

Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Carta del Presidente





## **CARTA DEL PRESIDENTE**

---

Tengo el honor de presentarles nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa. La Responsabilidad Social Corporativa representa el compromiso y la contribución de las empresas al bienestar de la sociedad y a la preservación del medio ambiente, no tenemos duda de que ésta es la vía más eficiente para asegurar en el medio plazo el principal objetivo perseguido por toda compañía, la obtención del máximo beneficio. La naturaleza de las Cajas de Ahorros, el papel de la Obra Social y la atención especial a nuestros grupos de interés hace que el modelo de negocio de las Cajas españolas sea el mejor ejemplo que puede encontrarse en el mundo empresarial de que la preocupación por la obtención del beneficio económico y dotación de recursos para el desarrollo social son perfectamente compatibles.

Desde hace más de 300 años, nuestro compromiso es asegurar la viabilidad de un proyecto empresarial reinvertiendo en la sociedad parte de lo que ésta nos aporta. Sin duda, las cajas de ahorros son precursoras de la Responsabilidad Social en un doble sentido. En primer lugar, porque tradicionalmente se han caracterizado por cuidar de manera especial a sus grupos de interés, empleados y clientes. Es más, la presencia de ambos colectivos en los órganos de gobierno refleja la importancia que tienen para nosotros y la privilegiada relación que se ha establecido con ellos. Adicionalmente, la dedicación de un porcentaje de los beneficios para Obra Social constituye el mayor esfuerzo en acción social dentro del mundo empresarial. En el caso de Caja Madrid, la dotación voluntaria a la Obra Social en 2004 fue de 141,8 millones de euros, destinada al desarrollo de actuaciones en los campos socioasistencial, cultural, docente, investigador y medioambiental. Y no podemos olvidar nunca que las Cajas de Ahorros han jugado un papel esencial en la transformación del sistema financiero español, convirtiéndolo en uno de los más competitivos del mundo y ofreciendo una completa gama de productos.



En este contexto se enmarca nuestro primer Informe de Responsabilidad Social. Es importante destacar que con su publicación no hacemos sino seguir la senda de los balances sociales que ya realizábamos a principios de la década de los 80. Mucho antes de que se empezaran a debatir los conceptos e ideas que forman parte del marco de la Responsabilidad Social Corporativa, buena parte de ellos ya constituían elementos centrales de nuestras señas de identidad:

***"Caja Madrid entiende que hay motivos para justificar la responsabilidad social de las empresas y específicamente de la Institución, por razones éticas, por la creciente presión del entorno que solicita de las empresas su colaboración en la mejora de la calidad de vida y por la coherencia entre objetivos económicos y sociales"***

Pensamientos como éste aparecían entonces en nuestro Balance Social de 1980, y forman parte de nuestra memoria corporativa. No obstante, partiendo del criterio de continuidad con nuestra larga tradición de iniciativas socialmente responsables, el informe actual busca además seguir los estándares internacionales y servir de complemento a la información anual económica-financiera que tradicionalmente aportamos, así como a las Memorias de Obra Social y Fundación. De la misma manera, se debe destacar que este informe se ha elaborado en conformidad con la Guía 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable de la gestión económica, medioambiental y social de nuestra organización.

La principal meta de Caja Madrid desde hace muchos años es la excelencia, y su búsqueda implica obtener el máximo beneficio, pero también la forma de alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización, desarrollando un sistema de gobierno que sea modelo de referencia. Nos congratulamos de que estos principios estén calando cada vez más en el mundo empresarial y se perciban las bondades de reinvertir en la sociedad parte de lo obtenido de ella.



Carta del Presidente

En nuestro caso es importante reseñar que en el Proyecto 2006, hemos tomado como referencia el Modelo de Excelencia Europeo (EFQM), que concede especial relevancia a los grupos de interés (clientes, personas y sociedad) y a sus expectativas y necesidades. Un extraordinario desafío para los próximos años, teniendo en cuenta el nivel de exigencia de los objetivos, siendo además la primera entidad que coloca la referencia al modelo de gestión europeo (EFQM), como una de las variables con mayor peso en un plan estratégico.

En 2005, continuaremos buscando la manera más eficiente de contribuir al desarrollo de nuestro entorno de actividad. A ello destinaremos los recursos necesarios, junto con el esfuerzo y dedicación de nuestros profesionales.

MIGUEL BLESA DE LA PARRA  
Presidente de **Caja Madrid**

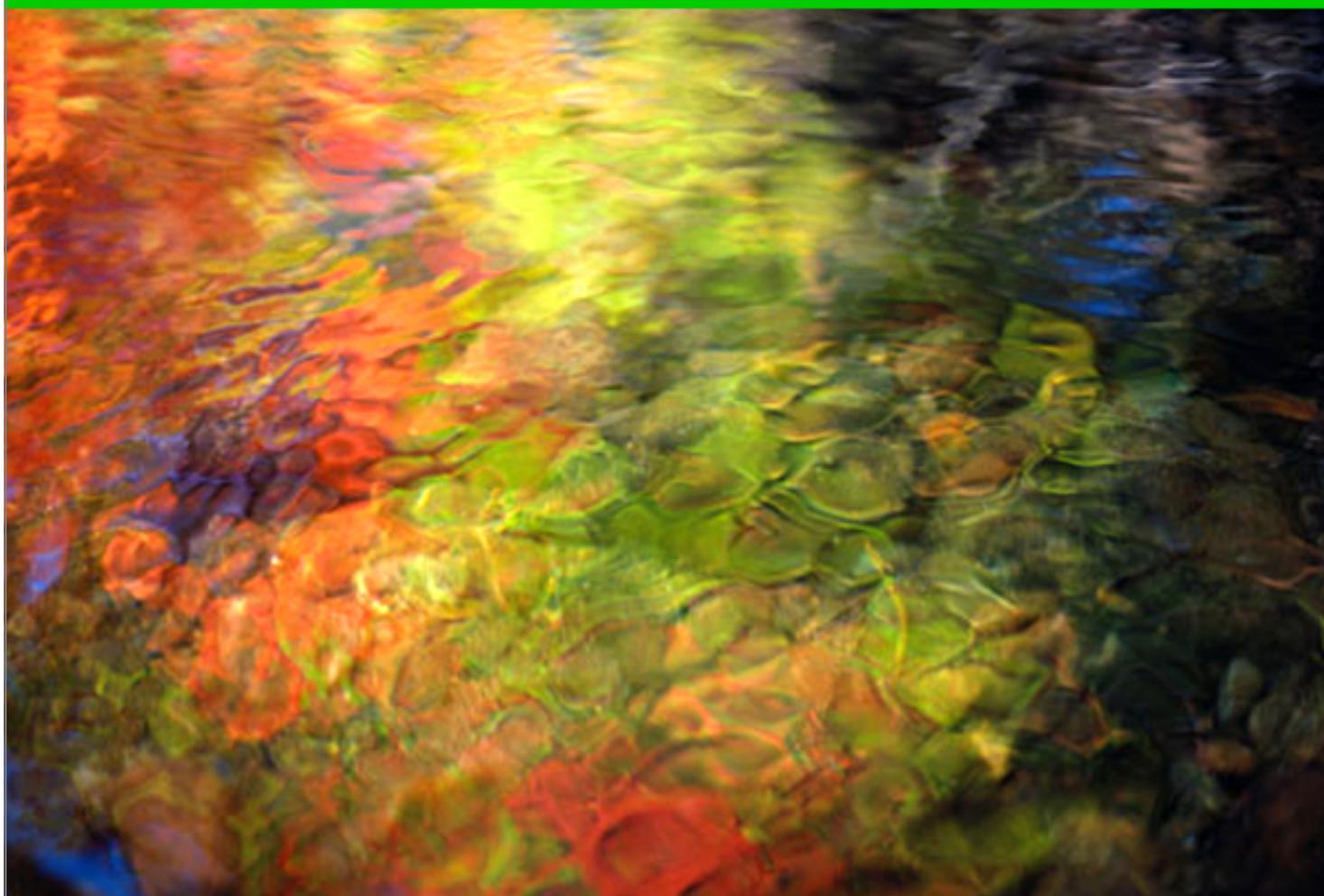
Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Grupo **CAJA MADRID**

Somos una entidad financiera comprometida con la sociedad desde hace más de 300 años...





## ÍNDICE

---

<b>NUESTROS ORÍGENES.....</b>	<b>1</b>
<b>QUIÉNES SOMOS.....</b>	<b>2</b>
MISIÓN .....	2
VISIÓN .....	2
VALORES .....	3
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	3
<b>CAJA MADRID Y EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL .....</b>	<b>6</b>
<b>NUESTRA ACTIVIDAD .....</b>	<b>7</b>
PRESENCIA GEOGRÁFICA .....	8
PRODUCTOS PRINCIPALES.....	9
ACTIVIDAD SOCIOCULTURAL. BALANCE ECONÓMICO.....	11
PATROCINIOS.....	12
<b>INDICADORES .....</b>	<b>13</b>
BALANCE.....	13
CUENTA DE RESULTADOS.....	13
RATIOS .....	14
CORPORACIÓN FINANCIERA .....	14



## **NUESTROS ORÍGENES**

---

Caja Madrid tiene su origen en el Monte de Piedad de Madrid, fundado por el sacerdote aragonés Francisco Piquer el 3 de diciembre de 1702. Su finalidad inicial fue atender las demandas de las clases sociales más necesitadas de protección, a través de la concesión de préstamos gratuitos, garantizados con alhajas y ropas, e intentando con ello suavizar los abusos de la usura.

Para conseguir este propósito, el Monte de Piedad de Madrid necesitaba recursos que obtenía sobre todo de la captación de depósitos en metálico.

El Monte de Piedad de Madrid fue el primer ensayo práctico que se hizo en España de una institución de crédito de dinero. En su comienzo, fue una institución benéfica social, amparada por el Patronato Real y particulares que aportaban donativos y realizaban depósitos de forma onerosa. El Monte no cobraba intereses por los préstamos y concedía hasta 18 meses de plazo para realizar los empeños.

En 1836 se plantea por primera vez el cobro de un interés en los préstamos concedidos, para cubrir los gastos de administración que generaba la actividad del Monte y para asegurar el futuro económico del mismo. Dos años después, el 25 de octubre de 1838, se creó la Caja de Ahorros de Madrid, con el objetivo de que las clases menos acomodadas pudieran depositar en ella cantidades pequeñas.

La vinculación de la Caja al Monte de Piedad no impidió la independencia funcional de ambas instituciones, pues cada una de ellas contaba con órganos directivos diferentes. Sin embargo, su dependencia financiera condujo, años más tarde, a la fusión de ambas en una sola entidad. De esta forma, el 22 de abril de 1869 se constituye el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Madrid. Con posterioridad, y debido fundamentalmente a la importancia que fue adquiriendo la función de la Caja de Ahorros, se invirtió el orden de su nombre, pasando a denominarse Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.



## **QUIÉNES SOMOS**

---

Somos una entidad financiera de carácter social que durante más de 300 años, hemos ido avanzando en las dos líneas que marcan nuestros orígenes: la función social y la financiera, que conforman la razón de ser de la Entidad y, por tanto, nuestra Misión.

Caja Madrid refleja a través de su Visión una propuesta de futuro, determinando de esta forma el marco fundamental para la definición de nuestros objetivos estratégicos.

Todo ello se consigue siguiendo un conjunto de Valores que se reflejan en nuestro quehacer diario y que constituyen nuestras señas de identidad.

### **MISIÓN**

“Caja Madrid, grupo financiero de ámbito nacional y proyección internacional, tiene por misión satisfacer las necesidades económico-financieras de los clientes, en un modelo de banca universal, en el que la calidad de servicio es el elemento clave y diferenciador, contribuyendo al crecimiento sostenible de la sociedad en la que actúa, tanto por su actividad como a través de acciones sociales y culturales”.

### **VISIÓN**

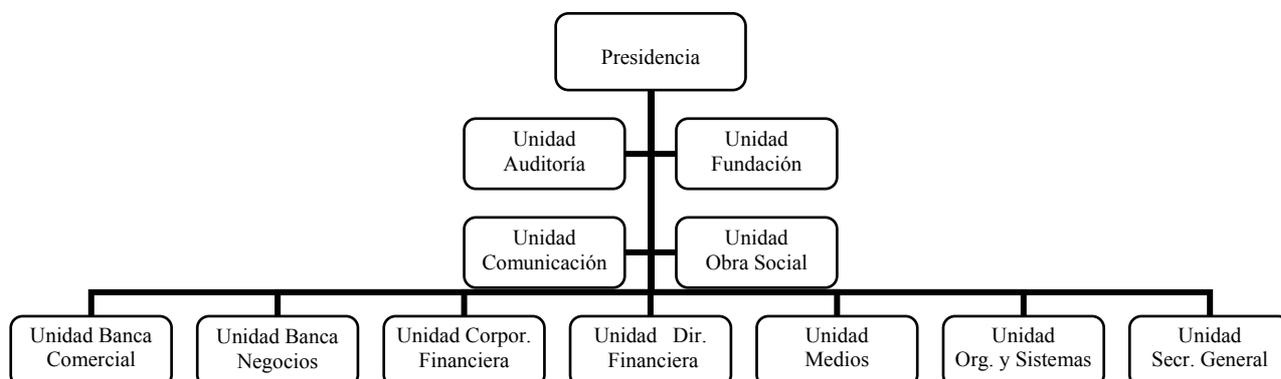
“Caja Madrid, quiere ser el grupo financiero líder en la Comunidad de Madrid y entidad de referencia en el resto de sus ámbitos de actuación, con una oferta diferenciada por área geográfica y segmento de clientes, con asesoramiento personalizado, con un óptimo nivel de rentabilidad y eficiencia basado en la innovación, en la calidad de servicio a sus clientes y en la aportación y desarrollo de todos y cada uno de sus profesionales”.

## VALORES

1. Equipo humano y confianza en las personas como creadoras de futuro.
2. Orgullo de pertenencia.
3. Estilo ético y cumplimiento de las legislaciones vigentes en todos los mercados donde actúa.
4. Calidad, como factor de confianza, y fidelización de sus clientes.
5. Mejora continua e innovación en productos, sistemas y servicios, como medios para ser competitivos.
6. Rentabilidad y eficiencia, como medio para garantizar su acción social.
7. Prudencia y solvencia para garantizar los recursos de sus clientes, la solidez del balance y la gestión del riesgo.
8. Transparencia informativa.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Caja Madrid orienta su estructura hacia el servicio y la satisfacción del cliente y la sociedad, objetivos que implican a todas las personas que trabajan en la Entidad y que está presente en la estructura organizativa aprobada por el Consejo de Administración.





<b>Auditoría</b>	Desarrolla procedimientos de auditoría con el fin de añadir valor y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y sistemas de control interno del Grupo bajo la supervisión de la Comisión de Control.
<b>Comunicación</b>	Gestiona las comunicaciones internas del Grupo, las relaciones con los medios de comunicación y la actividad publicitaria y de patrocinios, así como la correcta aplicación de la identidad corporativa.
<b>Obra Social</b>	Desarrolla la labor sociocultural de Caja Madrid, apoyando proyectos, mediante actuaciones directas o en colaboración con otras entidades y/o instituciones afines, en el campo socioasistencial, docente, cultural y medioambiental, en el ámbito de las distintas comunidades autónomas.
<b>Fundación</b>	Realiza programas culturales a nivel nacional relacionados con la conservación del Patrimonio Histórico Español, promoción y difusión de la música en España, patrocinio, exposiciones y promoción cultural, becas, apoyo a la investigación y colaboración con universidades.
<b>Banca Comercial</b>	Incorpora las actividades bancarias realizadas a través de la red multicanal, con clientes particulares, pequeñas y medianas empresas, promotores e instituciones.
<b>Banca de Negocios</b>	Abarca las actividades de tesorería y gestión de carteras, mercado de capitales, banca corporativa y financiación corporativa y de grandes empresas.



<p><b>Corporación Financiera</b></p>	<p>Incluye los negocios de gestión e intermediación de activos financieros, banca privada, seguros, inmobiliario y desarrollo empresarial.</p>
<p><b>Dirección Financiera</b></p>	<p>Apoya en la definición del marco estratégico, coordina la definición de la Planificación Táctica y supervisa la elaboración de los estados financieros de Caja Madrid. Igualmente, gestiona el proceso de riesgo de crédito, y coordina las relaciones y actividades necesarias para la obtención del rating externo.</p>
<p><b>Medios</b></p>	<p>Define las directrices estratégicas de las políticas de recursos humanos, gestiona la adquisición y mantenimiento de los bienes y servicios y propone planes y actuaciones concretas en el ámbito de la gestión medioambiental. Asimismo, preserva la integridad de las personas y bienes, diseña y promueve la implantación de una estrategia de calidad y colabora en la gestión, racionalización y control de las inversiones y los gastos generales.</p>
<p><b>Organización y sistemas</b></p>	<p>Lidera el desarrollo de los Planes Tecnológicos y coordina el desarrollo de la arquitectura, los procesos operativos y los sistemas de información, gestionando el servicio telefónico, así como la evolución y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.</p>
<p><b>Secretaría General</b></p>	<p>Apoya al Secretario General en la ejecución de sus funciones en el ámbito de Caja Madrid, con particular atención a la coordinación y ejecución de los acuerdos de los Órganos de Gobierno y del Comité de Dirección, y de las sociedades filiales y participadas. Asimismo, asesora y presta cobertura jurídica y asesoramiento legal en todas las actuaciones de Caja Madrid, y atiende y resuelve las reclamaciones de los clientes.</p>



## **CAJA MADRID Y EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL**

---

Las cajas de ahorros representan la mitad del sistema financiero español, y son el primer agente financiero en la concesión de créditos y en la captación de recursos ajenos. Poseen la red de oficinas más extensa y son líderes tanto en medios de pago como en puestos de autoservicio.

Durante la década de los ochenta se produce una progresiva equiparación legal y operativa entre bancos y cajas de ahorros, que culmina en 1988 cuando se liberaliza, en las segundas, la plena apertura de oficinas fuera de su respectiva zona tradicional.

Actualmente, Caja Madrid es una de las principales instituciones financieras del sector financiero español, que atiende, a través de sus 12.502 profesionales y de un modelo de distribución multicanal, a más de 6,4 millones de clientes. Caja Madrid ocupa la cuarta posición en el *ranking* español de entidades financieras por volumen de activos totales, créditos y recursos de clientes, y se sitúa entre las 50 primeras entidades de Europa por recursos propios y beneficio antes de impuestos.



## **NUESTRA ACTIVIDAD**

---

Caja Madrid desempeña su actividad financiera en múltiples ámbitos del negocio bancario. Dispone de una amplia gama de productos y servicios en banca comercial, especializada en clientes particulares, pequeñas y medianas empresas e instituciones. También está presente en la actividad de banca de negocios y banca privada y a través de su Corporación Financiera, opera en líneas de negocio como gestión e intermediación de activos financieros, seguros, sector inmobiliario y actividades de promoción y participación empresarial relacionadas con el desarrollo de infraestructuras, transporte, energías renovables, salud, ocio, entre otras. Asimismo, ha configurado una rentable cartera de participaciones empresariales en sectores estratégicos como el energético, tecnológico y el sector servicios, que ha aumentado la diversificación de las fuentes de ingresos.

La estrategia de negocio de Caja Madrid para el periodo 2004-2006 se enmarca en el Proyecto 2006, un ambicioso plan que establece los objetivos de la gestión y las principales líneas de actuación. El Plan se concreta en cuatro objetivos que afectan a variables críticas del negocio y que deberán alcanzarse a finales de 2006: alcanzar un beneficio antes de impuestos de 1.200 millones de euros como indicador de rentabilidad, mejorar el ratio de eficiencia hasta el 44%, aumentar la cuota de mercado hasta el 7% e impulsar la satisfacción del cliente conforme a unos sistemas de medición estandarizados. Estos objetivos son referencia de todas y cada una de las acciones de negocio emprendidas durante los ejercicios de vigencia del Plan.

Además de la actividad financiera, Caja Madrid realiza una labor sociocultural a la que destina un porcentaje importante de los beneficios procedentes del negocio bancario. Esta labor se lleva a cabo por medio de Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid, cuyo presupuesto en el año 2004 ascendió a un total de 160,3 millones de euros. De esta forma, Caja Madrid contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso social de las comunidades en las que opera y se convierte en entidad de referencia respecto a acción social.



