1. Encuesta de Clima Laboral para Evaluar Expectativas, Demandas, Necesidades y la Satisfacción de los Empleados. página 66
 - 5.4.2. Mecanismos de Participación y Comunicación. página 67
 - 5.4.2.1. Propuesta de Mejoras de las Oficinas a la Dirección General.
 - 5.4.2.2. Revista Interna y Canal Caixa.
 - 5.4.2.3. Otros Mecanismos de Participación y Comunicación.



COMPROMISO SOCIAL

- 5.5. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN. página 69
- 5.6. DIVERSIDAD. página 71
- 5.7. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. página 72
- 5.8. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL. página 72
- 5.9. SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS. página 73



CALIDAD

- 5.10. LA BÚSQUEDA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO. página 74
- 5.11. POLÍTICA, PROCESOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN EXTERNOS E INTERNOS. página 76
- 5.12. FORMACIÓN. página 78
- 5.13. DESARROLLO PROFESIONAL. página 79
- 5.14. DESARROLLO DE COMPETENCIAS. página 80
- 5.15. RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO. página 80
- 5.16. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. página 80



5. "la Caixa" y sus Empleados



LAS PERSONAS DE "LA CAIXA"

De acuerdo con el Plan Estratégico, "la Caixa" se preocupa por identificar y formalizar las expectativas de cada uno de sus empleados. Descentralización y proximidad con el cliente son los grandes ejes de estrategia de "la Caixa" en lo que respecta al modelo de Gestión de Recursos Humanos. Para ello, "la Caixa" deposita en sus directivos, responsables del negocio y de los equipos humanos, la confianza en la gestión de las personas, siendo siempre su respuesta un elevado grado de responsabilidad, profesionalidad e implicación.

ELEMENTOS CLAVE DEL MODELO DE RECURSOS HUMANOS

- Desarrollar una organización flexible, con una alta capacidad de adaptación a los retos del mercado.
- Identificar y formalizar las expectativas mutuas entre "la Caixa" y sus colaboradores.
- Mantener una plantilla adecuada, mejor remunerada que la media y, simultáneamente, más formada, más eficiente y más motivada.
- Promover el máximo desarrollo de las capacidades de todas las personas a lo largo del tiempo.
- Desarrollar instrumentos que permitan seguir avanzando en la calidad del desempeño relativo a la gestión de recursos humanos.

OBJETIVOS DEL 2005

- Potenciar el Programa de Asesor de Servicios Financieros, con el objetivo de incrementar la proximidad al cliente y dar una mejor respuesta a sus necesidades.
- Poner en marcha un nuevo sistema de desarrollo directivo para Directores de Área de Negocio basado en las competencias.
- Llevar a cabo un estudio de clima laboral de todo el personal de la Entidad.
- Convocar, en el marco del Programa Crisol, unas jornadas de sensibilización y aproximación a la realidad del fenómeno inmigratorio en España, así como su implicación para la gestión comercial.
- Llevar a cabo el Congreso de Formadores Internos, como instrumento de reflexión y dinamización.



5.1. "LA CAIXA": CARACTERÍSTICAS DE SU PLANTILLA

El equipo humano de "la Caixa" es su activo más valioso, cuyas actitudes y competencias pueden constituir un elemento diferenciador respecto a otras entidades. No en vano, son los empleados quienes se encargan de transmitir, en su actividad cotidiana, los valores de la Entidad. Por otra parte, a través de ellos, los clientes - y la sociedad en su conjunto -, conocen la actuación de "la Caixa".

Los empleados de "la Caixa"

Empleados de "la Caixa"	2003	2004	2005
Número total de empleados	21.276	21.720	22.333
% Hombres	62%	59,4%	57,7%
% Mujeres	38%	40,6%	42,3%
Edad media de la plantilla	39,9	38,3	38,2
Promedio de años de antigüedad	13,1	12,1	12

La plantilla de "la Caixa" está formada por 22.333 empleados, correspondientes a Servicios Centrales y a la Red Territorial, de los cuales, más de un 94,5% disfruta de un contrato fijo. A lo largo de 2005 se ha mantenido la misma línea de crecimiento registrada en los últimos años, con incrementos netos de puestos de trabajo que rondan los 500 empleados cada ejercicio. Resulta significativa la progresiva incorporación de las mujeres en "la Caixa", que ya representan el 42,3% de la plantilla.

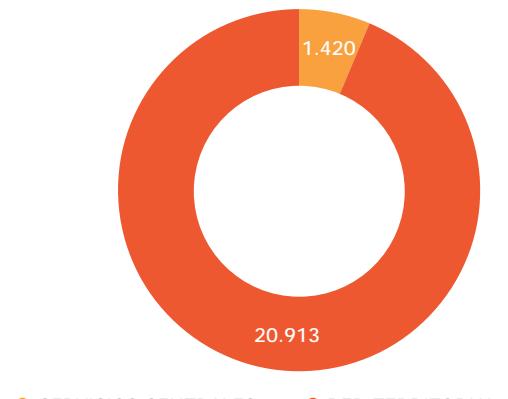
La gran mayoría de los empleados desempeñan su labor en las oficinas distribuidas por toda España, mientras que sólo un 6,4% lo hace en Servicios Centrales. Este ratio demuestra el interés de "la Caixa" por dar prioridad a la atención del cliente en las oficinas.

Un 75,9% de la plantilla tiene estudios oficiales universitarios. La edad media de los directivos de "la Caixa" es de 51,7 años. La de los empleados de Servicios Centrales es de 43,3, mientras que la de la Red Territorial es de 37,9 años. Por comunidades autónomas, Cataluña, Madrid, Andalucía, Valencia y Baleares son, por este orden, las que emplean a más personas.

5.2. PROGRAMA DE ACOGIDA PARA NUEVOS EMPLEADOS

"la Caixa" cuenta con un Programa de Acogida para aquellos empleados que comienzan a desarrollar en ella su carrera profesional, a través del cual se quiere hacer un especial hincapié en la importancia que suponen

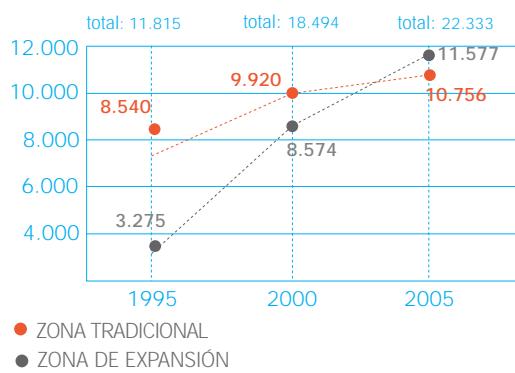
Distribución de los empleados



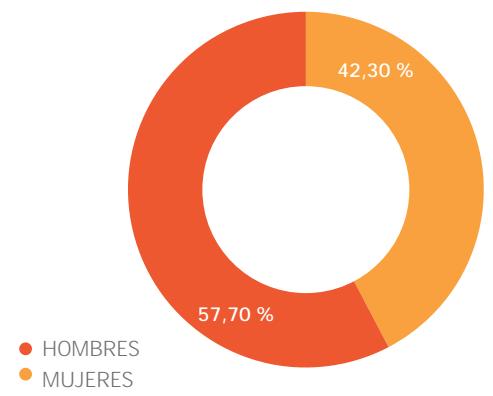
Empleados con contrato fijo y temporal



Evolución del nº de puestos de trabajo creados



Distribución de la plantilla de "la Caixa" por género



5. "la Caixa" y sus Empleados

Distribución del número de empleados de "la Caixa" por CC.AA.



Edad media de la plantilla de "la Caixa"

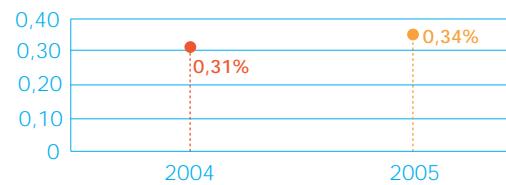


Antigüedad media de la plantilla de "la Caixa"

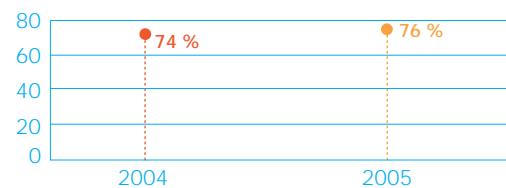


Nivel profesional

(% de Altos directivos sobre el total de la plantilla)



Porcentaje de empleados con formación universitaria



las nuevas incorporaciones tanto para la Entidad, en general, como para el centro de trabajo, en particular.

Este Programa de Acogida tiene como principales objetivos: conseguir que los empleados se sientan bienvenidos a su nuevo puesto de trabajo; estimular y multiplicar la ilusión de las nuevas incorporaciones, estableciendo al mismo tiempo unos lazos de unión con la Entidad que se caractericen desde el principio por un nivel de compromiso elevado; informar de los beneficios que implica ser empleado de "la Caixa" y establecer un feedback, a través de entrevistas y cuestionarios, que permita a la Entidad conocer la percepción subjetiva de estos nuevos empleados y las diferencias existentes entre sus expectativas y la realidad.

Dicho Programa de Acogida se concreta en la práctica en un Programa de Integración, acompañamiento durante el primer día, una Maleta de Bienvenida, una Guía de Acogida en la Intranet que introduce a los recién llegados en las políticas y estructuras corporativas de "la Caixa", así como un completo plan de formación para facilitar a los nuevos empleados la incorporación a su puesto de trabajo de manera rápida y eficaz.

5.3. CÓDIGO ÉTICO

Desde el año 1998 "la Caixa" dispone de un Código Ético denominado Ética Profesional, Principios Generales de Actuación en "la Caixa", y dirigido a todos los empleados y colaboradores que de manera permanente o temporal prestan sus servicios en la Entidad. Este documento recoge los principios generales de actuación de "la Caixa", abarcando todos los niveles, es decir, la relación con los empleados, con los clientes, con la propia Entidad y con las administraciones del Estado.

Este código está a disposición de todos los empleados en la Intranet Corporativa de la Entidad, dentro del apartado del Programa de Aco-gida a Nuevos Empleados, y bajo el título Principios Generales de Actuación en "la Caixa".

5.4. EL DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS COMO FUENTE DE GENERACIÓN DE CONFIANZA

5.4.1. Encuesta de Clima Laboral para Evaluar las Expectativas, Demandas, Necesidades y la Satisfacción de los Empleados

"la Caixa" está abierta a la opinión y sentir de sus empleados, es decir, se interesa por conocer cuál es el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Entidad, y para ello realiza estudios de clima labo-



ral que permiten, pulsar el “clima” o sentir de los trabajadores en un momento dado, pudiendo éstos también canalizar sus opiniones y sugerencias a través de la intranet corporativa.

Durante el año 2005 ”la Caixa” ha llevado a cabo un nuevo estudio de clima laboral, dirigido a todos los empleados, que fue realizado por un equipo externo de expertos bajo la dirección académica de ESADE (Universidad Ramón Llull).

La finalidad de este estudio fue conocer la opinión de la plantilla sobre aspectos relevantes de su trabajo diario, relacionados con la motivación y la satisfacción, y, en general, sobre ”la Caixa”.

Con un porcentaje de participación global del 53%, los resultados de este último cuestionario han puesto de manifiesto que los aspectos mejor valorados por los empleados son los relacionados con el respeto a las personas, la identidad corporativa y la satisfacción con el trabajo. Por otra parte, cabe destacar como la plantilla de ”la Caixa” percibe como “muy alta” la coherencia entre la conducta de la Entidad y sus valores corporativos, siendo de entre estos el mejor valorado el de la Innovación.

A partir del análisis de los resultados conseguidos, y de cara al año 2006, se van a llevar a cabo iniciativas de mejora acordes con las necesidades y demandas de los empleados.

Coherencia entre la conducta de ”la Caixa” y sus valores (%)

	Nada o poco	Regular	Bastante o Mucho
Calidad	4	18	78
Innovación	1	7	92
Profesionalidad	2	14	84
Confianza	3	17	80
Honestidad	4	15	81
Humanismo / Respeto a las personas	4	13	83
Compromiso Social / Solidaridad	4	17	79

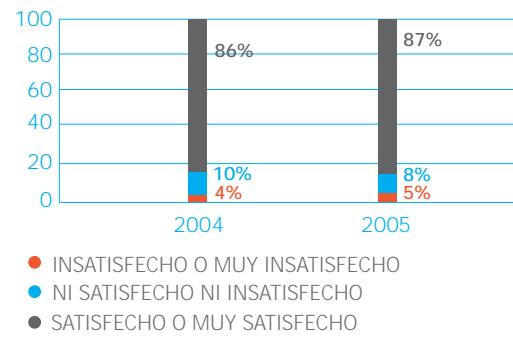
5.4.2. Mecanismos de Participación y Comunicación

Los canales de participación y comunicación de ”la Caixa” con sus empleados tienen como objetivo promover una relación abierta y transparente, basada en la confianza, la innovación y el trabajo en equipo.

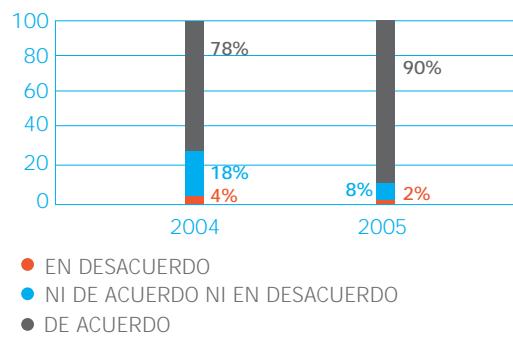
La política de transparencia informativa que existe en ”la Caixa” trata de potenciar una comunicación interna personal y directa para que

ENCUESTA CLIMA LABORAL 2005

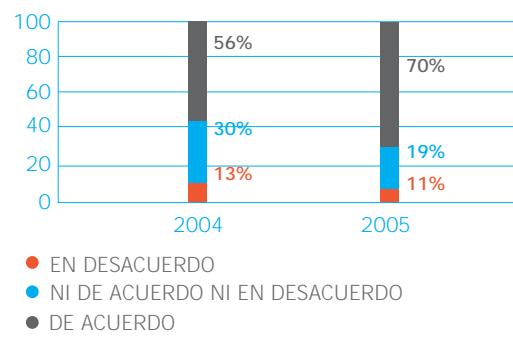
Considerando todos los aspectos, ¿cómo se siente como empleado de ”la Caixa”?



Considero que mi trabajo es útil e importante



Considero que tengo la posibilidad de plantear o adoptar mis propias decisiones



“El 98% de los empleados siente orgullo de trabajar en una institución como ”la Caixa”

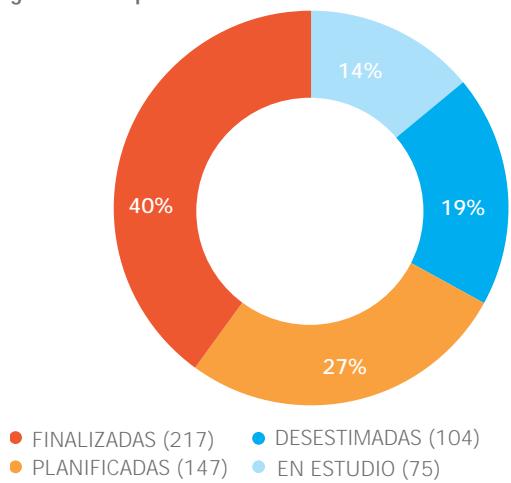
“Cuatro de cada cinco empleados consideran que la coherencia entre la conducta de ”la Caixa” y sus valores es “bastante” o “muy” elevada”

5. "la Caixa" y sus Empleados

Distribución de las oficinas visitadas por la Dirección General en 2005



Distribución de las propuestas gestionadas por situación



Distribución de las propuestas gestionadas por temas



la información fluya en todas las direcciones. En este sentido, cabe destacar los diferentes canales de comunicación descendente y ascendente que garantizan la detección de las necesidades de los empleados y la comunicación de todos aquellos aspectos que dan respuesta a sus demandas.

Además, la transmisión de la información de una forma eficaz, clara y en tiempo, es imprescindible para atender las necesidades de los empleados de cara a facilitar su actividad.

5.4.2.1. Propuestas de Mejora de las Oficinas a la Dirección General

Al igual que en años anteriores, también durante el año 2005 la Dirección General ha realizado reuniones con oficinas de todas las Áreas de Negocio de la Red Territorial. Estas visitas a los centros de trabajo tienen como objetivo el reconocimiento y la felicitación a las oficinas que han destacado por sus resultados, así como recibir de primera mano las sugerencias y propuestas de los empleados para mejorar los procesos operativos y comerciales de la Entidad.

En el año 2005 se han visitado todas las comunidades autónomas y se han realizado reuniones con 441 oficinas que han generado un total de 543 propuestas de mejora.

5.4.2.2. Revista Interna y Canal Caixa

La Revista Interna es uno de los principales canales de comunicación dirigidos a los empleados. A través de esta revista de periodicidad mensual, realizada por un equipo de periodistas profesionales y de la que se imprimen 25.000 ejemplares, se informa de las iniciativas de las diferentes oficinas, de las campañas comerciales, de los cambios organizativos o de las principales actividades de la Obra Social, entre otros temas. Además, trimestralmente, la revista incluye unas páginas especiales que se nutren con informaciones locales que son proveídas por las propias oficinas. Por otra parte, e integrado en la Intranet Corporativa de "la Caixa", se encuentra el Canal Caixa, un portal a través del cual se informa de las novedades puntuales que conciernen a la plantilla, tanto en relación a su trabajo como sobre todo aquello que la afecta desde el punto de vista laboral.

5.4.2.3. Otros Mecanismos de Participación y Comunicación

- La Convención Anual de Directivos en la cual el Presidente y el Director General presentan los resultados del año y anticipan las pautas del ejercicio siguiente.
- Los Programas para Directivos reúnen, al menos una vez al año, a grupos de entre 25 y 30 directivos, en sesiones de dos a tres días. Durante estas jornadas los directivos tienen ocasión de conocer a colegas con



otras responsabilidades y de otros territorios, de tal modo que la amplitud de su campo de visión profesional se amplía sustancialmente.

- Las Reuniones Focalizadas en un aspecto concreto de la actividad bancaria como pueden ser las campañas comerciales, la organización de la oficina, las herramientas informáticas disponibles, etc. Mediante estos encuentros multilaterales, en los que intervienen empleados de las Oficinas (usuarios) y de los Servicios Centrales (proveedores), se pone sobre la mesa un tema monográfico que se somete a análisis, para dar con las claves que permitan su mejora efectiva, tanto en términos de calidad de servicio al cliente, como de mejora de los circuitos internos.
 - El Modelo de Trabajo en Equipo de cada una de las oficinas de "la Caixa" pasa por la puesta en común, periódica y frecuente de todos los asuntos que atañen al centro de trabajo.
 - El Buzón de Sugerencias de la Intranet, desde el cual los empleados pueden canalizar hacia las áreas responsables aquellas iniciativas que consideren oportunas, bien sean en forma de queja, de propuesta o de comentario.
 - El Espacio "Virt@ula", accesible desde cualquier punto con conexión a Internet, promueve la generación de comunidades de aprendizaje, así como el intercambio de experiencias y puntos de vista derivados de esta diversidad de concurrentes.

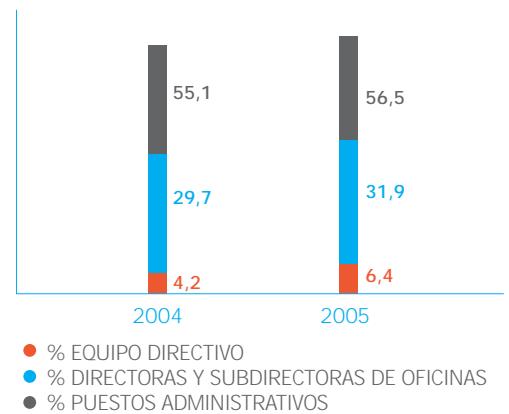
En "la Caixa" existen además otros canales de comunicación y participación dirigidos a los empleados que están apoyados en la innovación tecnológica, como pueden ser la Intranet Corporativa, el Call Center de Oficinas o el Canal Innova, tal y como veremos más adelante.

