

Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" Resumen Ejecutivo

Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

Líderes en financiación y responsabilidad

Contribución al bienestar de la sociedad

Nota del auditor y sello del GRI



 "la Caixa"

1. Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

1. Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
Dimensión económica de "la Caixa"	414.507 millones de euros de volumen total de negocio bancario. 2.052 millones de euros de resultado recurrente del Grupo "la Caixa". 14.691 millones de euros es el valor de mercado de las sociedades cotizadas.	EC1
Inclusión financiera	22.150 proyectos de microcréditos financiados a través de MicroBank a los que se han destinado 147 millones de euros. 5.530 oficinas (5.518 oficinas en el territorio nacional, 2 en el extranjero y 10 oficinas de representación en el extranjero). El 75% de las oficinas de "la Caixa" son totalmente accesibles gracias a la política de cota cero. Todos los cajeros automáticos de "la Caixa", 8.113, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales y 3.236 de ellos disponen de sistema de voz.	FS14 FS7
Liderazgo en solvencia y financiación a particulares y empresas	15.619 millones de euros en fondos propios. El coeficiente de solvencia es de un 11%. La medida, el seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con las directrices del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB). 176.100 millones de euros en créditos concedidos a clientes.	EC1
Financiación sostenible	64 operaciones de Project Finance sujetas a los Principios de Ecuador con una aportación directa de 2.430 millones de euros.	EC2 FS1 FS5
Respuestas a las necesidades de los clientes	10,7 millones de clientes particulares y empresas.	FS6
Creación de empleo y riqueza	El impacto directo más el indirecto de la actividad de "la Caixa" supone el 0,56% del PIB nacional. 27.818 personas trabajan en el Grupo "la Caixa", de las que 1.919 son nuevas incorporaciones realizadas en 2008. 5.959 nuevos puestos de trabajo creados a través del programa Incorpora de la Obra Social.	EC1 EC9 LA2
Creación de empresas	61 proyectos financiados por las gestoras de Caixa Capital Risc y 18 actividades patrocinadas por el programa EmprendedorXXI.	FS16



	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
Inversión de "la Caixa" en la Obra Social	500 millones de euros destinados a Obra Social en 2008. Primera fundación privada española. 2.109 empleados participantes en el programa de voluntariado corporativo.	EC1 FS1
Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil	4 millones de euros aportados a la GAVI Alliance. 93 empresas han participado con una aportación de más de 278.000 euros en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil.	FS5
Innovación en servicios financieros	6,99 millones de euros de inversión en I+D+i.	EC1
Satisfacción de clientes	255.371 encuestas de satisfacción realizadas a clientes. El índice de satisfacción de clientes particulares en una escala de 0 a 10 es de 8,5. El índice de satisfacción de clientes empresas en una escala de 0 a 10 es de 8,3. "la Caixa" es la entidad con menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última memoria de reclamaciones del Banco de España.	PR5
Comprometidos con el entorno ambiental	Sistema de Gestión Medioambiental para los Servicios Centrales de su sede en Barcelona. <i>ISO 14001 y Reglamento europeo 761/2001 EMAS</i> . 29.685 horas de formación impartidas a 1.973 empleados en el curso «Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001». Implantación de medidas para ahorro energético y gestión de residuos.	EN7 FS4 FS9 LA10
Un buen lugar para trabajar	5.323 promociones internas. El 54,6% de las nuevas incorporaciones y el 57,1% de las promociones internas han correspondido a mujeres. 15 millones de euros invertidos en formación interna. El 100% de la plantilla está sujeta a retribución variable en base al cumplimiento de objetivos individuales o de grupo.	LA12 EC1 LA10
Participación institucional y difusión del conocimiento	Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa" (Anuario Económico, informes mensuales...). 2 Estudios Sociales publicados por la Obra Social "la Caixa". Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad. Cátedra "la Caixa" Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.	FS16

Más información en: www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa



1. Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

1.1. La gestión responsable en "la Caixa"

Los valores de "la Caixa", eje de la actuación responsable

El compromiso de "la Caixa" con sus clientes, con sus empleados y con la sociedad se sustenta en los valores de Confianza, Compromiso Social y Excelencia en el Servicio, los cuales han estado presentes desde sus orígenes constituyendo el eje de referencia y actuación para toda la organización.