Caja Madrid publica un informe anual con el detalle de la información financiera de la Entidad. También presenta anualmente la memoria conjunta de Obra Social y Fundación Caja Madrid, donde se recogen las actividades y programas que desarrollan. Todos estos informes están disponibles en:

Portal Corporativo [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)

Portal de Obra Social [www.obrasocialcajamadrid.es](http://www.obrasocialcajamadrid.es)

Portal de Fundación [www.fundacioncajamadrid.org](http://www.fundacioncajamadrid.org)

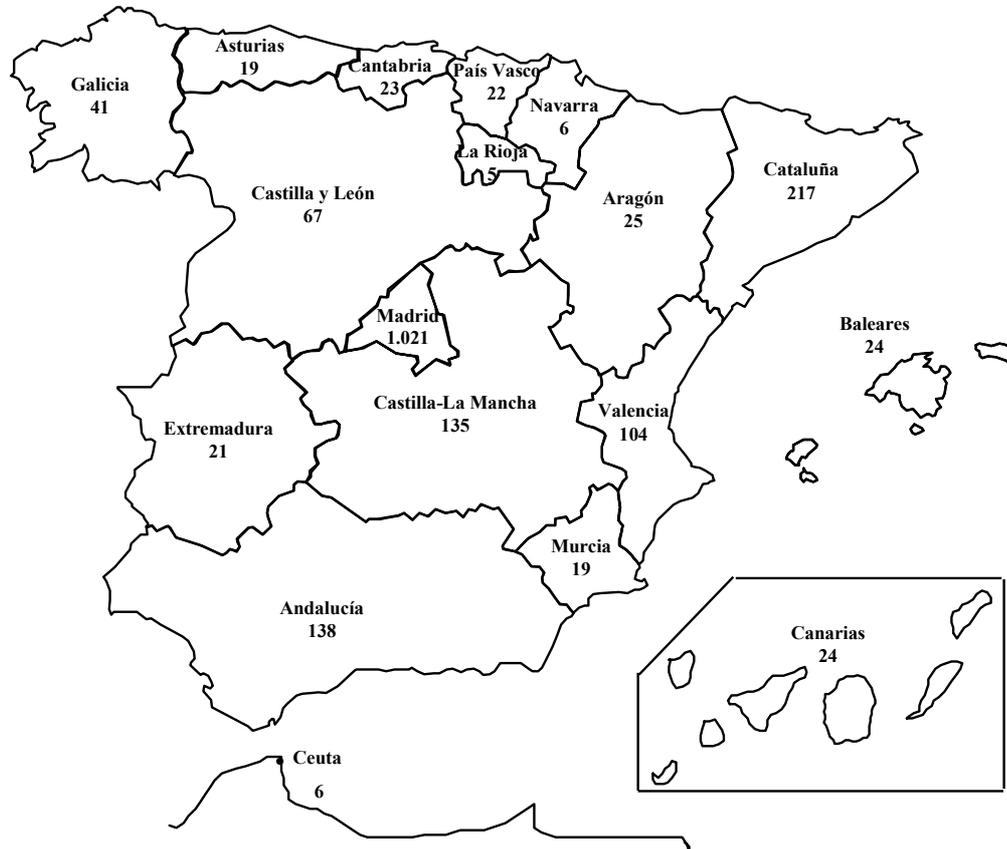
## **PRESENCIA GEOGRÁFICA**

Caja Madrid tiene presencia en todo el territorio nacional y en alguna plaza del extranjero. Centra su modelo de distribución en el cliente desde todas las perspectivas, utilizando una amplia variedad de canales para ajustarse a sus necesidades. Además de la red de oficinas tradicional, (una de las más extensas del sistema financiero español), el modelo multicanal está integrado por dispositivos de autoservicio, la Oficina Internet, la Oficina Telefónica y los sistemas de colaboración con otras redes entre los que sobresalen las Oficinas de Distribución Bancaria (ODBs), puntos de venta dentro de la red Mapfre.

<b>Presencia (nº)</b>	<b>2004</b>
Oficinas en España	<b>1.917</b>
Oficinas en el extranjero (*)	<b>3</b>
Oficinas de Distribución Bancaria	<b>215</b>
Puestos de autoservicio	<b>4.200</b>
Oficina Internet Particulares (miles de clientes)	<b>1.729</b>
Oficina Internet Empresas (miles de clientes)	<b>122</b>
Banca Telefónica (miles de clientes)	<b>2.547</b>

(\*) Lisboa, Dublín y Miami

## Distribución geográfica oficinas operativas en España



## PRODUCTOS PRINCIPALES

Caja Madrid ofrece una amplia gama de servicios financieros para particulares y empresas, que se pueden identificar en alguna de las siguientes líneas de producto:

- **Ahorro:** productos de ahorro a la vista o a plazo, que se adaptan a cualquier tipo de perfil de cliente, ofreciendo la más alta rentabilidad en cada caso.
- **Préstamos:** adecuados a la forma y periodo de pago, cantidad y peculiaridades que en cada operación se puedan producir, y siempre ofertando tipos de interés competitivos.
- **Tarjetas:** una amplia oferta de tarjetas de débito y crédito para que los clientes dispongan de su dinero en todo momento, sin necesidad de llevarlo en efectivo.
- **Planes de pensiones:** una extensa gama de planes de pensiones que garantizan una prestación complementaria a la jubilación.



- **Fondos de inversión:** gran variedad de fondos de inversión, que permiten invertir en cualquier mercado y sector para obtener las mejores rentabilidades.
- **Seguros:** la más amplia oferta de productos y servicios aseguradores y financieros en España para garantizar la calidad de vida de nuestros clientes.
- **Valores:** asesoramiento y operativa en renta fija y variable para ayudarles a culminar con éxito todas sus inversiones.

Desde el punto de vista de clientes institucionales, desde *Banca de Negocios* se desarrollan, como más importantes, las siguientes líneas de productos:

- **Préstamos bilaterales y sindicados.**
- **Aseguramiento y colocación de emisiones de bonos.**
- **Financiación de proyectos**
- **Créditos comerciales:** descuento comercial, anticipos de tesorería, leasing, factoring, etc., que suponen diferentes alternativas de financiación a corto plazo del activo circulante de las empresas.
- **Líneas de tesorería:** financiación a corto plazo del activo circulante de empresas productivas.
- **Avales:** afianzamiento a empresas de operaciones ante terceros.
- **Coberturas de tipos de interés:** a través de operaciones de derivados con objeto de limitar la exposición a las fluctuaciones de los tipos de interés.
- **Servicios de asesoramiento:** en fusiones, adquisiciones y de valoración.
- **Servicios de tasación:** de bienes inmobiliarios.

Para obtener información más detallada se puede acceder al portal corporativo y elegir sobre cada una de las grandes líneas de producto: [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)



## ACTIVIDAD SOCIOCULTURAL. BALANCE ECONÓMICO

La actividad sociocultural de Caja Madrid se lleva a cabo a través de Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid, destinándose a su actividad en el año 2004 un total de 160,3 millones de euros (de los que 141,8 se corresponden a la dotación voluntaria para este fin) con el siguiente detalle por programas:

<b>PROGRAMAS OBRA SOCIAL</b>	<b>Año 2004</b> (miles €)
Educación y Formación Infantil	6.766
Educación y Formación Juvenil	31.412
Asistencia a Personas Mayores	17.386
Asistencia a Personas Dependientes	25.426
Cooperación al Desarrollo y Ayudas Sociales	2.431
Actividad Cultural	19.025
Naturaleza y Medioambiente	2.450
Difusión y Divulgación y Otros	4.109
Gastos Administración	2.715
<b>Total Obra Social</b>	<b>111.720</b>

<b>PROGRAMAS FUNDACIÓN</b>	<b>Año 2004</b> (miles €)
Conservación Patrimonio Histórico	13.328
Música	5.253
Patrocinio, Promoción Cultural y Exposiciones	16.366
Becas, Investigación y Universidades	10.363
Gastos Generales y de Administración	3.317
<b>Total Fundación</b>	<b>48.627</b>

<b>TOTAL PROGRAMAS OBRA SOCIAL Y FUNDACIÓN</b>	<b>160.347</b>
--	----------------



## **PATROCINIOS**

Mediante los patrocinios se establece un vínculo entre la empresa anunciante y sus valores de marca, a fin de transmitir estos a la sociedad.

Apoyar proyectos que se conjuguen con los valores de la Entidad, es una premisa fundamental. Con este fin, se viene colaborando a lo largo de 2004 en muy diversos acontecimientos entre los que se destacan los siguientes:

- 2004 ha sido un año muy especial para el *Olimpismo*. Los Juegos volvían al lugar desde donde se extendieron a todo el mundo: Atenas. Caja Madrid también estuvo presente en este histórico acontecimiento a través de la colaboración que mantenemos desde hace años con el Plan A.D.O. (Asociación de Deportes Olímpicos).
- Por cuarto año, se ha patrocinado el Equipo Caja Madrid *Derbi Racing*, participante en el Mundial de Motociclismo en la categoría de 125 c.c Jorge Lorenzo se inició en la competición desde la Copa de Promoción Caja Madrid, y nos ha hecho disfrutar en cada curva logrando siete podiums (tres primeros, un segundo y tres terceros puestos) de un total de dieciséis carreras. Ya fue el piloto más joven en la historia de este deporte en disputar un Mundial y el piloto español más joven de la historia en ganar un Gran Premio, y todo ello de la mano de Caja Madrid.
- III Edición de los premios "*Universitarios del Mundo*", a través de los cuales se selecciona un grupo de estudiantes universitarios para realizar un año de prácticas remuneradas en Caja Madrid. El premio "*Universitarios del Mundo*" evalúa y distingue los valores académicos, capacidad de comunicación, solidaridad, liderazgo y formación humana y social.
- 63ª edición de la *Feria del Libro*, la cual, año tras año, bate records de asistencia llegando este año a los 3.200.000 visitantes.
- También cabe destacar otras *colaboraciones tanto deportivas como sociales*, tales como: XV Aniversario de El Mundo, realización de Jornadas Empresariales en distintas provincias de España, Cross Internacional de Fuensalida, I Master Internacional de Padel, etc.

## INDICADORES

### Datos consolidados

#### BALANCE

Indicador	2004	Unidad de medida
Recursos de clientes (en balance)	68.512	ml. €
Recursos propios computables	8.570	ml. €
Recursos gestionados totales	89.364	ml. €
Inversión crediticia neta	58.306	ml. €
Cartera de valores neta	15.650	ml. €
Activo Total	86.333	ml. €

#### CUENTA DE RESULTADOS

Indicador	2004	Unidad de medida
Margen de intermediación	1.703	ml. €
Margen básico	2.305	ml. €
Margen ordinario	2.441	ml. €
Margen Explotación	1.094	ml. €
Beneficio antes de impuestos	892	ml. €
Impuesto sobre sociedades	200	ml. €
Otros impuestos	4	ml. €
Beneficio neto	688	ml. €
Beneficio neto atribuido	636	ml. €
Deducciones y bonificaciones	85.949	miles €
Reservas en el balance	4.983.703	miles €

**RATIOS**

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
ROE	14,2	%
ROA	0,84	%
Coefficiente de solvencia (según norma BIS)	13,6	%
Ratio de eficiencia	47	%
Ratio de morosidad	0,57	%
Ratio de cobertura	344,2	%

**CORPORACIÓN FINANCIERA**

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Patrimonio gestionado	23.785	ml. €
Negocio gestionado	24.237	ml. €

Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Buen Gobierno

Conducta ética y transparencia... pilares de nuestro  
Gobierno Corporativo





## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO .....</b>	<b>2</b>
ASAMBLEA GENERAL.....	3
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN .....	4
COMISION EJECUTIVA .....	4
COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	5
<i>Comisión de Propuestas de Obra Social .....</i>	<i>5</i>
<i>Comisión de Retribuciones .....</i>	<i>5</i>
<i>Comisión de Inversiones.....</i>	<i>6</i>
COMISIÓN DE CONTROL .....	6
PRESIDENTE EJECUTIVO .....	7
<b>PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>TRANSPARENCIA INFORMATIVA.....</b>	<b>9</b>



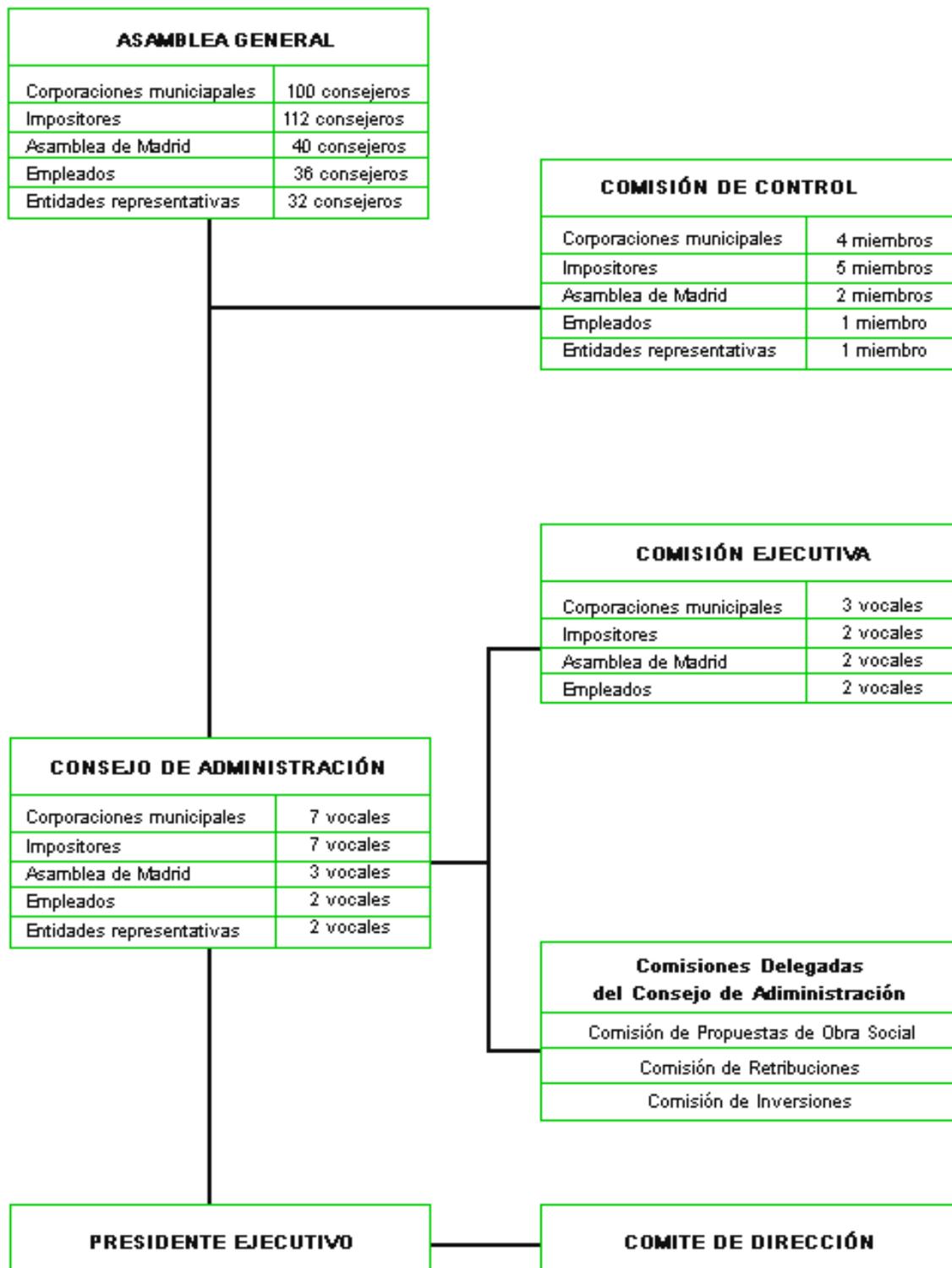
## **INTRODUCCIÓN**

---

Caja Madrid es una institución de carácter social, en su calidad de Caja de Ahorro Popular de fundación privada, acogida al Patronato Real.

Las normas legales vigentes en materia de Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros, incluida la normativa autonómica de la Comunidad de Madrid, y los Estatutos de Caja Madrid establecen que la Asamblea General de la Entidad esté constituida por la representación de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de Caja Madrid, a través de los sectores de las corporaciones municipales, los impositores, el Patronato Real como Entidad fundadora, los empleados, la Asamblea de Madrid y las entidades representativas de intereses colectivos (organizaciones empresariales y sindicales, universidades públicas y fundaciones o asociaciones).

## ÓRGANOS DE GOBIERNO



## **ASAMBLEA GENERAL**

La Asamblea General es el órgano de gobierno de Caja Madrid que, constituido por las representaciones de los intereses sociales y colectivos de su ámbito de actuación, asume el supremo gobierno y decisión de la Entidad. Está compuesta por 320 miembros denominados Consejeros Generales. Corresponde al Consejo de Administración convocar la Asamblea General, tanto de forma ordinaria como extraordinaria, que se celebra como mínimo dos veces al año, según se establece en los Estatutos de la Entidad. También se convoca necesariamente Asamblea General cuando lo solicita un tercio de los Consejeros Generales o cuando lo solicita la Comisión de Control.

La Asamblea General, cuando la Entidad fundadora no ejerce su derecho de Patronato Real para designar el 20% de Consejeros Generales a que tiene derecho, está compuesta por los siguientes Consejeros Generales, en representación de los intereses sociales y colectivos, elegidos por:

- Las corporaciones municipales, en cuyos términos geográficos Caja Madrid tenga abiertas oficinas, el 31,25% (100).
- Los impositores, el 35% (112).
- La Asamblea de Madrid, el 12,5% (40).
- Los empleados, el 11,25% (36).
- Las entidades representativas de intereses colectivos el 10% (32).

Los Consejeros Generales son elegidos por seis años, siendo posible su reelección por un solo período de igual duración, con un máximo de doce años, continuos o alternos, de duración de su mandato. La renovación de los Consejeros Generales se realiza parcialmente cada tres años, según se establece en los Estatutos y en el Reglamento Electoral de la Entidad, que pueden ser consultados en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es).

Conforme a los Estatutos, Caja Madrid debe remitir a los Consejeros Generales, al menos veinte días antes de la primera Asamblea General ordinaria del ejercicio, las cuentas anuales, el informe de gestión, la propuesta de aplicación del resultado, el informe de la Comisión de Control sobre la censura de cuentas y, en su caso, el informe de auditoría externa.

Cualquier otro documento o propuesta distintos de los mencionados en el párrafo anterior y que tenga que ser objeto de deliberación, ya corresponda a la primera Asamblea General ordinaria o a las restantes, se remitirá a los Consejeros Generales con al menos quince días de antelación, salvo cuando se haya

## **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno que tiene encomendada la administración y gestión financiera y la representación de Caja Madrid, de su Obra Social y del Monte de Piedad con facultades plenas, sin más limitaciones que las funciones y facultades expresamente reservadas a los restantes órganos de gobierno por el ordenamiento jurídico o los Estatutos de la Entidad

El Consejo de Administración está integrado por veintiún miembros elegidos por la Asamblea General, que se distribuyen entre los distintos sectores con idéntica proporción a la establecida para la Asamblea General (siete de Corporaciones Municipales, siete de Impositores, tres de Asamblea de Madrid, dos de Empleados y dos de Entidades representativas).

El Presidente del Consejo de Administración es, a la vez, Presidente de la Asamblea General y Presidente de Caja Madrid. Le nombra el Consejo de Administración de entre sus miembros, pudiendo atribuirle funciones ejecutivas. Su mandato tiene una duración de seis años, según establecen los Estatutos, pudiendo ser reelegido por otro periodo de igual duración. El actual Presidente tiene atribuidas funciones ejecutivas.

## **COMISION EJECUTIVA**

La Comisión Ejecutiva está compuesta por un máximo de diez miembros - el Presidente del Consejo y un máximo de nueve vocales más - todos ellos personas cualificadas para el desempeño del cargo y que pertenecen a los sectores a los que se refiere la legislación básica sobre órganos rectores de las Cajas de Ahorros, así como al sector correspondiente a la Asamblea de Madrid.

La Comisión Ejecutiva es presidida por el Presidente del Consejo de Administración o, en su ausencia, por el vocal de la Comisión en quien delegue, rigiéndose en su funcionamiento, por analogía, según las disposiciones referentes al Consejo de Administración. La Comisión Ejecutiva se reúne regularmente con periodicidad semanal o cuantas veces se considere oportuno para tratar temas y adoptar acuerdos de su competencia, habiendo celebrado cuarenta y cuatro reuniones durante el ejercicio 2004.

## **COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Las comisiones delegadas son establecidas por el Consejo de Administración para el tratamiento y decisión de cuestiones especializadas en materias. El acuerdo por el que se constituye cualquier comisión delegada ha de ser adoptado por la mayoría absoluta del Consejo de Administración y debe precisar la correspondiente atribución de funciones.

Su composición ha de estar formada por personas cualificadas para el desempeño del cargo, que se nombrarán por el propio Consejo, de entre sus miembros.

### ***Comisión de Propuestas de Obra Social***

La Comisión de Propuestas de Obra Social está compuesta por un mínimo de cinco miembros y un máximo de diez, incluido el Presidente del Consejo de Administración, que lo es también de esta Comisión. El régimen de funcionamiento de la Comisión de Propuestas de Obra Social se establece en su Reglamento, aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración e inscrito en el Registro Mercantil de Madrid y que puede ser consultado en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es). La Comisión de Propuestas de Obra Social celebró veinticinco reuniones durante el ejercicio 2004.