5.5. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Si bien no hay una política específica diseñada sobre igualdad, si hay una declaración de principios sobre la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que constituye una realidad palpable en "la Caixa". Así lo atestigua el hecho de que, en el último año, un 59,7% de las personas que se han incorporado a la Entidad son mujeres. En total, 9.458 mujeres trabajan hoy en "la Caixa", lo que representa un 42,3% sobre el total de los empleados de la Entidad. Además, aproximadamente la mitad de las promociones internas que se han realizado en 2005 (un 52%) han correspondido también a mujeres.

En lo que respecta a los niveles directivos, las mujeres ocupan un 6,4% de los puestos. El nivel con mayor porcentaje de presencia femenina se sitúa en los cargos administrativos. Por otra parte cabe destacar que "la Caixa" observa escrupulosamente la igualdad de salarios, independientemente del sexo del empleado o empleada.

Mujeres en "la Caixa" por funciones



5. "la Caixa" y sus Empleados

Distribución de empleados de "la Caixa" por Comunidades Autónomas

Comunidades Autónomas	Nº Total Empleados	Nº Total Mujeres	% Mujeres sobre total	Nº Total Hombres	% Hombres sobre total
Andalucía	2.456	959	39,0	1.497	61,0
Aragón	371	175	47,2	196	52,8
Asturias	228	131	57,5	97	42,5
Baleares	889	386	43,1	503	56,6
Canarias	627	344	54,9	283	45,1
Cantabria	160	67	41,9	93	58,1
Castilla - La Mancha	367	159	43,3	208	56,7
Castilla y León	448	170	37,9	278	62,1
Cataluña	9.873	3.658	37,1	6.215	62,9
Ceuta	21	10	47,6	11	52,4
C. Valenciana	1.630	769	47,2	861	52,8
Extremadura	185	94	50,8	91	49,2
Galicia	616	296	48,1	320	51,9
La Rioja	85	48	56,5	37	43,5
Madrid	3.159	1.619	51,3	1.540	48,7
Melilla	7	5	71,4	2	28,6
Murcia	418	184	44,0	234	56,0
Navarra	163	81	49,7	82	50,3
País Vasco	630	303	48,1	327	51,9
TOTAL	22.333	9.458	42,3%	12.875	57,7%

Dentro de sus actuaciones a favor de las políticas de integración, en el año 2005 "la Caixa" ha solicitado la acreditación de la Entidad y su Obra Social en el Programa Optima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, una iniciativa que viene desarrollando el Instituto de la Mujer desde 1996 con el objetivo de introducir la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en las empresas a través del desarrollo de Planes de Acciones Positivas. Este Programa, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, ha sido elegido como ejemplo de "Buena Práctica" por la UE.

"la Caixa", en proceso de ser reconocida como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, se ha comprometido a llevar a cabo una serie de acciones positivas para corregir los desequilibrios existentes entre mujeres y hombres, facilitar la incorporación de éstas a puestos de trabajo en los que estén infrarepresentadas, garantizar su permanencia, su promoción a cargos de responsabilidad, y/o implantar medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar.

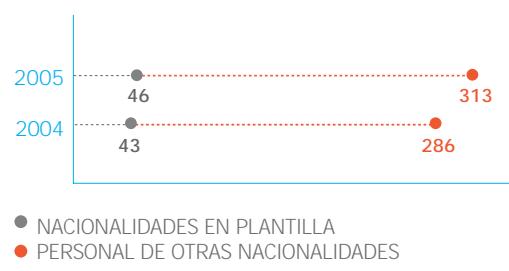


Acciones de mejora desarrolladas por "la Caixa" con relación al Programa Óptima

GRUPOS DE ACCIONES	GRUPOS DE ACCIONES	ESTADO DE SITUACIÓN
Área de selección		
Acciones de información y sensibilización	Publicitar en las ofertas de empleo el compromiso de "la Caixa" en la Igualdad de Oportunidades.	Realizado
	Informar y sensibilizar a las agencias de selección y demás intermediarios de la necesidad de la selección en Igualdad de Oportunidades.	Realizado
Área de formación		
Acciones de información y sensibilización	Informar a todo el personal de "la Caixa" de las opciones de formación que se ofertan.	Realizado
Área de promoción		
Acciones de información y sensibilización	Informar de las vacantes existentes en "la Caixa" a todo el personal con cualificación necesaria con independencia de su sexo y situación familiar.	Realizado
Área de conciliación		
Acciones de Información y Sensibilización	Realizar un estudio de necesidades de conciliación vida laboral - familiar de la plantilla.	En Proceso
Área de salud		
Acciones de información y sensibilización	Difusión de información y recomendaciones específicas sobre aspectos ergonómicos de interés para las mujeres embarazadas.	Realizado
Área de comunicación y publicidad		
Acciones de comunicación interna	Revisión del lenguaje utilizado en todas las comunicaciones y documentos internos de "la Caixa"	Realizado
	Reservar en la Intranet un espacio exclusivo para difundir el Programa OPTIMA.	En Proceso
	Utilización de los medios de comunicación internos para difundir mensajes sobre Igualdad de Oportunidades y el Programa OPTIMA.	En Proceso
	Crear un foro de comunicación sobre este tema y recoger sugerencias.	En Proceso
	Incluir temas de Igualdad de Oportunidades en las encuestas de satisfacción de la plantilla.	Realizado
Relaciones externas		
Acciones Externas	Publicación de la Memoria de Responsabilidad Social de "la Caixa" haciendo mención expresa de su compromiso en la igualdad de género.	Realizado

Todas las acciones emprendidas para obtener la acreditación "Óptima" se inscriben, por lo demás, en una vocación corporativa que, desde siempre, se ha traducido en políticas activas de integración, igualdad y no discriminación. Políticas que, a su vez, cabe situar en un marco aún más amplio: el de la conciliación de la vida familiar, personal y profesional de sus empleados, al cual "la Caixa" ha sido especialmente sensible a lo largo de su historia. "la Caixa" se propone abundar todavía más en esta línea y proyecta completar, a lo largo del año 2006, un protocolo de conciliación que convierta a la entidad en un referente en este ámbito.

Las nacionalidades en "la Caixa"



5.6. DIVERSIDAD

"la Caixa" cuenta dentro de su plantilla con personas de 46 nacionalidades distintas. Por otra parte, y en cumplimiento de la normativa vigente con respecto a igualdad por razón de discapacidad, "la Caixa" cumple directamente o a través de la Obra Social con la cuota de re-

5. "la Caixa" y sus Empleados

La Fundación "la Caixa" es una entidad comprometida con la igualdad y la conciliación de la vida personal y familiar. A través de su política de empleo, se promueve la diversidad y la inclusión, así como la representación sindical en los comités de empresa.

La Fundación "la Caixa" contribuye al desarrollo social y económico de la sociedad a través de la realización de aportaciones económicas a empresas que emplean y desarrollan proyectos destinados a este colectivo.

5.7. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La negociación colectiva en "la Caixa" no se limita únicamente al Convenio Colectivo del Sector de Cajas de Ahorro –al cual pertenece la Entidad–, sino también a los acuerdos internos firmados entre la Dirección y los sindicatos, que de esta forma mejoran las condiciones del Convenio.

En uno y otro ámbito existen comisiones paritarias empresa-sindicatos, como la Comisión Mixta de Carrera y Salarios, la Comisión de Control del Plan de Pensiones, el Comité Único de Salud y Seguridad Laboral y la Comisión de Formación, entre otras.

Representación sindical en los comités de empresa Diciembre de 2005

	%	Delegados
CCOO	50,70	253
SECPB	33,67	168
UGT	10,82	54
FEC	2,20	11
SIB	2,00	10
ASI	0,60	3

Medidas de conciliación de la vida personal y la profesional a disposición de los empleados de "la Caixa"

Tipo de medida	Aplicación
Flexibilización de los permisos de maternidad y paternidad.	General
Flexibilización de horarios en períodos de lactancia.	General
Aumento del período de 16 semanas del permiso de maternidad establecido por la ley.	General
Cobertura de las bajas por maternidad con ETT.	General
Compensación económica para ayuda a guarderías.	General
Días libres por razones personales.	General
Permisos sin sueldo.	General
Excedencias.	General
Formación continuada en plataforma virtual.	General
Horario de trabajo flexible.	Parcial (Directivos y determinados colectivos)
Programas de prejubilación o jubilación parcial.	Parcial (Bajo determinadas condiciones)

Actualmente seis organizaciones sindicales –ordenadas en función de su representatividad– cuentan con presencia en alguno de los 45 Comités de Empresa (la mayoría de ámbito provincial): CCOO (Comisiones Obreras), SECPB (Sindicato de Empleados de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona), UGT (Unión General de Trabajadores), FEC (Federació d'Estalvi de Catalunya), SIB (Sindicat Independent de Balears) y ASI (Alternativa Sindical Independiente).

Además de la representación sindical que se lleva a cabo mediante elecciones, los sindicatos cuentan también con presencia, representantes del personal, en los diversos órganos de gobierno de la Entidad: 20 representantes en la Asamblea General, 3 en el Consejo de Administración, otros 3 en el Patronato de la Fundación "la Caixa", y 1 en cada una de las cuatro comisiones: Ejecutiva, de Control, de Obras Sociales y de Inversiones.

5.8. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

Como Entidad comprometida con los valores de igualdad, "la Caixa" favorece la conciliación de la vida personal y familiar con el ámbito laboral. "la Caixa" pone a disposición de sus empleados la posibilidad de trabajar en jornada reducida. Entre las causas manifestadas por los empleados a la hora de solicitar este modelo se encuentra la maternidad (94,1%) y la salud (5,9% restante).



En el año 2005 fueron cubiertas 654 bajas por maternidad, el 87,4% del total. Por otra parte, en la actualidad 440 empleados se encuentran en régimen de excedencia.

5.9. SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS

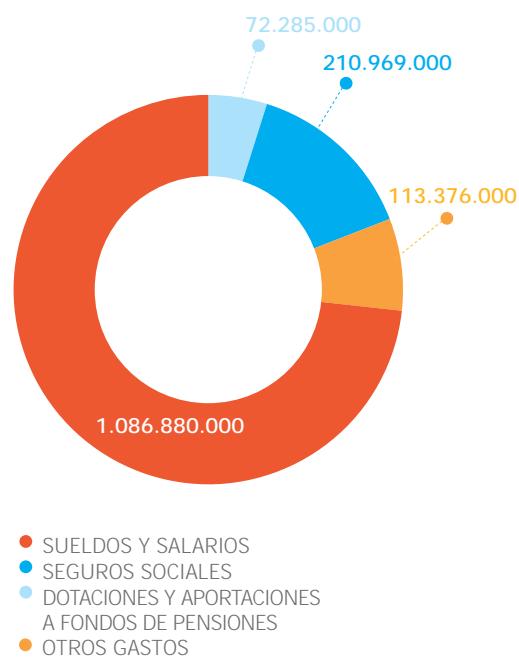
Más allá de las coberturas sociales obligatorias, "la Caixa" ha establecido un sistema de complementos de retribución salarial para sus empleados de gran importancia.

El plan de pensiones de "la Caixa" es un elemento destacado por la importancia de las prestaciones de jubilación, invalidez y defunción que ofrece en cada caso. Recientemente, la situación del Buen Gobierno de este sistema, ha obtenido una buena valoración según los estudios realizados por expertos externos.

Servicios y beneficios para los empleados de "la Caixa"

Concepto	Descripción
Plan de Pensiones	Prestación a partir de la jubilación y cobertura de riesgo en activo. Plan totalmente gratuito para los empleados.
Póliza Sanitaria	Póliza sanitaria gratuita de primer nivel. Extensible a familiares directos a un precio muy ventajoso.
Ayudas Económicas de Estudios Propios	Ayudas de hasta el 90% del importe de la matrícula para los empleados que cursen estudios universitarios.
Ayudas Económicas de Estudios de los Hijos	Compensación económica para los empleados con hijos menores de 25 años que estudien.
Ayudas por Hijos	Gratificación económica por nacimiento de un hijo y complemento de la nómina de un 5% por cada hijo hasta los 21 años.
Préstamos Sociales	Tipos de interés reducidos para hipotecas y préstamos personales.
Mejoras Económicas	Complemento de hasta el 100% del salario real por situación de incapacidad laboral transitoria.
Ayuda por Defunción	Ayudas para los gastos derivados de la muerte de un familiar de primer grado
Gratificación por Antigüedad	Gratificación a los 25 y 35 años de servicio como premio a la fidelidad.
Otras Condiciones Financieras	Condiciones especiales para dos cuentas corrientes y en tarjetas de crédito. No pagan comisiones ni gastos por los servicios.
E-mail Gratuito	Todos los empleados disponen de un e-mail gratuito para su uso personal.
Asociación del Personal	Opción a actividades deportivas, recreativas, mutua médica y ofertas para la compra de diversos artículos.

Inversión en gastos de personal
(Total: 1.483.510.000 euros)



"1.242 empleados que cursan estudios universitarios se han beneficiado de ayudas económicas de hasta el 90% del importe de la matrícula"

"18.966 hijos de empleados se han beneficiado de las ayudas económicas para estudios y guarderías que ofrece "la Caixa""

"Un total de 400 empleados han sido gratificados como premio a la fidelidad de sus 25 ó 35 años de servicio."

5. "la Caixa" y sus Empleados

A lo largo del año 2005, la Entidad ha invertido 9,1 millones de euros en servicios y beneficios sociales para los trabajadores.

Entre las ventajas y beneficios sociales más importantes que "la Caixa" desarrolla a favor de todos sus empleados, se pueden citar la póliza sanitaria gratuita – con la posibilidad de que los familiares directos puedan beneficiarse de las mismas condiciones a un precio más ventajoso –, las ayudas económicas de estudios para los empleados que se matriculan en la universidad, las ayudas por hijo, los préstamos sociales, las gratificaciones por antigüedad o la mejora de las condiciones financieras en cuentas corrientes o tarjetas de crédito.

Por último, los empleados de "la Caixa" tienen la opción de darse de alta en una asociación propia 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.

5.10. LA BÚSQUEDA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

"La Intranet Corporativa, el Call Center de oficinas y el Canal Innova son instrumentos para la satisfacción del cliente interno"

Para conseguir mantener y superar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes, es necesario alcanzar previamente la máxima satisfacción de los empleados con el servicio que reciben por parte de los proveedores internos. Esto explica que "la Caixa" haya desarrollado un modelo de medición de la satisfacción de las oficinas que permite hacer un seguimiento permanente de la percepción del cliente interno.

Cada trimestre se realizan encuestas de satisfacción entre los empleados de toda la red de oficinas con un elevado índice de respuesta medio, un 70%. Actualmente se mide la calidad percibida de un total de 52 servicios. Además, gracias a estas encuestas en el año 2005 se han recogido 1.865 sugerencias y propuestas de mejora.

Estas encuestas se suman a otras medidas como el canal de participación a través de la Intranet, donde los empleados pueden realizar consultas o plantear propuestas o reclamaciones relativas a productos y/o procesos que afecten a su labor diaria.

Intranet Corporativa

Debido a la amplia cobertura geográfica de "la Caixa" – presente en todo el territorio español –, la Intranet Corporativa se ha convertido en una importante y rápida herramienta de comunicación y participación a la que tienen acceso todos los empleados. A través de ella, el personal permanece siempre informado de las cuestiones más relevantes que afectan a la Entidad.

De forma simultánea, éstos pueden formular sugerencias y tomar parte en los distintos foros disponibles donde pueden plantear quejas y consultas que son atendidas por los responsables de cada producto / servicio.

Además, y dentro de la Intranet, las distintas áreas de Servicios Centrales y las direcciones territoriales disponen de su propia página web, en la que incluyen información de interés concreto para cada uno de sus colectivos. En este sentido, hay que señalar que a través de la web de Recursos Humanos los empleados disponen de un amplio abanico de información, así como de la posibilidad de gestionar ciertos trámites laborales.

Call Center de Oficinas

Por otra parte, y con el objetivo de mejorar la gestión de los empleados, las oficinas disponen de un Call Center de apoyo en tiempo real. Al mismo tiempo, éste permite recoger información que sirve para conocer las posibles dificultades operativas existentes y efectuar las acciones correctoras de mejora de los procesos y las aplicaciones.

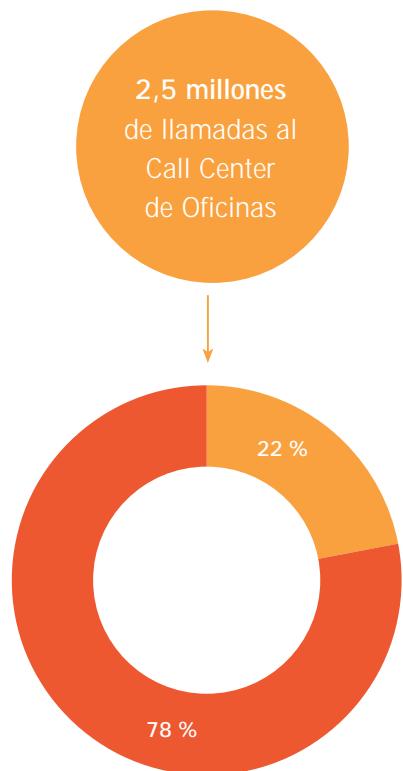
El Call Center de oficinas ha recibido en el año 2005, 2,5 millones de llamadas.

Canal Innova

Innova es un programa de difusión de la innovación que ya se ha convertido en un punto de referencia entre los empleados al que dirigir las propuestas de innovación. El intercambio de información, accesible a través de la Intranet, sirve como elemento aglutinador de las iniciativas innovadoras de los empleados. La difusión del conocimiento se realiza a través de la publicación de observatorios y otros contenidos en la Intranet corporativa. La propia red de innovadores puede colaborar con sus observaciones. Más de 389.000 accesos y más de 1.170 valoraciones de empleados -con una puntuación media de 4,08 sobre 5- avalan la aceptación de las publicaciones de la Redacción de Innova.

La implantación del programa en su conjunto ha gozado hasta ahora de un notable éxito, ya que hasta el mes de diciembre de 2005, 14.114 empleados de 4.789 centros diferentes habían accedido a Innova alguna vez. En total, 1.454 empleados han colaborado a través de 1.290 aportaciones y 448 propuestas en el mantenimiento de "la Caixa" como una referencia en el sistema financiero.

La operativa en relación a este programa está basada en la necesidad de crear un feed-back o efecto retorno entre los diferentes niveles jerárquicos del grupo. Cada una de las propuestas recibidas es analizada y clasificada en función de su aportación al negocio. Posteriormente, las que se han aceptado acaban incorporándose a la cartera de proyectos de la Entidad.



- OPERACIONAL (CONSULTAS SOBRE APLICACIONES, INFORMACIÓN DE CAMPAÑAS COMERCIALES, NORMATIVA INTERNA, ETC.)

- INCIDENCIAS EN PLATAFORMA TÉCNICA DE OFICINAS

5. "la Caixa" y sus Empleados

Desde el punto de vista de la gestión de Recursos Humanos, merece la pena destacar que todos los empleados que generan una propuesta reciben respuestas personalizadas. Entre otras cosas, en ellas se les agradece su interés por formar parte del proceso de innovación de "la Caixa", recordándoles que el hecho de participar –es decir, su actitud– es más importante que el éxito o no de una determinada propuesta.

Algunas de las aportaciones de los empleados merecen especial atención, porque constituyen un buen ejemplo de lo que la aportación de los empleados puede reportar a la Entidad.

La primera de estas aportaciones es la posibilidad de disponer de un crédito de forma inmediata a través de canales de autoservicio. Esta idea se puso en práctica en junio de 2005.

Una segunda aportación interesante fue la creación de un sistema de centralización y periodificación de domiciliaciones, lo que luego acabó concretándose en el 'Recibo Único'. Esta opción ya se ha incorporado a las prestaciones de Línea Abierta (Servicios Bancarios y e-laCaixa).

Finalmente, una tercera propuesta fue la de utilizar el servicio de mensajería SMS de los móviles para enviar remesas a los países de origen de los nuevos residentes. Es un servicio que "la Caixa" está ofreciendo desde el pasado mes de octubre de 2005.

Este año, uno de los retos era impulsar la colaboración entre empleados para innovar. En este campo, se han realizado dos actuaciones principales: unas jornadas en las que especialistas explicaban sus experiencias y un programa de formación y generación de propuestas de negocio a más de 100 empleados de la red.