Confianza basada en la honestidad y el respeto a las personas, el Compromiso Social, explícito en la Obra Social y en el conjunto de toda la actuación de "la Caixa" y la Excelencia en el Servicio, fundamentada en la profesionalidad y la innovación.

Principales avances en la gestión responsable en el año 2008

- Elaboración del Código Ético de "la Caixa".
- Desarrollo de productos de MicroBank ampliando las finalidades de los microcréditos.
- Creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y colaboración con la GAVI Alliance para la vacunación infantil.
- Puesta en marcha de un proyecto para la evaluación del riesgo medioambiental de la cartera de clientes.

Diálogo y aspectos relevantes

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

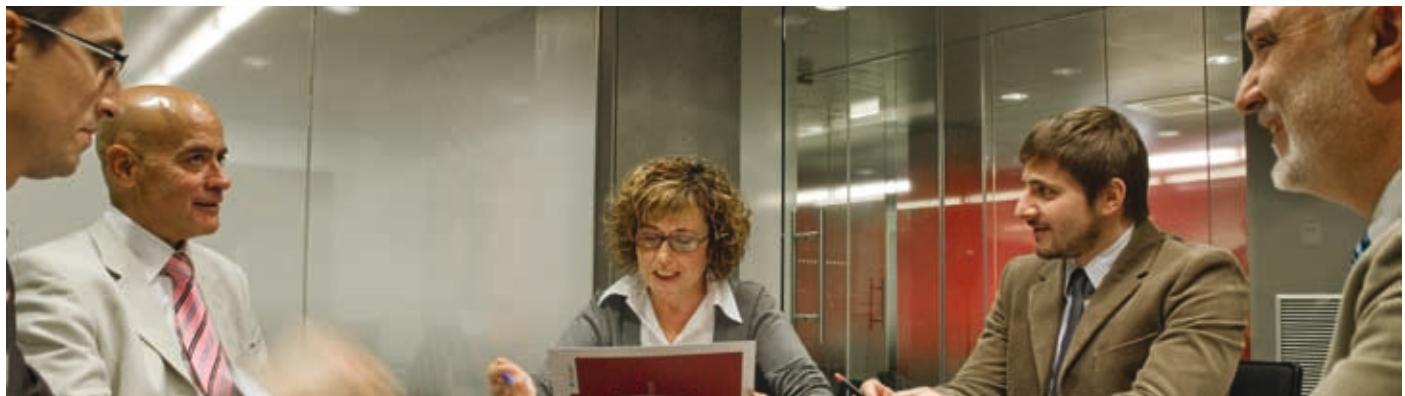
- Una red de 5.530 oficinas y 25.335 empleados de "la Caixa".
- Investigaciones y estudios sobre necesidades financieras y sociales.

- El contacto y colaboración con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, culturales, educativas y medioambientales.

- Reuniones con representantes de los grupos de interés de la Entidad: clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

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

Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Solvencia, transparencia, seguridad y confidencialidad• Inclusión financiera• Nuevas necesidades en colectivos
Empleados	<ul style="list-style-type: none">• Conciliación• Integración laboral• Igualdad
Sociedad	<ul style="list-style-type: none">• Contribución a la riqueza y ocupación• Impacto social de la Obra Social• Contribución a la difusión de conocimiento
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Política de compras y requerimientos ambientales a proveedores• Gestión ambiental y reducción del impacto directo



2. Líderes en financiación y responsabilidad

2.1. Inclusión financiera

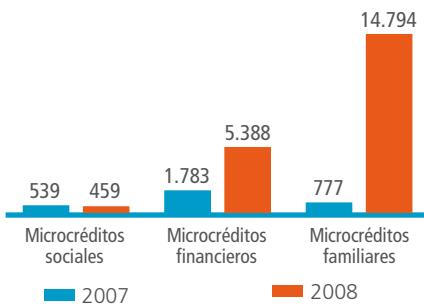
En un entorno de menor crecimiento de la economía, "la Caixa" ha intensificado su esfuerzo para que colectivos como los jóvenes, las personas mayores, las personas desempleadas, los nuevos residentes, las familias con escasos recursos económicos y las personas con discapacidad puedan acceder a los productos de gama básica a través de MicroBank, del Monte de Piedad y de los otros canales que ofrece "la Caixa" para la integración financiera.