### ***Comisión de Retribuciones***

La Comisión de Retribuciones está compuesta por tres miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración de Caja Madrid que son elegidos, a propuesta de su Presidente, por mayoría absoluta del Consejo de Administración. El Presidente de la Comisión es un cargo rotatorio para todos los miembros en las sucesivas convocatorias que celebra.

Las funciones de esta Comisión son de carácter deliberante y sin facultades ejecutivas. La organización, funciones y régimen de funcionamiento de la Comisión de Retribuciones se establecen en su Reglamento, que aprobó por unanimidad el Consejo de Administración y se halla inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, pudiendo ser consultado en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)

La Comisión de Retribuciones celebró nueve reuniones en el ejercicio 2004, desde su constitución en el mes de septiembre del mismo año.

### ***Comisión de Inversiones***

La Comisión de Inversiones está compuesta por tres miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración de Caja Madrid, elegidos a propuesta de su Presidente por mayoría absoluta del Consejo de Administración. El Presidente de la Comisión de Inversiones es un cargo rotatorio para todos los miembros en las sucesivas convocatorias que celebra.

Las funciones de esta Comisión son de carácter deliberante y sin facultades ejecutivas; los informes remitidos al Consejo de Administración por la Comisión de Inversiones se incorporan al Informe anual de Gobierno Corporativo. La organización, funciones y régimen de funcionamiento de la Comisión de Inversiones se establecen en su Reglamento, aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración e inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, pudiendo ser igualmente consultado en la página web [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es).

La Comisión de Inversiones celebró tres reuniones en el ejercicio 2004, desde su constitución en el mes de septiembre del mismo año.

### **COMISIÓN DE CONTROL**

La Comisión de Control es el órgano de gobierno que tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se realice de la manera más eficaz, cumpliendo con las disposiciones legales y estatutarias y con las instrucciones recibidas de la Asamblea General.

La Comisión de Control se compone de trece miembros elegidos por la Asamblea General de entre los Consejeros Generales que no ostenten la condición de vocales del Consejo de Administración, debiendo existir en la misma representantes de los sectores que componen la Asamblea General en idéntica proporción (cuatro de Corporaciones Municipales, cinco de Impositores, dos de Asamblea de Madrid, uno de Empleados y uno de Entidades representativas).

La Comisión de Control eleva a la Asamblea General, al Banco de España y a la Consejería competente de la Comunidad de Madrid, un informe semestral sobre la gestión financiera de los órganos de Caja Madrid.

La duración del mandato de los miembros de la Comisión es de seis años con posible reelección por otro período de igual duración. La renovación por sectores se efectúa también parcialmente con periodicidad trienal.

## **PRESIDENTE EJECUTIVO**

El Presidente del Consejo de Administración de Caja Madrid tiene atribuidas por éste funciones ejecutivas, por lo que, conforme a los Estatutos de la Entidad, el Presidente es el primer ejecutivo, a quien está subordinada jerárquica y funcionalmente la estructura administrativa y gerencial, teniendo asumidas las funciones que la Ley 31/1985, de 2 de agosto, LORCA, atribuye al Director General, órgano que no existe en la Entidad.

El Presidente ejecutivo está asistido por el Comité de Dirección del que forman parte los Directores de Unidad en los que el Presidente tiene delegadas funciones.

## **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

---

Los Estatutos de la Entidad establecen los principios bajo los cuales deben actuar los miembros de los Órganos de Gobierno en el ejercicio de sus funciones, fijando expresamente:

- Beneficio exclusivo de los intereses de la Entidad y de su función social
- Plena independencia respecto de las entidades o colectivos que los hubieran elegido o designado, los cuales no podrán impartirles instrucciones sobre el modo de ejercer sus funciones. Los miembros de los Órganos de Gobierno sólo responderán de sus actos ante el órgano al que pertenezcan y, en todo caso, ante la Asamblea General.
- Obligación de guardar secreto respecto de las informaciones que reciban con este carácter en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, Caja Madrid tiene establecido un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, conforme a lo establecido en la normativa actualmente vigente, al que están afectos la totalidad de los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y del Comité de Dirección. Las normas de conducta recogidas en este Reglamento están orientadas a prevenir posibles conflictos de intereses y evitar la utilización o transmisión indebida de la información privilegiada de que dispongan los miembros de los Órganos de Gobierno.

## TRANSPARENCIA INFORMATIVA

Durante el año 2004 se ha realizado una completa renovación de los portales de la Organización en Internet, caracterizada por desarrollos encaminados principalmente a facilitar el acceso a la información y a la navegación a través de un portal único. Se ha creado una nueva sección de Gobierno Corporativo y se han añadido nuevos contenidos con toda la información relevante.

Informe de gobierno corporativo

Hechos relevantes

Informe de asambleas

Informes anuales

Cauces de comunicación

The screenshot shows the 'oficina internet' section of the Caja Madrid website. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio | Boletines | Atención al cliente | Ayuda | Oficinas y cajeros | Mapa Web | Portales Caja Madrid. Below this, there are three main tabs: PARTICULARES, EMPRESAS (highlighted in green), and OBRA SOCIAL Y CULTURAL. A speaker icon is visible on the right. The main content area is titled 'Información Corporativa' and 'Información para inversores'. It features a grid of links: > Datos de Identidad, > Estatutos y Regl. Electoral, > Órganos de Gobierno, > Inf. Gobierno Corporativo, > Hechos Relevantes, > Informes Anuales, > Códigos de Conducta, > Cauces de Comunicación, and > Información de Asambleas. Below this grid, there is a section titled 'Gobierno Corporativo Caja Madrid' with a sub-section 'Destacados' containing links for 'Informe anual de Gobierno Corporativo 2004' and 'Hechos Relevantes'. On the left side, there is a vertical menu with categories: 00 INFORMACIÓN CORPORATIVA (with sub-links for 'Información para inversores'), 01 AHORRO, 02 PRÉSTAMOS, 03 TARJETAS, 04 FONDOS DE INVERSIÓN, 05 PLANES DE PENSIONES, 06 SEGUROS, 07 VALORES, 08 BANCA A DISTANCIA, 09 SERVICIOS, 10 MOVILIDAD, 11 JÓVENES, 12 MAYORES, and a section for 'BANCA PRIVADA' with sub-links for 'FINANZAS PERSONALES', 'VIVIENDA', and 'TEMAS DE INTERÉS'. At the bottom of the page, there is a footer with links: Información Legal | Seguridad | Privacidad | Tarifas | Tablón de Anuncios.

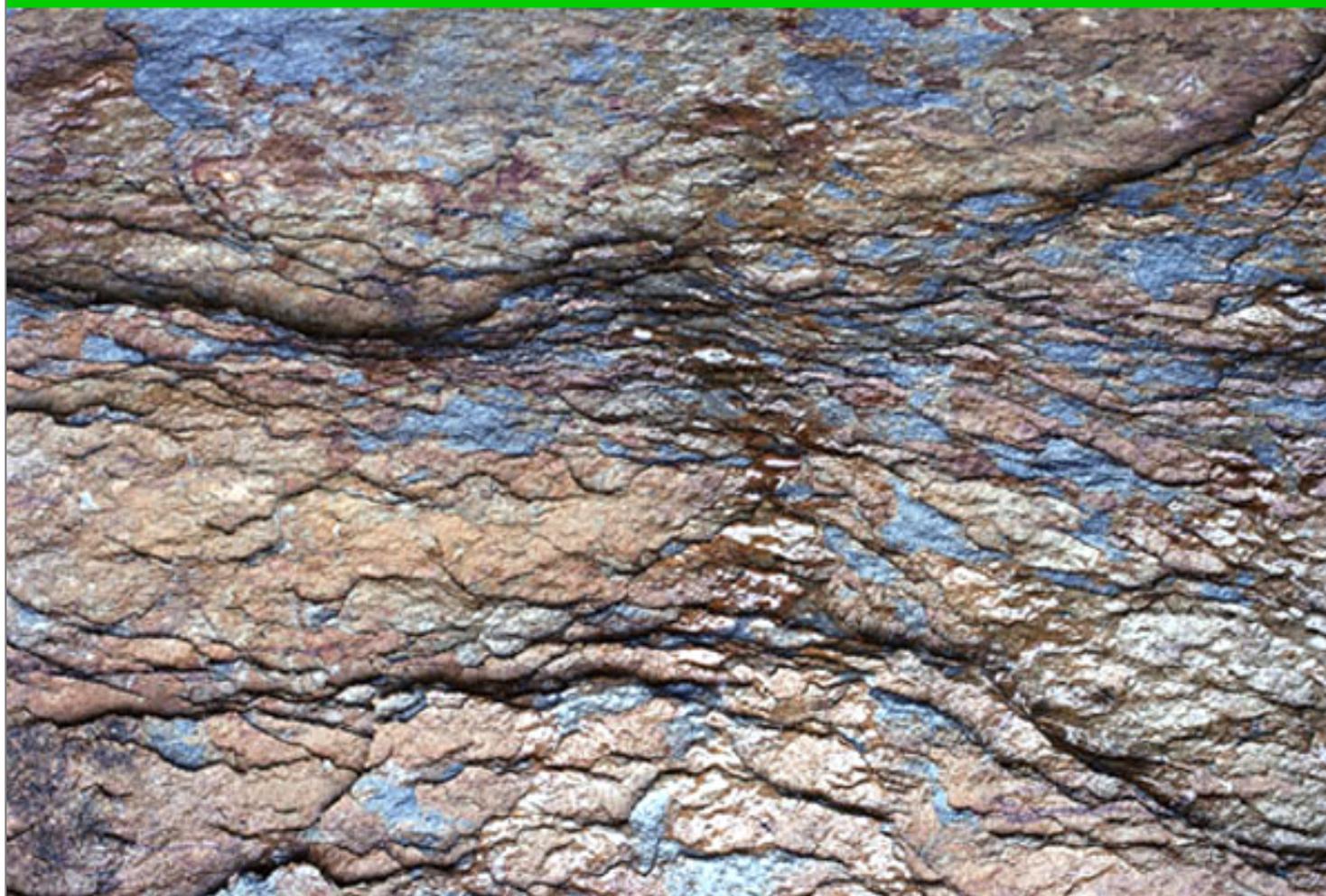
Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Garantía de Cumplimiento

**CAJA MADRID** garantiza el estricto cumplimiento de la  
legalidad vigente





## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>GESTIÓN DEL RIESGO.....</b>	<b>2</b>
PRINCIPIOS.....	3
HERRAMIENTAS .....	3
FACTORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN DEL RIESGO	
CREDITICIO.....	4
COLABORACIÓN EN PROYECTOS MULTILATERALES Y ESTATALES.....	5
<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>6</b>
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	7
<b>AUDITORÍA.....</b>	<b>8</b>
PLAN AUDITOR .....	8
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	8
ESTÁNDAR CMMI.....	9
<b>PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS.....</b>	<b>10</b>
DIRECTRICES .....	10
<b>INDICADORES .....</b>	<b>12</b>
AUDITORÍAS.....	12
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	12
PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS .....	12
PROTECCIÓN DE DATOS.....	13



## **INTRODUCCIÓN**

---

En un entorno cada vez más competitivo y globalizado, sujeto, además a un importante y creciente marco regulador, el control de los riesgos derivados de la gestión de su actividad necesita contar con mecanismos adecuados.

De esta manera, Caja Madrid ha establecido distintas herramientas que garantizan el cumplimiento estricto de la legalidad vigente y el desarrollo de todas sus actuaciones desde un punto de vista moral y ético. Se cuenta, para ello, con una agrupación específica dentro de la Organización, dedicada a la identificación y evaluación de riesgos de cumplimiento normativo.

Caja Madrid, por su cualidad de entidad financiera, tiene como referencia normativa a las autoridades financieras y organismos supervisores como el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Complementariamente, cuenta con reglamentos internos de conducta que responden a las demandas de dichos organismos de control, como son: un "Reglamento Interno de Conducta" en el ámbito del mercado de valores y un "Sistema de Facultades y Delegaciones" en el marco de competencias de riesgo funcional.



## GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo en Caja Madrid, como eje estratégico, tiene como objetivo principal el preservar la solidez financiera y patrimonial de la Entidad maximizando la relación riesgo-rentabilidad bajo los niveles de tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno de la Entidad, así como facilitar las herramientas necesarias que permitan el control y seguimiento de los niveles de riesgo autorizados. A su vez en su gestión, Caja Madrid, actúa para compatibilizar este objetivo con criterios de responsabilidad social, como la transparencia, la ética, el respeto al medio ambiente, etc.

En 2004 se han desarrollado los proyectos tecnológicos dirigidos a la automatización de los procesos que se derivan de los modelos internos de riesgos, así como, los destinados a la generación de una base de datos de información de riesgos que permite cumplir con los requerimientos del "Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea" (NACB), con el fin de garantizar la integridad, consistencia y fiabilidad de los datos.

Distribución por sectores	2004
Minorista	39,80%
Intermediación financiera	18,30%
Sector público	13,80%
Promotores	9,10%
Construcción	2,50%
Industria transformadora	2,00%
Eléctrico	2,00%
Telecomunicaciones	1,80%
Servicios profesionales	1,60%
Transporte	1,60%
Utilities (petróleo, agua y gas)	1,50%
Otros servicios inmobiliarios	1,30%
Alimentación y distribución	1,20%
Autopistas	0,60%
Ocio, turismo, cultura y deportes	0,50%
Automoción	0,40%
Hostelería	0,40%
Comercio	0,30%
Enseñanza y sanidad	0,30%
Medios de comunicación	0,20%
Asociaciones	0,10%
Resto	0,70%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



## PRINCIPIOS

- **Independencia.** Preservando la calidad crediticia de la cartera de Caja Madrid y de forma independiente de la función comercial, la gestión del riesgo se apoya en equipos humanos, técnicas, políticas y herramientas construidas y gestionadas desde las unidades de análisis de riesgos de la Entidad, las cuales están en continua adaptación a las necesidades del mercado y, por tanto, de los clientes.
- **Visión global en la gestión del riesgo.** La gestión del riesgo exige tanto una función sólida de admisión e identificación, como el seguimiento del riesgo autorizado. Estas tareas se han visto complementadas en 2004 con la creación del Área de Control Integral del Riesgo, que ha permitido afianzar los avances internos ya existentes para la gestión global del riesgo. Este tratamiento integral profundiza en los requerimientos del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB), no sólo en la aplicación y validación de los modelos internos de riesgo, sino también en las exigencias de los Pilares II (Proceso de Examen Supervisor) y III (Disciplina de Mercado). Además posibilita la identificación, medición y gestión de las exposiciones globales por productos, grupos de clientes, segmentos, áreas geográficas, sectores económicos y negocios.
- **Análisis.** En todos los casos, analizar los diferentes tipos de riesgos que subyacen en las operaciones que son evaluadas desde las perspectivas de riesgo de crédito, de mercado, de liquidez y operacional.

## HERRAMIENTAS

Además de los principios éticos generales que rigen la actuación de los empleados de toda la Entidad, los profesionales que desarrollan la función de riesgos cuentan con una serie de herramientas que complementan su conocimiento exhaustivo de los clientes y del mercado, entre las que destacan las siguientes:

- Modelos internos de riesgos: herramientas de rating y scoring adaptadas a las exigencias del NACB y que se encuentran en proceso de validación.
- Modelos VaR para riesgos de mercado, adaptados a las exigencias de la normativa del Banco de España y actualmente en proceso de validación.
- Como complemento de estos modelos, para las carteras más significativas se han desarrollado herramientas de stress-test y de generación de escenarios.



Asimismo durante el ejercicio 2004 se ha desarrollado e implantado el nuevo sistema de facultades adaptadas al NACB -'Facultades en Materia de Riesgo de la Entidad'-, que ha establecido las instancias y procesos de decisión, regidos sistemáticamente por órganos colegiados en cuyo funcionamiento juega un papel decisivo el nivel de tolerancia al riesgo establecido por los mismos. Los órganos de decisión centralizados son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Comité Financiero.

### **FACTORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

Caja Madrid ha trabajado en la introducción de factores de responsabilidad social en el análisis, concesión y seguimiento de las operaciones de riesgo.

- Factores ambientales: supone considerar el impacto medioambiental como uno de los condicionamientos fundamentales para prestar apoyo financiero, tanto en la exigencia a las empresas del cumplimiento de la normativa medioambiental, como en la identificación de posibles riesgos medioambientales y su impacto en los estados financieros, así como analizar los planes para la mitigación de los riesgos detectados.

En este sentido, Caja Madrid financia proyectos con impacto medioambiental positivo, como por ejemplo el sector de energía eólica o el de tratamiento de residuos.

Con carácter general, en todas las operaciones de Project Finance que implican obras o actuaciones con potenciales impactos medioambientales, exigimos a nuestros asesores técnicos y legales la verificación de que el proyecto a financiar cumple con la normativa medioambiental relevante en cada caso, que cuenta por tanto con los permisos y licencias de aplicación, y que el coste de las medidas correctoras (si existieran) está incorporado en los presupuestos de ejecución. Esta es una condición precedente a la formalización de cualquier operación de esta naturaleza.

- Factores sociales: significa introducir metodologías adecuadas para determinar criterios específicos en el análisis de las solicitudes de financiación para determinados colectivos sensibles, como por ejemplo el de inmigrantes, jóvenes, discapacitados, para facilitarles el acceso a los productos de activo de la Entidad. Una de estas herramientas es el scoring, que permite la valoración del riesgo dependiendo exclusivamente de la calidad crediticia del solicitante y no por su perfil social.



## **COLABORACIÓN EN PROYECTOS MULTILATERALES Y ESTATALES**

Caja Madrid colabora activamente en proyectos de consolidación y difusión de mejores prácticas crediticias, cuyo objetivo principal es conseguir mayores niveles de eficiencia y contribuir a una mejora de los beneficios económicos y sociales generales para la comunidad.

Particularmente activa es la colaboración que está teniendo en los trabajos que se están desarrollando por el Comité de Basilea, en el marco del denominado Nuevo Acuerdo de Capital, implementando los modelos de riesgos de crédito, de mercado y de liquidez y abordando la gestión del riesgo operacional. Caja Madrid considera el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB) como eje fundamental en la organización de la gestión del riesgo de la Entidad, así como en todos aquellos otros aspectos de la gestión relacionados.

A su vez colabora con la CECA y el Banco de España, en el marco del Acuerdo de Basilea.



## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

---

El desarrollo de las nuevas tecnologías en las que tanto afectan a la nueva economía conlleva crear modelos de negocio que se adapten a los nuevos canales tecnológicos. Por este motivo, salvaguardar la información de negocio, la de los clientes y la de las personas que trabajan en la Entidad, es una necesidad legal y ética.

Caja Madrid tiene definida una renovada "Política y Directrices de seguridad de la información", para dar cumplimiento a la normativa existente sobre esta materia: L.O.P.D. (*Ley Orgánica de protección de Datos*), el Real Decreto 994/1999 (*Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal*), L.S.S.I (*Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio Electrónico*), etc. Esta política se soporta en una serie de procedimientos, normativas específicas de acceso y herramientas informáticas para la protección de recursos, que se concretan en un exhaustivo Plan de Seguridad de Sistemas de Caja Madrid.

En un entorno tan competitivo y dinámico como es el financiero, resulta de vital importancia poner a disposición del cliente diferentes alternativas para realizar sus gestiones garantizándoles la seguridad de las operaciones. Por ello, Caja Madrid ha realizado importantes esfuerzos durante estos últimos años para ampliar su desarrollo tecnológico con el objetivo de aumentar la seguridad de la información.



## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El proyecto TITAN nace del desarrollo de la "Política y Directrices de seguridad de la información" de Caja Madrid que procura minimizar los riesgos sobre la información de la Entidad, en el contexto de su evolución de negocio y tecnológica, y atendiendo a la tendencia de las mejores prácticas internacionales, ofrece soluciones para incrementar la protección de los clientes, de los usuarios y de los sistemas de información de la Entidad.

TITAN es el nombre del proyecto cuyo objetivo es incrementar la usabilidad y disponibilidad de los sistemas de seguridad de la información y la seguridad de los datos, resolviendo el acceso a los sistemas de información a través de un elemento físico y una contraseña. El alcance incluye a todos los empleados de Caja Madrid en su operativa desde cualquier sistema.

TITAN da continuidad a la práctica de incorporar funcionalidad a la tarjeta de empleado:

- Identificación personal
- Acceso Físico a entornos de trabajo
- Acceso lógico a sistemas de información



TITAN permite la identificación de usuarios en los sistemas de información mediante certificados digitales haciendo posible la validación con niveles muy altos de seguridad.