5.11. POLÍTICA, PROCESOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN EXTERNOS E INTERNOS

Como consecuencia del plan de expansión y el crecimiento del negocio de la red de oficinas, en el año 2005 se han incorporado a la Entidad 1.392 nuevos profesionales.

En este sentido, el pasado año "la Caixa" ha incorporado a su página web una nueva aplicación informática para la gestión de los procesos de selección, que se ha convertido en el único canal de entrada de currículos vitae. A través de esta aplicación, se ha conseguido una mayor eficiencia de los procesos de selección, ya que permite unificar y homogeneizar dichos procesos. Además, esta aplicación hace posible mantener una comunicación on-line con los candidatos, lo que refuerza y agiliza



la relación con ellos y, a la vez, hace posible la eliminación del papel, con el impacto medioambiental y burocrático que eso representa.

Este sistema facilita también que los candidatos a obtener un puesto de trabajo en "la Caixa" puedan acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos on-line, conforme a las exigencias legales en materia de protección de datos.

Por último, la nueva aplicación contribuye a potenciar la imagen de "la Caixa" como empresa generadora de empleo desde la página web, al estar allí descritas la totalidad de las vacantes que se necesitan cubrir a través de selección externa.

Para seleccionar los currícululos recibidos, "la Caixa" se basa en el principio de igualdad de oportunidades. Para ello, se fundamenta en la evaluación de las capacidades, la adecuación a las competencias corporativas y, de forma especial, la identificación del potencial de desarrollo de los candidatos.

Una vez incorporados a la Entidad, cada uno de los empleados pasa por un plan de formación de un año, siempre bajo el seguimiento de sus superiores, que de esta forma tutelan su evolución. A lo largo de este proceso, es muy importante identificar el potencial de desarrollo de los candidatos, máxime si se tiene en cuenta que la gran mayoría de ellos entra con vocación de permanencia y voluntad de crecimiento personal.

Por otra parte, a lo largo del año 2005, "la Caixa" ha realizado un total de 4.318 promociones internas, y ha llevado a cabo 2.824 traslados a otros destinos.

PRESENTACIONES DE LA OFERTA DE EMPLEO DE "la Caixa"	2005
Número de presentaciones en Universidades	5
Número de participaciones en foros de empleo	4

NUEVAS INCORPORACIONES y PROMOCIONES INTERNAS EN "la Caixa"	2005
Número total de C.V. gestionados en procesos de selección externa	60.968
Número de nuevos profesionales incorporados	1.392
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	59,7%
Número de promociones internas realizadas	4.318
% de mujeres sobre las promociones internas	52%

5. "la Caixa" y sus Empleados

5.12. FORMACIÓN

Para "la Caixa" la formación de sus empleados es un factor estratégico de primer orden, no sólo para mejorar en el trabajo del día a día, sino para seguir avanzando en la diferenciación respecto a la competencia. Siguiendo este principio, el área de Recursos Humanos de la Entidad ha implementado un plan de formación que refuerza – a través de diferentes programas – los principios de universalidad, innovación y mejora continua.

Gracias a estos programas, la dirección de Recursos Humanos impulsa los valores corporativos y fomenta el conocimiento de los sistemas operativos y de los productos financieros por parte de los empleados. A la vez, estos programas refuerzan las habilidades comerciales, de atención y calidad de servicio, todo ello con el objetivo de ofrecer un asesoramiento personalizado y de calidad.

A lo largo del año 2005 se ha logrado el objetivo de conseguir una mayor eficiencia en la gestión del presupuesto de formación, sin que eso signifique perder los estándares de calidad.

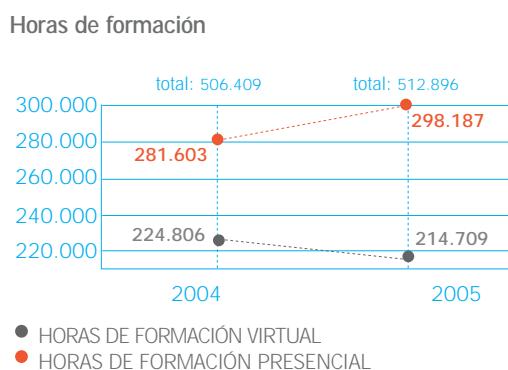
Esto ha sido posible gracias a la ampliación de los monitores internos, que ha evidenciado un excelente nivel de contribución –necesario, por otra parte, para el refuerzo de la cultura corporativa de "la Caixa" –.

La mejora de la gestión de la formación ha sido posible también gracias al diseño de contenidos on-line, que han tenido como consecuencia un aumento de las horas de formación con un incremento de costes proporcionalmente bajo.

Otros objetivos que se pretendía alcanzar este año 2005 eran la potenciación de la formación – ligada al Plan Estratégico y a las herramientas de gestión internas –, y el incremento del porcentaje de plantilla que realiza acciones formativas. En este sentido, los resultados han sido también satisfactorios, ya que el porcentaje de la plantilla que ha realizado al menos una acción formativa ha mejorado, lo que evidencia el interés por la formación continua que demuestran los empleados de la Entidad.

Asimismo, se ha potenciado la colaboración de formadores internos en cada una de las direcciones territoriales, lo que redunda en una percepción de proximidad y, a la vez, en una mayor transferencia de los conocimientos y habilidades respecto al puesto de trabajo.

Durante el pasado ejercicio, "la Caixa" ha inaugurado un nuevo Centro de Formación Corporativo en Barcelona, equipado con 12 aulas que tienen todos los medios didácticos y audiovisuales necesarios. Estas aulas acogen a nuevos empleados quienes durante su primera



semana en la Entidad realizan un programa intensivo que les entrena para las competencias operativas y comerciales básicas. Durante el año 2005 se han realizado 65 ediciones para todos los nuevos empleados. También merecen destacarse las 22 ediciones del programa que se han llevado a cabo para nuevos directores y subdirectores.

En el año 2005 se ha celebrado además el quinto aniversario del canal de formación Virt@ula. Este portal dispone de más de 450 recursos formativos entre cursos, "pildoras" y casos prácticos. A través de este canal, todos los empleados pueden realizar formación a distancia (auto-formación), si bien la intensa labor de los formadores y tutores internos persigue el diseño de los llamados itinerarios de formación "mixtos" (presencial + on-line).

Los programas de formación en "la Caixa" promueven no sólo el aprendizaje formal en un aula, sino el aprendizaje derivado de la participación de los empleados en los distintos foros virtuales que se crean en Virt@ula. En los nueve primeros meses del pasado año, los participantes a estos foros han enviado un total de 71.290 mensajes. Otro síntoma de la "buena salud" formativa de los empleados de "la Caixa" es que, durante el año 2005, un total de 715 empleados se ofrecieron voluntariamente para colaborar impartiendo formación presencial o bien haciendo tutorías virtuales. Una vez seleccionados los candidatos necesarios, se realizaron 35 acciones de 'formación de formadores', a través de las cuales se han capacitado un total de 500 formadores internos.

Una de las acciones destacadas en el 2005 ha sido el Primer Congreso de Formadores Internos de "la Caixa", celebrado en el mes de noviembre, uno de cuyos objetivos fue el reconocimiento institucional a la labor realizada.

FORMACIÓN EN "la Caixa"	2005
Inversión total en formación (miles de euros)	10.512
Número total de acciones de formación interna realizadas	1.617
Número total de acciones de formación interna realizadas por empleado	5
Número total de empleados que han realizado acciones de formación interna	9.762
% de empleados que han realizado acciones de formación sobre total plantilla	44%
Número total de horas de formación interna impartidas	512.896
Número total de horas de formación interna impartidas por empleado	22,9

"9.762 empleados han seguido alguna de las 1.617 acciones de formación interna desarrolladas durante el año 2005"

"Durante el año 2005 un total de 715 empleados se han ofrecido voluntariamente para colaborar impartiendo formación presencial o bien llevando a cabo tutorías virtuales"

5.13. DESARROLLO PROFESIONAL

Con el fin de acentuar uno de los factores diferenciales más importantes de "la Caixa" – su equipo humano –, el Plan Estratégico prevé como eje de actuación el Programa de Asesores de Servicios Financieros. Este programa se desarrolla mediante la puesta en práctica de hábitos sistemáticos de gestión comercial con el objetivo final de gestionar con autonomía una cartera de clientes. Además, durante el año 2005, se ha potenciado el desarrollo profesional de 389 personas que han asumido por primera vez en su carrera profesional en "la Caixa" el cargo de la dirección de una oficina de la red.

También este año se ha celebrado el Programa Crisol, unas jornadas de sensibilización y aproximación a la realidad del fenómeno inmigratorio en España, así como su implicación para la gestión comercial. Este encuentro fue concebido como un foro de debate y reflexión sobre la

5. "la Caixa" y sus Empleados

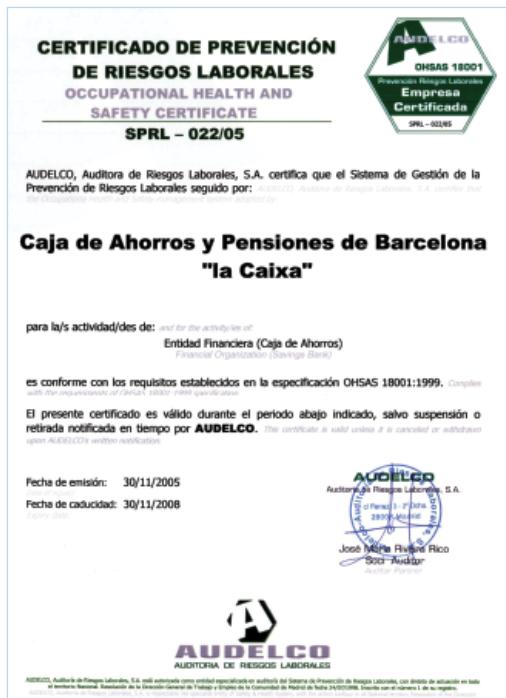
nueva realidad demográfica en España y sus implicaciones en el negocio bancario. Con la aportación de reconocidos expertos en el fenómeno migratorio, se consiguió profundizar en la búsqueda de soluciones financieras más adecuadas a la realidad de los colectivos de inmigrantes. Con posterioridad, estas jornadas tuvieron también lugar en distintas ciudades de la Dirección Territorial Norte (Aragón, La Rioja, Navarra, País Vasco, Cantabria, Asturias y Galicia) con el fin de sensibilizar a toda la red con una aproximación más local al fenómeno de la inmigración.

5.14. DESARROLLO DE COMPETENCIAS

"la Caixa" ha decidido apostar por la gestión de competencias como metodología para el desarrollo de personas. En este sentido, durante el año 2005, se ha iniciado el programa 'Feedback Directivo' cuya finalidad es identificar y potenciar las competencias del Director de Área de Negocio, un puesto clave en la organización de la red territorial. En el período 2006-2007, "la Caixa" tiene el compromiso de extender esta metodología de desarrollo al resto de la organización.

Dicha metodología va a permitir focalizar los esfuerzos e inversión en formación y desarrollo de los empleados hacia aquellas competencias críticas para la consecución de buenos resultados en el puesto de trabajo, en consonancia con la cultura y los valores de la institución.

5.15. RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO



A lo largo de los últimos cuatro años, "la Caixa" ha desarrollado progresivamente el papel de la retribución variable, incrementando así el peso de la retribución extra-normativa (el 3.6% es el porcentaje de la retribución variable sobre la masa salarial). Para ello, se ha desarrollado un sistema de bonus, del que todos los empleados pueden beneficiarse en base al cumplimiento de objetivos individuales y de grupo.

Las reglas de este sistema, fijadas de antemano, se dirigen a premiar el trabajo en equipo, y para ello tiene en cuenta factores cuantitativos y cualitativos. Con este modelo se consigue vincular la retribución a las contribuciones que hacen los empleados a las estrategias de negocio.

5.16. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

"la Caixa" adquiere un firme compromiso con la prevención de riesgos laborales, garantizando el cumplimiento de los máximos niveles de seguridad y salud. Para lograr esto, es indispensable informar y

formar a todos los empleados sobre los riesgos existentes y la forma en que los pueden prevenir.

En este sentido, los datos sobre absentismo por accidentes han mostrado una notable evolución a la baja en el último año, como puede apreciarse en el gráfico adjunto. Baste decir que el número total de jornadas perdidas ha pasado de 4.163 a 3.918, mientras que las faltas por enfermedad han pasado de 149.198 jornadas a 134.084 en doce meses.

"la Caixa" está adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros, y a la vez tiene contratado un servicio de prevención ajeno, a través de la Mutua Universal. Gracias a esto, todos los empleados que lo deseen tienen a su disposición un servicio de vigilancia periódica de su estado de salud.

Por otra parte, "la Caixa" dispone de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales auditado por una empresa externa especializada. Asimismo, desde 1997 cuenta con el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, formado por representantes de la Entidad y de sus trabajadores. En julio de 2004 se creó el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.

Durante el año 2005, 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:

- Obtención de la Certificación de calidad del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales de la norma OHSAS 18001, siendo la primera entidad financiera de implantación nacional que la obtiene.
- Modernización del parque de máquinas de aire acondicionado, que incluye cambio de máquinas de clima, instalación de máquinas de refuerzo, en 200 actuaciones.
- Se continúa con el plan de mejora de la señalización en 480 oficinas, de la iluminación en 500 y sustitución de puertas de entrada en 500 oficinas.
- Dotación de 2 unidades de scanner de documentos por oficina. En total se han planificado 4.757 oficinas.
- 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.

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.

Absentismo laboral por enfermedad



Absentismo laboral por accidentes en el centro de trabajo

	2004	2005
Número total de accidentes sin baja laboral	50	48
Número total de accidentes con baja laboral	111	133
Número total de jornadas perdidas	4.163	3.918



6.

- La Prestación de Servicios Financieros y Sociales.
- Elementos Clave de la Relación de "la Caixa" con la Sociedad (Balance Económico, Social y Sostenible).
- Objetivos del 2005



"El compromiso social se lleva dentro, lo tenemos interiorizado ya que la Obra Social es el fin de "la Caixa". Desde el Área de Integración Social, nos centramos en personas en situaciones de riesgo, marginalidad, inmigrantes, mujeres maltratadas, gente mayor, personas dependientes.... Nuestro gran reto es detectar nuevas necesidades sociales para actuar".

Valeri Ruiz Coordinador del Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa".

"la Caixa" y la Sociedad



CONFIANZA

6.1. LA ORIENTACIÓN DE LA SOCIEDAD: FUENTE DE CONFIANZA. página 85

6.2. LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES FINANCIERAS Y SOCIALES. página 85

6.3. DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL.

6.3.1. Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. página 87

6.3.2. Cátedra "la Caixa" de Economía y Sociedad. página 87

6.3.3. Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. página 88

6.3.4. Club de Excelencia en Sostenibilidad. página 88

6.3.5. Patrocinios. página 88



COMPROMISO SOCIAL

6.4. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.

6.4.1. Red de Oficinas y Creación de Empleo. página 89

6.4.2. Contribución de la Actividad de "la Caixa" al PIB. página 89

6.4.3. Productos y Servicios para Evitar la Exclusión Financiera. página 89

6.4.4. Integración Económica y Social de los Nuevos Residentes. página 91

6.4.5. Cartera de Participaciones Industriales. página 92

6.4.6. Fomento del Emprendimiento y la Innovación. página 92

6.4.7. Acuerdos de Financiación con Entidades Públicas. página 93

6.5. DESARROLLO DE UNA BANCA SOSTENIBLE.

6.5.1. Fondos de Inversión Socialmente Responsables. página 95

6.5.2. Microcréditos: Una Pequeña Ayuda, Un Gran Futuro. página 95

6.6. PROYECTOS DE INTERÉS SOCIAL.

6.6.1. Otros Programas de la Obra Social. página 98

6.6.2. Colaboración Solidaria: Donaciones Puntos Estrella. página 103



CALIDAD

6.7. PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE LA OBRA SOCIAL. página 104

6.8. TRANSPARENCIA: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS. página 105

6.9. FOMENTO DEL CAPITAL SOCIAL.

6.9.1. Programa de Cooperación Internacional. página 105

6.9.2. Programa de Voluntariado Corporativo. página 107

6.10. MECANISMOS DE COLABORACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA SOCIEDAD CIVIL. página 108



6. "la Caixa" y la Sociedad



LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SOCIALES

En "la Caixa", la vertiente social no queda relegada a un plano secundario o de mera dependencia de la actividad financiera. Por el contrario, se trata de la finalidad última de la Entidad, la que dio lugar a su nacimiento y la que se ha prolongado a lo largo de más de cien años.

El compromiso social se explicita no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda su actividad: conseguir resultados, invertir, crear puestos de trabajo y promover la Obra Social con los beneficios obtenidos. A través de su actividad financiera, la Entidad realiza una importante aportación al desarrollo socioeconómico del país.

Así mismo, la Obra Social ha sabido adaptarse, e incluso avanzarse, a la evolución de las demandas sociales de los últimos tiempos. Así, desarrolla su actividad en los ámbitos social, científico y medioambiental, educativo y cultural, con una presencia destacada de los proyectos sociales y asistenciales.

ELEMENTOS CLAVE DE LA RELACIÓN DE "LA CAIXA" CON LA SOCIEDAD (Balance Económico, Social y Sostenible)

- Garantizar el acceso universal a los servicios financieros.
- Complementar la cobertura de necesidades básicas de la sociedad bajo los principios de anticipación y flexibilidad.
- Potenciar el desarrollo productivo del país.
- Gestionar los recursos de forma eficiente y adaptada al territorio.
- Actuar siempre con ética, transparencia y respeto a las personas.
- Contribuir al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

OBJETIVOS DEL 2005

- Destinar a la Obra Social el 25% del resultado del Grupo "la Caixa".
- Dedicar a programas sociales más del 40% del presupuesto global de la Obra Social.
- Seguir ampliando la red de oficinas de "la Caixa".
- Creación de nuevos programas de la Obra Social para atender demandas sociales emergentes.
- Potenciar la inversión en proyectos empresariales innovadores.
- Finalización y entrega de las primeras viviendas del Plan de Vivienda Asequible.

6.1. LA ORIENTACIÓN DE LA SOCIEDAD: FUENTE DE CONFIANZA

La confianza de la sociedad siempre se ha considerado como uno de los activos de la Entidad. Se consigue gracias a una atención permanente hacia el entorno más próximo, con la voluntad de estar cerca y sobre todo de entender y dar respuesta a las necesidades de las personas en cada momento. El concepto “¿Hablamos?” es realmente una expresión del valor de la confianza, el cual se canaliza a través de los empleados de Servicios Centrales, de la Red Territorial y de la Obra Social.

“la Caixa”, a través de su Obra Social y de su actividad financiera, es la Entidad privada española que más recursos destina a la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Sólo a través de la Obra Social se han canalizado 246 millones de euros a lo largo de 2005. Todos estos recursos han ido dirigidos a beneficiar a las personas directamente o a través de instituciones y entidades sin ánimo de lucro.

6.2. LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES FINANCIERAS Y SOCIALES

Nuestra sociedad evoluciona, las necesidades son cambiantes, por esto “la Caixa”, de acuerdo con su estrategia de proximidad y aproximación, trata siempre de anticipar e identificar, tanto desde el punto de vista financiero como social, cuáles son estas necesidades.

En el ámbito de las necesidades financieras, la red comercial juega un papel fundamental ya que el contacto personal y diario de empleados y clientes es de gran valor. El diálogo por tanto se convierte en un instrumento útil para tratar de conocer las preocupaciones y detectar las necesidades de las personas con el objetivo de dar la más adecuada respuesta.

Otros elementos utilizados para identificar este tipo de necesidades son los mecanismos de investigación, tanto cualitativa como cuantitativa, que se utilizan de forma habitual para poder evaluar la idoneidad de los productos y servicios desde el punto de vista de las necesidades de las personas.

En el ámbito de las necesidades sociales, “la Caixa”, y en concreto su Obra Social, siempre ha estado atenta por pulsar las preocupaciones de las personas en cada momento, una actividad que complementa a través de un gran abanico de actuaciones.