MicroBank, el banco social de "la Caixa"

MicroBank es el banco social de "la Caixa" dirigido a aquellos segmentos de la población en riesgo de exclusión financiera. En 2008, MicroBank ha intensificado su progresión consolidándose como referente europeo en banca social con un total de 28.529 clientes y un volumen total de 147 millones de euros. Para 2012, "la Caixa" tiene como objetivo canalizar hasta 1.500 millones de euros a través de MicroBank.

Más información en...
www.microbanklacaixa.com

INCREMENTO DEL VOLUMEN DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS POR MICROBANK, A PESAR DE LA DESACELERACIÓN ECONÓMICA



EVOLUCIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE MICROBANK, SEGÚN IMPORTE (Millones de euros)



Accesibilidad a los servicios financieros

"la Caixa" está cada vez más próxima a sus clientes, cubriendo el 100% de las poblaciones de más de 20.000 habitantes, con sus 5.530 oficinas, 8.113 terminales de autoservicio y el servicio de Línea Abierta. Además la Entidad continúa trabajando para la reducción del 100% de las barreras físicas y sensoriales en sus oficinas y terminales de autoservicio.

Crecimiento de la operativa de "la Caixa"

+1,27%	Número terminales autoservicio
+15,59%	Número clientes operativos línea abierta
+18,8%	Operativa a través de terminales de autoservicio y de Internet

UN SUEÑO CUMPLIDO CON MICROBANK

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



2.2. Liderazgo en solvencia

"la Caixa" ha aplicado desde sus orígenes una política de riesgos prudente, que garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones y su solvencia. En 2008, el Grupo "la Caixa" se ha convertido en una de las entidades más solventes del sistema financiero español y europeo, con unos recursos propios computables de 15.802 millones de euros, lo que supone un coeficiente de solvencia del 11%, siendo el requerimiento mínimo normativo del 8%.

Solvencia y liquidez, base para la confianza del cliente

"la Caixa" ha conseguido crear un modelo propio de gestión del riesgo que la ha situado entre los niveles más altos de solvencia del sistema financiero español y europeo, certificado por las tres primeras agencias de rating: Moody's, Fitch y, finalmente, Standard & Poors. La solvencia de "la Caixa" se sustenta en una política de riesgos prudente que garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones. Durante los últimos años, la Entidad está llevando a cabo una inversión importante en tecnología y herramientas de manera voluntaria para adaptarse al exigente nuevo marco normativo de capital de Basilea II, para la gestión del riesgo de crédito.

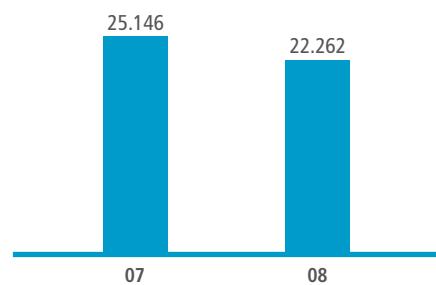
Como consecuencia del equilibrado balance y de una gestión responsable y prudente del negocio financiero, "la Caixa" ha logrado consolidar una posición sólida en liquidez, convirtiéndose en uno de los principales proveedores de liquidez del sistema interbancario y uno de los líderes en la concesión de créditos a empresas y particulares.

2.3. Financiación sostenible

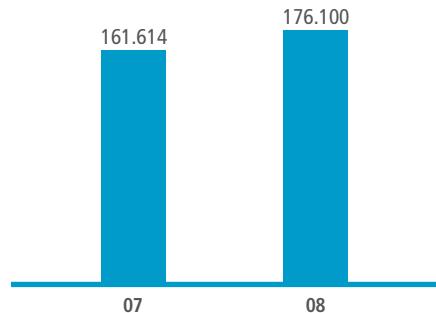
"la Caixa" asume sus responsabilidades respecto al desarrollo sostenible integrándolo en sus actividades de financiación a empresas. Para ello:

- Aplica los Principios de Ecuador en los Projects Finance por valor superior a los 10 millones de dólares en los que participa la Entidad.
- Apoya la financiación de proyectos de energía renovable.
- Colabora con las distintas administraciones públicas financiando líneas de crédito para proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental.
- Evalúa el riesgo ambiental de la cartera de clientes empresa.