## **AUDITORÍA**

---

Caja Madrid dispone de una Unidad de Auditoría Interna como actividad independiente, objetiva, de evaluación y consulta, y cuya finalidad es añadir valor y mejorar la eficiencia y eficacia de nuestros procesos operativos, de gestión y sistemas de control interno. Para garantizar su propósito y adecuado funcionamiento, su actividad es supervisada por la Comisión de Control que afianza y desarrolla el compromiso ético asumido en el Sistema de Gobierno Corporativo.

El equipo humano que tiene encomendada esta tarea, actúa de acuerdo con el "Código de Ética", las "Normas para el ejercicio Profesional de la Auditoría Interna" y otras normas emitidas por el Instituto de Auditores Internos.

### **PLAN AUDITOR**

Toda la Red de Oficinas, Direcciones de Negocio y Zona, productos de Banca Comercial, Productos y Agrupaciones Organizativas de Banca de Negocios, Corporación y los Servicios Centrales, así como los diferentes entornos y sistemas de información, medidas de seguridad sobre el funcionamiento de las aplicaciones y, por último, las medidas de seguridad sobre la base de la protección de datos de carácter personal configuran el ámbito que se considera susceptible de ser auditado en el marco del Plan Auditor, que se redacta con una periodicidad anual y que toma como guía el Mapa de Riesgos.

El Mapa de Riesgos es el sistema de información que evalúa el riesgo de distintos procesos y ámbitos del negocio con mayor exposición al mismo, y sirve también como herramienta soporte para la planificación de la función auditora, permitiendo incrementar la frecuencia y el alcance de la revisión y favoreciendo un control interno más eficiente.

### **SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los procesos de planificación, ejecución, seguimiento y soporte de la actividad realizada por la Auditoría Interna se definen bajo criterios de gestión de calidad ISO 9001 y son certificados externamente por AENOR, acreditando con ello un reconocimiento tanto externo a la calidad y el valor añadido a sus productos y servicios, como al valor diferencial aportado para mejorar los sistemas de control y gestión de riesgos.



**Garantía de cumplimiento**

Como ampliación del Plan Auditor anteriormente mencionado en Caja Madrid se realizan de manera formal y periódica un conjunto de auditorías internas y externas de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 en los siguientes ámbitos de actuación:

- Fondos de Inversión.
- Fondos y Planes de Pensiones.
- Realización de valoraciones, tasaciones e informes técnicos de bienes muebles e inmuebles.
- Nóminas a Entidades Externas y Pensiones de la Seguridad Social.
- Servicio de custodia, liquidación y administración de valores.
- Unidad de Auditoria.

Estas normas garantizan una definición precisa de los procesos desarrollados, implementando indicadores que permitan evaluar su eficiencia y eficacia, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

### **ESTÁNDAR CMMI**

Caja Madrid ha sido en 2004 la primera empresa española y la cuarta entidad financiera a nivel mundial en implantar en Nivel 2 el modelo CMMI-SW/SE (*Modelo de madurez de capacidades, integrado para software e ingeniería de sistemas*). La consecución del estándar CMMI, ha significado incorporar nuevos modelos de eficacia y madurez en sus procesos de desarrollo y mantenimiento de software.

La incorporación de esta metodología de trabajo supone una sólida apuesta por las mejores prácticas de gestión de la tecnología a nivel mundial. La certificación CMMI-SW/SE Nivel 2 consolida a Caja Madrid como empresa líder de tecnología en España.



## **PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES**

---

Un aspecto importante que suscita una gran importancia en la Organización es la prevención del blanqueo de capitales. Teniendo en cuenta que el blanqueo de dinero está considerado un delito en España, la Entidad ha articulado e implantado medidas y procedimientos que están en consonancia con las recomendaciones del G.A.F.I./F.A.T.F. (Group d'action financière sur le blanchiment de capitaux Finantial / Action Task Force on Money Laundering), y son de aplicación en todo Caja Madrid. Por otra parte, el Banco de España supervisa las actuaciones a través del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

El Servicio Ejecutivo considera que la variable más relevante para evaluar la eficacia de un sistema de prevención del blanqueo de capitales es la calidad de las comunicaciones sospechosas que remiten los sujetos obligados.

Durante el año 2004, la calidad de las comunicaciones de operaciones sospechosas realizadas por Caja Madrid han tenido una calificación media de 35 sobre 50 (calificación buena), lo que supone un incremento de 1,7 puntos respecto a 2003.

La Política de Prevención de Blanqueo de Capitales del Caja Madrid se articula internamente a través de un Órgano de Control Interno. Existe un Manual de Prevención de Blanqueo de Capital\_a disposición de los clientes.

Además, para impulsar aún más esta política le dan una especial importancia a la formación en prevención del blanqueo de capital, impartida a los empleados a través de los Planes Anuales de Formación y la utilización de una herramienta informática de detección de operativas irregulares.

### **DIRECTRICES**

- El cumplimiento con la normativa vigente en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y con las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales y las autoridades nacionales e internacionales.
- La implantación de normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir el acceso a la entidad a personas o colectivos no deseados.



Garantía de cumplimiento

- Establecimiento de políticas de aceptación de clientes y procedimientos relativos a "conoce a tu cliente" y a garantizar que todos sus empleados las conozcan y observen, custodiando durante seis años toda la documentación sobre sus operaciones e identificando operativas sospechosas y reportándolas a las autoridades competentes.



## INDICADORES

---

### AUDITORÍAS

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº Auditorías Plan Auditor	669	auditorías
Nº Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad	12	auditorías

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% empleados incluidos en el Proyecto TITAN	100%	%

### PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% empleados convocados a formación en Prevención de Blanqueo de Capitales	100%	%



## PROTECCIÓN DE DATOS

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Sanciones en materia de protección de datos	2	sanciones

Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# La Responsabilidad Social Corporativa en **CAJA MADRID**

Compromiso con nuestros grupos de interés y constante  
búsqueda de la excelencia





## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>UNA RESEÑA HISTÓRICA .....</b>	<b>2</b>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....</b>	<b>3</b>
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA .....	4
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....	5
REVISIÓN DEL SISTEMA.....	5
<b>EL COMPROMISO DE CAJA MADRID CON LA RSC.....</b>	<b>6</b>
<b>ELEMENTOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....</b>	<b>7</b>
CANALES DE DETECCIÓN DE NECESIDADES .....	7
CANALES DE COMUNICACIÓN .....	10
<b>SIGUIENTES PASOS DE CAJA MADRID EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....</b>	<b>11</b>
<b>CONVENIOS Y RELACIONES MULTILATERALES .....</b>	<b>12</b>



## **INTRODUCCIÓN**

---

Caja Madrid tiene una larga tradición de iniciativas socialmente responsables, que van más allá de la acción social. Siempre ha cuidado de manera especial a sus grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y sociedad en general.

La representación de los gobiernos locales y autonómicos, los clientes, los empleados y las entidades representativas, permite un conocimiento óptimo de sus necesidades y expectativas en el primer y máximo nivel decisor de la Entidad.



## **UNA RESEÑA HISTÓRICA**

---

Caja Madrid y la Responsabilidad Social Corporativa son conceptos unidos desde el nacimiento de la Entidad; de hecho, sólo hay que remitirse a la Misión con la que fue creada por el Padre Piquer.

En el balance social publicado en el año 1980 se incluían textos como:

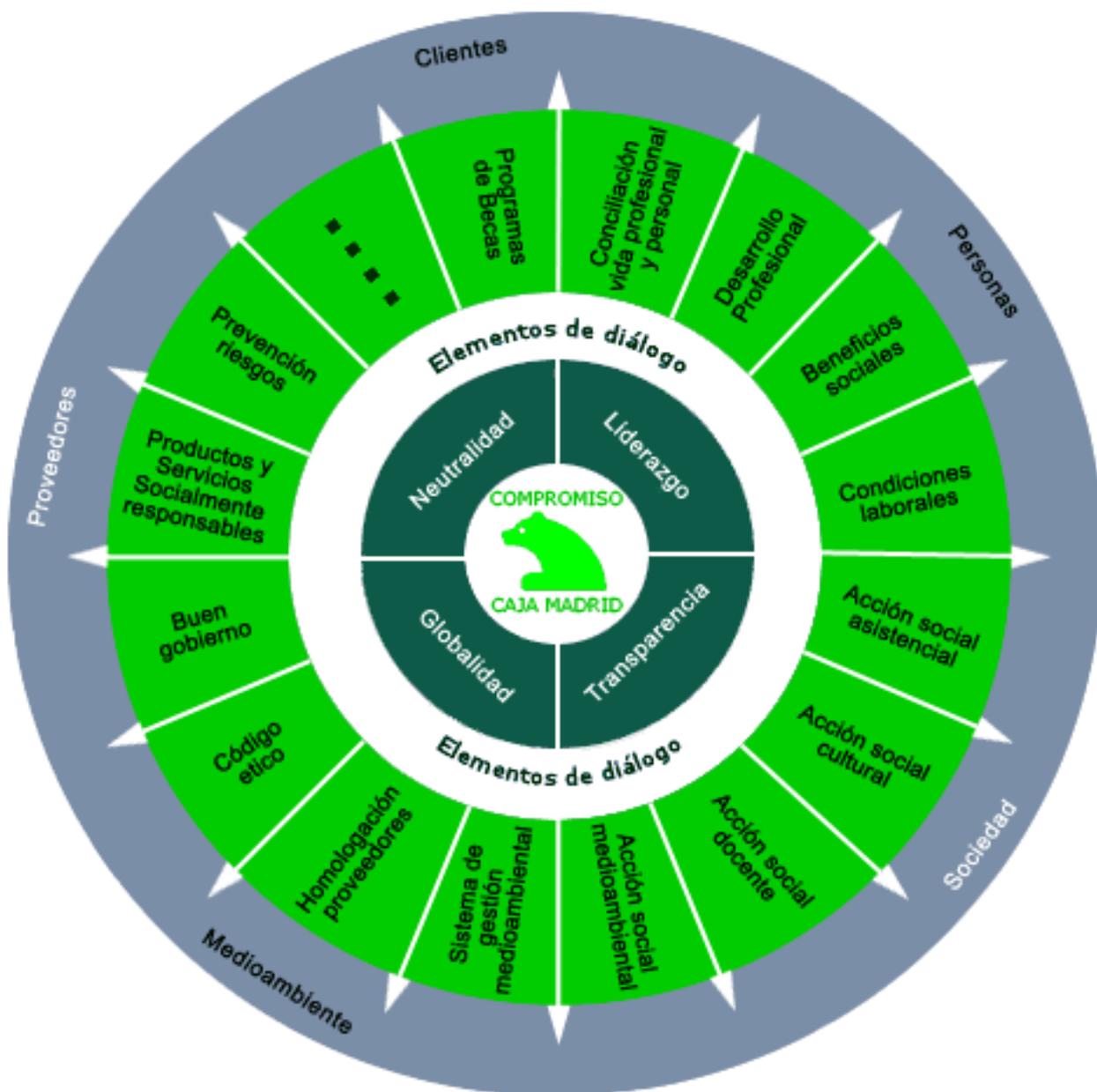
*"Caja Madrid entiende que hay motivos para justificar la responsabilidad social de las empresas y específicamente de la Institución, por razones éticas, por la creciente presión del entorno que solicita de las empresas su colaboración en la mejora de la calidad de vida y por la coherencia entre objetivos económicos y sociales".*

Frases como ésta, escritas hace más de 24 años, forman parte de nuestra cultura corporativa, muchos de los conceptos e ideas que hoy se debaten en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa conforman nuestras señas de identidad, sustentando y constituyendo una base sólida y válida de nuestro **Sistema de Gestión**.

Nuestro objetivo es continuar y mejorar esta trayectoria, integrada en la gestión de la Organización, desplegando actividades ligadas con otros valores irrenunciables de la gestión empresarial de hoy día: el buen gobierno, la transparencia y el cumplimiento estricto de la legislación sobre blanqueo de capitales, lucha contra el fraude, mejora de instrumentos de atención al cliente, atención a los impactos medioambientales etc.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





## DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

El Sistema de Gestión Social de Caja Madrid integra el conjunto de principios y actuaciones que se enmarcan dentro del ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible a largo plazo mediante el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación medioambiental, considerando las expectativas de los grupos de interés, entendidos como personas o colectivos que puedan ser afectados por las actividades y logros de la Entidad.

Para conseguir este objetivo tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

- Caja Madrid, como entidad sin ánimo de lucro de naturaleza privada y carácter social, tiene inherente la responsabilidad social corporativa y como tal el sistema de gestión es responsable socialmente, ejerciendo la Administración únicamente funciones de control.
- La *enorme trascendencia* que tiene para la Entidad que sus diferentes grupos de interés estén representados en sus Órganos de Gobierno. Las normas legales vigentes en materia de Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros en la Comunidad de Madrid y los Estatutos de Caja Madrid establecen que la Asamblea General de la Entidad esté constituida por la representación de los intereses sociales y colectivos de su ámbito de actuación, a través de los sectores de las corporaciones municipales, los impositores, el Patronato Real como Entidad fundadora, los empleados, la Asamblea de Madrid y las entidades representativas de intereses colectivos.
- El Sistema de Responsabilidad Social Corporativa, se ha actualizado *teniendo en cuenta los principales referentes normativos* u orientativos existentes en la actualidad como son el Pacto Mundial, Global Reporting Initiative (GRI), Norma ISO 14.001, EFQM, Código Aldama y Código Olivencia, ISO 9000, OSHAS 18000, etc.
- El Sistema se desarrolla para dar respuesta a las necesidades manifestadas por los grupos de interés a través de los elementos de diálogo. Esta situación conlleva que, a día de hoy, se hayan desarrollado acciones tan diversas como la conciliación de la vida laboral y familiar, la gestión medioambiental, proyectos de índole asistencial, docente, etc.



## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El desarrollo de este Sistema se basa en una serie de principios de actuación que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar:

- La **globalidad**, de forma que el alcance del Sistema implique a todos los grupos de interés.
- La **transparencia** es un principio básico del Sistema que le orienta a proporcionar información a terceros sobre aspectos medioambientales, sociales y económicos según el esquema de GRI.
- El **liderazgo**, entendido como el papel dinamizador que Caja Madrid ha decidido asumir para impulsar la responsabilidad social, de forma que dentro de su compromiso quiere ser la entidad financiera de referencia, impulsando y desarrollando programas.
- La **neutralidad**, que se ejerce mediante el diseño de mecanismos o procesos que ayuden a la toma de decisiones de forma objetiva y a través de la plena independencia de los miembros de los Órganos de Gobierno respecto de las entidades o colectivos que les han designado.

## REVISIÓN DEL SISTEMA

El entorno cambiante, junto con la propia dinámica de diálogo existente, hace que las necesidades manifestadas por los grupos de interés no sean estáticas y por tanto que las actuaciones desarrolladas no sean siempre las apropiadas de forma permanente lo que implica un Sistema vivo en constante revisión y evolución en función de las necesidades que se van demandando.

Además, de forma periódica el Sistema se revisa a nivel global mediante una herramienta de evaluación de la responsabilidad social, dentro del marco del Modelo EFQM, referente de gestión en Caja Madrid, considerando también nuevas normativas o iniciativas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.



## **EL COMPROMISO DE CAJA MADRID CON LA RSC**

---

La importancia que para Caja Madrid representa la responsabilidad social hace que este concepto esté incorporado dentro de su Misión, Visión y Valores. Además de estos tres elementos que son los que conforman a un primer nivel sus políticas, existe un *compromiso* explícito de la actuación de la Entidad que se refleja de la siguiente manera:

Caja Madrid, es una Entidad comprometida con la sociedad, que tiene la preocupación y la responsabilidad de realizar todo aquello que sea posible para garantizar una mejor calidad de vida a las generaciones futuras. Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua que permite a Caja Madrid ser más competitiva mediante el respeto la promoción y el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en las que desarrolla su actividad y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus grupos de interés.

La Entidad integra todas las actividades de Responsabilidad Social Corporativa en la gestión de la Organización, cuyo inicio se remonta a más de 300 años.

- Con sus **clientes**, ofreciendo siempre el mejor servicio, para lo que se asesora a cada cliente sobre los productos que más se adecuan a las necesidades que éstos ponen de manifiesto a través del diálogo permanente.
- Con sus **empleados**, para que desarrollen su tarea en las mejores condiciones laborales y personales, con una política de transparencia y una comunicación abierta y permanente.
- Con sus **proveedores**, generando relaciones de confianza, propiciando la igualdad de oportunidades, el beneficio mutuo y el compromiso con la responsabilidad social.
- Con el **medio ambiente**, promoviendo la optimización en el consumo de recursos y desarrollando procesos de reciclaje o reaprovechamiento de los mismos.
- Con la **sociedad**, contribuyendo al desarrollo económico y social y promoviendo la creación de riqueza en los ámbitos geográficos en que desarrollamos nuestra actividad.

Nuestro reto es ser entidad financiera de referencia en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, impulsando y desarrollando programas de actuación que excedan las expectativas de todos nuestros grupos de interés.



## ELEMENTOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Asumido este compromiso, el primer paso es establecer distintos elementos de diálogo con los grupos de interés, pretendiendo que en todos los casos sea un diálogo abierto, bidireccional, sincero y, además, institucionalizado.

Haciendo referencia a esta bidireccionalidad, el Sistema de Gestión Social presenta dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la *detección de las necesidades de los grupos de interés* y los que se utilizan para *comunicar las actuaciones llevadas a cabo* como respuesta a esas necesidades.

### CANALES DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

<b>Grupos de interés</b>	<b>Canales de detección de necesidades</b>
<b>Clientes</b>	<b>Encuestas de satisfacción:</b> se desarrollan para cada uno de los canales a través de los cuales se puede tener relación con la Caja. También se elaboran encuestas sobre productos de alta vinculación con clientes.
	<b>Servicio de atención al cliente:</b> estructura funcional creada para la presentación y resolución de quejas y reclamaciones de los clientes.
	<b>Su idea cuenta:</b> canal abierto para la recogida de sugerencias de clientes cuya utilización se potencia con la existencia de premios a la participación.



Grupos de interés	Canales de detección de necesidades
<b>Empleados</b>	<b>Encuesta de clima "Tu opinión cuenta":</b> a través de la cual los empleados expresan su satisfacción con la Entidad y aportan sugerencias y comentarios.
	<b>Reuniones</b> periódicas con los <b>Representantes de los Trabajadores.</b>
	<b>Participación</b> de los empleados en distintos <b>Comités</b> en los que tienen <i>representación</i> como por ejemplo el de Seguridad y Salud.
	<b>Línea Personas:</b> canal telefónico de atención al empleado.
	<b>e-personas:</b> canal de comunicación bidireccional vía Intranet e Internet.
	<b>Técnicos de Recursos Humanos:</b> personas dependientes de la Gerencia de Recursos Humanos desplazadas en distintos centros de trabajo para, de una forma descentralizada, dar una respuesta más ágil y personalizada a las demandas de los empleados.
<b>Ideas de mejora:</b> sistema para la recogida de sugerencias de empleados por el que se premia las ideas mejor valoradas.	



<b>Grupos de interés</b>	<b>Canales de detección de necesidades</b>
<b>Sociedad</b>	La <b>participación en foros de discusión, conferencias o talleres</b> en los que se presentan temáticas asociadas a las demandas sociales.
	A través de la <b>interacción con entidades</b> y/o instituciones en el marco de un diálogo y colaboración continuo.
	<b>Encuestas que desde Obra Social</b> se realizan a los participantes/beneficiarios de las distintas obras o proyectos sociales, en las que expresan su grado de satisfacción, así como sugerencias de actuación.
	<b>Estudios e investigaciones</b> apoyados por Obra Social que ponen de manifiesto situaciones reales de la demanda social actual.
	<b>Buzón de Consultas</b> del portal de Obra Social en el que se recogen necesidades, intereses, y preferencias de los usuarios, clientes y público en general.
<b>Proveedores</b>	<b>Concursos de compras:</b> herramienta de diálogo con los distintos proveedores que concurren en la presentación de las ofertas.
	<b>Reuniones de seguimiento</b> del cumplimiento de las especificaciones contractuales en las que se establece una dinámica de diálogo.



<b>Grupos de interés</b>	<b>Canales de detección de necesidades</b>
<b>Medio ambiente</b>	<b>Participación en foros o asociaciones</b> de esta índole.
	<b>Encuestas de satisfacción de los participantes/beneficiarios</b> de las actividades realizadas por Obra Social.
	A través del Área de Cumplimiento Normativo, se identifican <b>nuevos requerimientos legales</b> que pueden conllevar la implantación de nuevas iniciativas.
<b>Todos los grupos de interés</b>	A través de los <b>Órganos de Gobierno</b> en los que quedan representados.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN**

El segundo tipo de canales desarrollados dentro de los elementos de diálogo, hace referencia a aquellos que permiten comunicar o informar a los distintos grupos de interés de la respuesta que Caja Madrid ha dado a sus necesidades. En este sentido, a nivel interno existen múltiples canales dirigidos fundamentalmente hacia los empleados (Intranet, 30 segundos, la Caja Informa, Revista la Caja, etc.). A nivel externo, los principales canales de comunicación utilizados son las propias oficinas, los portales de Internet, las memorias editadas por la Entidad, la revista Entorno, conferencias y todo tipo de publicaciones y noticias a través de los medios de comunicación.