6. "la Caixa" y la Sociedad



En esta línea, el Plan Estratégico de la Obra Social para el trienio 2004-2006, define como objetivo prioritario el satisfacer la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad, en base a dos principios: el de anticipación, mediante el desarrollo de programas que cubran las carencias no cubiertas por otras instituciones, y el de flexibilidad, adaptando las iniciativas de la Obra Social a las nuevas demandas que surjan del mismo desarrollo de la sociedad.

Para la detección de estas necesidades sociales "la Caixa" utiliza diversos mecanismos entre los que destacan, en primer lugar, el contacto y la relación permanente con administraciones públicas, instituciones privadas y entidades sin ánimo de lucro que representan los intereses de colectivos con necesidades sociales específicas. Y, en segundo lugar, la realización de análisis y estudios sociales propios. En este sentido, hay que subrayar especialmente, por su importancia y relieve académico, la colección de Estudios Sociales de la Obra Social.

Como resultado de todos estos procesos hay que destacar el lanzamiento durante el año 2005 por parte de la Obra Social de "la Caixa" de diez nuevos programas que responden a las preocupaciones sociales manifestadas por los ciudadanos españoles en las encuestas publicadas por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

El acceso a la vivienda a precios inferiores a los de mercado para jóvenes y mayores, la prevención de la violencia, el fomento del empleo entre sectores desfavorecidos, la integración de los inmigrantes, la atención a personas dependientes o la conservación del medioambiente son algunos de los objetivos de estos programas.

6.3. DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

Un ejemplo de la vocación de proximidad de "la Caixa" con la sociedad se manifiesta en la relación permanente que la Entidad mantiene con diferentes asociaciones y organismos, tanto del sector financiero como de otros campos de actuación. En este sentido, "la Caixa" participa de forma institucional en numerosas actividades de la sociedad, bien formando parte de estas entidades o a través de estrechos vínculos de colaboración.

Colaboraciones institucionales

- Fomento del Trabajo.
- Cámara de Comercio de Barcelona.
- Instituto Agrícola Catalán de San Isidro.
- Ateneo Barcelonés.

- Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos del País.
- The Conference Board.
- Consejo España - Estados Unidos.
- Asociación para el Progreso y la Dirección (APD).
- Barcelona Centro Financiero Europeo.
- Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros (Valencia).
- Patronato de la Escuela de Organización Industrial - EOI (Madrid).

6.3.1. Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

"la Caixa" también hace visible su compromiso con la sociedad a través de su participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) al cual se adhirió en el mes de septiembre de 2005.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.



Pacto Mundial de las Naciones Unidas

"la Caixa", como empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el mes de septiembre de 2005 se compromete a:

- Respetar la protección de los derechos humanos fundamentales.
- Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento de la negociación colectiva.
- Eliminar todo tipo de trabajo obligatorio y forzado.
- Abolir el trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

6.3.2. Cátedra "la Caixa" de Economía y Sociedad

Con el objetivo de promover el estudio y debate de las cuestiones que más interesan y preocupan a la sociedad actual, en el año 2005 se presentó la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad, que nace con el objetivo de impulsar, con voluntad de exigencia intelectual, una amplia serie de iniciativas que se llevarán a cabo en diferentes



6. "la Caixa" y la Sociedad

ciudades españolas. Esta Cátedra iniciará su actividad en el año 2006 con un ciclo de conferencias que tendrán como título "Un Horizonte para España", y en las que intervendrán renombradas personalidades de distintos campos como el derecho, la economía, la ciencia o la literatura, entre otros.

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

También en el año 2005 "la Caixa" ha creado la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo en colaboración con la Escuela de negocios IESE. El objetivo de esta Cátedra es contribuir a la investigación y generación de nuevo conocimiento, así como a la difusión, como una forma de servicio a las empresas y a la sociedad, de la promoción de la responsabilidad y de las prácticas del buen gobierno de las organizaciones.

La actividad de la Cátedra se concibe como un enfoque interdisciplinar, aplicado y global. Interdisciplinar, en cuanto que combinará las aportaciones de distintas disciplinas, principalmente la economía, la sociología, la ciencia política y la ética. Aplicado, en cuanto que pondrá especial énfasis en el servicio inmediato a la comunidad empresarial y a la sociedad en general, tanto en la docencia como en la investigación y en la difusión del conocimiento. Y, finalmente, global, porque aunque prestará particular atención a la realidad española, ampliará siempre su visión hacia el enfoque europeo y global de los problemas de la responsabilidad corporativa y del gobierno de las organizaciones, intentando superar el punto de vista predominantemente anglosajón que hoy se aprecia en estas materias.



"Desde el mes de diciembre de 2004 "la Caixa" es la única entidad financiera miembro del Club de la Excelencia en Sostenibilidad, primera plataforma empresarial española en materia de sostenibilidad y foro empresarial de referencia en desarrollo sostenible"

6.3.4. Club de la Excelencia en Sostenibilidad

"la Caixa" está también adherida desde el mes de diciembre de 2004 al Club de la Excelencia en Sostenibilidad, primera plataforma empresarial española en materia de sostenibilidad y foro empresarial de referencia en desarrollo sostenible. La principal misión de este Club 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.

6.3.5. Patrocinios

"la Caixa" también da soporte a distintas organizaciones a través del patrocinio de actividades deportivas, culturales y sociales. En el año 2005, la Entidad ha colaborado en diversos proyectos entre los que destacan:

- Programa ADO (Asociación de Deportes Olímpicos): Una apuesta clara por la formación y preparación olímpica de los mejores deportistas. "la Caixa" es la única entidad financiera que es Socio Patrocinador de este programa.



- Fundación Príncipe de Asturias.
- Gran Teatro del Liceo de Barcelona.
- Teatro Real de Madrid.
- Marató de TV3: Proyecto impulsado por Televisión de Cataluña con la finalidad de obtener recursos económicos para la investigación médica de enfermedades de difícil curación.
- Salón Inmobiliario de Madrid.
- Barcelona Meeting Point.
- Salón Futura: Primer y único salón internacional en España especializado en estudios de postgrados.
- Real Teatro de la Maestranza de Sevilla.
- Fundación Antares Foro.
- Fundación Guggenheim.

6.4. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL

6.4.1. Red de Oficinas y Creación de Empleo

"la Caixa" apuesta por un modelo de banca abierto a todo el mundo, en el que nadie queda excluido. Esto lo consigue gracias a la gran capilaridad de su red de oficinas, que han hecho de "la Caixa" la entidad financiera española con mayor presencia territorial.

Con sus cerca de 5.000 oficinas repartidas por toda España, "la Caixa" es una de las empresas españolas más importantes en creación de empleo. Desde 1995 la Entidad ha abierto cerca de 2.382 oficinas y ha aumentado su plantilla en más 10.000 personas. El 79% de estas contrataciones se han producido fuera de Cataluña y Baleares.

6.4.2. Contribución de la Actividad de "la Caixa" al PIB

Por otra parte, "la Caixa" contribuye al progreso económico y social de los territorios en los que está presente, mediante la oferta de una amplia gama de productos y servicios, financieros y no financieros, adaptados a las necesidades específicas de particulares y empresas. En relación a estas últimas, "la Caixa" presta especial atención a las microempresas y Pymes que son la base del tejido empresarial y productivo del país e importantes generadoras de empleo.

6.4.3. Productos y Servicios para Evitar la Exclusión Financiera

De acuerdo con el valor de compromiso social, uno de los objetivos de "la Caixa" es la integración de colectivos con dificultades de acceso al sistema bancario. Para ello ha desarrollado una serie de productos y servicios que se adaptan a las circunstancias específicas de cada colectivo y proporcionan a sus beneficiarios unas condiciones preferentes.

Contribución generada por la actividad de "la Caixa" al PIB en el ejercicio 2004

Comunidades Autónomas	2004
Cataluña	0,85%
Islas Baleares	0,57%
Comunidad de Madrid	0,27%
Andalucía	0,27%
Comunidad Valenciana	0,24%
Murcia	0,22%
Canarias	0,22%
Aragón	0,18%
Cantabria	0,18%
La Rioja	0,17%
Galicia	0,16%
Castilla - La Mancha	0,15%
Asturias	0,15%
Extremadura	0,15%
País Vasco	0,15%
Navarra	0,14%
Castilla y León	0,11%
Ceuta y Melilla	0,12%
ESPAÑA	0,34%

Concepto de valor añadido:

recursos generados (beneficio más amortizaciones y saneamientos netos) + gastos de personal.

(*) La distribución del valor añadido de "la Caixa" por CC.AA se ha estimado en base a la distribución de los empleados de la Entidad por CC.AA, que representa los gastos de personal más del 60% del valor añadido total.

6. "la Caixa" y la Sociedad

[Libreta Básica](#)

En el año 2004, "la Caixa" creó la Libreta Básica, un producto de ahorro a la vista que facilita el acceso a los servicios bancarios más elementales a todas aquellas personas que carecen de los recursos suficientes o que puedan situarse al límite de la exclusión financiera. La Libreta Básica, pionera en España por sus características, está exenta de comisiones de mantenimiento, administración y domiciliación de servicios básicos. Asimismo, los clientes pueden solicitar una tarjeta financiera gratuita si lo desean, para hacer sus pagos en compras y para efectuar reintegros en los cajeros automáticos. En el último año se ha producido un importante incremento de clientes beneficiados por esta libreta, que han pasado de los 4.272 en año el 2004 a 7.921 en 2005. De éstos, 1.640 también disponen de una tarjeta de débito sin costes de mantenimiento o tenencia.

[Tarjeta Básica y Tarjeta Bono Escoleta](#)

Merece la pena destacar dos tarjetas creadas para el Gobierno Balear con distintas finalidades sociales. Se trata de la Tarjeta Básica – de la que se han emitido 7.556 unidades en el año 2005 – y la Tarjeta Bono Escoleta. La primera es una tarjeta de prepago de 210 euros destinada a familias de Baleares que perciben menos de 3.606 euros anuales. Gracias a ella pueden adquirir productos de primera necesidad, como alimentos, ropa o medicinas. A lo largo del año 2005, el importe de los prepagos realizados con esta tarjeta ascendió a 1.567.860 euros.

En cuanto a la Tarjeta Escoleta, emitida también por "la Caixa", ha servido para canalizar las ayudas de guarderías que el Gobierno Balear otorga a las familias. En el año 2005, se han emitido un total de 3.515 unidades con un importe total de prepagos de 1.082.000 euros.

[Actividad del Monte de Piedad](#)

El Monte de Piedad de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, cuyos orígenes se remontan al año 1749, nació para atender las demandas de las clases sociales más necesitadas. Actualmente, ofrece un servicio de préstamo rápido a un colectivo muy variado de clientes, incluidos los nuevos residentes procedentes de países en vías de desarrollo – de hecho, un 7,2% de los clientes que solicitan este servicio son nuevos residentes –.

Gracias a esta entidad se cubren las necesidades temporales de efectivo y las dificultades económicas puntuales o estacionales, como por ejemplo las situaciones de paro. Las ayudas se concretan a través de un préstamo personal a un año, en el que la garantía son las joyas aportadas. Para facilitar al máximo su devolución se puede renovar por períodos anuales. En caso de impago, se deja pasar un tiempo prudencial de demora, y posteriormente se procede a la subasta de los bienes (se celebran 10 subastas al año).



La subasta pública es una vía muy antigua de obtener el mejor precio de venta de un bien. Este procedimiento siempre ha ido parejo a la existencia de los Montes de Piedad, y sigue plenamente vigente en la actualidad. Esta subasta se lleva a cabo con total transparencia, utilizando tecnología electrónica, y la información se puede consultar a través de los cajeros de la Entidad. La confidencialidad está garantizada de tal modo que ninguna persona ajena a la subasta puede tener acceso a la información de las pujas que se puedan efectuar.

A lo largo del año 2005, la cartera viva de préstamos sumaba cerca de 19 millones de euros, con un total de 13.515 préstamos vigentes. El importe medio de los préstamos fue de 1.670 euros, con una vida media de 554 días. Destaca el hecho de que un 24% de los préstamos se devuelvan en menos de seis meses, mientras que el 45% se liquidan en menos de un año.

Con el fin de otorgar estos préstamos, el Monte de Piedad realiza anualmente cerca de 6.500 tasaciones de casi 140.000 joyas, con un importe acumulado que alcanza aproximadamente los 15 millones de euros.

En cuanto a los procesos de subasta, a lo largo de 2005 se adjudicaron 6.149 lotes a 629 compradores diferentes. En total, se recibieron 19.456 ofertas de compra, con un importe de remate que ascendía a 1.896.739 euros.

6.4.4. Integración Económica y Social de los Nuevos Residentes

La inmigración es uno de los fenómenos sociales más importantes de los últimos tiempos. La cifra de extranjeros en España ha pasado de 923.800 en el año 2000 a 3,5 millones en 2005. Una de las primeras necesidades que tienen estos nuevos residentes es la de enviar dinero a los familiares que han quedado en su país. Las remesas, es decir, la parte de su renta que los nuevos residentes envían regularmente a su familia en el país de origen, alcanzan globalmente los doscientos mil millones de dólares por año, representando el doble de la Ayuda Oficial para el Desarrollo y son un fenómeno que afecta a 500 millones de personas. Además, el envío de remesas puede considerarse en la actualidad como un importante factor potencial para el desarrollo en los países en vías de desarrollo. Las remesas son también el flujo financiero que crece de manera más rápida y estable.

"la Caixa" ha sido una entidad financiera pionera en Europa en crear un programa para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y no financieras. Así, la Entidad colabora con los principales agentes sociales, organismos y asociaciones de inmigrantes, a través de los cuales realiza labores informativas y detecta sus necesidades.

6. "la Caixa" y la Sociedad

Este papel pionero ha sido expresado y reconocido con la participación de "la Caixa" en diversos foros internacionales organizados por el World Savings Bank Institute y el Global Payments Forum.



El esfuerzo que hace "la Caixa" para facilitar la integración económica y social de la población inmigrante en nuestro país se pone también de manifiesto con el portal Intégrate XXI (www.integrateXXI.com). Esta iniciativa, lanzada en diciembre de 2004, ofrece información y recursos de utilidad para los inmigrantes, convirtiéndose así en un punto de encuentro virtual entre éstos y las distintas administraciones y entidades sin ánimo de lucro. Durante el año 2005, este portal ha recibido más de 63.000 visitantes y a través de él se ha promovido la realización de diferentes iniciativas interculturales como unas Jornadas sobre el Proceso de Normalización, conciertos de músicas y danzas del mundo o la celebración del II Mundialito de la Inmigración y la Solidaridad.

6.4.5. Cartera de Participaciones Industriales

"la Caixa" posee una de las carteras de participaciones más importantes del sistema financiero español, lo que representa una forma más de contribuir al progreso económico, invirtiendo directamente en empresas clave de sectores estratégicos como infraestructuras, energía, telecomunicaciones y servicios. La selección de estas inversiones se ha llevado siempre a cabo atendiendo a criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.

Esta estrategia inversora persigue la formación de un capital con un accionariado español consolidado con el fin de mantener los centros de decisión en España.

6.4.6. Fomento del Emprendimiento y la Innovación

Gestora de Finanzas para Emprendedores es una sociedad anónima de inversión perteneciente a "la Caixa" que cuenta con 10 millones de euros de capital destinados a invertir en empresas españolas innovadoras de reciente creación.

Su objetivo es invertir en las fases iniciales de las empresas acompañándolas, desde su creación, en los procesos de consolidación y expansión, para lo que dispone de un equipo de 4 gestores internos. La Gestora invierte entre 100.000 y 200.000 euros en cada proyecto mediante la fórmula de préstamo participativo capitalizable, su finalidad es complementar con dicha financiación, la inversión que terceros organismos públicos y privados puedan desembolsar en dichas empresas.

Desde su puesta en marcha en Septiembre de 2.004, Gestora de Finanzas para Emprendedores ha aprobado la financiación de 19 proyectos empresariales innovadores, de los cuales se habían materializa-



do 16 a finales del año 2005, y aunque tiene un perfil de inversión amplio, la mayoría de las empresas financiadas pertenecen a sectores como: medioambiente y energías renovables, aplicaciones móviles, biotecnología y TIC. Dichas empresas han recibido una financiación total superior a los 7,6 millones de euros para su lanzamiento, de los cuales, 3 millones fueron invertidos por la Gestora, siendo el resto cubierto por los propios emprendedores, administraciones públicas e inversores privados.

El objetivo para el año 2.006 es consolidar y potenciar la actividad de inversión en empresas lideradas por emprendedores en etapas iniciales, ampliando el número de empresas financiadas a 40 con un compromiso de inversión total de 7 millones de euros.

Pero más allá del ámbito estrictamente empresarial, "la Caixa" también presta su apoyo a la cultura emprendedora desde otros ámbitos y por medio de iniciativas diferentes. Una de ellas es el llamado Punto de Encuentro Virtual, un programa que tiene como objetivo fomentar el espíritu emprendedor entre los estudiantes universitarios, de escuelas de negocio y de formación profesional a través, entre otras actividades, de jornadas y foros de debate. En el año 2005, se habían adherido al Punto de Encuentro 59 centros universitarios y escuelas de negocio, además de otras 42 instituciones.

Otra iniciativa interesante en este sentido es el portal Emprendedor XXI, www.emprededoresXXI.com, un portal en Internet que proporciona a los emprendedores información y herramientas útiles para comenzar a trabajar en la elaboración y maduración de sus proyectos.

De cara al año 2006 "la Caixa" tiene la voluntad de acometer nuevas iniciativas dirigidas al apoyo y fomento de la cultura del Emprendimiento y la Innovación con el objetivo de ayudar a cubrir las necesidades de la economía Española en dichos aspectos.

6.4.7. Acuerdos de Financiación con Entidades Públicas

Más allá de estas inversiones directas, "la Caixa" promueve convenios de colaboración con distintos organismos para la financiación de proyectos relacionados con el desarrollo económico, el respeto al medio ambiente, el acceso a la vivienda o al empleo, los efectos de catástrofes naturales o las infraestructuras sociales.

En este sentido, "la Caixa" y el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) han firmado un acuerdo de colaboración por el que la Entidad ha abierto una línea de financiación de 300 millones de euros para facilitar el acceso a la vivienda a los jóvenes menores de 35 años y a los inmigrantes con contrato laboral y residencia legal en España.

EMPRENDEDOR XXI

Hay un lugar donde los proyectos pueden dejar de ser proyectos

En WWW.EMPRENDEDORXXI.ES encontrarás un lugar donde los proyectos pueden convertirse en realidad.

Un portal creado especialmente para gente emprendedora como tú, con los mejores contenidos de la red y con toda la información y el asesoramiento necesario para que

tú mismo evalúes la viabilidad de tu proyecto empresarial. De este modo, podrás crear y gestionar una empresa con las máximas garantías. Si quieres que te ayudemos a poner en marcha tu proyecto, convéntate a WWW.EMPRENDEDORXXI.ES

¿Hablamos?

"la Caixa"

6. "la Caixa" y la Sociedad

También en el año 2005, "la Caixa" ha firmado un acuerdo de financiación con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por un importe de 120 millones USD para financiar a entidades del sector público (Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Diputaciones, institutos y otras instituciones públicas y semipúblicas) proyectos de inversión como infraestructuras, rehabilitación urbana, educación, sanidad y protección del medio ambiente, en términos competitivos de plazo y tipo de interés. Esta línea de colaboración también se extiende a proyectos de fomento de la sociedad de la información. En este sentido, este año también se ha firmado con el BEI un acuerdo de 58 millones USD para financiar la instalación de nuevas redes de cable.

Finalmente, hay que destacar, que "la Caixa" ha sido elegida por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para formar parte del grupo de trabajo que definirá el proyecto integral de financiación para el desarrollo del conocimiento, el capital intelectual y la tecnología en Europa.

Este grupo de trabajo está elaborando un estudio de viabilidad en orden a la creación de un nuevo vehículo de inversión (líneas de financiación específicas, programas especiales y esquemas financieros de capital riesgo) y de transferencia tecnológica, articulado alrededor de centros de excelencia y universidades. Posteriormente y fruto de la cooperación entre las instituciones europeas y el sector bancario, se implementarán los instrumentos financieros definidos por dicho grupo de trabajo, con la finalidad de fomentar la innovación y el intercambio de datos e información entre las redes de conocimiento y tecnología.