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



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



	Número de operaciones	Aportación directa "la Caixa"
Operaciones de Project Finance	64	2.430 millones de euros
Financiación de proyectos energía renovable	33	1.009 millones de euros
Convenios para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental	23	380.000 euros

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

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

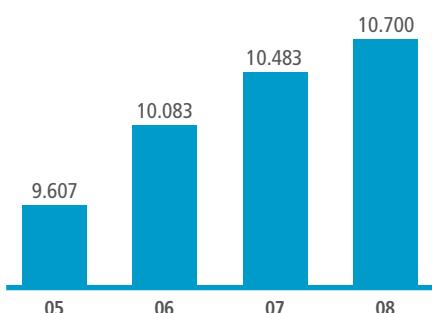


2.4. Respuestas a las necesidades de los clientes

El servicio financiero de "la Caixa" se basa en la excelencia en el servicio y en una gestión personalizada y profesional que ofrece a sus 10,7 millones de clientes particulares y empresas.



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES EN "LA CAIXA" (Miles de personas)



Soluciones para clientes particulares y empresas

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



3. Contribución al bienestar de la sociedad

3.1. Contribución a la economía y creación de empleo

Como parte de su compromiso responsable con la sociedad, "la Caixa" contribuye a su progreso mediante su actividad financiera, generando un impacto directo positivo sobre la economía y el empleo. El peso e importancia de las actividades de la entidad quedan patentes en sus cifras: sumando el impacto directo e indirecto sobre el PIB, la contribución de la Entidad al PIB español asciende a un 0,56%. Un total de 27.818 personas trabajan en el Grupo "la Caixa" y, a través del programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa" y de la iniciativa de sus gestoras de Caixa Capital Risc y del programa EmprendedorXXI, se han creado más de 6.000 puestos de trabajo en 2008.

La creación de empleo por parte de "la Caixa" se realiza respetando estrictamente los criterios de igualdad de oportunidades. Cabe destacar que en los últimos 10 años ha tenido un impacto muy importante en el colectivo de jóvenes y en todo el territorio nacional, creando empleo de calidad en zonas con escasa población.

Dinamizar el empleo y la economía

"la Caixa" se consolida como la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España. Si en el año 2007 se incorporaron más de 1.000 personas, a lo largo de 2008, a pesar del deterioro de la situación económica, el crecimiento se ha producido en proporción similar. Este creci-

miento se ha debido, en parte, a la apertura de 68 centros dedicados a servicios financieros para empresas. Además, durante 2008, "la Caixa" adquirió el negocio de Banca Privada de Morgan Stanley integrándose en la organización un total de 400 empleados. La cifra de nuevas incorporaciones a "la Caixa" y sus filiales alcanzó la cifra de 1.919 personas.

Además de cubrir las necesidades de empleo derivadas de la expansión territorial de "la Caixa", la Entidad ha sido sensible hacia las dificultades de acceso al mercado laboral de colectivos como las personas en riesgo de exclusión social, las personas con discapacidad, los nuevos residentes y las personas mayores sin experiencia laboral.

3.2. Creación de empresas

"la Caixa" apuesta por los emprendedores, las nuevas iniciativas empresariales y la innovación. Con este fin, ha desarrollado el programa EmprendedorXXI cuya finalidad es sensibilizar sobre la importancia del fenómeno emprendedor, formar en temas de innovación y emprendimiento y canalizar la financiación para que los proyectos puedan hacerse realidad. Asimismo, "la Caixa" cuenta con Caixa Capital Risc que, desde sus orígenes, ha invertido en 61 proyectos. La inversión total en estos proyectos asciende a 22 millones de euros en empresas cuyas plantillas suman más de 600 puestos de trabajo.

Apoyo a nuevos proyectos empresariales

Consciente de que la calidad del tejido empresarial de un país define su nivel de desarrollo, "la Caixa" apuesta muy especialmente por los proyectos empresariales que generan autoempleo.