## **SIGUIENTES PASOS DE CAJA MADRID EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Fruto de los mecanismos de revisión del Sistema, tanto a nivel global como operativo, Caja Madrid se ha planteado para el futuro, dentro del marco estratégico del *Proyecto 2006*, llevar a cabo las siguientes actuaciones que permitan adaptarnos a las necesidades de los grupos de interés:

<b>Grupo de interés</b>	<b>Línea de actuación</b>
<b>Clientes</b>	Desarrollo de proyectos de financiación de viviendas para colectivos con menor nivel adquisitivo. Valoración de aspectos medioambientales dentro de las decisiones de concesión de operaciones de riesgo. Proyecto de desarrollo de infraestructuras, promovidas por administraciones públicas, en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones.
<b>Empleados</b>	Elaboración de un plan de sensibilización de responsabilidad y compromiso social.
<b>Sociedad</b>	Diseño de una herramienta de análisis de la rentabilidad social de los proyectos abordados desde Obra Social.
<b>Proveedores</b>	Ampliación de los criterios de homologación y selección de proveedores con criterios socialmente responsables.
<b>Medioambiente</b>	Optimización de la gestión ambiental.



## CONVENIOS Y RELACIONES MULTILATERALES

---

El compromiso de Caja Madrid en materia de RSC es coherente con una serie de iniciativas externas orientadas a la satisfacción de todos nuestros grupos de interés. Tratamos de cuidar nuestra presencia institucional desarrollando alianzas con otras organizaciones para establecer interrelaciones con nuestro **Sistema de Gestión Social**.

- **Global Reporting Initiative (GRI)**. Esta primera memoria de Responsabilidad Social está elaborada según las directrices de GRI, que constituyen un marco internacionalmente reconocido en la medición y comunicación de las actividades socialmente responsables de las empresas.
- **Club Gestión de Calidad (CGC)**. Desde el año 1.998, Caja Madrid es miembro de esta organización encargada de promover la implantación del Modelo EFQM en las organizaciones españolas. Con motivo de nuestro Proyecto 2006 y la asunción de recomendaciones EFQM en la gestión de la Entidad, Caja Madrid y CGC han establecido estrechas relaciones y creando sinergias para dar valor añadido a sus clientes.
- **Corporación Interamericana para la Financiación de Infraestructuras (CIFI)**. Caja Madrid firmó en San José de Costa Rica la constitución de la CIFI, una nueva institución financiera internacional que se crea con otros Organismos Multilaterales. La nueva Corporación se especializará en la financiación de proyectos de infraestructura en Latinoamérica con un tamaño intermedio, para los que la demanda sobrepasa con mucho la capacidad de financiación existente.

La creación de CIFI es pionera en el mundo financiero, dado que no existe ningún precedente en creación de entidades mixtas en las que participen el Sector Público Multilateral con el sector privado bancario y que se dediquen a la financiación de infraestructuras. También es novedosa porque intenta introducir en Latinoamérica y el Caribe el concepto de "*dividendo social*" por parte de Bancos internacionales. Es decir, asumir que una parte de los beneficios obtenidos se inviertan en proyectos sociales de la Región a través de un *Fondo de Desarrollo* específico.

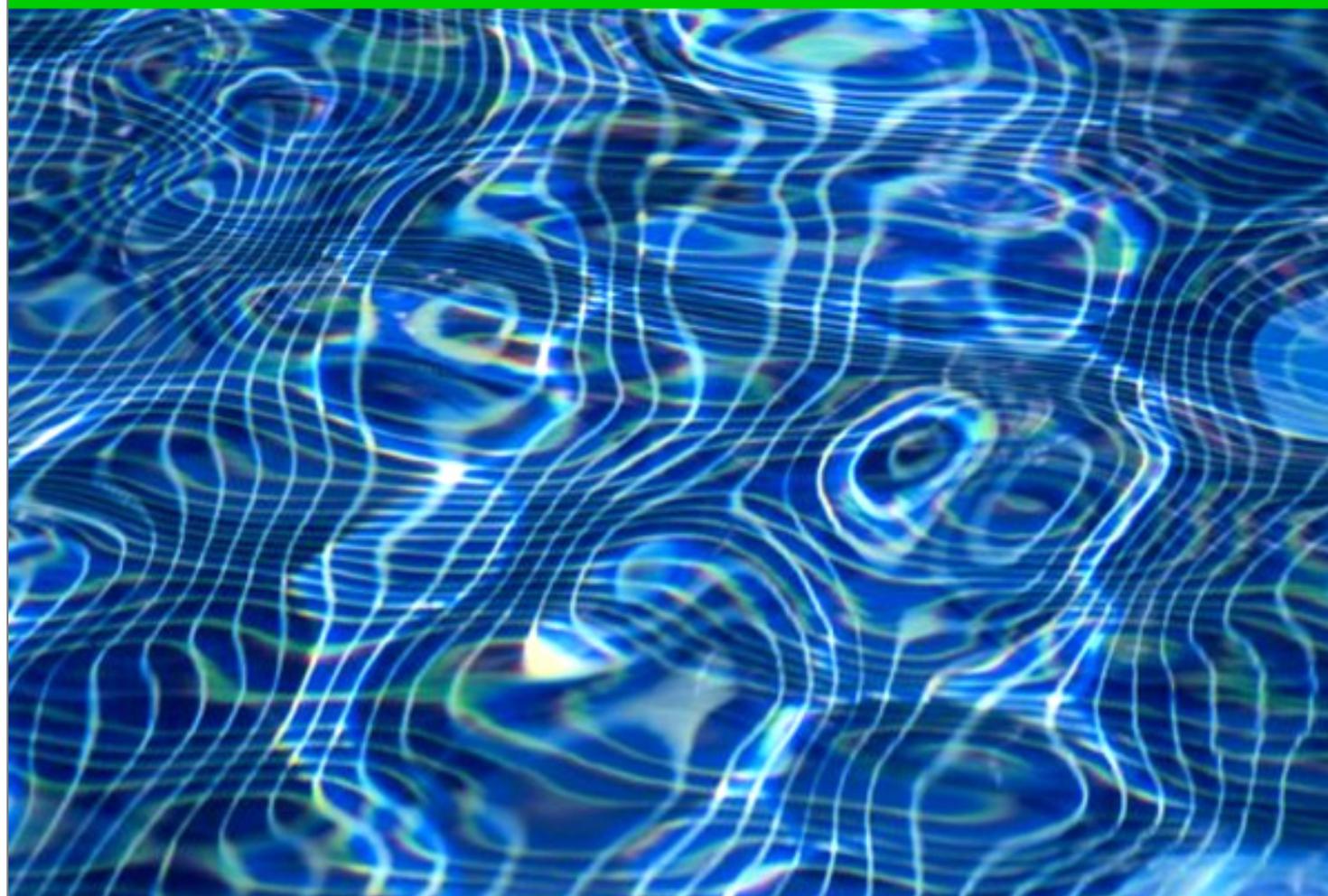
Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Profesionales de **CAJA MADRID**

Nuestros profesionales, el activo más importante





## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE PERSONAS</b> .....	2
PRINCIPIOS .....	2
RECONOCIMIENTOS EXTERNOS A LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS .....	3
<b>SELECCIÓN EN CAJA MADRID</b> .....	4
PROGRAMA DE PRÁCTICAS .....	5
<b>FORMACIÓN</b> .....	6
FORMACIÓN ESTRATÉGICA .....	6
FORMACIÓN ESPECÍFICA .....	7
AULA VIRTUAL.....	8
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b> .....	9
<b>COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES</b> .....	10
COMPENSACIÓN .....	10
BENEFICIOS SOCIALES.....	11
<b>CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR</b> .....	13
COBERTURA DE LAS BAJAS POR MATERNIDAD.....	13
ALTERNATIVA AL PERMISO DE LACTANCIA .....	14
PROYECTO INTERNET EN CASA .....	14
ACERCAMIENTO AL DOMICILIO.....	14
“DÍAS SIN COLE” .....	15
CONCURSO DE CHRISTMAS.....	15
SERVICIO DE COBERTURAS ON-LINE.....	16
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b> .....	13
SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LA SALUD LABORAL .....	13
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	14
<b>RESPUESTAS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS EMPLEADOS</b> .....	16
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN</b> .....	19
REPRESENTACIÓN SINDICAL.....	20
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> .....	21
CANALES COMUNICACIÓN DESCENDENTE.....	22
CANALES DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE .....	24
Introducción.....	24
Estudio de clima on-line.....	24
Encuestas de Cliente Interno .....	25
Valoración ascendente .....	25
Programa de Ideas de Mejora .....	27
<b>PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN</b> .....	28
<b>FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD EN EMPLEADOS</b> .....	29
<b>INDICADORES</b> .....	31
ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA .....	31
POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN .....	32
CANALES DE COMUNICACIÓN.....	32
SELECCIÓN .....	36
FORMACIÓN.....	36
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES .....	37
PREVENCIÓN.....	38
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN .....	38



## **INTRODUCCIÓN**

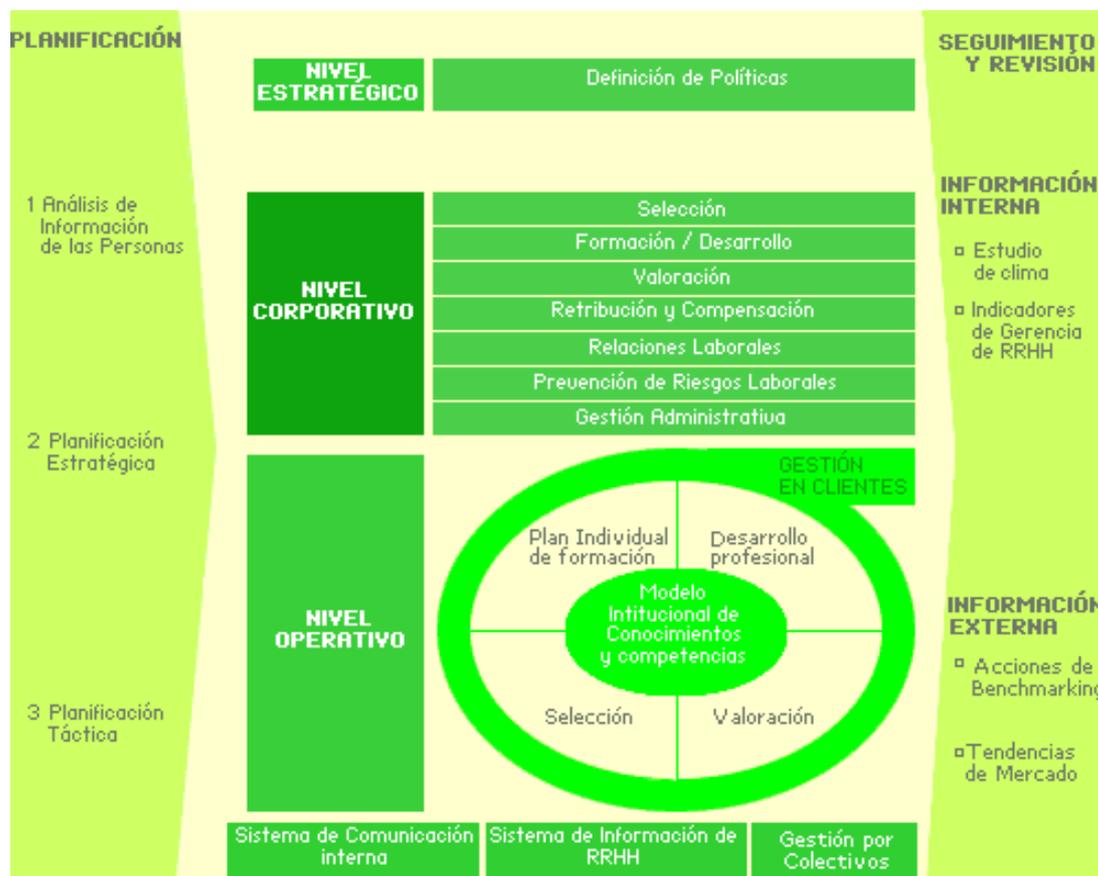
---

Caja Madrid entiende que la calidad en la atención al cliente es el objetivo principal que deben perseguir todas las personas que en la Entidad desarrollan su actividad diaria, ya que ellos son el canal de comunicación más directo que la Organización tiene con sus clientes y sin cuya colaboración e implicación no sería posible alcanzar las metas propuestas.

Para facilitar y garantizar el compromiso de los 12.502 profesionales que componen la plantilla, con los fines del proyecto empresarial compaginándolo con sus necesidades y expectativas, Caja Madrid cuenta con un *Sistema de Gestión Integral de Personas*, cuya finalidad básica es ofrecer un contexto interno atractivo y estable, generando un clima de transparencia, confianza y diálogo, proporcionando reconocimiento de las aportaciones de cada persona, y el alineamiento de todas las políticas de Recursos Humanos (selección, formación, desarrollo, evaluación, promoción, retribución y compensación) con la estrategia corporativa.



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE PERSONAS



### PRINCIPIOS

- Las personas con sus competencias y conocimientos críticos están en el centro del sistema.
- La empleabilidad de las personas y el compromiso con el aprendizaje como principios conductores.
- La integración entre todas las políticas de Recursos Humanos como factor clave de consecución.



## **RECONOCIMIENTOS EXTERNOS A LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS**

Como consecuencia de este Sistema de Gestión Integral de Personas, Caja Madrid ha recibido en los últimos años distintos premios y distinciones que confirman el éxito de una gestión integral de Recursos Humanos que no discrimina por razón de sexo, antigüedad u otros criterios sino que premia la aportación individual y de equipo de las personas.

Estos reconocimientos distinguen a Caja Madrid como una Entidad líder y pionera en la implantación de políticas y sistemas avanzados de gestión y desarrollo de personas.

En el año 2003 Caja Madrid recibe el reconocimiento como Empresa Óptima, acreditación oficial como "Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades". En la actualidad, el 43% de la plantilla y el 44% de las subdirecciones de oficinas están ocupadas por mujeres. Además, cinco de cada diez personas de nueva incorporación son mujeres y el 98,5% de ellas tienen contrato de duración indefinida.



## **SELECCIÓN EN CAJA MADRID**

---

La selección de personas en Caja Madrid es otro de los procesos fundamentales relacionado con la gestión de los profesionales, ya que su objetivo fundamental es proporcionar candidatos que se adecuen al perfil de competencias del puesto de acuerdo con el Modelo de Competencias del Caja Madrid.

Este proceso se aborda desde tres enfoques:

- Selección interna, a través de los profesionales que reúnen las características del perfil demandado.
- Selección específica, que se pone en marcha cada vez que es necesario cubrir una vacante concreta no cubierta con personal de la Entidad.
- Selección continua, proceso de selección permanente, que no se produce para cubrir ninguna vacante en concreto, con la finalidad de disponer de una cartera de candidatos para cubrir las necesidades de la Red Comercial.

El proceso de selección de Caja Madrid es puntero por lo evolucionado de sus pruebas de valoración, basadas en la definición de competencias críticas, no críticas y otras variables aptitudinales y actitudinales asociadas a las funciones. También contempla la observación de comportamientos, intereses y valores que se evalúan a través de diversas metodologías (dinámica de grupo, entrevista personal, etc.) como elementos predictores del desempeño de las personas valoradas.

Las herramientas de valoración y los procedimientos utilizados garantizan el cumplimiento de la legislación, que en materia laboral se establece sobre no discriminación, la igualdad de oportunidades, prohibición de empleo a menores y trabajo forzoso, etc.

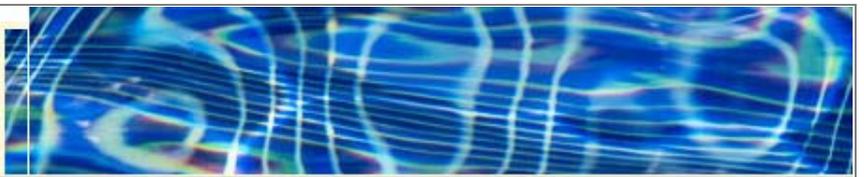
Las normas nacionales que determinan la protección de los derechos humanos en el ámbito laboral – prohibición del emplear a menores de edad, trabajo forzoso u obligatorio – se cumplen escrupulosamente en Caja Madrid.



## **PROGRAMA DE PRÁCTICAS**

El Programa de Prácticas de Caja Madrid tiene como objetivo facilitar el acercamiento entre el mundo empresarial y el académico, de tal manera que los participantes en el mismo tengan la oportunidad de adquirir experiencia en el entorno empresarial mediante la participación en proyectos adaptados a sus perfiles académicos, desarrollar sus competencias profesionales y, en definitiva, fomentar su empleabilidad.

A lo largo del ejercicio 2004 se han firmado convenios con 24 universidades y escuelas de negocio y con cinco escuelas de formación profesional, lo que ha permitido que 111 alumnos realizaran su estancia formativa en las diferentes unidades de negocio de la Entidad.



## FORMACIÓN

Dentro de un entorno tan cambiante como es el sector financiero, la continua renovación del conocimiento y la adaptación de los empleados a las nuevas expectativas demandadas por los clientes, es un factor clave para Caja Madrid.

Durante el presente ejercicio se han diseñado y empezado a implantar diferentes proyectos formativos innovadores que básicamente promueven la mejora en la comercialización y en la atención al cliente (**Proyecto FIS**), el uso eficiente de herramientas de gestión comercial (**FoCo 2004**), y la mejora de los estilos de relación (**Estilos de Relación**), tanto con el cliente interno como con el externo.



### FORMACIÓN ESTRATÉGICA

Constituida por aquellas acciones a medio y largo plazo, que posibilitan dar respuestas eficaces ante los cambios sustanciales que surgen en los mercados y en la propia Organización.

Tiene, por tanto, una vocación transformadora, y constituye un elemento importante en el proceso de gestión del cambio permanente.

En esta línea formativa se incluyen programas de tres tipos:

- Asociados a la Planificación Táctica de la Entidad.
- Programas de Desarrollo Directivo.
- Programas de Desarrollo de Competencias.

Cabe destacar la puesta en marcha del proyecto formativo "Estilos de Relación", dirigido a todos los profesionales de la Entidad, en el que se entrenan las "reglas de oro" sobre cómo establecer, mantener y reforzar la calidad en aquellas situaciones más habituales de nuestra actividad profesional, como son las reuniones, las negociaciones y las entrevistas.



## **FORMACIÓN ESPECÍFICA**

Integrada por las iniciativas formativas destinadas a dotar a todas las personas el nivel de conocimientos óptimo para su función.

De este modo, se realizan acciones formativas específicas para los 120 conocimientos técnicos recogidos en el modelo de la Entidad, en torno a 122 perfiles.

En esta línea formativa se incluyen los siguientes tipos de programas:

- Programas Monográficos de Desarrollo de Conocimientos.
- Programas Corporativos de Desarrollo de Conocimientos.
- Proyectos de Planificación Táctica: demandas de la Entidad y demandas de colaboración de las diferentes Unidades.

Se ha continuado impartiendo el programa formativo "FoCo 2004-2006", iniciado en noviembre 2003, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de comportamientos comerciales más eficientes mediante la adquisición de hábitos de uso de las herramientas comerciales y de gestión de la información, así como de conocimientos que apoyan la resolución de las situaciones de negocio más habituales.

Se ha iniciado el proyecto "Formación Situacional (FIS)" consistente en la creación de un entorno de formación idéntico a una oficina real de Caja Madrid que permita recrear y entrenar situaciones de negocio del día a día en todo tipo de ámbitos (comerciales, atención al cliente, procedimientos, etc.).

Se están realizando otros programas formativos como "Programa Superior en Gestión Patrimonial", "Normas Internacionales de Información Financiera", "Conocimientos Financieros para el Asesoramiento al Cliente" y "Asesoramiento en Banca Personal", cuyo objetivo es dotar de los conocimientos financieros teóricos y prácticos necesarios para responder a las necesidades presentes y futuras de los clientes.



## **AULA VIRTUAL**

Consolidada como herramienta de la formación tanto presencial como online, se destina fundamentalmente a la formación permanente en nuevas tecnologías y a dotar de los conocimientos y destrezas necesarias para utilizar los sistemas y productos habituales, así como a aquellos programas de aprendizaje que no requieren formación presencial.



## **DESARROLLO PROFESIONAL**

---

Caja Madrid, entiende que es primordial garantizar un sistema transparente de promoción y desarrollo profesional, que garantice que cualquier persona de la Entidad tenga las mismas oportunidades de promocionar y desarrollarse.