Por otro lado, y a nivel estatal, "la Caixa" ha establecido puntos de colaboración con el Ministerio de Trabajo, mientras que en el ámbito autonómico se han alcanzado acuerdos con la Generalitat Valenciana, la Generalitat de Catalunya y los gobiernos de La Rioja, Navarra, Castilla-León y Canarias. El objetivo es facilitar la creación y el mantenimiento de puestos de trabajo estables, así como fomentar el autoempleo y la integración laboral de los discapacitados. A lo largo de 2005, las operaciones realizadas suman 1.415, mientras que el capital asciende a 33 millones de euros.

Operación de los planes de viviendas de protección oficial de "la Caixa" (millones de euros)

	cartera diciembre 05	
	operaciones constituidas	saldo vivo
VPO 1992-1995	27.272	325
VPO 1996-1998	10.615	237
VPO 1998-2001	12.942	471
VPO 2002-2005	12.920	944
País Vasco	1.989	51,5
Dip. Foral Navarra	313	5,7
TOTAL	66.051	2.034

Por lo que respecta a la vivienda, "la Caixa" ha estado siempre presente en los planes de Vivienda Protegida promovidos por las diferentes administraciones, prueba de ello es que la Entidad tiene en cartera operaciones de los planes de vivienda de protección oficial desde el año 1992.

Otro de los objetivos, dentro del amplio abanico de inversiones que realiza la Entidad, es el de la cultura. Esto se traduce en colaboraciones con entidades que se dedican a promover infraestructuras culturales. A lo largo del año 2005 se han llevado a cabo 24 operaciones con una financiación de 5,78 millones de euros.



6.5. DESARROLLO DE UNA BANCA SOSTENIBLE

6.5.1. Fondos de Inversión Socialmente Responsables

Desde el año 1999, InverCaixa gestiona Foncaixa Cooperación, un fondo ético y solidario, pionero de la Inversión Socialmente Responsable en España y representativo del liderazgo de "la Caixa" en su compromiso con la sociedad.

Foncaixa Cooperación es un fondo que incorpora criterios de Responsabilidad Social Corporativa al proceso de inversión. El Universo de Valores se construye con criterios negativos, es decir, excluyendo sectores (juegos y apuestas, pornografía, industria armamentística, etc.) y/o empresas con impacto negativo en la sociedad en algún aspecto relacionado con la Responsabilidad Social. Una Comisión de Ética compuesta por miembros representantes de Fundación "la Caixa" y de la propia gestora vigila que las empresas que forman parte de dicho universo no estén en contradicción con las convicciones del ideario del fondo.

Además de ético, Foncaixa Cooperación es un fondo solidario. Una parte de la comisión (0.35%) se destina a obras de carácter benéfico asistencial de la Fundación "la Caixa" a través de su Canal Emergencia. En la actualidad, con las aportaciones de Foncaixa Cooperación se financian más de 12 proyectos, principalmente en África y por un importe de más de 400.000 euros: crisis alimentarias, malnutrición infantil, asistencia a refugiados, etc.

En el mes de octubre de 2005, InverCaixa inició la comercialización de Foncaixa 133 Socialmente Responsable. Este fondo supone un paso más de InverCaixa y "la Caixa" en el campo de la inversión socialmente responsable, ya que además de criterios negativos o de exclusión, las inversiones se realizan teniendo en consideración criterios valorativos, es decir, apoyando las inversiones en empresas que contribuyan positivamente al desarrollo sostenible. Para ello se ha establecido como universo de inversión el conjunto de compañías integradas en el FTSE4GOOD EUROPE.

6.5.2. Microcréditos: Una Pequeña Ayuda, Un Gran Futuro

Hace ya más de dos años que el Programa de Microcréditos de "la Caixa" está en funcionamiento y sus resultados están siendo muy positivos. Actualmente, "la Caixa", a través de su Obra Social, es la entidad financiera española que destina más recursos a la concesión de estos microcréditos (se han realizado 1.472 operaciones por un total de 20,9 millones de euros). Esta es una iniciativa pensada para el desarrollo de las personas cuyo objetivo perseguido es universalizar el acceso a la financiación.

Fondos de inversión socialmente responsables de "la Caixa"

Nombre del Fondo	Tipo de Fondo	Volumen (millones €)
Foncaixa Cooperación	Renta Variable Mixta Internacional	8,16
Foncaixa 133 Socialmente Responsable	Renta Variable Europa	2,97

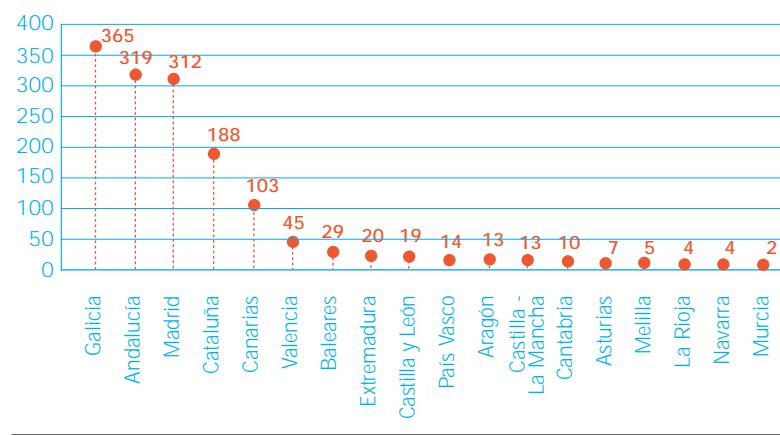
6. "la Caixa" y la Sociedad

"Año 2005: 638 operaciones de microcrédito, con un capital concedido de 8,8 millones de euros y con 2,5 puestos de trabajo generados de media"

Los microcréditos sociales son operaciones de préstamo de pequeña cuantía que se conceden para poner en marcha iniciativas de auto-ocupación, principalmente bajo dos criterios: la confianza y la viabilidad de los proyectos. Puede ser beneficiaria de los microcréditos cualquier persona que tenga dificultades para acceder a los créditos habituales del sistema financiero, en especial los siguientes grupos: hogares monoparentales, inmigrantes, personas mayores de 45 años, discapacitados o parados de larga duración. Actualmente, el 70% de los beneficiarios de los microcréditos son mujeres, y cerca del 30% inmigrantes.

Estos créditos no requieren ningún aval, ya que se conceden bajo la tutela de distintas Entidades Sociales. El importe de los microcréditos oscila entre los 8.000 y los 15.000 euros y su plazo de reembolso es de 4 años a un interés muy ventajoso.

Microcréditos concedidos por comunidades autónomas
(Total: 1.472)





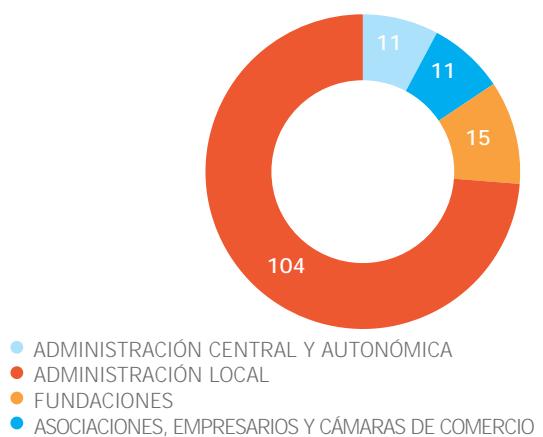
Uno de los grandes activos del programa de microcréditos es la agilidad. Los plazos de solicitud, análisis, concesión y formalización del crédito se ven sustancialmente abreviados gracias a la extensa red de entidades sociales colaboradoras que cubren todo el territorio. La sólida relación de confianza entre las entidades sociales y la Obra Social de "la Caixa" es la base para una adecuada selección de las solicitudes, debido a la gran proximidad y conocimiento de los proyectos por parte de dichas entidades. Ello redunda, finalmente, en una mayor agilidad en la tramitación de las operaciones.

Por otra parte, esta red de entidades sociales, buenas conocedoras de las características y las necesidades de los solicitantes, garantiza que el prestatario pueda recibir también, antes y después de la concesión del microcrédito, un asesoramiento adecuado para el diseño y la ejecución de su proyecto empresarial. Esta función de seguimiento y acompañamiento a lo largo de la vida de la empresa resulta clave para conseguir un elevado porcentaje de éxito en este tipo de iniciativas emprendedoras.

Durante el año 2005, se han realizado 638 operaciones, con un capital concedido de 8,8 millones de euros. Cada uno de los proyectos ha generado, de media, 2,5 puestos de trabajo por microcrédito concedido.

Por otra parte, y en el marco de este programa, la Obra Social organizó en Madrid en el mes de marzo el I Congreso Nacional del Microcrédito, presidido por S.M. la Reina Doña Sofía.

Convenios vigentes y firmados con entidades sociales para la concesión de microcréditos



6.6. PROYECTOS DE INTERÉS SOCIAL

Las iniciativas impulsadas por "la Caixa" en materia de integración y desarrollo social constituyen el principal motivo de su existencia, y como tal son consideradas desde el punto de vista presupuestario. En este sentido, y siguiendo el compromiso del Plan Estratégico de la Obra Social de "la Caixa" para el trienio 2004-2006, la aportación a la Obra Social durante el año 2005 ha sido de 255 millones de euros, lo que supone un 38,9% más que en el año anterior. De acuerdo también con las nuevas directrices, el 25% de este presupuesto ha sido gestionado directamente por la Comisión de Obras Sociales de "la Caixa" y el otro 75% por la Fundación "la Caixa".

"la Caixa", a través de su Obra Social, es la entidad privada española que más recursos destina a la satisfacción de las necesidades de la sociedad. El presupuesto destinado en el año 2005 ha posicionado a la Obra Social de "la Caixa" como la tercera fundación europea y la novena a nivel mundial por recursos económicos invertidos, según datos de la European Foundation Centre. Además, el Plan Estratégico de "la Caixa" para el trienio 2004-2006 contempla un incremento del

6. "la Caixa" y la Sociedad

presupuesto de la Obra Social, lo que refleja el compromiso real de la Entidad con las necesidades de la sociedad. A lo largo de los próximos años, "la Caixa" va a destinar a su Obra Social el 43% de su beneficio individual, y en el año 2007 se prevé elevar el presupuesto hasta los 327 millones de euros, cifra que supone un incremento del 84% respecto a los recursos destinados en 2004. Esta inversión resume la centenaria esencia de "la Caixa" como institución financiera y social, poniendo de manifiesto el rasgo que define el espíritu de la Entidad. Su Obra Social es, en definitiva, el alma de "la Caixa".

6.6.1. Otros Programas de la Obra Social

Programa de Vivienda Asequible

El acceso a una vivienda digna es uno de los principales quebraderos de cabeza del colectivo de jóvenes de entre 18 y 35 años. La Obra Social de "la Caixa" se ha implicado en este problema y para ello se ha comprometido a crear 3.000 viviendas de alquiler, con precios que varían entre los 140 y los 240 euros mensuales.



En este sentido, la Entidad ha puesto en marcha 15 promociones de vivienda asequible que se desarrollarán en toda España. Este proyecto se desarrolla en tres fases y se prevé finalizar la primera fase con 1.086 viviendas. Estas promociones están construidas bajo los criterios de funcionalidad y sostenibilidad. Los primeros beneficiarios de estas promociones ya han empezado a disfrutar de sus nuevas viviendas en el distrito madrileño de Vicálvaro. A lo largo del año 2005 se han firmado diversos acuerdos de colaboración con ayuntamientos, promotores y propietarios privados para la construcción de estos pisos. El volumen de inversión previsto en tres años (2005-2007) es de 413 millones de euros.

Evolución del programa de vivienda asequible durante el año 2005

Promoción	Nº Viviendas	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Tordera	54				FIN OBRAS
Cornellá	63	INICIO OBRAS			
Palau	30		Compra terrenos	INICIO OBRAS	
Sentmenat	57			INICIO OBRAS	
BCN - Bon Pastor	27			INICIO OBRAS	
El Vendrell	71		Compra terrenos	INICIO OBRAS	
Sitges	113	Firma Convenio		Compra terrenos	INICIO OBRAS
BCN - Pallars	143				Compra terrenos
Mollet	102				
MAD - Vicalvaro	148		FIN OBRAS		
Vic	104				
MAD - Vallecas	110				
Vilanova	64				
TOTAL	1.086				



Programa de Prevención de la Violencia

Dotado con un presupuesto de 10 millones de euros, este programa, pionero por sus características, cuenta con tres objetivos: la prevención, la sensibilización y la intervención. Esta iniciativa pretende concienciar y sensibilizar a la sociedad sobre los efectos de la violencia, algo que se ha materializado en la publicación de un libro –a cargo del psiquiatra Luís Rojas Marcos y la psicóloga Inés Alberdi–, la organización de una carpa expositiva itinerante, así como la elaboración de un conjunto de recursos educativos. Además, desde la Obra Social, se dará apoyo psicosocial a las personas que han sido víctimas de la violencia y a sus familiares facilitando su reincisión laboral en la sociedad.



Para reducir el impacto emocional que provoca el maltrato y ayudar a las víctimas del mismo y a sus hijos a superar la situación, la Obra Social de "la Caixa" ha puesto en marcha un programa de soporte psicosocial que incluye la realización de talleres terapéuticos de autoestima y educación emocional en centros de acogida. Para estos talleres se han elaborado una serie de materiales y guías que ayuden a mujeres e hijos a promover sus capacidades y habilidades.

La Obra Social ha abierto también una línea de trabajo para promover la inserción profesional de colectivos desfavorecidos, de la que también participan las víctimas de la violencia doméstica. La iniciativa se ha puesto en marcha a través de un programa que está facilitando empleo a estas personas en la conservación y cuidado de los parques naturales.

Ya en el apartado educativo, se ha puesto al alcance de los profesores una serie de recursos y propuestas educativas para abordar la problemática de la violencia. Además, la Obra Social de "la Caixa" promoverá un concurso entre las escuelas de toda España que premiará a los alumnos del centro educativo que desarrollen la mejor campaña preventiva contra la violencia.

Programa de Personas Mayores

"la Caixa" mantiene un firme compromiso con el bienestar de las personas mayores, y este programa refuerza esa convicción. Sus acciones se centran, básicamente, en tres líneas: el fomento del voluntariado entre los mayores, la conversión de los centros para personas mayores en un espacio vivo de convivencia intergeneracional entre los más adultos y los más pequeños, y el uso de las nuevas tecnologías.

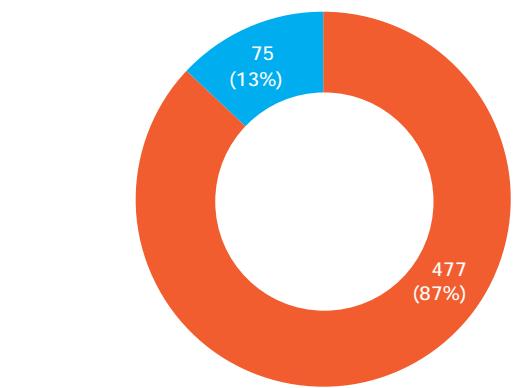
Actualmente, la Obra Social desarrolla este programa en 552 centros de toda España, y cuenta con una red de voluntarios integrada por 14 asociaciones, que en conjunto agrupa a 3.000 personas. Gracias a su labor, más de 250.000 usuarios se han beneficiado de cursos de informática y nuevas tecnologías para personas mayores.

Distribución de los centros de mayores de la Obra Social de "la Caixa"



6. "la Caixa" y la Sociedad

Detalle centros de mayores propios / en colaboración con instituciones



- CENTROS PROPIOS DE FUNDACIÓN "LA CAIXA"
- CENTROS EN COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES



Como parte del programa destaca también el portal www.clubestrella.com, una página web destinada a los mayores que contiene chats, consejos, talleres, debates, así como completa información acerca del programa.

Programa de Medio Ambiente

La conservación del medio ambiente y la biodiversidad es otro de los objetivos en torno a los que "la Caixa" ha redoblado esfuerzos durante este ejercicio. La conservación de los espacios naturales protegidos de toda España, la recuperación de especies amenazadas como el tritón marino, el erizo moruno o el quebrantahuesos, la sensibilización acerca de la importancia de la gestión sostenible a partir de un programa itinerante de exposiciones y el reciclaje y la reutilización de residuos son los ejes de las acciones impulsadas durante 2005 en esta dirección. Hasta el momento, la Obra Social ha firmado convenios con tres comunidades autónomas (Cataluña, Islas Baleares y Andalucía) para participar en la conservación y mejora de sus espacios o parques naturales. En el año 2006 seguirá trabajando en esta línea para ampliar el campo de actuación al resto de comunidades.

Programas Educativos y Becas

La formación, en su condición de necesidad básica, constituye un elemento fundamental para el desarrollo de cualquier persona. Por eso la Obra Social de "la Caixa" destina parte de sus recursos a este concepto.

El programa de becas de "la Caixa" es un claro ejemplo. A lo largo de los últimos 23 años, la Entidad ha concedido cerca de 2.000 becas para estudios de postgrado en el extranjero, de las cuales 120 han correspondido a 2005. Este año, además, se han iniciado tres nuevos programas: uno para la formación de especialistas en temas de interés social a partir de estudios de postgrado en las universidades españolas, otro de concesión de becas para la formación profesional de población reclusa, y otro de concesión de becas dirigidas a facilitar la inserción en el mercado laboral de jóvenes periodistas.

Más allá de la formación post-universitaria, la Obra Social pone a disposición de los centros escolares de toda España recursos didácticos con los que complementar la formación reglada. Asimismo, se ha desarrollado Educalia, un portal educativo dirigido a los escolares de educación primaria y secundaria. El portal www.educalia.org se ha convertido ya en una de las mayores comunidades educativas virtuales de España, y cuenta con más de 1.500.000 visitas mensuales.

También en el ámbito educativo, destaca la labor de la Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona, la más antigua de su especialidad en el Estado español, que ofrece formación permanente a los



profesionales de la enfermería. Durante el año 2005, con motivo de su 25º aniversario, esta escuela, a la que han asistido 1.930 alumnos, ha recibido la Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Cataluña como reconocimiento a su trayectoria.

[Programa de Atención a la Infancia y Hospitales](#)

Contribuir al desarrollo social de los niños y jóvenes es una de las prioridades de la Obra Social de "la Caixa", y para ello dispone de un programa específico de atención a la infancia. Desde 1997, la Entidad impulsa el Programa de Acogida Familiar de menores en situación de riesgo social, que intenta que el menor sea acogido por algún miembro de su propio entorno, con la finalidad de preservar la unidad familiar. Este programa ha beneficiado ya a más de 1.600 menores, acogidos por cerca de 1.500 familias de toda España.



En el ámbito hospitalario, "la Caixa" desarrolla un programa de "Ciber@ulas Hospitalarias", creadas para minimizar el impacto que pueda ocasionar en menores enfermos un ingreso hospitalario de larga duración. Son espacios 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. A finales del año 2005 "la Caixa" contaba con 20 Ciber@ulas, la mitad de las cuales se han creado este último año, y de las que se han beneficiado más de 53.350 niños. En los próximos meses el objetivo es contar con 71 espacios de estas características repartidos en 15 comunidades autónomas.

[Otros Programas Socioasistenciales](#)

Además de sus programas propios, la Obra Social de "la Caixa" impulsa los proyectos de asociaciones implicadas en la inserción de marginados, la integración de inmigrantes, la integración e inserción laboral de personas discapacitadas, la cooperación internacional, la atención de afectados por enfermedades neurodegenerativas y sus familiares, la intervención social en personas con cáncer, la investigación en materia de SIDA, la investigación biomédica, y la recuperación del patrimonio. Durante 2005, la Obra Social ha apoyado más de 900 proyectos dirigidos a estos fines e impulsados por asociaciones de toda la geografía española.

Con respecto al Programa de Lucha Contra el SIDA, la sensibilización y la información, especialmente entre los más jóvenes, la prevención y la investigación de nuevos fármacos, son desde 1993 las líneas principales de actuación de la Obra Social de "la Caixa", al que en 2005 ha dedicado 766.000 euros.