A través de la iniciativa EmprendedorXXI, "la Caixa" reconoce a las empresas de reciente creación más innovadoras y con mayor potencial, acelerando así su crecimiento y consolidación. También ofrece servicios de información y asesoramiento a través de su portal www.emprendedorxxi.es.

La sociedad gestora Caixa Capital Risc es la herramienta fundamental en la financiación temporal del capital de una empresa que no cotiza en bolsa, y se estructura a través de la línea «Caixa Capital Semilla» –para empresas de nueva o reciente creación– y «Caixa Capital Pyme Innovación» –para las primeras etapas de crecimiento de empresas innovadoras–.

Más información en...
www.emprendedorxxi.es



	A quién beneficia	Qué ha hecho "la Caixa"
Creación de empresas	Ambas iniciativas se dirigen a instituciones y organismos interesados en fomentar la creación de empresas y el espíritu emprendedor, a inversores que financien proyectos empresariales innovadores y a emprendedores que quieran desarrollar un proyecto empresarial.	Las gestoras de capital riesgo de "la Caixa" han financiado 61 proyectos empresariales innovadores y el programa EmprendedorXXI ha patrocinado 18 actividades.

3.3. Inversión de "la Caixa" en obra social

"la Caixa" ha destinado, en 2008, 500 millones de euros a través de su Obra Social a programas sociales, de educación, cultura, medio ambiente y ciencia. La Obra Social "la Caixa" ocupa el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas por volumen de recursos destinados a acción social.

Una Obra Social para el progreso de la sociedad

En 2008, la Obra Social "la Caixa" ha destinado más de un 60% del presupuesto a proyectos sociales y asistenciales vinculados con la erradicación de la pobreza y la protección de colectivos socialmente desfavorecidos. Cabe destacar, en este sentido:

- El Programa Incorpora, que facilita la integración social a través del empleo a colectivos que se encuentran o corren el riesgo de exclusión social. A lo largo del 2008, 5.959 personas consiguieron acceder a un empleo.
- El Programa de Vacunación Infantil, desarrollado en colaboración con la GAVI Alliance, la primera alianza mundial de vacunación y lucha global contra la mortalidad infantil y que ha supuesto una contribución económica de 4 millones de euros.
- El Programa CaixaProinfancia, iniciado en 2007, dirigido a familias con menores en situación de riesgo y exclusión social, dotado con un fondo de más de 49 millones de euros que ha posibilitado la concesión de cerca de 200.000 ayudas.
- El Programa de Voluntariado Corporativo, con 2.538 personas, de las cuales 2.109 son empleadas del Grupo "la Caixa" y el resto son amigos, familiares y personas jubiladas que han realizado más de 900 acciones solidarias.

En el ámbito cultural, uno de los hitos más relevantes del 2008 ha sido la inauguración del CaixaForum Madrid, la sede de la Obra Social "la Caixa" en la capital de España.

En el ámbito ambiental, los ejes de actuación son la biodiversidad y la prevención y minimización en la generación de residuos. Destacar los programas a favor del mar, cuyo objetivo es contribuir a la conservación de los ecosistemas marinos del litoral español, y el programa de conservación de parques naturales, con el objetivo de

contribuir a preservar los espacios naturales de la península y las islas y ayudar a la reinserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión.

Más información en...
<http://www.obrasocial.lacaixa.es>

Inversión de la Obra Social "la Caixa" (Millones de euros)

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



3.4. Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

Aproximadamente 9,7 millones de niños menores de 5 años mueren anualmente, de los cuales 2,5 fallecen a causa de enfermedades que podrían evitarse con una adecuada vacunación.

En 2008, "la Caixa" se ha convertido en un colaborador estratégico y en el primer socio privado de la GAVI Alliance en Europa. Conjuntamente van a colaborar para la consecución del cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio en lo referente a la salud infantil: reducir en dos tercios la mortalidad para el año 2015.

"la Caixa", plataforma para la solidaridad

Además de la aportación de la Obra Social, "la Caixa" ha consolidado su compromiso en esta causa con la creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, poniendo además su amplia red de oficinas a

disposición de las empresas en nuestro país, con el fin de que puedan realizar aportaciones económicas a favor de la GAVI Alliance. A finales del año pasado, 93 empresas se habían adherido, sumando una recaudación de más de 278.000 euros entre aportaciones empresariales y particulares.