Para ello, Caja Madrid tiene distintos sistemas en marcha que garantizan la equidad y transparencia de estos conceptos.

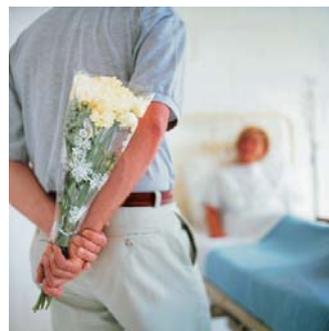
Se trata, por tanto, de desarrollar determinados comportamientos y conductas asociados a competencias de éxito en una función determinada y a la obtención de mejores resultados en la misma. Por tanto, se debe propiciar las oportunidades para adquirir y desarrollar nuevas competencias.

La política de promoción y desarrollo se aplica a la totalidad de las personas de Caja Madrid y se materializa a través del Sistema de Valoración de Resultados (SVR), el Sistema de Promoción y Desarrollo Profesional (PDP) que se complementa con un plan de auto-desarrollo individual a través de los planes de formación Estratégica y Específica así como del canal específico del Aula Virtual en el portal e-personas.



## COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Además de lo establecido sobre retribuciones en el Convenio Colectivo de aplicación, Caja Madrid incorpora importantes mejoras internas de retribución que, por su definición, tienen carácter universal e impiden la aplicación de cualquier clase de diferenciación o discriminación distinta de la derivada del propio desempeño y función que se realiza; nunca por sexo, raza, edad, etc.



### COMPENSACIÓN

Caja Madrid dispone de múltiples instrumentos que abarcan todas las facetas del ámbito retributivo tales como retribuciones dinerarias, en especie y diferidas; a corto y a largo plazo; fijas y variables; etc.

**Retribución fija:** además de lo establecido en el Convenio Colectivo, en Caja Madrid resultan de aplicación una serie de mejoras internas que hacen que la estructura salarial sea clara, con pocos conceptos en nómina para su fácil comprensión, estructurada de tal manera que permite a todas las personas conocer cuál es su salario anual.

**Retribución variable:** a corto plazo, todos los empleados de Caja Madrid disponen de un Sistema de Valoración de Resultados, en el que se cuantifican de forma objetiva los resultados globales de la Entidad, la consecución y cumplimiento de objetivos individuales o de Equipo y el desarrollo de las competencias profesionales, que permiten determinar, a través de los criterios preestablecidos y de público conocimiento, el importe de la retribución variable a percibir en cada ejercicio.

A largo plazo, reconocimiento económico especial por la consecución de las metas planteadas para cada proyecto estratégico. En la actualidad, dentro del Proyecto 2006 se establece un Bonus económico ligado a dicho proyecto, en el que se hace partícipe del éxito a todas las personas de Caja Madrid. De esta manera, el esfuerzo y aportación de los profesionales se verán recompensados en función de su efectivo cumplimiento.



**Retribución en especie y diferida:** todas las personas de la Entidad disponen de una amplia cobertura en seguros, facilidades para la solicitud de préstamos, aportación a fondo de pensiones externo, etc. que configuran un amplio paquete de beneficios sociales, mucho más allá de una mera retribución del trabajo y por supuesto de los mínimos establecidos por Convenio.

### **BENEFICIOS SOCIALES**

- Seguro de vida.
- Póliza de asistencia sanitaria: gratuita para los profesionales y subvencionada para los familiares.
- Seguro de accidentes por desplazamiento de trabajo e in itinere.
- Cesta Navidad.
- Actividades para los empleados y sus familias (organización de actividades para los días sin colegio, ayuda a guarderías...).
- Mejora sustancial en el acceso a la propiedad de vivienda habitual: préstamos mejorados en todas sus variables: condiciones, tipos, garantías, plazos, etc.
- Facilidades para obtener otro tipo de financiación por cualquier motivo, vía préstamos personales bonificados, o anticipos de nómina sin intereses.
- Garantía de percibir el 100% de retribución fija en situaciones de baja por incapacidad temporal.
- Cobertura de la futura jubilación a través de un Fondo de Pensiones externo adicional a la pensión de Seguridad Social al que se realizan aportaciones trimestrales calculadas en función de la retribución fija y variable que se percibe.
- Cobertura de posibles situaciones de incapacidad permanente o fallecimiento con prestaciones extraordinariamente mejoradas que permiten que el empleado se sienta protegido en el marco familiar ante este tipo de situaciones.
- Ayudas para la formación de hijos de empleados, con especiales condiciones para hijos menores de 3 años y para hijos con discapacidad.



- Ayudas económicas excepcionales para asuntos graves de salud no cubiertos por las vías sanitarias habituales.
- Ayuda para la formación de empleados.
- Exención de comisiones en operaciones típicas de una economía familiar.
- Reconocimiento de la fidelidad a través de los premios de permanencia al cumplir los 25 y los 40 años de servicios.



## **CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR**

---



Caja Madrid, consciente de la necesidad de flexibilidad y de una actuación familiarmente responsable, dedica gran parte de su interés al desarrollo de sus profesionales y a la implantación de políticas para facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar, que le han permitido servir como modelo de referencia para la Comunidad de Madrid en la elaboración de la *"Guía de Buenas Prácticas de la empresa flexible y responsable"*.

Todos los profesionales tienen acceso a las medidas implantadas, si bien alguna de ellas beneficia especialmente al colectivo femenino ya que dicho colectivo es quien lo demanda prioritariamente. Se otorga una especial relevancia a aquellas políticas que reconocen la diversidad y que favorecen la igualdad de oportunidades, siempre sobre la base de una política histórica y sostenida de creación, estabilidad y calidad en el empleo.

### **COBERTURA DE LAS BAJAS POR MATERNIDAD**

Desde el año 1999 se realiza la cobertura de la totalidad de las bajas por maternidad, facilitando de esta forma una total integración y desarrollo de la mujer en la empresa y evitando que un hecho como la maternidad pueda producir reacciones negativas en su entorno.

El proceso supone una planificación de las ausencias previstas por este motivo. Esta acción se caracteriza por la calidad en la selección del colectivo destinado a estas coberturas, la rigurosidad en el cumplimiento de los plazos de cobertura y el fomento de la contratación laboral directa con Caja Madrid, lo que posibilita a su vez el acceso de la mujer al mercado laboral. En concreto, en el año 2004, de un colectivo de 144 personas que realizan este tipo de coberturas, el 63,19 % son mujeres.

Durante el año 2004 se han realizado más de 326 coberturas de maternidad anuales, lo cual contribuye de manera positiva en la trayectoria profesional de las mujeres.



### **ALTERNATIVA AL PERMISO DE LACTANCIA**

Caja Madrid ofrece a todos los empleados, como alternativa al permiso de lactancia establecido legalmente, la posibilidad de disfrutar de 10 días naturales a continuación de la baja por maternidad y 5 días laborables que se disfrutarán dentro de los 12 meses posteriores al nacimiento.

Así, el 90% de los profesionales eligen esta alternativa para disfrutar del permiso de lactancia.

### **PROYECTO INTERNET EN CASA**

Caja Madrid ha continuado apoyando la integración de todos sus profesionales en el mundo de las nuevas tecnologías de la información a través del "Proyecto Internet en Casa", que se inició en 2001 y que ha logrado facilitar y potenciar la incorporación de Internet a los hábitos cotidianos de las personas y de sus familias, a través de la subvención y financiación de equipos de última generación, con instalación de una línea de acceso de alta velocidad.

El resultado del proyecto es que más de 9.500 familias han tenido la posibilidad de navegar por Internet, convirtiéndonos en la primera Entidad que ha conseguido realmente unir a todos sus profesionales en una red común desde sus propios domicilios.

### **ACERCAMIENTO AL DOMICILIO**

Como política general, Caja Madrid, intenta acercar el lugar de trabajo al domicilio, especialmente en las grandes ciudades donde el tiempo invertido en desplazamientos puede llegar a ser una barrera para la conciliación. Aunque esta medida es aplicable a todos los profesionales, reciben un tratamiento preferente las mujeres con hijos menores de 6 años, por ser el colectivo especialmente sensible a este tipo de medidas.

A lo largo de los últimos tres años más de 800 personas se han acogido a esta medida, de las cuales un 40% aproximadamente son mujeres.



## **“DÍAS SIN COLE”**

Los largos periodos de vacaciones escolares (Navidad, verano, Semana Santa) y de los días sin clase representan, en muchas ocasiones para los padres que están trabajando un problema para el cuidado de los hijos.

Caja Madrid es consciente de esta realidad por lo que facilita una serie de programas y actividades educativas, culturales y de ocio para los hijos de sus profesionales durante estos periodos de vacaciones a precios especiales, es decir, subvencionados en un porcentaje muy elevado por parte de la Entidad.

Este programa ofrece campamentos urbanos y residenciales para las vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa a lo largo de toda la geografía nacional para los hijos de profesionales de la Entidad, cuyas edades estén entre los 3 y los 18 años. Adicionalmente a lo largo del año 2003, se pone en marcha el programa de “Días sin cole” (cinco días distribuidos a lo largo del año coincidiendo en su mayoría con viernes o lunes), en los que se organizan actividades subvencionadas para los niños de tres a doce años, bajo la supervisión de expertos.

A lo largo del 2004, más de 1.200 niños se han acogido a estas actividades, produciéndose un incremento anual del 20% de las inscripciones de dichas actividades. El porcentaje de satisfacción con las actividades planteadas es del 95% y la mayoría de las personas repiten de año en año en las diferentes alternativas ofertadas.

## **CONCURSO DE CHRISTMAS**

Otra actividad ampliamente difundida en la Entidad es el “Concurso de Christmas” para hijos de empleados que se realiza cada año. De manera paralela se organiza una exposición con todos los dibujos presentados y se edita un catálogo, que es distribuido a todos los niños. La participación ha ido aumentando cada año, desde los 815 dibujos recibidos en la primera edición hasta los 2.123 recibidos en la convocatoria 2004. Coincidiendo con estas fechas también se realiza en el Auditorio Nacional de Música, un Concierto Especial de Navidad para los hijos de profesionales de Caja Madrid, donde los más jóvenes pueden disfrutar de la música clásica de forma amena y orientada a su edad.



## **SERVICIO DE COBERTURAS ON-LINE**

Es un servicio de dotación de personas de apoyo para cubrir las necesidades urgentes y puntuales derivadas de los permisos y bajas por enfermedad en la Red de Oficinas de Madrid. Los objetivos que mantiene este proyecto son:

- Proporcionar cobertura al mayor número posible de oficinas.
- Aminorar los efectos negativos derivados de las incidencias diarias en la Red de Oficinas.
- Proporcionar flexibilidad temporal y geográfica a las coberturas.

El tipo de los permisos y bajas por enfermedad que se cubren con este servicio son:

- Bajas por enfermedad /incapacidad transitoria.
- Permisos por enfermedad familiar grave.
- Permisos por fallecimiento familiar.
- Permisos matrimonio.
- Permisos por nacimiento hijo/lactancia.
- Representación sindical.



## **SEGURIDAD Y SALUD**

---

Caja Madrid dispone de un Sistema de Gestión de la Prevención, ya que la seguridad y salud de los empleados es un factor de gran importancia en la gestión de Recursos Humanos por dos razones:

- Primero, por garantizar que el desarrollo del trabajo se realice con las condiciones de seguridad y salud exigidas por la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- En segundo lugar, porque dicho cumplimiento afecta directamente a proveedores y clientes.

La participación de los empleados se constituye también como un elemento esencial del Sistema, a través del Comité Estatal de Seguridad y Salud paritario, compuesto por 13 miembros por parte de la empresa y otros 13 miembros por parte de los representantes de los trabajadores. Asimismo, existen 28 Delegados de Prevención Territoriales que actúan por delegación del Comité de Seguridad y Salud y que son designados entre los representantes de los trabajadores.

Dentro del Sistema de Prevención de Caja Madrid, se efectúa, con carácter anual, una planificación preventiva que es analizada y debatida con los representantes de los trabajadores en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud, y de la que emanan las iniciativas y acciones encaminadas a garantizar la salud y seguridad de todos los integrantes, en cumplimiento de la legislación vigente.

### **SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LA SALUD LABORAL**

Con el Sistema de Prevención de la Salud Laboral se pretende obtener un conocimiento de la situación clínica de las personas, a través de diversos medios, posibilitando la realización de estudios epidemiológicos y la implantación de actuaciones tendentes a preservar y mejorar el estado de salud.

**Sistema de citaciones de reconocimientos:** la reserva de cita para el reconocimiento médico se realiza a través del Portal e-personas, de forma que cada empleado, desde su puesto de trabajo o su domicilio, puede elegir la fecha para realizar su reconocimiento médico anual, adecuándose a sus propias necesidades.



**Protocolo de reconocimientos médicos:** se ha formulado un protocolo de actuación en los reconocimientos médicos para detectar las consecuencias de posibles factores nocivos del trabajo. Trata de individualizar la realización de las pruebas médicas a las circunstancias de cada trabajador, siendo estas en todo caso de un alcance muy superior a las normalmente exigidas por los organismos e instituciones públicas sobre Salud y Seguridad en el trabajo.

**Programas de información en materia de prevención:** a través del portal e-personas se establece un sistema de comunicación de información de tipo médico: campañas de vacunación, donaciones de sangre, posibles temas de actualidad sanitaria y artículos divulgativos, cumpliendo las políticas de disminución de uso de papel por respeto al medio ambiente.

**Campañas específicas:** con estas campañas se pretende aproximar a los empleados de la Entidad, las políticas preventivas para la salud sobre las patologías más prevalentes.

En 2004, se han llevado a cabo distintas acciones: deshabituación tabáquica (en los casos que así lo han demandado), vacunación antigripal, vacunación antitetánica, donaciones de sangre y educación sanitaria.

## **SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Es el punto de partida y parte integrante del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales. Este sistema está implantado con una metodología propia y específica mediante la que se realiza una evaluación de todos los centros, analizando todos los puestos y las condiciones de trabajo existentes.

Todos los años se programa la evaluación periódica de un número de centros de trabajo para verificar la corrección de los elementos nocivos y peligros ya detectados, así como la presencia de nuevos riesgos como consecuencia de obras y modificaciones de los centros, los equipos de trabajo, las condiciones de los puestos y la organización del trabajo.

También se realiza un control de la siniestralidad o incidencia, debida a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Se investigan las causas que han provocado los accidentes, encaminados a promover, adoptar y ejecutar los medios necesarios que prevengan su repetición.



Se utiliza un protocolo que en síntesis consiste en: entrevista con el accidentado; revisión de la evaluación de riesgos laborales de la oficina en la que se ha producido el accidente para conocer las características del local; determinación de las causas que lo han originado mediante la recepción de una encuesta remitida por el afectado e implantación de las medidas correctoras necesarias si el suceso ha venido motivado por condiciones laborales inadecuadas.



## RESPUESTAS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS EMPLEADOS

Nacimiento de hijos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cobertura con otra persona (contratada para ello) durante el periodo de baja.</li><li>• Acercamiento al centro de trabajo más próximo al domicilio.</li><li>• Permiso de lactancia de 10 días naturales más 5 hábiles.</li><li>• Ayuda de guarderías de 0 a 3 años.</li><li>• Ayuda formación hijos de 3 a 25 años.</li><li>• Ayuda formación hijos con discapacidad.</li><li>• Reducción de jornada desde una hora, hasta la mitad de la jornada.</li></ul>
Beneficios Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestación por incapacidad temporal.</li><li>• Prestaciones por incapacidades permanentes, adicionales a la prestación de la Seguridad Social.</li><li>• Seguro de accidentes.</li><li>• Seguro de vida.</li><li>• Préstamo para compra de vivienda en condiciones beneficiosas.</li><li>• Préstamo sin interés de seis mensualidades de retribución.</li><li>• Préstamo de consumo hasta 30.050 euros con bajo interés.</li><li>• Póliza de cobertura sanitaria sufragada al 100%</li><li>• Subvención del 30% de las cuotas de póliza sanitaria para familiares.</li></ul>



<p>Previsión Social Complementaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación al fondo de pensiones del 7% de la Retribución Fija y 3% de la Retribución Variable.</li> <li>• Cobertura excepcional por orfandad, adicional a la prestación de la Seguridad Social.</li> <li>• Cobertura excepcional por viudedad adicional a la prestación de la Seguridad Social.</li> </ul>
<p>Desarrollo profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Valoración de Resultados.</li> <li>• Sistema de Promoción y Desarrollo Profesional.</li> <li>• Desarrollo continuo a lo largo de la vida laboral.</li> <li>• Formación continua e individualizada</li> <li>• Ayuda de estudios (90% de gastos de formación y libros/material)</li> <li>• Programas de postgrado financiados, subvencionados o sufragados íntegramente.</li> </ul>
<p>Búsqueda de primer empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas objetivas donde sólo se miden competencias, con independencia de nivel de estudios, nacionalidad, sexo...</li> <li>• Retribución inicial por encima de la media del sector.</li> <li>• Fuerte inversión en formación (desarrollo de la empleabilidad, 2,4% de la masa salarial para el desarrollo interno y externo).</li> <li>• Creación histórica y sostenida del empleo.</li> <li>• Calidad: temporalidad por debajo del 2%.</li> <li>• Cinco de cada diez contrataciones son mujeres.</li> <li>• Manual de Normas y Criterios de actuación en Materia Profesional.</li> </ul>



<p>Otras Ventajas Familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preferencia de elección de turno de vacaciones, cuando éstas coincidan con vacaciones escolares.</li><li>• Servicio de entretenimiento de hijos de empleados durante los periodos de vacaciones escolares (Madrid).</li><li>• Descuento en tasaciones.</li><li>• Descuentos en el seguro de amortización de préstamo.</li><li>• Portal e-personas.</li></ul>
--	--



## **LIBERTAD DE ASOCIACIÓN**

---

En Caja Madrid se cumple con rigor la normativa nacional existente en relación a la total y absoluta libertad de asociación tanto para la afiliación de sus empleados a los sindicatos, como para la constitución de una Sección Sindical, así como para actuar como representantes de los trabajadores.

Esta libertad de asociación se traduce en una igualdad de oportunidades y de trato, no discriminándose a ningún empleado por su condición de representante o afiliado. De hecho, en Caja Madrid, cuando un representante de los trabajadores pasa a la situación de liberado por acumulación de horas sindicales, se le siguen aplicando las mismas condiciones como si no hubiese pasado a dicha situación (formación, desarrollo profesional, retribución variable, etc.).

Asimismo, existe un diálogo transparente con los representantes de los trabajadores, basado en un compromiso mutuo y en un ejercicio de corresponsabilidad que implica una contribución clara a la mejora de las condiciones sociales y laborales de los empleados, manteniéndose al efecto reuniones mensuales con cada una de las Secciones Sindicales.

Fruto de este diálogo y responsabilidad mutua, son los 60 Acuerdos Laborales sucritos en el ámbito interno, en el periodo comprendido entre los años 1996-2004, en el que se han establecido condiciones laborales que suponen una mejora de las establecidas en los Convenios Colectivos, tales como la Promoción y Desarrollo Profesional, el Sistema de Valoración de Resultados, la Previsión Social Complementaria, Horarios Singulares en centros de trabajo, mejora de las condiciones de las ayudas financieras establecidas en los Convenios Colectivos, etc.

Igualmente, Caja Madrid se caracteriza por informar y dar participación, más allá de lo exigido legalmente, a los representantes de los trabajadores de aspectos laborales, tales como:

- Valoración previa del cuestionario del estudio de clima.
- Resultados del estudio de clima.
- Acciones formativas anuales y específicas.
- Resultados anuales de S.V.R.
- Resultados anuales de P.D.P
- Comité paritario de Seguridad y Salud laboral.
- Seguimiento de Acuerdos Laborales



## REPRESENTACIÓN SINDICAL

En Caja Madrid están constituidas seis Secciones Sindicales de empresa pertenecientes a los Sindicatos de Comisiones Obreras (CCOO); Unión General de Trabajadores (UGT); Asociación de Cuadros de Caja Madrid (ACCAM); Alternativa Sindical (AS); Sindicat Autònom de Banca i Esstavi de les Illes Balears (SABEI -CGT) y la Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorro (CSICA) que representan a la totalidad de los empleados.

En el año 2002 se celebraron elecciones sindicales cuyo índice de participación fue del 73,26% siendo los resultados de representación los siguientes:

<b>SECCIÓN SINDICAL</b>	<b>Nº REPRESENTANTES</b>	<b>% REPRESENTACIÓN</b>
<b>CC.OO.</b>	145	47,23
<b>ACCAM</b>	94	30,62
<b>UGT</b>	48	15,64
<b>ALT. SINDICAL</b>	12	3,91
<b>SABEI</b>	5	1,63
<b>CSICA</b>	3	0,97
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>



## COMUNICACIÓN INTERNA

La política de transparencia informativa que existe en Caja Madrid trata de potenciar la comunicación personal y directa en la Organización, para que la información fluya en todas direcciones y no se considere exclusiva de determinados puestos o niveles de responsabilidad.