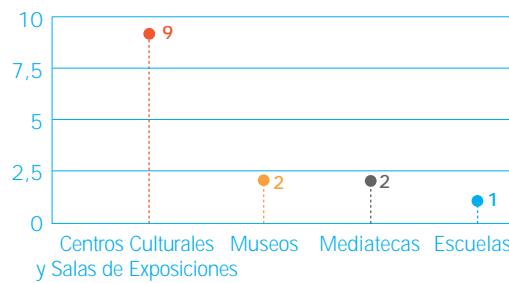
[La Divulgación de la Cultura y el Conocimiento Científico](#)

En lo que se refiere a programas culturales y de divulgación científica, la Obra Social de "la Caixa" se ha erigido como un referente internacio-



6. "la Caixa" y la Sociedad

Equipamientos educativos y culturales de Fundación "la Caixa"



Asistentes a los programas culturales y de divulgación científica durante 2005

Equipamientos	Asistentes
Centros Sociales y Culturales:	
CaixaForum, Barcelona	1.081.853
Granollers	51.776
Lleida	63.618
Palma	197.639
Tarragona	77.656
Salas de Exposiciones:	
Sala Montcada, Barcelona	19.651
Girona	20.710
Madrid	110.017
Museos de la Ciencia:	
CosmoCaixa, Barcelona	1.424.194
CosmoCaixa, Madrid	735.958

"Durante el año 2005 un total de 12.518.553 personas han participado en las 27.958 actividades organizadas por la Obra Social de "la Caixa" en toda España"

nal. Así lo demuestra, por ejemplo, la intensa actividad desarrollada en el CosmoCaixa, el nuevo Museo de la Ciencia, que en su primer año de vida tras su remodelación ha superado la cifra de 1.400.000 visitantes de todas las edades.

CosmoCaixa Madrid, por su parte, ha cumplido en 2005 su quinto aniversario y continúa contando con un importante respaldo, tanto de los ciudadanos como de la comunidad científica y educativa. Ambos centros han inaugurado dentro de su programación nuevas exposiciones como las dedicadas a Albert Einstein o Julio Verne, coincidiendo con sus respectivos centenarios. Las actividades familiares y educativas de ambos museos han presentado este año propuestas como "Los Pándulos de la Plaza de la Ciencia", "Las Noches de Verano" y observaciones en directo de eclipses y otros fenómenos astronómicos.

La programación de exposiciones científicas de la Obra Social ha incluido también entre otras muestras "De Mono a Hombre", "¿Qué es el SIDA?", "La Neurona", "Objetivo Volar" etc. A lo largo de 2005, las carpas expositivas con programación científica han recorrido cerca de 60 localidades españolas.

CaixaForum Madrid, el futuro centro social y cultural de la Obra Social de "la Caixa" en Madrid, es un nuevo proyecto de gran contenido social y cultural que será puesto en marcha en otoño de 2006. La rehabilitación de la Antigua Central Eléctrica del Mediodía, que acogerá este espacio, está a cargo de los prestigiosos arquitectos suizos Jacques Herzog & Pierre de Meuron. Su ubicación en pleno Paseo del Prado lo convertirá en un espacio de referencia dentro del llamado Triángulo del Arte Madrileño (Museo Thyssen-Bornemisza, Museo del Prado y Museo Reina Sofía).

Por otro lado, el gran equipamiento cultural de la Obra Social en Barcelona, CaixaForum, sigue gozando del respaldo de la población y durante 2005 ha recibido, por cuarto año consecutivo, más de un millón de visitas. Muestras como "Turner y Venecia", "Los Tracios" - que también se ha exhibido en la Sala de Exposiciones de la Fundación "la Caixa" en Madrid- o "El legado del Art Nouveau" han ofrecido a la ciudadanía un mosaico de tendencias artísticas de todas las épocas.

"El Mundo romano en les Illes Balears", expuesta en el Centro Cultural de Palma, "La Bauhaus se va de fiesta", una retrospectiva fotográfica sobre Rineke Dijkstra o "Girona, años 30" son otras de las muestras de producción propia que la Fundación "la Caixa" ha estrenado durante este año.

Cabe destacar que la Obra Social cuenta además con otros centros referenciales en la divulgación de Cultura en localidades como Palma de Ma-



llorca, Lleida, Tarragona, Girona, Granollers o Madrid (Sala Serrano). En total, más de 170 localidades españolas han acogido durante 2005 la propuesta de exposiciones culturales y científicas de la Obra Social. En el área cultural, más de 60 conciertos musicales, los festivales de Música Antigua y Músicas del Mundo y numerosos ciclos de conferencias, poesía, humanidades y literatura han completado la programación.

6.6.2. Colaboración Solidaria: Donaciones Puntos Estrella

Hace ya algunos años que "la Caixa" demostró la compatibilidad de un sistema de fidelización de clientes con el desarrollo de acciones solidarias y de preservación del Medio Ambiente. Esta relación fue posible gracias al lanzamiento, en el año 1997, de un programa de fidelización de 'Puntos Estrella'.

Los fundamentos de este programa son sencillos: cada vez que el cliente utiliza una tarjeta de la Entidad para efectuar un pago, recibe a cambio una cantidad de puntos. A partir de ese momento, el cliente puede elegir entre canjear sus puntos por regalos o bien por vales para distintos proyectos de solidaridad en colaboración con varias ONG.

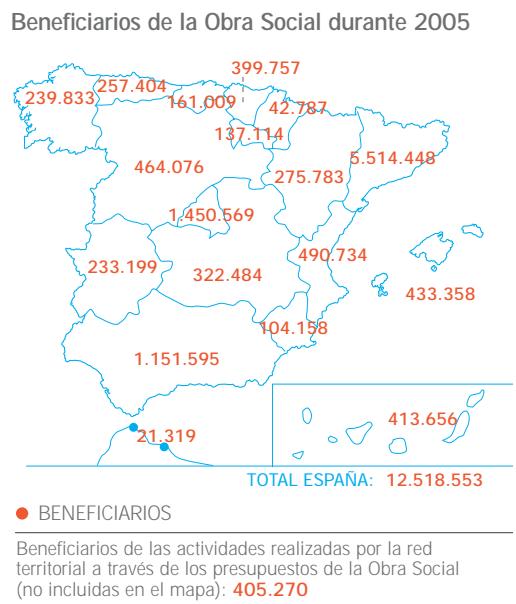
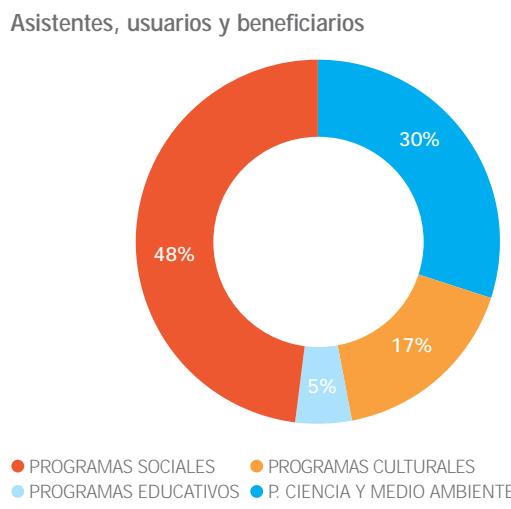
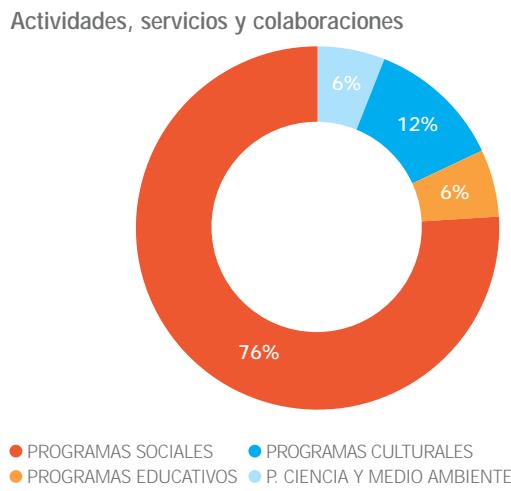
Desde que se inició el programa, los donativos acumulados a través de este sistema suman cerca de 3 millones de euros. En el año 2005 se han destinado un total de 457.188 euros que han revertido en entidades sin ánimo de lucro dedicadas a actividades de carácter social.



Aldeas Infantiles SOS



6. "la Caixa" y la Sociedad



6.7. PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE LA OBRA SOCIAL

La Proximidad a las Personas para Satisfacer Mejor sus Necesidades

Para poder ofrecer un buen servicio financiero y prestar una buena cobertura de las necesidades sociales, resulta imprescindible estar cerca de las personas. Las 4.974 oficinas que conforman la red comercial de "la Caixa" permiten esta proximidad geográfica y física, un elemento que se ha convertido en uno de los puntos fuertes y diferenciales de la Entidad. El éxito de "la Caixa" se basa en saber escuchar y dialogar con las personas, este es el verdadero significado del concepto ¿Hablamos?

Además de la red de oficinas, "la Caixa", a través de las actividades, programas, infraestructuras y equipo humano de su Obra Social promueve la participación de las personas como forma de influenciar actitudes y comportamientos positivos que den respuesta a las necesidades de la sociedad.

La Participación de las Personas:

Principal Indicador de la Calidad

A la hora de llevar a cabo sus actividades la Obra Social de "la Caixa" sigue dos metodologías complementarias. Por un lado, los programas propios, diseñados, dirigidos y gestionados directamente por la Entidad, y por el otro, los programas realizados en colaboración con otras instituciones, tanto públicas como privadas.

Este sistema de trabajo permite que los programas y las actividades lleguen a un mayor número de beneficiarios. En concreto, en el año 2005, 12.518.553 personas han participado en las 27.958 actividades que se han organizado por toda España.

Programas de la Obra Social

Programas	Asistentes / Servicios y Colaboradores	Asistentes / Usuarios / Beneficiarios
Programas Sociales	10.929	5.764.671
Programas Educativos	840	633.796
Programas Culturales	1.766	2.022.563
Programas de Ciencia y Medio Ambiente	914	3.692.253
Programas de la Red de Oficinas de "la Caixa"	13.509	405.270
Gran TOTAL	27.958	12.518.553

6.8. TRANSPARENCIA: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

La transparencia es una característica fundamental de la actuación de la Obra Social de "la Caixa" en sus múltiples interacciones con la sociedad. Algunos ejemplos que pueden ilustrar mejor esta forma de actuar son los siguientes:

- El programa de becas de la Obra Social de "la Caixa", con una trayectoria de 25 años y casi 2.000 becarios, goza de una sólida reputación de excelencia, gracias a la transparencia y el rigor demostrados a lo largo de este cuarto de siglo. Los comités de selección (formados por profesores universitarios, expertos en representación de las diversas instituciones de la sociedad civil y miembros de la Obra Social) constituyen un elemento central del procedimiento de concesión de las becas.
- Las ayudas de la Obra Social dirigidas a los diversos tipos de entidades sociales (inmigración, discapacidad, inserción laboral...) constituyen otro ejemplo paradigmático. Normalmente el número de solicitudes recibidas excede ampliamente el volumen de recursos disponibles, por lo que en cada una de las diversas convocatorias cuenta con un comité externo de evaluación y selección de proyectos que garantiza la máxima transparencia y rigor en todos los otorgamientos.

Actividades de la Obra Social durante 2005



● ACTIVIDADES

Actividades realizadas por la red territorial a través de los presupuestos de la Obra Social (no incluidas en el mapa): 13.509

6.9. FOMENTO DEL CAPITAL SOCIAL

El fomento y la promoción de las iniciativas sociales del Tercer Sector, sector no lucrativo, constituyen un elemento básico dentro de la actuación de "la Caixa".

6.9.1. Programa de Cooperación Internacional

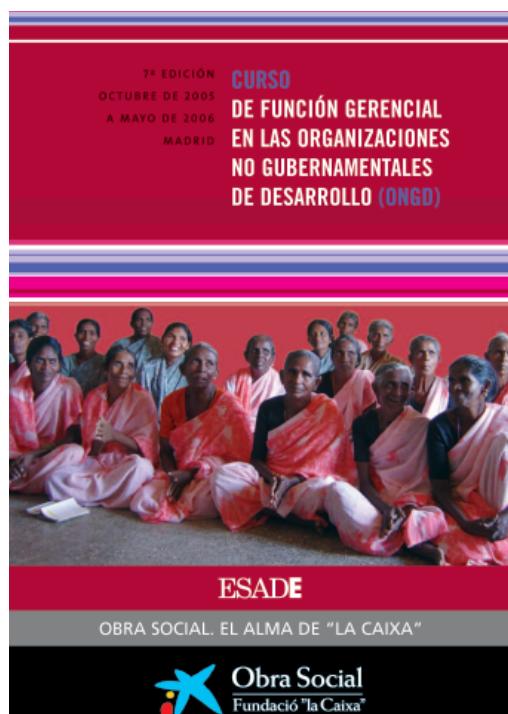
Creado en el año 1997 por la Obra Social de "la Caixa", el Programa de Cooperación Internacional nació con el objetivo de contribuir a la erradicación de la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta. Ese mismo año, la Fundación "la Caixa" puso en marcha una convocatoria de carácter anual de ayudas a proyectos de cooperación internacional dirigida a ONGD españolas dedicadas a la cooperación para el desarrollo.

Las ayudas se destinan a proyectos solidarios en África, América Latina y Asia, y son fruto de la colaboración entre organizaciones no gubernamentales y entidades locales que intervienen en la puesta en marcha de los proyectos, aportando recursos económicos y humanos.

En el año 2005 han sido seleccionados un total de 51 proyectos; 46 de ellos en la convocatoria anual de ayudas y 5 proyectos de emergencia que

6. "la Caixa" y la Sociedad

"Desde el inicio de la Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Cooperación Internacional en 1997, la Fundación "la Caixa" ha destinado más de 18 millones de euros a apoyar los 271 proyectos seleccionados"



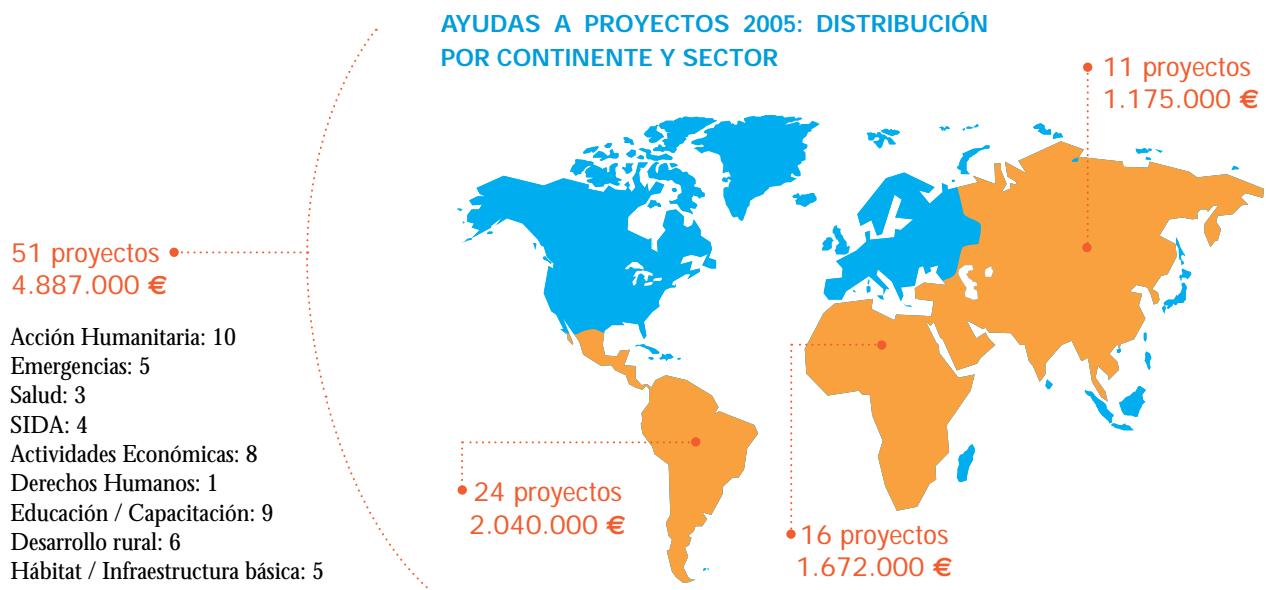
incluyen el Tsunami en el sudeste asiático, el huracán Stan en Latinoamérica y el terremoto en Pakistán.

Durante el pasado año, la Fundación "la Caixa" destinó la convocatoria 4.590.000 euros, un 75% más del total dedicado el pasado año para el mismo número de proyectos. Este importe eleva a más de 18 millones de euros el presupuesto total que la Entidad ha dedicado desde el inicio de la convocatoria a los 271 proyectos apoyados hasta la fecha.

Además del apoyo económico prestado, desde el Programa de Cooperación Internacional, se considera esencial el acercamiento de nuestra sociedad a las realidades de los países más desfavorecidos. En este sentido, se organizan jornadas y conferencias a cargo de expertos que ofrecen un testimonio directo y fomentan el análisis y el debate social.

Por último, el programa también impulsa otras líneas de actuación de ámbito nacional destinadas a formar a los diferentes agentes de cooperación internacional, mediante la organización de cursos y seminarios que contribuyan a mejorar la calidad de su trabajo y a fomentar la comunicación y la relación entre todas las partes implicadas.

A través del Curso de Función Gerencial en las Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo se ha establecido como prioritaria la formación en gestión interna de las ONGD. Estas organizaciones son las encargadas de la ejecución sobre el terreno de los proyectos de cooperación, y de su buen hacer depende en gran parte el éxito de los mismos. Por esta razón, formar a dichos profesionales es una contribución a la garantía de éxito de cualquier proyecto de cooperación internacional que se lleve a cabo.



6.9.2. Programa de Voluntariado Corporativo

A lo largo de los últimos años, el voluntariado se ha convertido en un auténtico fenómeno social. Los movimientos de ayuda desinteresada gozan de una extraordinaria salud, y la Obra Social de "la Caixa" no ha querido permanecer ajena a esta realidad. En este sentido, el Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa", iniciado en el mes abril de 2005, nace con un doble objetivo: ayudar a las entidades sociales, medioambientales y culturales que trabajan con voluntarios, a desarrollarse, optimizando sus recursos humanos, materiales y sistemas de gestión, e incentivar y movilizar a las personas con relación profesional con "la Caixa" en la realización de acciones de voluntariado.



El Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa" se fundamenta en dos pilares: La Misión, Visión y los Valores de la Entidad y sus personas, que por el carácter de la institución y por su proximidad a los clientes tienen una especial sensibilidad hacia los problemas sociales.

Apoyo a las Entidades Sociales

Una de las finalidades del nuevo programa es potenciar el desarrollo interno y el crecimiento organizativo de las entidades sociales que trabajan con voluntarios o promueven el voluntariado social. Por esta razón, en el año 2005, la Obra Social destinó un presupuesto de 3 millones de euros para financiar diferentes proyectos de organizaciones que desarrollan su labor con alguno de los siguientes colectivos: inmigrantes con dificultades de integración social; colectivos en situación de extrema pobreza; personas con adicciones y ex-adictas; internos y ex-reclusos de centros penitenciarios; minorías socialmente rechazadas y personas con problemáticas sociales graves que dificulten o limiten su pleno desarrollo personal.

Una Apuesta por el Voluntariado Corporativo

Por otra parte, el Programa de Voluntariado Corporativo ha facilitado la creación de asociaciones de voluntarios de "la Caixa" de ámbito provincial o local, en todas las provincias de España. Cada asociación, formada por personas con relación profesional con la Entidad, elige sus ámbitos de actuación, las entidades privadas sin ánimo de lucro con las que quiere colaborar, desarrollar iniciativas y proyectos propios, etc. El papel del Programa de Voluntariado en este ámbito es el de asesorar y orientar a las asociaciones, así como aportar recursos económicos para la financiación de sus actividades.

Paralelamente, el programa ha desarrollado acciones destinadas a implicar a todas las personas con relación profesional con la Entidad en iniciativas de voluntariado. En esta etapa inicial, las que han contado con un mayor respaldo han sido las de voluntariado social, especialmente las actividades encaminadas al acompañamiento de personas

"Durante los primeros 9 meses de funcionamiento del Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa" se han creado 32 asociaciones de voluntarios de ámbito provincial o local, las cuales cuentan con 1.280 voluntarios"

mayores, la integración de inmigrantes y la atención y formación de menores en situación de riesgo.