Más información en...
http://obrasocial.lacaixa.es/vacunacioninfantil/index_es.html



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

José Luis Galindo, gerente de Veganarcea, S.A., cliente de la oficina 0334 – Montgat



3.5. Innovación en servicios financieros

El liderazgo de "la Caixa" en el sector financiero se refleja también en un liderazgo tecnológico, fruto de un espíritu de mejora y de una constante renovación. En 2008, de 103,84 millones de euros de inversión en tecnología, "la Caixa" ha invertido 6,99 millones de euros en I+D+i, que han de redundar en mayor valor para los clientes, los empleados y la sociedad.

Seguridad y transparencia

En el entorno de seguridad física, se sigue trabajando para minimizar el riesgo de atracos y robos. En 2008, "la Caixa" ha tenido el índice de atracos más bajo de todo el sector, concretamente 1,2 atracos por cada 100 oficinas de "la Caixa". En cuanto a la seguridad virtual, se han introducido mejoras operativas en los proyectos CaixaProtect y Cassiopea.

Más información en...

http://portal.lacaixa.es/tarjetas/caixaprotect_es.html

http://portal.lacaixa.es/seguridad/seguridad_es.html

	A quién beneficia	Qué ha hecho "la Caixa"
Nuevos desarrollos y aplicaciones	A todos y cada uno de los clientes de la Entidad, que se benefician de un servicio más eficiente y de unos costes más competitivos.	<p>Nueva arquitectura tecnológica, más eficiente y sostenible que mejorará el servicio al cliente.</p> <p>Nueva herramienta para el Seguimiento de Negocio de Canales que permite a la red de oficinas priorizar su tiempo en favor de la atención y servicio al cliente.</p> <p>Dos nuevos Centros de Proceso de Datos que mejorarán la seguridad de la información.</p> <p>Operativa bancaria por videollamada que permite realizar a través de un móvil las mismas operaciones que en un terminal de autoservicio, excepto la retirada de efectivo.</p> <p>Centralita Virtual con telefonía IP para las oficinas de "la Caixa" para mejorar la proximidad y respuesta al cliente.</p> <p>Creación de un sistema que compatibilice con los sistemas WML y HTM para móviles para mejorar la comunicación con "la Caixa".</p> <p>Activación de tarjetas a través de SMS.</p> <p>Segunda capa antivirus para mejorar la seguridad de la información y las estaciones de trabajo.</p> <p>Portal personalizado para navegar por Línea Abierta desde el iPhone e iPod Touch.</p>
Seguridad y transparencia	A los propios empleados y a todos los clientes de "la Caixa".	<p>Mejoras en la seguridad de las oficinas.</p> <p>CaixaProtect: servicio gratuito para los clientes que les garantiza protección ante cualquier operación fraudulenta no realizada por el titular.</p> <p>Cassiopea: es una aplicación de control global contra el fraude, que permite detectar las acciones fraudulentas en cualquier canal y bloquea la tarjeta de crédito en caso de fraude.</p> <p>Renovación de los compromisos de transparencia para evitar el blanqueo de capitales y mejorar la intimidad y confidencialidad de la información.</p>



3.6. Satisfacción de clientes

Para "la Caixa" el cliente es el centro de la organización y su satisfacción es el principal objetivo. Para ello realiza un seguimiento de la percepción que tienen los clientes particulares y empresa sobre la calidad de sus servicios. Durante 2008 se han realizado un total de 255.371 encuestas a clientes. En una escala de 0 a 10, la valoración de la satisfacción en clientes particulares es 8,5 y en clientes empresa es de 8,3.

La voz del cliente

La gestión y la disminución de las reclamaciones de los clientes es un objetivo del plan estratégico 2007-2010. Fruto del desempeño de la Entidad, "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de quejas en relación a su volumen de negocio, de acuerdo con el último Informe del Banco de España publicado (tercer trimestre 2008). Para la comunicación de las quejas, "la Caixa" cuenta con diversos medios como la Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas.