Además de la promoción del voluntariado directo, de contacto personal, los miembros de las asociaciones pueden desarrollar también un voluntariado de gestión, centrando sus esfuerzos en la gestión interna de las entidades con las que colaboran: contabilidad, elaboración de proyectos, búsqueda de subvenciones, asesoramiento legal, etc.

6.10. MECANISMOS DE COLABORACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA SOCIEDAD CIVIL

La elevada complejidad y el proceso de cambio constante que vive nuestra sociedad, impiden que cualquier agente social, por si solo, tenga la capacidad de resolver el conjunto de necesidades y demandas sociales. Esta realidad exige la capacidad de crear redes estables de colaboración entre las administraciones públicas, las empresas y las entidades sociales.

Consciente de esta situación, la Obra Social de "la Caixa" ha desarrollado, a lo largo del tiempo, una gran diversidad de formas estables de colaboración (partenariado) con administraciones públicas, entidades y empresas.

A continuación presentamos, a modo de ejemplo, algunas de estas alianzas permanentes, a medio y largo plazo, entre la Obra Social de "la Caixa" y otros agentes sociales, tanto de carácter público como privado:

- La Obra Social ofrece programas dirigidos a la gente mayor a través de una red de 552 centros, la gran mayoría de los cuales son de titularidad pública. Mediante la firma de convenios de colaboración con cada una de las correspondientes consejerías de bienestar social, la Obra Social financia equipos informáticos, dinamiza y dirige programas de formación y desarrollo destinados a estas personas.
- Las Ciber@ulas Hospitalarias, especialmente diseñadas para mejorar el bienestar de los pacientes más jóvenes, son fruto de la colaboración estable entre grandes centros sanitarios de toda España, que ceden un espacio dentro del propio recinto hospitalario, y la Obra Social, que se encarga de equipar y dinamizar adecuadamente dichos espacios.
- Los programas de conservación y promoción del medio ambiente de la Obra Social nacen a partir de la firma de diferentes convenios de colaboración con las CC.AA. y las diputaciones, con el objetivo de atender las necesidades medioambientales de cada comunidad de la forma más adecuada y cercana posible.





7.

- Actuar Respetando la Naturaleza.
- Elementos Clave del Modelo de Gestión Medioambiental. Política de Medio Ambiente de "la Caixa".
- Objetivos del 2005.



"Aunque el compromiso social parece que esté orientado sólo hacia las personas, hay que recordar que también está relacionado con el respeto por el entorno. Ya que si por social entendemos todo lo que afecta a la sociedad, obviamente, el entorno, el medio ambiente, afecta y mucho".

María Dolores Ruano Izquierdo Directora de Medio Ambiente y Riesgos Laborales

"la Caixa" y el entorno



CONFIANZA

7.1. CONFIANZA BASADA EN EL RESPETO Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE.

7.1.1. Comité de Medio Ambiente de "la Caixa". página 114

7.1.2. Participación Institucional: Programa de Medioambiente de las Naciones Unidas. página 114



COMPROMISO SOCIAL

7.2. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL INDIRECTO DE LAS ACTIVIDADES DE "LA CAIXA".

7.2.1. Acuerdos y Convenios de Colaboración. página 115

7.2.2. Financiación de Proyectos de Energía Renovable. página 115

7.3. PROGRAMAS DE DIFUSIÓN, RESPETO Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE DE LA OBRA SOCIAL. página 115



CALIDAD

7.4. NORMAS Y CERTIFICACIONES. página 117

7.5. ANÁLISIS DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS. página 117

7.6. REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES A PROVEEDORES. página 118

7.7. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DIRECTO DE LAS ACTIVIDADES DE "LA CAIXA".

7.7.1. Consumo Interno: Indicadores e Iniciativas de Mejora. página 119

7.7.2. Gestión y Reciclaje de Residuos. página 120

7.7.3. Emisiones a la Atmósfera. página 122

7.8. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL. página 122



7. "la Caixa" y el Entorno



ACTUAR RESPETANDO LA NATURALEZA

"la Caixa" está comprometida con la sociedad que la rodea, en la que el cuidado del medio ambiente se ha convertido en una preocupación de dimensiones crecientes. Fruto de este compromiso, "la Caixa" ha formulado voluntariamente la necesidad de que sus actuaciones sean respetuosas con la naturaleza, no sólo para cumplir con la legislación sino también para lograr una mejora de los niveles de contaminación que amenazan la sostenibilidad medioambiental. Esto representa aceptar un reto continuo en todo lo concerniente a sus prácticas medioambientales. Todo ello, por supuesto, sin olvidar que ha de suponer un beneficio añadido en la relación con los clientes.

Para cumplir con este reto todos los empleados están implicados en el proceso de mejora, como también lo están todas las empresas que colaboran con la Entidad.

Algunas de las formas en las que se concreta el compromiso de "la Caixa" con el entorno son la implantación de un sistema certificado de gestión medioambiental; la adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero; el apoyo y financiación de las empresas relacionadas con la protección del medio ambiente, y las actuaciones de difusión y protección de la naturaleza que realiza su Obra Social.

"la Caixa" entiende que una buena manera de llevar adelante esta mejora continua y, a la vez, comprobar con regularidad su cumplimiento, es obtener para su Sistema de Gestión Medioambiental una verificación reconocida. Por ello, se realizan auditorias y revisiones periódicas con las que se asegura también la observación de la legislación vigente.

El sistema de gestión medioambiental adoptado por "la Caixa" se basa en una serie de mecanismos, tanto internos como externos, que contribuyen a detectar las desviaciones que se producen, lo que a su vez posibilita reaccionar con un correcto tratamiento de las mismas. Estos mecanismos permiten identificar aquellos aspectos de la actividad y del desarrollo de nuevos productos que inciden sobre el medio am-

biente, para identificar aquellos que resultan significativos y determinar las acciones a desarrollar para la conservación, respeto y protección del entorno.

ELEMENTOS CLAVE DEL MODELO DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE DE "LA CAIXA"

- 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 la política medioambiental y priorizando la comunicación e información para 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 UNE-EN ISO 14001.
- Prevenir las actuaciones contaminantes, mediante la paulatina implantación de las correspondientes medidas de mejora y la consideración de todos los aspectos necesarios para garantizar la protección del medio ambiente.
- Difundir la política medioambiental entre todos los proveedores de bienes y servicios y asegurar el cumplimiento de la misma cuando realicen actividades en los centros de trabajo de la Entidad.
- Poner la Política Medioambiental a disposición de todas las partes interesadas.

OBJETIVOS DEL 2005

- Potenciar la recogida selectiva de papel a través de la instalación de suplementos en papeleras y Puntos Verdes en Servicios Centrales.
- Introducción del uso del papel reciclado.
- Continuar realizando acciones de concienciación del personal para reducir el consumo de electricidad, agua y papel, potenciando así actitudes en favor de la preservación del medio ambiente.
- Crear un decálogo de buenas prácticas.
- Desarrollo de un proyecto para establecer criterios de compra ambientalmente responsable.
- Proyecto de colaboración con el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda – Dirección General de Calidad Ambiental – con el fin de establecer criterios ambientales en el distintivo de garantía de calidad ambiental para la categoría de oficinas.
- Desarrollo de productos de financiación específicos de la línea medioambiental.



“ “la Caixa” actúa desde el pleno respeto al entorno, mediante su adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero; a través de su comité multidisciplinario; apoyando y financiando empresas relacionadas con la protección del medio ambiente, implicando a todos los empleados de la Entidad en su mejora y llevando a cabo acciones de difusión y protección de la naturaleza a través de su Obra Social”

7.1. CONFIANZA BASADA EN EL RESPETO Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

7.1.1. Comité de Medio Ambiente de "la Caixa"

Una de las formas en las que se ha concretado el compromiso de "la Caixa" con el entorno es el nombramiento de un Comité de Medioambiente, cuyas funciones son las de establecer, aprobar y mantener al día un programa de gestión que permita alcanzar los objetivos definidos en la política medioambiental de "la Caixa". El Comité, que tiene carácter permanente, está formado por las Direcciones de Áreas de Servicios Generales, Auditoria, Eficiencia y Relaciones Laborales. No obstante, en función de los temas a tratar, se incorporan el resto de áreas de la Entidad.

Otro aspecto a destacar es que todo el personal de "la Caixa" es responsable de actuar atendiendo a los requisitos medioambientales que se especifican, ya sea en los procedimientos o en las normas internas. "la Caixa" entiende la responsabilidad como un concepto estrechamente vinculado a la proactividad, por eso da a sus empleados la oportunidad de comunicar directamente sus iniciativas medioambientales a través de un buzón creado específicamente para este fin.

7.1.2. Participación Institucional: Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas

Además de la aplicación de la normativa vigente, "la Caixa" está suscrita a distintos compromisos voluntarios, entre los que destacan la adhesión al Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI) en septiembre de 2003. Con la firma de la Declaración de las Entidades Financieras acerca del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, "la Caixa" ha adoptado un compromiso a favor del desarrollo sostenible, la integración de aspectos medioambientales en las operaciones y servicios realizados por el sector financiero, así como a favor de la sensibilización y comunicación.





7.2. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL INDIRECTO DE LAS ACTIVIDADES DE "LA CAIXA"

7.2.1. Acuerdos y Convenios de Colaboración

Dentro de la línea de convenios con diferentes instituciones que tienen como objetivo la mejora del medio ambiente y el fomento de las energías renovables, "la Caixa" ha firmado distintos acuerdos de colaboración con organismos oficiales como el Instituto de Crédito Oficial (ICO) para la financiación de proyectos relacionados con estas finalidades. En total, en el año 2005 se han realizado 192 operaciones por un importe de 4.476.000 euros.

7.2.2. Financiación de Proyectos de Energía Renovable

Por otra parte, y continuando con su política de favorecer la financiación de proyectos que tengan un impacto medioambiental positivo, en el año 2005 "la Caixa" ha participado, junto con otras entidades financieras, en un total de 9 operaciones sindicadas para la construcción de parques eólicos y tratamiento de residuos en diferentes puntos de la geografía española, a las que se ha concedido un capital de 169 millones de euros.

7.3. PROGRAMAS DE DIFUSIÓN, RESPETO Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE DE LA OBRA SOCIAL

"la Caixa" es una entidad comprometida con la sociedad en la que desarrolla su actividad, y es consciente de que la importancia de la conservación del medio ambiente exige actuaciones concretas. Fiel a su compromiso de dar respuesta a las preocupaciones de la sociedad, la Obra Social de "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2005 un nuevo Programa de Medio Ambiente con el objetivo de fomentar la biodiversidad y preservar el entorno natural. Algunas de las líneas prioritarias de este programa – cuyo presupuesto asciende a 15 millones de euros – son la recuperación de especies protegidas, la gestión sostenible, la sensibilización ciudadana ante las constantes agresiones que sufre el medio y el fomento de buenas prácticas para la recuperación de los residuos.

Para desarrollar sus acciones en todo el territorio español, la Obra Social participa en diferentes convenios de colaboración con comunidades autónomas instituciones, asociaciones sin ánimo de lucro y centros especializados.

Convocatoria de Ayudas a Proyectos Medio Ambientales

Como respuesta a la creciente sensibilización social en torno a los temas medioambientales, hace ya cuatro años que "la Caixa" creó una línea de ayudas destinada a impulsar proyectos que fomenten el respeto a la naturaleza. Esta convocatoria se orienta en una doble dirección: por un lado, la conservación, divulgación y sostenibilidad ambiental desde

"Desde que la Obra Social de "la Caixa" puso en marcha la Convocatoria de Ayudas a Proyectos Medio Ambientales en el año 2002, son ya 132 los proyectos que se están desarrollando en todo el territorio español, a los que se han destinado 4,2 millones de euros"



una perspectiva global; por otro lado, los proyectos relacionados con la gestión de los residuos de forma específica. De cara a este último año, el presupuesto destinado a dichas ayudas se ha incrementado de los 2,1 millones de euros de 2004 hasta los 2,36 millones de 2005.

Programa de Parques Naturales

"la Caixa" ha adquirido un compromiso decidido con el cuidado de los parques naturales ubicados en su red de actividad. El objetivo de este programa es el de contribuir a la mejora ecológica de los entornos naturales de España, a la vez que promueve la integración de personas en situación de riesgo de exclusión social, mediante la contratación de ex reclusos y ex drogadictos para el desarrollo de estas labores de cuidado. Algunos de los ejes centrales de este programa son la mejora de los hábitats forestales, la prevención de incendios, el cuidado de los espacios fluviales y la restauración de las áreas más degradadas.

"Aquí, Planeta Tierra: Recuperación y Rehabilitación de Fauna Autóctona"
Recuperar la fauna autóctona en peligro de extinción de determinadas zonas de España es el objetivo principal de esta línea de actuación medioambiental, que, en una primera fase, se concreta en cinco proyectos: la reintroducción del quebrantahuesos en Vallcalent (Lleida); la repoblación del tritón marino en la provincia de Girona; la recuperación del buitre negro en Majadahonda (Madrid); la rehabilitación del erizo moruno en la sierra de Collserola (Barcelona), y el aprendizaje de búhos inmaduros huérfanos en el Centro de Brinjal (Madrid).

"Allí, Planeta Tierra: Un Observatorio Medioambiental desde los Satélites de la ESA"

En el marco del proyecto European Space Education Resources Office, este programa es el resultado de un convenio de colaboración entre la Agencia Espacial Europea (ESA) y la Obra Social de "la Caixa". En virtud de este acuerdo, se ha instalado un observatorio medioambiental de alta capacidad en el museo CosmoCaixa de Barcelona que permitirá, entre otras cosas, apreciar la evolución del controvertido cambio climático.

Programa Itinerante de Sostenibilidad

Las energías alternativas, la explotación sostenible de los bosques, el cambio climático y la gestión de los residuos son los temas alrededor de los que girarán los 4 nuevos proyectos itinerantes que, basados en los conceptos de sostenibilidad y ecoeficiencia, van a recorrer diferentes localidades españolas. Cada uno de estos proyectos, constará de una propuesta expositiva, una serie de materiales educativos, así como la programación paralela de ciclos de conferencias.

"La recuperación de especies protegidas, la conservación de los espacios y parques naturales de España, la sensibilización ciudadana ante las constantes agresiones que sufre el medio ambiente y el fomento de buenas prácticas para la recuperación de los residuos, son las principales prioridades del nuevo programa de Medio Ambiente de la Obra Social de "la Caixa", que ha contado con un presupuesto en el año 2005 de 15 millones de euros"

Por otra parte, y para profundizar en estas temáticas, se ha puesto en marcha el portal educativo 'Paisaje', un nuevo recurso de la Obra So-



cial de "la Caixa" que promueve la sensibilidad ambiental y el fomento de las actitudes sostenibles. Para participar sólo hay que conectarse a www.educalia.org.

Por último, y dentro de su apartado de medio ambiente, la Obra Social dispone también de diferentes recursos destinados a familias y escolares de todas las edades. El taller Micromanía, programado en los museos CosmoCaixa de Barcelona y Madrid, es un buen ejemplo de ello.

7.4. NORMAS Y CERTIFICACIONES

En el marco de la estrategia medioambiental de mejora continua, las instrucciones principales con respecto al medio ambiente están recogidas en el Sistema de Gestión Medioambiental. La aplicación de este sistema, documentado según la Norma ISO 14001 y el reglamento europeo 761/2001 (EMAS), se inició en el edificio de Servicios Centrales ubicado en Barcelona en el año 2003. Sus puntos más significativos están recogidos en la declaración medioambiental, documento difundido de manera interna y accesible al público a través de la página web corporativa de la Entidad.

La revisión periódica del sistema de gestión medioambiental mejora el rendimiento del mismo. En este sentido, cada año se realizan auditorias, tanto internas como externas, con el objetivo de verificar la mejora continua del mismo y renovar las certificaciones medioambientales correspondientes.

7.5. ANÁLISIS DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

"la Caixa" tiene en cuenta los riesgos medioambientales en sus procedimientos de concesión de créditos. En este sentido, se presta especial atención a cuestiones como si el prestatario cumple con la normativa aplicable a cada caso, si cuenta con certificados de adhesión a sistemas de gestión medioambiental (EMAS, ISO 14001, etc.) o si en su empresa existen planes de formación para empleados relacionados con el medio ambiente.

Otros aspectos importantes son la evaluación del estado técnico de los centros de producción de dichas empresas para comprobar si están adaptadas a la normativa medioambiental, el estudio de las inversiones preventivas que se han realizado o la contratación de seguros específicos para el caso de que se produzca algún siniestro.

El objetivo de este análisis es conocer cómo pueden afectar todas estas cuestiones a la solidez de la empresa, a la sostenibilidad ambiental de la zona y a su capacidad de desarrollo futuro.



"Durante el año 2005 "la Caixa" ha desarrollado la Guía Verde para las Oficinas, un documento que guía en la compra sostenible de material de oficina y que afecta a todas las empresas que participan en los procesos de compra mediante subasta pública"

7.6. REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES A PROVEEDORES

Además de controlar el impacto directo de su actividad en el medio ambiente, "la Caixa" contribuye a la promoción de prácticas responsables en su cadena de suministros. Por eso ha incorporado en sus contratos con los proveedores una cláusula de compromiso con la legislación medioambiental, especialmente en materia de gestión de residuos. Esta cláusula establece la necesidad de que la empresa proveedora sea respetuosa con el medio ambiente, establezca y mantenga al día una política medioambiental, y avance – en la medida de lo posible – en la mejora de sus prácticas medioambientales.

En la actualidad esta cláusula está reflejada en todos los contratos de los 360 proveedores de "la Caixa".

Por otra parte "la Caixa" aplica criterios de compra ambientalmente responsable. En este sentido, durante el año 2005, la Entidad ha desarrollado la "Guía Compra Verde para las Oficinas", un documento que orienta en la compra sostenible de material de oficina y que, lógicamente, afecta a las empresas que participan en los procesos de compra mediante subasta pública. El objetivo de esta guía es adquirir productos y servicios que, manteniendo los niveles de calidad exigidos, generen un impacto ambiental menor. Una de sus características más interesantes es que no sólo aporta recomendaciones de compra, sino que también incluye un cuestionario dirigido al proveedor. Éste debe rellenarlo puntuando diferentes consideraciones relacionadas con el tratamiento que su empresa concede a distintos aspectos ambientales.

7.7. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DIRECTO DE LAS ACTIVIDADES DE "LA CAIXA"

Aunque el trabajo que desarrolla "la Caixa" no genera impactos muy significativos desde el punto de vista medioambiental, la Entidad considera que debe dar una respuesta integral a todos los aspectos que se derivan de su actividad. Esta necesidad es fruto del trabajo diario, fuente de pequeños impactos directos como el consumo de recursos o la generación de residuos y emisiones.

Los consumos más relevantes de "la Caixa" corresponden a energía eléctrica y a papel. De ambos recursos se realiza un seguimiento periódico con el objetivo de poner en práctica medidas encaminadas a su reducción y a la optimización de su consumo. Por otra parte, en Servicios Centrales, se realizan mediciones de otros indicadores como el consumo de agua, gasoil, etc.

7.7.1. Consumo Interno: Indicadores e Iniciativas de Mejora

Infraestructuras

"la Caixa" ha realizado el Análisis del Ciclo de Vida (ACV) de la oficina bancaria. El objetivo de este estudio es contribuir a la reducción de impactos ambientales derivados de los materiales y componentes utilizados en la construcción, uso y deconstrucción de una oficina, así como los relacionados con su mantenimiento. Este estudio permite a "la Caixa" identificar y jerarquizar opciones para reducir los impactos y las cargas ambientales de las oficinas.

La implicación de "la Caixa" en este aspecto ya se concretó durante el año 2004 cuando la Entidad firmó un acuerdo de colaboración con el entonces Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat de Catalunya, (en la actualidad Departamento de Medio Ambiente), a través del cual, ambas entidades establecían un protocolo de aplicación en el desarrollo de actuaciones en materia de ecodiseño de oficinas.

Consumo de Recursos Naturales

Indicadores del Impacto Directo Medioambiental Servicios Centrales de "la Caixa"

Consumo de recursos naturales	2003	2004	2005
Energía Eléctrica (Kwh)			
Total energía eléctrica consumida	23.138.911	22.634.182	23.670.219
Total energía eléctrica consumida por empleado	16.226	15.293	16.415
Gasoil (m ³)			
Total gasoil consumido	84.000	672.643 *	42.374
Total gasoil consumido por empleado	59	454	29
Agua (m ³)			
Total agua consumida	82.859	67.822	55.947
Total agua consumida por empleado	58	46	39

* El consumo de 2004 es atípico ya que fue provocado por averías de las UPS.

Energía Eléctrica

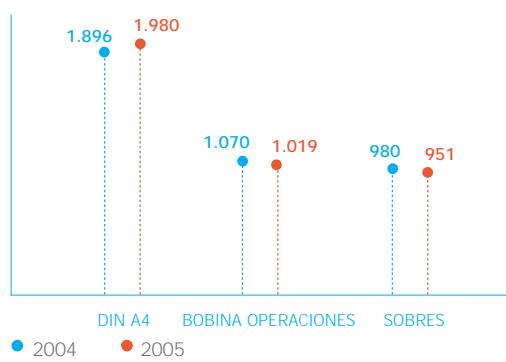
En los últimos años "la Caixa" ha llevado a cabo diferentes iniciativas para adaptar su edificio de servicios centrales y su red de oficinas a los requerimientos medioambientales óptimos. Una de ellas ha sido la instalación de sistemas automáticos de encendido y apagado de luz en las dependencias con bajo nivel de presencia humana, como lavabos, archivos y sótanos.

Por otra parte, todos los ordenadores personales y monitores TFT de la Entidad poseen las certificaciones FCC, Energy Star y GS mark (TUV), las cuales garantizan un menor y más eficiente consumo de energía.

"La puesta en marcha de diferentes iniciativas para mejorar la eficiencia en el consumo de agua ha supuesto una reducción del 17,5%. A esta reducción ha contribuido la desconexión de las fuentes ornamentales de la entrada del edificio central en solidaridad con el periodo de sequía sufrido en 2005"

"El Servicio de Correspondencia Personalizado ha permitido en el año 2005 reducir el número de sobres enviados un 10% y en más de 20.000.000 los comunicados impresos"

Toneladas de papel consumido por tipos
(Total "la Caixa")



Aqua

En el año 2005, y en el edificio de Servicios Centrales, "la Caixa" decidió reducir el tiempo de descarga de los grifos automáticos sanitarios y sustituir las torres de refrigeración. Ambas medidas han tenido un impacto muy positivo sobre el consumo final de agua, ya que se ha logrado un ahorro del 17,5% con respecto al año anterior.

Papel

Dado que el papel es el principal residuo de "la Caixa", hace tiempo que se vienen realizando acciones para su reducción, tanto en el ámbito que afecta a los clientes como en el interno.

En la relación con los clientes, la Entidad pone a su disposición el Servicio de Correspondencia Personalizada, que sustituye el envío físico de la correspondencia postal por documentos electrónicos, por lo que el consumo de papel para confeccionar extractos y sobres es menor y se colabora en la conservación de los bosques. Gracias a este servicio, "la Caixa" ha reducido en más de 20.000.000 el número de comunicados impresos enviados a sus clientes en el último año. En la actualidad más de 572.000 cuentas tienen este servicio.

Otras iniciativas a destacar son el servicio de alertas "CaixaMóvil", incluido dentro de los servicios que ofrece la Línea Abierta, la unificación de envíos de documentación a clientes y el servicio Recibo Único.

Por otra parte, se ha dotado a las oficinas de escáneres para efectuar digitalizaciones de documentos, lo que permite reducir drásticamente el almacenaje, consulta y transmisión en soporte papel de documentación. Durante el año 2005 esta acción se ha centrado fundamentalmente en los documentos identificativos de los clientes (DNI, pasaporte, etc.).

En el ámbito interno, en 2005 se ha introducido el papel reciclado en toda la organización. Actualmente, un 43% del papel que se utiliza en la Entidad es reciclado.

Asimismo, destaca la incorporación del sistema de escaneado a alta velocidad, así como el uso de Intranet para acciones de comunicación interna, distribución de resúmenes de prensa, formación de empleados o instrucciones a empleados nuevos. Este año también se ha iniciado la edición electrónica de la revista de empleados, más atractiva que la impresa ya que incorpora la posibilidad de valorar las noticias.

7.7.2. Gestión y Reciclaje de Residuos

Algunos de los residuos urbanos que genera "la Caixa" suponen, por una cuestión de volumen o no peligrosidad, un pequeño impacto sobre el medio ambiente. A pesar de su escasa repercusión en términos

comparativos con respecto a otros sectores, la Entidad se asegura de que todos ellos se traten a través de los canales legalmente previstos.

"la Caixa" cuenta con una normativa interna que garantiza un tratamiento de los residuos adecuado a sus características. El objetivo es 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.

En el edificio de Servicios Centrales, por sus características diferenciales respecto a la red de oficinas, por ejemplo el tamaño, se generan otro tipo de residuos tales como escombros, restos de madera, plástico, vidrio, restos de mobiliario, etc. Todos ellos son residuos inertes y no peligrosos, pero que por su volumen requieren un servicio de recogida continua por parte de gestores autorizados.

Un trato diferenciado merecen además los residuos como pilas, baterías, fluorescentes, envases de productos químicos, etc., cuya gestión corre a cargo también de gestores autorizados. En este sentido, cabe destacar la instalación en el año 2005 de los llamados "Puntos Verdes" para la gestión y reciclaje de residuos por parte de los empleados de Servicios Centrales. Hasta la fecha se han colocado estos contenedores diferenciados para la recogida selectiva de papel, tóner, pilas usadas, plástico y cartuchos de tinta en tres de las plantas del edificio y se espera poder contar con uno de estos puntos en cada una de las plantas a partir del año 2006.

En cuanto a los equipos informáticos, al final de su vida útil son retirados a un almacén, transportados y reciclados por un gestor autorizado. Este año 2005, "la Caixa" ha firmado un acuerdo de colaboración con el Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya para la donación de 19.575 ordenadores útiles, procedentes de su red de oficinas, que una vez tratados servirán para equipar a numerosas escuelas públicas. "la Caixa" desarrolla, en definitiva, una intensa actividad de reciclaje.

Residuos generados en servicios centrales para su reciclaje

Tipo de residuos	2003	2004	2005
Papel (Kg.)	71.365	80.115	62.070
Cartón (Kg.)	28.200	39.400	19.620
Plástico (Kg.)	23.580	26.820	37.240
Cartuchos de tóner (unidades)	3.559	4.004	3.649
Cartuchos informáticos (Kg.)	5.860	5.670	0 (*)
Equipos Informáticos (Donados)	----	15	19.575

(*) Pendientes de retirada a final de año

7.7.3. Emisiones a la Atmósfera

"la Caixa" por el tipo de actividad que desarrolla, produce una emisión directa de gases de efecto invernadero a través de las actividades de gestión y climatización de sus inmuebles y la realización de viajes. En cuanto a las emisiones indirectas, éstas se derivan del consumo eléctrico.

Cabe destacar que todas las iniciativas desarrolladas por "la Caixa" para mejorar la eficiencia del consumo eléctrico, contribuyen a los acuerdos del Protocolo de Kyoto, sobre emisiones de CO₂. Una de ellas tiene que ver con la instalación de baterías de condensadores para el control de la energía eléctrica reactiva en contrataciones eléctricas superiores a 15 Kw.

Otra iniciativa destacable es la relacionada con los rótulos luminosos, que han sido objeto de todo un proceso de rediseño. El resultado ha sido una optimización de la eficiencia lumínica, una reducción del número de tubos fluorescentes y una mejora del consumo eléctrico del 30% respecto a los modelos anteriores.

Por último, merece la pena reseñar el uso de luminarias adaptadas para la optimización lumínica con tubos fluorescentes T5 – pertenecientes a la categoría de eficiencia energética B –.

““la Caixa” dispone de un curso de formación y sensibilización medioambiental, a través del cual se han impartido durante el año 2005 cerca de 11.000 horas de formación específica a más 730 empleados”

7.8. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

La formación medioambiental está totalmente integrada en la formación que imparte "la Caixa" a sus empleados. A lo largo del año 2005, se han impartido 10.980 horas de formación específica en este ámbito, en las que han participado un total de 732 empleados, con una media de 15 horas de formación por asistente. Además de lo anteriormente expuesto, en Virt@ula existe un curso de sensibilización medioambiental dirigido a todos los empleados, a los que son de nuevo acceso se les comunica expresamente la existencia de este curso. El objetivo del mismo es introducir a los empleados en la terminología básica del desarrollo sostenible y, simultáneamente, evaluar el impacto – tanto en el presente como en el futuro – de las actividades familiares, laborales y en concreto de nuestra Organización. El curso trata sobre cómo afecta la gestión en las actividades diarias de cada empleado, analizando las posibles vías de participación en la mejora de la gestión ambiental global. Además, los empleados nuevos participan en un concurso de ideas para mejorar el entorno de las oficinas a las que van destinados. Mensualmente se hace mención de las ideas ganadoras y se les entrega un pequeño reconocimiento.

Periódicamente se publican en la revista interna, destinada a todos los empleados, mensajes anunciando las nuevas iniciativas implementadas.





8. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

VISIÓN Y ESTRATEGIA, PERFIL Y ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

1.- VISIÓN Y ESTRATEGIA		Páginas del Informe
1.1.	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	12-13, 36, 64, 84, 112-113
1.2.	Declaración del Presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales del Informe Anual de Responsabilidad Social.	4-7
2.- PERFIL		Páginas del Informe
Perfil de la Organización		
2.1.	Nombre de la organización informante.	4-7
2.2.	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	46-52, 56-59
2.3.	Estructura operativa de la organización.	24-29 Informe Anual (Dirección)
2.4.	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	15
2.5.	Países en los que opera la organización.	43
2.6.	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	24
2.7.	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	46-52
2.8.	Magnitud de la organización informante.	14-21
2.9.	Lista de partes interesadas, características principales de cada una de ellas y relación con la organización informante.	16-21, 24-29, 36, 64, 84, 112-113
Alcance del Informe de Responsabilidad Social		
2.10.	Persona/s de contacto para temas relacionados con el Informe, con sus respectivas direcciones web y e-mail.	135
2.11.	Periodo cubierto por el Informe.	4-7
2.12.	Fecha del Informe previo más reciente, sí existe.	4-7
2.13.	Cobertura del Informe.	4-7
2.14.	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos / servicios que hayan tenido lugar desde la publicación del informe anterior.	14-21, 36, 64, 84, 113
2.15.	Bases para elaborar informes de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	Información no disponible

2.16.	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en informes anteriores y los motivos de tal reformulación.	4-7
Perfil del Informe de Responsabilidad Social		
2.17.	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI en la elaboración del Informe.	Nota 1: Apartado Indicadores del Global Reporting Initiative.
2.18.	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	Información no disponible
2.19.	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	Nota 2: No aplica por no existir tales reformulaciones de la información publicada en el Informe de Responsabilidad Social anterior.
2.20.	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en el Informe.	Información no disponible
2.21.	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación del Informe en su conjunto.	Información no disponible
2.22.	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o informes sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	135
3.- ESTRUCTURAS DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN		Páginas del Informe
Estructura y Gobierno		
3.1.	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluidos.	Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo
3.2.	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo
3.3.	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo
3.4.	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo
3.5.	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo
3.6.	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo
3.7.	Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	12-13, 36, 64, 66, 84, 112-113

8. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

3.8.	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
Compromisos con las Partes Interesadas		
3.9.	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.	16-21
3.10.	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	59-61, 66-69, 74-76, 85-86
3.11.	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	59-61, 66-69, 74-76, 85-86
3.12.	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas. Políticas globales y sistemas de gestión.	36, 64, 84, 112-113
Políticas Globales y Sistemas de Gestión		
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	37-40
3.14.	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya.	71, 87, 88, 114
3.15.	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	88-89
3.16.	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	118
3.17.	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	Nota 3: "la Caixa" considera que este indicador queda reflejado a lo largo de todo el Informe.
3.18.	Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración del Informe en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	4-7
3.19.	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	Nota 4: "la Caixa" considera que este indicador queda reflejado a lo largo de todo el Informe.
3.20.	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	81, 117

1.- INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS		Páginas del Informe
Clientes		
EC1	Ventas netas.	14. Informe Anual (Gastos Generales de Administración)
EC2	Desglose geográfico de los mercados.	43, 46, 66

Proveedores		
EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	Informe Anual (Gastos Generales de Administración)
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	Información no disponible
EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	Información no disponible
Empleados		
EC5	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones, referidos a pagos actuales, sin incluir compromisos futuros.	73
Proveedores de Capital		
EC6	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por intereses sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.	Informe Anual (Cuenta de Pérdidas y Ganancias)
EC7	Aumento / disminución de las ganancias retenidas a final del periodo.	Informe Anual (Cuenta de Pérdidas y Ganancias)
Sector Público		
EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	Informe Anual (Cuenta de Pérdidas y Ganancias)
EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	Información no disponible
EC10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos.	19
EC12	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad.	Información no disponible
Impactos Económicos Indirectos		
EC13	Impactos económicos indirectos de la organización, señalando las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización informante.	89-94
2.- INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL		
MATERIAS PRIMAS		Páginas del Informe
EN1	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.	119
EN2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante, referidos tanto a las materias primas recicladas tras su consumo como a los residuos de origen industria.	120
Energía		
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	119

8. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

EN4	Consumo indirecto de energía. Señalar toda la energía empleada para producir y distribuir productos energéticos adquiridos por la organización informante, como por ejemplo electricidad y calor.	Información no disponible
EN17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.	119-120
EN18	Huella del consumo de energía.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN19	Otros usos indirectos (previos / posteriores) de la energía y sus implicaciones, como los desplazamientos de la organización, la gestión del ciclo de vida de un producto y el empleo de materias primas con gran intensidad de energía.	119, 122
Agua		
EN5	Consumo total de agua.	119
EN20	Fuentes de agua y ecosistemas / hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN22	Computo total de reciclaje y reutilización de agua.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
Biodiversidad		
EN6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats en biodiversidad.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN23	Extensión total del suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN25	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN26	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN27	Programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.	115-116

EN28	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyo hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN29	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
Emisiones, Vertidos y Residuos		
EN8	Emisiones de gases efecto invernadero.	122
EN9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	122
EN10	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia, desglosadas por tipo.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos. Los destinos hacen referencia a los métodos de tratamiento de los residuos, como son la fabricación de abono orgánico, la reutilización, el reciclaje, la recuperación, la incineración o el vertido.	120-121
EN12	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustible de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
EN30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero (CO2, CH4, N2O,HFC, PFC, SF6). Se refiere a las emisiones que resultan de las actividades de la entidad informante pero se producen desde fuentes propiedad de otra empresa.	Información no disponible
EN31	Cualquier producción, transporte, importación de aquellos residuos considerados como "peligrosos" de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea.	120-121
EN32	Fuentes de agua y ecosistemas / hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
PROVEEDORES		Páginas del Informe
EN33	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión (Apartado 3.16).	113,118
Productos y Servicios		
EN14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	113,115, 117
EN15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de estos y porcentaje recuperado en la realidad.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"

8. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

CUMPLIMIENTO		Páginas del Informe
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios / tratados / declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacional y nacionales asociadas a los temas ambientales.	Nota 5: Durante el ejercicio 2005 "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sentencias judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.
Transporte		
EN34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
General		
EN35	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	115
3.- INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Páginas del Informe
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones / países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato.	65-66
LA2	Creación de empleo neta y promedio de facturación, desglosados por regiones / países.	65, 76
LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por la ley.	73
Relaciones Empresas / Trabajadores		
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes.	72
LA4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de la organización.	67-69
LA13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	24-29
Salud y Seguridad		
LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	Nota 6: Dentro del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, "la Caixa" tiene desarrollado el procedimiento para la investigación de accidentes e incidentes. Su objetivo es la implantación de un mecanismo de investigación cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia a la salud, aparezcan indicios de que las medidas de preventión resultan insuficientes.

LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	81
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).	81
LA8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre VIH/SIDA.	101
LA14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	81
LA15	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.	Nota 7: "Representantes de la Entidad y de los trabajadores abordan conjuntamente temas relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo".
Formación y Educación		
LA9	Promedio de horas de formación por año y empleado, según categoría de empleado.	78
LA16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	76-77
LA17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	78-80
Diversidad y Oportunidad		
LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	69-71, 77
LA11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	69
DERECHOS HUMANOS		Páginas del Informe
Estrategia y Gestión		
HR1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	87

8. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

		Nota 8: "En las relaciones con sus proveedores, "la Caixa" tiene en consideración el cumplimiento normativo de éstos en materia fiscal, laboral, con las obligaciones con la Seguridad Social, así como de seguridad, prevención de riesgos laborales y comportamiento medioambiental, de tal manera que el incumplimiento de la legalidad supone la ruptura de las relaciones comerciales con el proveedor".
HR2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elecciones de proveedores / contratistas.	
HR3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministros y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	Información no disponible
HR8	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de información, número de empleados formados y duración media del periodo de formación.	Información no disponible
No Discriminación		
HR4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	69-71, 46-52, 89-92
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva		
HR5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	72
Trabajo Infantil		
HR6	Exposición de la política de rechazo al trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos / programas relacionados con ese tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	87
Trabajo Forzoso y Obligatorio		
HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	87
Medidas Disciplinarias		
HR9	Descripción de prácticas de apelación relacionados (no exclusivamente) con los derechos humanos.	69, 74-76

HR10	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (limitándose a su impacto en los derechos humanos).	Nota 9: "La confidencialidad y el cuidado en el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los empleados están asegurados por la Dirección de Recursos Humanos".
Medidas de Seguridad		
HR11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos.	Información no disponible
Derechos de los Indígenas		
HR12	Descripción de las políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	87, 105-106
HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	59-61
HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	84
LA SOCIEDAD		Páginas del Informe
Comunidad		
SO1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades.	97-103
SO4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	Información no disponible
Corrupción		
SO2	Descripción de política, sistemas de gestión / procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	39-40, 66
Contribuciones Políticas		
SO3	Descripción de la política y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	Información no disponible
SO5	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o sus candidatos.	Información no disponible
Competencia y Precios		
SO6	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	Información no disponible
SO7	Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	Información no disponible

8. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		Páginas del Informe
Salud y Seguridad del Cliente		
PR1	Descripción de la política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grados de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	37-39
PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	Nota 10: Durante el ejercicio 2005 "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sentencias judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa referente a la salud y seguridad del cliente.
PR5	Número de demandas ratificadas por salubridad y seguridad de los productos y servicios.	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa"
PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización.	44-45
Productos y Servicios		
PR2	Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	41-42
PR7	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	42
PR8	Análisis de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente y de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción.	59
Respeto a la Intimidad		
PR3	Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	40-41
PR11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	Información no disponible

Publicidad		
PR9	Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.	41-42
PR10	Número y tipos de infracciones cometidos en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.	42

PARA MÁS INFORMACIÓN:

General

"la Caixa"

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona.

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

Dirección en Internet: www.lacaixa.es

Responsabilidad Social Corporativa

Teresa Algans

Directora del Área de Calidad y Reputación Corporativa

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona.

Teléfono: 93 404 75 74 / Fax: 93 404 63 29

La información publicada en este Informe de Responsabilidad Social puede ser completada con la recogida en el Informe Anual, el Informe de la Obra Social y el Informe de Buen Gobierno Corporativo.

**Concepto y Coordinación
de contenidos:**

Valores & Marketing

Diseño cubierta:

Triangle

Diseño y maquetación:
BPMO Edigrup

Impresión:

www.cege.es

D.L.: B. 16848-2006

Fotografías:

pág. 20: Antonella Delussu

pág. 21: Antonella Delussu

pág. 86: 1^a foto: J. González

2^a foto: "Copyright de los autores"

3^a foto: "Copyright de los autores"

pág. 98: J. González

pág. 99: Salvador Esparbé

pág. 100: 1^a foto: Antonella Delussu

2^a foto: Jordi Nieva

pág. 101: 1^a foto: Jordi Nieva

2^a foto: J. González

pág. 107: Antonella Delussu

pág. 109: J. González

pág. 116: Antonella Delussu

pág. 123: Antonella Delussu