La voz del empleado

"la Caixa" trabaja también para mejorar la satisfacción del cliente interno, a través de encuestas de satisfacción trimestrales y de un activo sistema de recogida de sugerencias. En 2008, se recogieron 8.358 sugerencias y los empleados valoraron las encuestas con un 7 sobre 10. Paralelamente, se han introducido mejoras en la Intranet.



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

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

	2006	2007	2008
Índice de satisfacción del cliente particular	8,6	8,6	8,5
Satisfacción terminales autoservicio	8,5	8,7	8,7
Satisfacción recinto terminales autoservicio	7,9	8	8,2
Satisfacción Línea Abierta	8,4	8,6	8,7
Índice de satisfacción del cliente empresa	–	8,2	8,3



3.7. Comprometidos con el entorno ambiental

El compromiso de "la Caixa" con el medio ambiente va más allá del mero cumplimiento de los requerimientos legales. La gestión ambiental está integrada en su actividad de negocio y se materializa también a través de los programas ambientales que promueve la Obra Social.

Gestión ambiental

Con el fin de asegurar el cumplimiento de sus compromisos, "la Caixa" dispone de un Comité de Medio Ambiente que garantiza la sostenibilidad de todos los procesos

relacionados con su actividad. Para ello, utiliza los parámetros más exigentes: el reglamento europeo 761/2001 (EMAS) y la norma ISO 14001, el sistema de certificado de gestión ambiental, adhiriéndose además al programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas y a los Principios de Ecuador.

Paralelamente, "la Caixa" ha estimulado la formación medioambiental de sus empleados, especialmente de las nuevas incorporaciones. En 2008 un total de 1.973 empleados han participado en el curso «Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001». Asimismo, la Entidad fomenta la participación de sus empleados para mejo-

rar la gestión ambiental, habiendo recibido 74 sugerencias a lo largo del 2008. Las diferentes actividades formativas se han complementado con otras acciones prácticas, como la reducción del consumo de papel y energía en la red de oficinas.

Más información en...

http://portal.lacaixa.es/ecocaixa/ecocaixa_es.html

"la Caixa" y filiales

	2006 (****)	2007 (****)	2008
Energía eléctrica (GJ) Factor conversión: GJ por kWh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos del GRI.			
Total de energía eléctrica consumida	90.701,90	95.132,7	760.914 (*)
Total de energía eléctrica consumida por empleado	55,17	57,83	29,20 (*)
Porcentaje de ahorro de energía eléctrica	+6,2%	+4,8%	-49%(*)
Gasoil (GJ) Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138. Fuente: Protocolos técnicos del GRI.			
Total de gasoil consumido	3.023	6.770	5.503 (*)
Total de gasoil consumido por empleado	2,02	4,54	3,47 (**)
CO₂ (t) Factor de conversión: g de CO ₂ por kWh. Factor media de emisión del sector eléctrico español (2008).			
Emisiones de CO ₂ por consumo de gasoil (t)	224	501	407,22 (*)
Emisiones de CO ₂ por consumo eléctrico (t)	9.837	10.398	73.112,94 (*)
Total de toneladas de CO ₂	10.060	10.889	75.520,16 (*)
Agua (m³)			
Total de agua consumida	75.036	76.036	75.808 (***)
Aqua consumida por empleado	45,64	46,56	37,88 (***)
Variación del consumo de agua	+33,6%	+1,3%	-18%
Papel (kg)			
Total de papel consumido	120.912	115.868	1.992.412 (*)
Papel consumido por empleado	72,45	65,38	76,46 (*)
Porcentaje de papel reciclado sobre el total consumido	42%	40%	64%

(*) Datos de "la Caixa" y sus empresas filiales.

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

(***) Datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa y Servihabitat.

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



3.8. Un buen lugar para trabajar

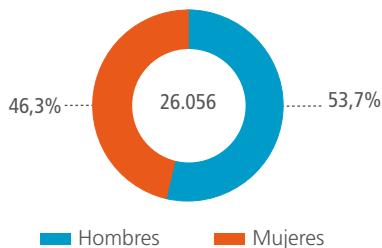
El equipo humano de "la Caixa" es el mejor activo de la Entidad siendo su motivación y talento la clave de su competitividad. Un año más, "la Caixa" es una de las empresas líder en creación de puestos de trabajo estable en España y figura como la empresa preferida para trabajar de acuerdo con el ranking Merco Personas y una de las 50 mejores empresas para trabajar de nuestro país de acuerdo con el instituto Great Place to Work.

Calidad humana... con orientación al cliente

La apuesta por el talento, los nuevos valores, la conciliación, la igualdad y la integración laboral de todos los colectivos hacen posible un equipo de trabajadores sólido,

motivado y dinámico, que encuentra respuestas específicas a sus necesidades en un clima laboral adecuado.

TOTAL PLANTILLA "LA CAIXA" Y SUS FILIALES 2008 (*)



(*) Silk, e-laCaixa, MicroBank, Sumasa, Servihabitat, Vivienda Asequible, GDS-Cusa, Caixa Capital Risc y PromoCaixa.



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

Sofía Sánchez Borras, empleada, oficina 5921 – Xàtiva-Baixada del Carme

	Por qué es importante	Qué ha hecho "la Caixa"
Diálogo	Para consolidar el vínculo entre la entidad y sus empleados, cubriendo sus necesidades individuales.	Realización periódica de encuestas de Clima Laboral y Conciliación. Impulsar y promover diversos canales de comunicación, como la Intranet o el Call Center, como plataforma de expresión de sugerencias y necesidades.
Diversidad e integración	Para promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género, edad, origen o discapacidad.	Ha realizado un Diagnóstico de Igualdad, como paso previo al Plan de Igualdad de 2009. Acuerdo para la mejora del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros 2007-2010.
Conciliación	Para favorecer la armonía y el equilibrio de la plantilla.	Se ha constituido la Comisión de Seguimiento de Conciliación y el Protocolo de Igualdad y Conciliación.
Formación	Consolidar el desarrollo de las competencias de su equipo humano y garantizar un mejor servicio al cliente.	"la Caixa" ha destinado 15,08 millones de euros a proyectos formativos, un 6% más que en 2007.

3.9. Participación institucional y difusión del conocimiento

"la Caixa" establece colaboraciones con diferentes instituciones y entidades, tanto financieras como de otros ámbitos, que refuerzan su vínculo con la sociedad y el compromiso con los sectores sociales más necesitados. Este tipo de colaboraciones se suma a las iniciativas de difusión del conocimiento impulsadas por la Entidad, tanto desde su Servicio de Estudios, con 22 publicaciones en el año 2008, como desde la Obra Social, con 2 Estudios Sociales publicados, que constituyen un instrumento de reflexión y análisis sobre la realidad.

Más información en...

<http://www.lacaixa.es/estudios>

http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/estudiossociales_es.html



A quién beneficia

Qué hace "la Caixa"

Colaboración con instituciones	A la comunidad científica, a las diversas organizaciones con las que colabora y, en consecuencia, al conjunto de la sociedad.	Colaboración con diferentes organizaciones nacionales e internacionales del ámbito económico, empresarial y social.
Servicio de estudios y estudios sociales	A los profesionales de la comunidad económica y a estudiosos o investigadores de la realidad social, con el objetivo de que trasladen sus conclusiones a la sociedad, contribuyendo así a mejorarla.	Difundir conocimientos, económicos y sociales, a través de publicaciones para la comunidad nacional e internacional y publicar estudios de temática social. Impulsa la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad, así como la de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, en colaboración con IESE.

La versión completa del Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" se encuentra en:
www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa

4. Nota del auditor y sello del GRI

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI publicada en 2008 y conocida como G3. Según esta guía, existen unos determinados requisitos sobre niveles de aplicación de la misma que se indican en la siguiente tabla.

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17.	Informe verificado externamente	Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17.	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B.	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

El IRC de "la Caixa" reúne los requisitos asociados a la Calificación A+ de aplicación de G3, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño y que ha sido sometido a mecanismos de verificación en las condiciones marcadas por este estándar.

Deloitte ha verificado la versión completa del IRC de "la Caixa" y concluye que en el capítulo 5 del mismo informe se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra

revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- El IRC de "la Caixa" no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3)*.
- La información incluida en el IRC de 2008 de "la Caixa", relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés, contiene errores u omisiones materiales.

- La información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2008 contenga errores significativos.
- En la versión completa del IRC 2008 de "la Caixa" se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.