En este sentido cabe destacar la amplia gama de 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.

	Canal	Tipo
Comunicación Descendente	La Caja Informa	Corporativa
	Revista La Caja	
	Boletín en 30 segundos	
	Revista Entorno	
	Circulares	
	Intranet	
	Noticias Intranet	Personalizada
	Línea Personas	
	Portal e-personas	
	Comunicaciones en cascada a través de la estructura organizativa	
	Comunicaciones a Dirección de Negocio	
	Al Día	



	Canal	Tipo
Comunicación Ascendente	Estudio de Clima on-line 2004	Corporativa
	Encuestas de Cliente Interno	
	Valoración Ascendente	Personalizada
	Ideas de Mejora	

## CANALES COMUNICACIÓN DESCENDENTE

**Intranet:** es un canal de información donde revierten todas las comunicaciones dadas por los demás canales. Es de libre acceso para todos los profesionales, donde pueden encontrar una oferta global y personalizada de contenidos, servicios y herramientas orientadas a apoyar el desarrollo de su actividad diaria.

**La Caja Informa:** publicación sin periodicidad fija dirigida a todas las personas, cuyo objetivo es informar con la mayor inmediatez posible de los temas relevantes para la Entidad. Durante el año 2004, se ha desarrollado una edición electrónica de este boletín, que permite su distribución vía correo electrónico y su publicación en Intranet.

**Revista La Caja:** revista bimestral dirigida a todas las personas de Caja Madrid. Recoge informaciones de la Entidad, reportajes sobre oficinas y departamentos, entrevistas con empleados, informaciones de Obra Social, Fundación y Corporación, etc.

**Boletín "En 30 segundos":** boletín informativo que se envía por correo electrónico a todas las personas de Caja Madrid, en el que se informa sobre las noticias internas más relevantes de los últimos días. Normalmente, tiene una periodicidad semanal, aunque puede variar para informar con rapidez sobre alguna noticia de especial relevancia. Incluye enlaces a Intranet, para ampliar las informaciones.

**Revista Entorno:** publicación trimestral en la que se recogen temas de actualidad general. Está dirigida tanto a las personas (empleados, jubilados y Órganos de Gobierno) como a los clientes de la Entidad, incluyendo al colectivo de médicos de CajaSalud y a líderes de opinión.



**Circulares:** comunicación corporativa oficial sin periodicidad definida, cuyo contenido versa sobre normativas a aplicar, nuevos ordenamientos en la estructura de Caja Madrid o lanzamiento de nuevos productos comerciales.

**Noticias Intranet:** en este canal de comunicación se incluyen en tiempo real noticias de interés sobre actividades de Caja Madrid, agenda de actos, dossiers de prensa, notas enviadas a los medios, información de campañas de publicidad y patrocinios, publicaciones periódicas de Caja Madrid, etc.

**Al Día:** resumen de las principales noticias de última hora, que es publicado en tiempo real en Intranet, así como remitido diariamente por correo electrónico al Comité de Dirección.

**Dossier de Prensa:** diariamente se elabora un dossier de prensa con todas las informaciones publicadas en los medios sobre Caja Madrid, así como un resumen de las principales noticias económicas, nacionales e internacionales. Se publica a primera hora de la mañana en Intranet, y se distribuye en papel al Comité Dirección.

**Línea Personas:** se trata de un servicio de atención telefónica que constituye una línea directa entre los profesionales y Caja Madrid para todos aquellos asuntos que no requieran una entrevista personalizada. Línea Personas ofrece un servicio confidencial, personalizado, directo y continuo con tiempos de comunicación y respuesta ágiles. A través de este canal se atienden más de 54.000 consultas al año.

**Portal e-personas:** el portal e-personas, nace dentro del Proyecto Internet en Casa, con el fin de posibilitar el acceso a Internet de los empleados. Es un canal que permite una mayor personalización de la relación persona/empresa, con dos entornos claramente diferenciados:

- Entorno Familiar: dirigido a toda la familia con el objetivo de acercar las Tecnologías de la Información y Comunicación a los domicilios.
- Entorno Profesional: dirigido al profesional de Caja Madrid, visible desde el puesto de trabajo y el domicilio de las personas, en el que se distinguen dos canales:
  - Autoservicio: que facilitan tareas cotidianas en aspectos relacionados con Recursos Humanos.
  - Aula Virtual: donde disponemos de una extensa biblioteca de cursos que pueden realizarse a través de este portal.



***Comunicaciones personalizadas a las Direcciones de Negocio:***

coincidiendo con la celebración de una rueda de prensa o de algún acto de relevancia en alguna de nuestras Direcciones de Negocio, informamos de ello a todas las personas de dicha Dirección, a través de un correo electrónico que se remite a todos los centros de trabajo. En dicho correo personalizado se adjunta la misma información que será entregada a la prensa posteriormente.

Unos días después, también se envía por correo electrónico un dossier de prensa con todas las informaciones que han aparecido publicadas en los medios.

***Reuniones en cascada a través de la estructura organizativa:*** con la periodicidad definida en cada Unidad, se desarrolla una comunicación en cascada a través de los distintos niveles de forma que se traslada la información más relevante que aplique a cada nivel.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE**

### ***Introducción***

Caja Madrid considera de vital importancia escuchar las ideas y opiniones de todos sus empleados, con independencia de la escala jerárquica de la Organización, entendiendo que las personas que mejor conocen las posibilidades de mejora de los procesos son precisamente las que trabajan en ellos.

De esta manera, dispone de una serie de canales que permiten conocer el clima social de la Organización, que contribuyen a estimular la creatividad de los trabajadores favoreciendo su enriquecimiento y desarrollo personal, y que sirven como elemento fundamental para mejorar la calidad de las decisiones.

### ***Estudio de clima online***

Con el inicio del Proyecto 2006, en el año 2004 se realiza el cuarto estudio de clima, destacándose como principal novedad respecto de estudios anteriores, su realización online, lo que ha permitido la eliminación de cuestionarios en papel y la logística asociada. Se garantiza la confidencialidad mediante tres vías: la cumplimentación del cuestionario en una aplicación externa a Caja Madrid, el sistema de claves de acceso definido (compuesto por un usuario y contraseña, los que cada persona desee generar) y el tratamiento agregado de la información recibida por la consultora externa.



El cambio a este sistema de encuestación, ha permitido un incremento de la participación de un 33,9% en el 2001 a un 47,7% en el 2004.

Asimismo, el resultado del Estudio indica que el **Índice Básico de Clima**, entendido como el valor medio de las puntuaciones de los factores principales, ha mejorado hasta situarse en 6,10, como media para los profesionales.

De la misma manera, el **Grado de Satisfacción Global** se ha situado en 7,68, lo que significa que más del 81% de los profesionales manifiestan sentirse satisfechos o muy satisfechos por trabajar y pertenecer al Caja Madrid.

### ***Encuestas de Cliente Interno***

Desde el año 2001, entre las actividades del Plan Global de Calidad que desarrolla Caja Madrid se encuentra la medición de la satisfacción de la Red Comercial con los servicios internos más críticos para su actividad, elemento del proyecto denominado "Compromisos de Calidad de los Servicios Centrales".

Para poder llevar a cabo esta medición se solicita a las personas de la red de sucursales que valoren 34 servicios internos diferentes. Los resultados sirven a los ámbitos valorados para poder establecer acciones de mejora y detectar mediante este sistema de comunicación, qué aspectos son los más importantes a la hora de asesorar a las personas de la Red Comercial.

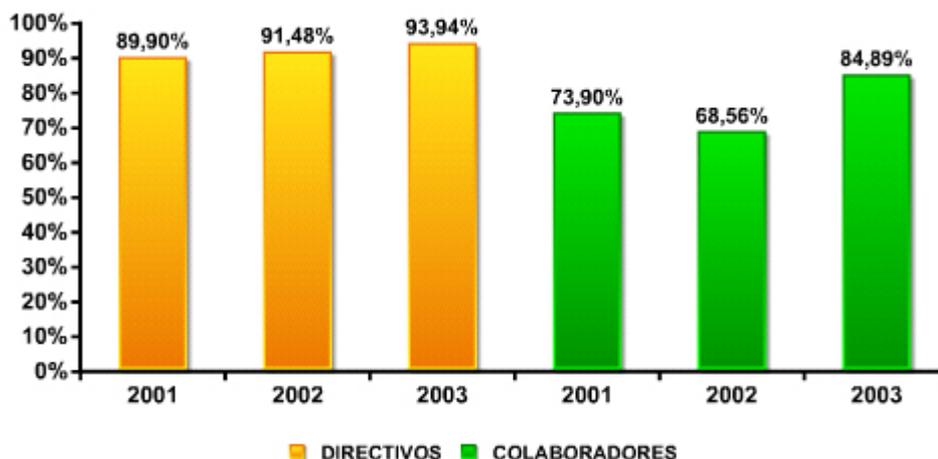
### ***Valoración ascendente***

En el año 2000, se abordó el desarrollo de un Sistema de Valoración Ascendente para los altos directivos del Caja Madrid. Este sistema se define como complementario de los sistemas de valoración ya existentes, y permite a las personas que dirigen equipos de trabajo disponer de información sistematizada y confidencial acerca de cómo son valoradas sus competencias directivas por sus colaboradores, así como sus estilos de dirección y el ambiente de trabajo de sus equipos.

Las razones que sustentan la implantación de este sistema se resumen en la necesidad de seguir avanzando en la mejora de las capacidades de liderazgo, comunicación interna y trabajo en equipo en nuestra Entidad, de manera que se continúe fortaleciendo la posición competitiva de Caja Madrid en el sector financiero nacional.



### GRADO DE PARTICIPACIÓN



### NÚMERO DE PARTICIPANTES

	AÑO 2003		AÑO 2002		AÑO 2001	
	Total	Particip.	Total	Particip.	Total	Particip.
Directivos	497	465	176	161	176	158
Colaborad.	3314	2811	1218	835	1489	1100

La participación en este sistema es completamente voluntaria, tanto por parte de los directivos como por parte de los colaboradores. El proceso se define como confidencial, de manera que cada directivo es el único que conoce los resultados individuales de su valoración, y anónimo, de manera que ningún directivo conoce cómo le ha valorado individualmente ninguno de sus colaboradores. Durante el último proceso realizado, en junio de 2003, la Valoración Ascendente se realizó de manera on line, a través de una aplicación informática externa desarrollada por una firma para Caja Madrid.

Derivado de la Valoración Ascendente los directivos reciben un informe individual, confidencial, en el que se indican los resultados que han obtenido.



Una vez que reciben su informe individual, son convocados a un Programa de Desarrollo que entre otras actividades incluye sesiones de *coaching* con cada directivo.

La evolución experimentada ha sido altamente positiva, pues ha mostrado mejoras generalizadas en todos los parámetros medidos: estilos de dirección, ambiente de trabajo y competencias.

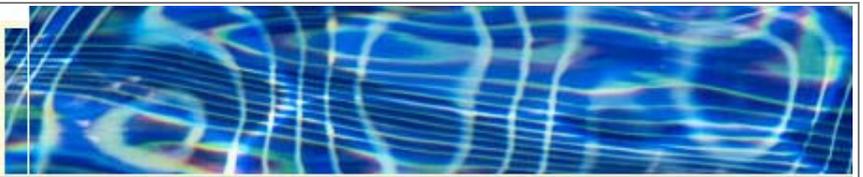
### **Programa de Ideas de Mejora**

Programa de Ideas de Mejora Caja Madrid es un proyecto institucional impulsado por la Dirección para estimular la presentación, por parte de las personas, de ideas que se orienten al progreso de la Entidad a través de los conceptos de mejora continua y cero defectos propios de un sistema de calidad total.



Fue creado en 1995, y desde entonces ha servido como mecanismo de captación de las inquietudes de más de 1500 empleados a través de 6.600 ideas presentadas.

Este programa se apoya en un sistema de reconocimiento, que premia las ideas por su originalidad y aplicabilidad. Este sistema de premios ha supuesto que hasta finales del 2004 hayan sido premiadas 670 personas.



## **PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN**

---

Caja Madrid entiende que la continua puesta en práctica de proyectos que potencien la sensibilización de las personas en valores sociales es la mejor manera de garantizar que sus empleados sean fiel reflejo del compromiso de la Entidad con la responsabilidad social.

***Nueva Incorporación:*** en el proceso de acogida de nuevas incorporaciones se trata de transmitir los valores de Caja Madrid e impulsar el compromiso de las personas con el proyecto empresarial, y en especial, con los valores éticos y sociales de la Entidad, tal y como lo refleja el Manual de Acogida de Caja Madrid.

***Prevención de Blanqueo de Capitales:*** acción dirigida a entrenar a los profesionales de toda la Entidad sobre cómo prevenir el blanqueo de capitales. Se trata de preparar a los empleados para prevenir situaciones reales de este tipo de fraude.

***Prevención de Riesgos Laborales:*** acción formativa dirigida a entrenar a los profesionales de toda la Entidad sobre cómo prevenir los riesgos laborales en el desarrollo cotidiano de su función, así como conocer cómo prestar los primeros auxilios en caso de ser necesario. Este proyecto ha contribuido a elevar el nivel de seguridad y salud de todos los empleados, incluso en aspectos como la seguridad vial, de notable trascendencia en la Organización.



## **FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD EN EMPLEADOS**

---

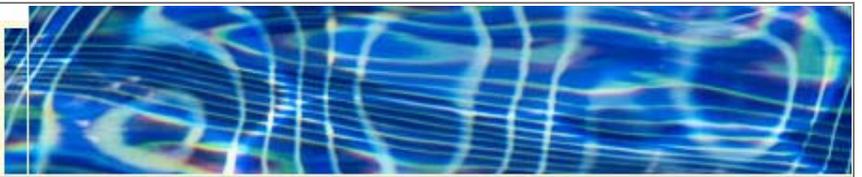
Especial atención hay que dar a las iniciativas que Caja Madrid ha puesto en marcha para tratar de influir en la sensibilidad de los empleados para atender a necesidades, puntuales o recurrentes, del entorno social.

**Llamamientos a los empleados:** en el momento en que ocurre alguna catástrofe, se abre una cuenta corriente en la que los empleados puedan aportar ayuda económica que se distribuirá entre las ONG's que atiendan la zona de la catástrofe (Ej: Terremoto de Irán, Víctimas del 11-M, etc.). Además, con carácter de continuidad, trimestralmente se llevan a cabo solicitudes.

**Solidaridad X 3:** tiene como objetivo lograr la participación y la vinculación de los empleados en la solidaridad y el voluntariado. En este sentido, se ha creado una convocatoria en la que empleados de Caja Madrid, que colaboran activamente en entidades sin ánimo de lucro, han presentado sus proyectos dirigidos a los colectivos más vulnerables, siendo el resto de empleados quienes voluntariamente han aportado las cantidades necesarias para llevar a cabo estos proyectos contribuyendo desde la acción solidaria, personal e individual a la mejora de la calidad de vida de estos colectivos. Por su parte, Obra Social Caja Madrid ha apoyado esta iniciativa solidaria multiplicando por tres las cantidades recaudadas en los proyectos presentados.

**Programa Proyéctate:** proyecto que tiene como objetivo conseguir ideas y proyectos de sensibilización en torno a problemas sociales concretos como la integración de los inmigrantes, la mejora de la accesibilidad de las comunicaciones o la prevención de la violencia doméstica, entre otros. Se ha desarrollado a través del portal de [Obra Social Caja Madrid](#). El certamen está dirigido a los empleados, clientes y público en general comprometidos con la realidad de la sociedad actual. En total, Obra Social Caja Madrid planteó seis temas presentándose más de 90 proyectos de sensibilización y alrededor de 100 ideas prácticas de mejora.

**Punto de información del voluntariado:** se ha puesto en marcha un punto de información del voluntariado que tiene como objetivo ofrecer, a cada voluntario o posible voluntario, el tipo de actividad y de organización sin ánimo de lucro que más se adecue a sus intereses y que necesite incorporar en su equipo personas voluntarias para colaborar con ellos de forma puntual o permanente.



**Tienda Solidaria:** con el objetivo de trabajar para que todas las personas tengan derecho a un futuro digno y apoyar el comercio justo, se ha abierto una Tienda Solidaria que ofrece diversos artículos fabricados según criterios éticos, provenientes de comunidades productoras de África, Sudamérica y Asia.

**Programa de divulgación de las actividades de Obra Social, Fundación y Patrocinio:** Con este programa se pretende difundir y divulgar internamente las actividades de Obra Social, Fundación y Patrocinios, de forma que el empleado y su familia "participen" y se impliquen activamente en ellas.



## INDICADORES

### ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Plantilla total	12.502	personas
Edad media de los profesionales	40,8	años
Edad media de directivos	42,3	años
Edad media plantilla de altos directivos	45,4	años
Edad media del Comité de Dirección	51,3	años
Experiencia media de la plantilla	13,5	años
Experiencia media de los Directores de oficina	18,0	años
Experiencia media de los Subdirectores de oficina	14,4	años
% de profesionales con contrato temporal	1,5	%
% de profesionales con jornada especial	2,9	%



## POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% mujeres	43,0	%
% puestos directivos ocupados por mujeres	28,7	%
% mujeres directivas sobre el total de mujeres	23,7	%
Nº de nacionalidades existentes en la plantilla	24	nacionalidades
Nº de personas de otras nacionalidades, en España, distinta de la española	66	personas
Ratio salarial hombres-mujeres	1	

## CANALES DE COMUNICACIÓN

### *Valoración ascendente*

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº de personas que participan como valoradores en procesos de valoración ascendente	2.811	personas
Nº de directivos que participan en procesos de valoración ascendente	475	directivos
% de directivos en proceso de valoración ascendente y <i>coaching</i> / total directivos	77,2	%



### ***Encuesta de clima***

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% de profesionales que participan en la encuesta de clima	47,72	%
Indicador Básico de Clima	6,10	puntos
Grado de satisfacción global (0 a 10)	7,68	puntos

### ***Encuestas de Valoración de la Red a los SSCC***

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% de centros de trabajo que participan en las encuestas de calidad	96	%
Nº de servicios a cliente internos valorados mediante las encuestas de calidad	40	servicios
% medio de satisfacción de la red comercial con los servicios centrales	70	%

### ***Programa Ideas***

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº de ideas de mejora presentadas	806	ideas



### ***Técnicos de Recursos Humanos***

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% de personas que han mantenido entrevistas de seguimiento con los Técnicos de RRHH	64	%
% de entrevistas realizadas por los Técnicos de RRHH/ Total plantilla	69	%

### ***Intranet***

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº de páginas consultadas en la intranet corporativa (en millones)	45	páginas

### ***Portal e-personas (Portal del Empleado)***

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% de profesionales con acceso al Portal e-personas (autoservicio y aula virtual)	100	%
Nº de páginas visitadas del autoservicio (millones)	5	páginas
Nº de transacciones y gestiones realizadas por autoservicio del Portal e-personas	221.139	transacciones



### **CAU (Centro de Atención al Usuario)**

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº de consultas dirigidas al CAU	739.000	consultas
Tiempo medio de respuesta del CAU	40	segundos

### **Línea Personas**

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº de consultas dirigidas a Línea Personas	58.818	consultas
% llamadas atendidas por Línea Personas	94,5	%
% de llamadas atendidas por Línea Personas antes de 10''	80	%
Duración media de la consulta gestionada a través de Línea Personas	2'04	minutos
% de respuestas de Línea Personas resueltas inmediatamente	93,7	%
% de gestiones dirigidas a Línea Personas resueltas antes de 24 horas	98,0	%
% de gestiones dirigidas a Línea Personas resueltas antes de 48 horas	99,5	%



## SELECCIÓN

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Incremento neto de la plantilla	41	personas
Número de nuevas incorporaciones	255	personas
Nº personas que han realizado las pruebas en programas de prácticas (becas)	378	personas
Nº de personas que han realizado prácticas	111	personas
Nº de acuerdos con servicios de empleo de universidades y escuelas de negocio	24	acuerdos
Rotación externa no deseada	0,5	%
Nº de jubilaciones	9	personas

## FORMACIÓN

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
% de personas que han realizado acciones formativas / Total plantilla	88,5	%
Nº de horas totales de formación	444.333	horas
Nº de acciones formativas realizados por persona/año	3,1	acciones formativas
Nº de horas de formación por persona/año	40,2	horas
Total de acciones del Plan de Formación	560	acciones formativas
% de profesionales con Plan Individual de Formación	100	%



Indicador	2004	Unidad de medida
Nº de participantes en programas de coaching, mentoring y tutorización	411	personas
Nº de horas de formación y entrenamiento en programas de desarrollo	17.230	horas
% de altos directivos formadores internos	21,4	%
Nº de personas que participan como formadores internos	473	personas
Nº de páginas visitadas en el Aula Virtual	16,6	millones de páginas
Nº de contenidos formativos on line disponibles en el Aula Virtual	90	contenidos
Número de personas que han realizado prácticas	111	personas

## COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Indicador	2004	Unidad de medida
Gastos en sueldos y salarios	569.244	miles €
% de profesionales con compensación variable	100	%
% de compensación variable sobre la masa salarial	11,1	%
% de profesionales con fondo de pensiones externalizado	99,9	%



## COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Dotación al Fondo de Pensiones externo de empleados sobre la masa salarial	5,9	%
% de profesionales con una cobertura de riesgos por encima del Convenio Colectivo	99,9	%

## PREVENCIÓN

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Índice de absentismo	3,89	%
Horas de trabajo perdidas por absentismo	776.590	horas
Índice de accidentabilidad	0,37	%
Horas no trabajadas por accidente laboral	6.531	horas

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Porcentaje de la plantilla representada por organizaciones sindicales	100	%
Número de representantes sindicales	307	representantes
Nº de sindicatos	6	sindicatos

Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Clientes de **CAJA MADRID**

Una sola idea: ofrecer un servicio de valor a los clientes  
...nuestra razón de ser





## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES .....</b>	<b>2</b>
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA .....	3
<b>TIPOLOGÍA DE CLIENTES.....</b>	<b>4</b>
ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES .....	4
<b>DETECCIÓN DE NECESIDADES .....</b>	<b>6</b>
ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
PROGRAMA "SU IDEA CUENTA" .....	7
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN .....	7
PSEUDOCOMPRAS .....	8
PLAN CONOCEMÁS .....	8
<b>CALIDAD DE SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
PLAN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	9
DIVERSIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	10
PLAN 50: MÉTODO PARA ELABORAR PLANES DE MEJORA.....	11
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL .....</b>	<b>12</b>
CAJA MADRID CON LOS MÁS JÓVENES .....	12
LÍNEA JOVEN CAJA MADRID .....	13
CAJA MADRID Y EL MUNDO UNIVERSITARIO .....	14
LÍNEA SENIOR .....	15
VIVIENDA SOCIAL .....	17
NUEVOS EMPRENDEDORES.....	18
APOYO A LA PEQUEÑA EMPRESA.....	19
APOYO A LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES.....	21
<b>CONVENIOS SOLIDARIOS .....</b>	<b>22</b>
OFERTAS CON COLECTIVOS.....	22
FINANCIACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA .....	23
OFERTAS PARA TRABAJADORES EXTRANJEROS .....	23
ACUERDOS CON ONG ´S.....	24
<b>COMUNICACIÓN MULTICANAL .....</b>	<b>25</b>
OFICINAS.....	25
INTERNET .....	26
BANCA TELEFÓNICA .....	27
AUTOSERVICIO .....	27
OFICINA WAP .....	28
CORRESPONDENCIA CON CLIENTES.....	28
<b>INDICADORES .....</b>	<b>30</b>
CLIENTES.....	30
OFICINAS.....	30
CANALES COMPLEMENTARIOS.....	31



## **INTRODUCCIÓN**

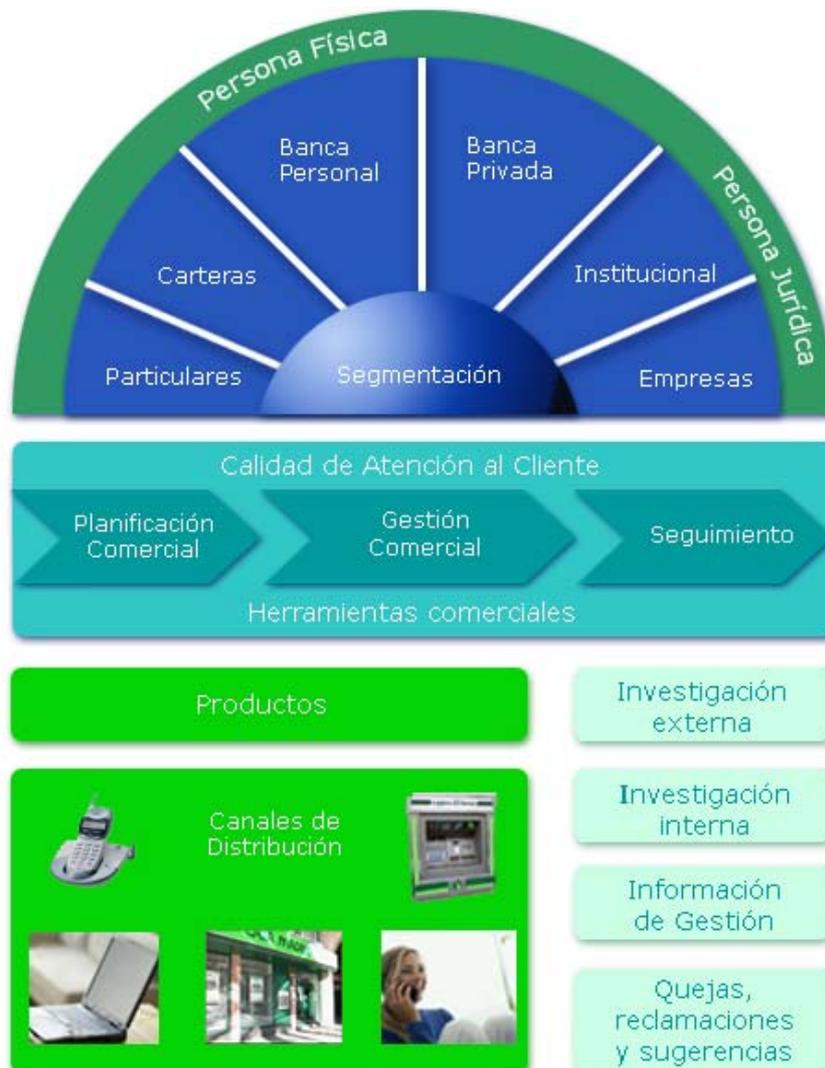
---

Caja Madrid es plenamente consciente de que los clientes son la auténtica razón de su trabajo y por eso busca continuamente la excelencia en la calidad de servicio y la atención al cliente.

Este compromiso de toda la Entidad con las expectativas de los clientes se plasma en la apuesta que Caja Madrid ha realizado al situar la calidad de servicio como objetivo estratégico en el **Proyecto 2006**. Este objetivo tiene un doble componente: la satisfacción del cliente externo y la medición de la calidad en la gestión, tomando como referencia el Modelo Europeo de Excelencia EFQM.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES





## **DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA**

Una mayor oferta de productos financieros cada vez más complejos, la entrada de nuevos competidores con un claro enfoque al producto, un mayor nivel de exigencia de los clientes, en definitiva, un entorno competitivo cada vez más dinámico, hace que el enfoque de Caja Madrid en la gestión de clientes parta de una segmentación de alto nivel, tanto en personas físicas como en personas jurídicas, para progresivamente ir profundizando y localizando colectivos cada vez más reducidos.

De esta manera, se atienden las demandas de los clientes de forma personalizada, poniendo a su disposición una amplia gama de productos, variedad de canales de compra y asesoramiento, los profesionales mejor formados y, por supuesto, los medios precisos para recoger su opinión y la valoración del quehacer diario de la Entidad.



## **TIPOLOGÍA DE CLIENTES**

---

La continua mejora de los sistemas de información de Caja Madrid permite desarrollar y profundizar en el conocimiento de los clientes. Puesto que un 95,4% de los clientes que han depositado su confianza en Caja Madrid son particulares, la primera diferenciación sobre la tipología de los clientes se hace entre personas físicas y personas jurídicas. Desde este punto de partida, dentro de su estrategia comercial y de atención al cliente, Caja Madrid realiza dos tipos de segmentaciones:

- **Segmentación socioeconómica:** permite comparar la cartera de clientes con el resto de personas físicas o jurídicas, bancarizadas en el mercado, para conocer sus preferencias y hábitos financieros y su posicionamiento en el mercado.
- **Segmentación Estratégica:** nos permite conocer el posicionamiento interno de los clientes, es decir, la comparación entre diferentes grupos de clientes de la Entidad, y así poder analizar de forma diferente sus necesidades y expectativas.

### **ATENCIÓN PERSONALIZADA DE CLIENTES**

Caja Madrid considera que el principio de una atención idónea al cliente pasa por conocer las necesidades específicas de los mismos y presentar ofertas personalizadas para cada uno de ellos, en función de su perfil comercial. Por esto, ha desarrollado carteras comerciales que tratan de dar respuesta a las expectativas potenciales de sus clientes atendiendo específicamente a cada uno de ellos y asignándoles un gestor personal. Así, desde 1999 se está llevando a cabo una estrategia de carterización que da respuesta a las necesidades de diversos grupos de clientes. Esta actividad ha ido evolucionando con el paso del tiempo, lo que nos ha permitido adaptarnos a los cambios de nuestro entorno. Esto ha sido posible gracias a importantes inversiones tecnológicas, a la formación de nuestros recursos humanos y a la implicación de los gestores comerciales en los objetivos de la Entidad.



### **Atención Otras Nacionalidades:**

Caja Madrid ha acompañado los dos fenómenos migratorios ocurridos en los últimos años: los extranjeros que acuden a España en busca de trabajo y los europeos que establecen su segunda residencia en España.

Al cierre de 2004 más de 300.000 clientes de Caja Madrid pertenecían a otras nacionalidades.



## **DETECCIÓN DE NECESIDADES**

---

Caja Madrid considera de vital importancia establecer un diálogo constante entre los clientes y la Organización. Por ello ha creado distintas vías para recoger las opiniones de las personas a quienes presta servicio, que permite integrar en los procesos de mejora las observaciones de aquellos a quien más directamente impacta su actividad: los clientes.

Desde herramientas más globales de identificación de oportunidades de mejora, como las encuestas de satisfacción, hasta aquellas más personalizadas, como las oficinas, Caja Madrid trata de conocer las demandas de sus clientes para orientar su actividad a la satisfacción de los mismos.

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Para Caja Madrid, las sugerencias son la oportunidad que brindan los clientes de conocer en qué puede mejorar sus servicios, y las quejas le permiten corregir las posibles deficiencias que se pudieran producir.

Caja Madrid ha establecido su Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 44/2002, del 22 de noviembre, de medidas de Reforma del Sistema Financiero, y restante normativa que la desarrolla.

Para ello, Caja Madrid dispone de una *Oficina del Cliente* que viene funcionando desde 1992 cuya función es resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar, que son contestadas en un plazo medio inferior a dos meses.

Los clientes pueden presentar cualquier tipo de reclamación a través de los siguientes canales:

- **Oficinas:** en primer instancia, para resolver cualquier tipo de reclamación.
- **Teléfono:** 902 24 68 10



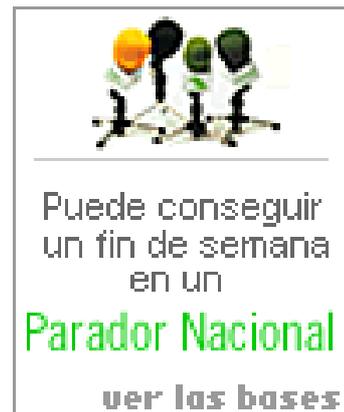
- **Escrito:** utilizando un impreso diseñado al efecto que se puede encontrar en cualquiera de las oficinas.
- **Internet:** utilizando el formulario de reclamaciones de la web: [www.cajamadrid.es](http://www.cajamadrid.es)
- También puede dirigir un **escrito** al director del **Servicio de Atención al Cliente**, a la siguiente dirección:

CAJA MADRID  
Servicio de Atención al Cliente  
Apartado de correos 1.334 FD

### PROGRAMA "SU IDEA CUENTA"

Este proyecto, que surge en 2003 en el marco del Plan de Calidad de Atención al Cliente, trata de estimular a los clientes a participar en el proceso de mejora continua, impulsando la presentación de sugerencias y dando reconocimiento público a sus aportaciones.

Promover esta iniciativa, animando a los clientes a participar en el proceso de mejora continua y premiar su participación, son las premisas de un programa innovador, que Caja Madrid ha acometido con el objetivo de enriquecer su conocimiento sobre lo que piensan y demandan los clientes, adaptándose a sus necesidades, requerimientos y expectativas.



### MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN

La satisfacción de los más de seis millones de clientes constituye la razón de ser y objetivo prioritario de la Entidad. Caja Madrid lleva a cabo distintos estudios de recogida de información y análisis que le permiten adecuar, de forma permanente, sus procesos hacia una mejora en la calidad de servicio.

Estudio	Frecuencia
1. Oficina de particulares	Anual (3/año)
2. Centros de empresa	Anual
3. Puestos automáticos	Anual
4. Oficina internet particulares	Semestral
5. Oficina internet empresas	Semestral
6. Oficina telefónica	Anual
7. Banca Privada ALTAE	Anual
8. Fondos de inversión	Anual
9. Planes de Pensiones	Anual

Estudios de percepción de clientes



Anualmente se realizan más de 130.000 encuestas a clientes, para valorar su satisfacción con su oficina y otros canales, así como con los diferentes atributos que establece el modelo de calidad de la Entidad. (Atención personal, atención telefónica, asesoramiento, trato, etc).

En el último año se ha conseguido mejorar la satisfacción global de los clientes en 4,2 puntos, situándose en un 82,2 de clientes satisfechos, lo que confirma la tendencia positiva en las valoraciones realizadas en los últimos años.

### **PSEUDOCOMPRAS**

Anualmente se realizan análisis complementarios a los estudios de percepción; personas simulan ser clientes y realizan visitas a oficinas para medir la calidad objetiva.

Con la información detectada se emite un informe de recomendaciones y mejores prácticas a la red de oficinas, para, de esta manera, contribuir a mejorar la calidad de servicio, dentro del marco del *Plan de Calidad de Atención al Cliente*.

### **PLAN CONOCEMÁS**

En 2003 se puso en marcha este proyecto cuyo fin es el asesoramiento integral de clientes. Este plan se dirige a los clientes de la Comunidad de Madrid de las carteras de gestión personal y banca personal, cuyo perfil, de mayor exigencia e innovación, requiere un asesoramiento más especializado y cualificado. Para ello, y como eje central del Plan, se han establecido entrevistas personales con los clientes, que han permitido analizar de forma minuciosa sus necesidades financieras, así como cualquier otro aspecto que permita afianzar el compromiso de Caja Madrid con la calidad de sus servicios.



## **CALIDAD DE SERVICIO**

Dentro del marco de competencia que existe en el sector financiero, Caja Madrid apuesta como objetivo estratégico por establecer una relación de confianza profesional entre los clientes y los empleados, en la que primen los siguientes principios deontológicos que se recogen en las *"Normas y criterios de actuación en materia profesional de Caja Madrid"*:

- respeto a la legalidad y a la normativa interna
- respeto a la dignidad e integridad a las personas
- estilo ético
- confianza en las personas
- responsabilidad social
- calidad
- participación
- delegación
- igualdad de oportunidades

Cada uno de sus profesionales de la Entidad, son ante cada cliente los representantes de la Institución y deben propiciar conductas, relaciones y actuaciones profesionales, a todos los niveles, que evidencien y expandan los principios mencionados en Caja Madrid, para que la forma de atender a los clientes se realice de acuerdo a los estándares que hemos definido en la Entidad.

### **PLAN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Caja Madrid es una de las entidades financieras con mayor índice de vinculación de clientes, un 78,1% en España y un 85,4% en la Comunidad de Madrid (Fuente: FRS/Inmark. Comportamiento Financiero de los Particulares 2004). El Plan de Calidad de Atención al Cliente se inicia en 1999 con objeto de consolidar una cultura de calidad en el servicio al cliente (interno y externo), homogeneizando estilos y prácticas, con el fin de que el cliente encuentre un estilo común y propio en cualquier momento que contacte con Caja Madrid.



Sonríe  
**CAJA MADRID,**  
eres tú



Este plan fue elaborado por los propios empleados, que a través de distintos grupos de trabajo afloraron las mejores prácticas, tanto en la atención presencial y telefónica, como escrita.

## **DIVERSIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Desde este marco de referencia surge el proyecto de *Incorporación de Personas* cuyo objetivo no es otro que personalizar la atención y servicios a los clientes extranjeros de la Entidad a través de empleados de su mismo idioma, cultura e identidad. Esta política se dirige a dos colectivos de personas:

**Residentes de la Comunidad europea:** durante 2004 se ha desarrollado un proyecto que plantea la incorporación de 44 personas de origen o nacionalidad comunitaria en funciones comerciales en la red de oficinas de poblaciones costeras de las Direcciones de Negocio de Cataluña - Baleares, Levante y Sur, con el objetivo de personalizar la gestión comercial de los clientes extranjeros comunitarios residentes y no residentes, a través de estas personas que comparten el idioma y conocimiento de su cultura, propiciando el crecimiento y la atención de este segmento de clientes.

La línea de actuación con clientes residentes de la Comunidad Europea ha consistido en fomentar la vinculación de éstos a nuestro país a través de la compra de una vivienda. Por ello, el producto estrella ha sido la hipoteca.

Para una mejor atención de estos clientes, se han creado 18 oficinas mixtas con señalética en varios idiomas en zonas de la costa. Además de estas oficinas, 20 cuentan con un gestor especializado que domina el inglés y tiene conocimiento de un tercer idioma.

**Trabajadores extranjeros:** este proyecto plantea la incorporación de personas de origen o nacionalidad extracomunitaria en funciones comerciales en la red de oficinas de la Comunidad de Madrid en las que existe una presencia importante de clientes de este mismo origen.

Caja Madrid ha sabido dar cobertura a las necesidades de estos clientes a través de los productos y servicios que han solicitado, como lo demuestra el elevado número de clientes de distintas nacionalidades.



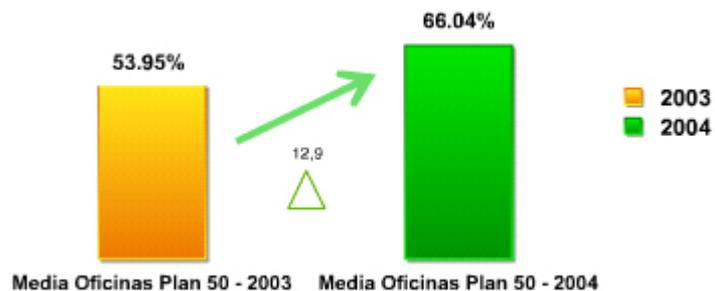
La primera necesidad de un cliente extranjero laboral al llegar a España es poder enviar dinero a su país de origen en concepto de "remesa familiar", demandando el Servicio de Envío de Remesas al Extranjero.

Cuando llevan más de 3 años en España es la adquisición de una vivienda, de ahí que la financiación hipotecaria esté adquiriendo especial relevancia entre estos clientes.

En general no tienen necesidades especiales, salvo la "barrera idiomática" centralizada en general en los clientes marroquíes. Caja Madrid cuenta en plantilla con 66 personas de 24 nacionalidades distintas (china, marroquí, guineana, ecuatoriana, colombiana...). Merece especial mención que en 2004 se llevó a cabo un programa en colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria para la formación y posterior incorporación a la plantilla de Caja Madrid de 15 universitarios marroquíes. En la actualidad están ubicados en 14 oficinas de la Comunidad de Madrid.

## PLAN 50: MÉTODO PARA ELABORAR PLANES DE MEJORA

Surge en 2004 como proyecto piloto en un conjunto de 50 oficinas, cuya finalidad es elaborar un método que, de forma planificada, permite a un equipo emprender planes de mejora para incrementar la satisfacción de sus clientes.



Una vez comprobado el grado de mejora alcanzado (12,09% de media de incremento en la valoración de los clientes a las oficinas que participaron en el proyecto piloto) se extenderá durante 2005 al resto de la Organización, como método de mejora continua en la relación con los clientes.



## **PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL**

---

La actividad comercializadora de productos y servicios en su conjunto, se ve motivada por uno de los principales compromisos de Caja Madrid, como es el de revertir a la sociedad una parte sustancial de los beneficios obtenidos por su actividad financiera, y desde este punto de vista, todos sus productos y servicios tienen un importante componente social.

Además, Caja Madrid presta una especial atención a colectivos específicos, (jóvenes, mayores, nuevos emprendedores y pequeñas empresas) aplicándoles condiciones preferentes respecto a las tarifas generales del mercado y dotándoles de servicios que aportan un claro valor añadido.



### **CAJA MADRID CON LOS MÁS JÓVENES**

Caja Madrid quiere estar cerca de los más jóvenes, y fomentar el valor del ahorro ya desde la infancia, por ello tiene dos productos de ahorro especialmente pensados para los niños.

#### **Mi Cuenta y Yo**

Los menores de seis años pueden tener su propia libreta en Caja Madrid. Mi Cuenta y Yo les permite realizar las aportaciones, beneficiándose de todas las ventajas y pudiendo participar en las promociones y sorteos que periódicamente se realizan para los titulares de Mi Cuenta y Yo.

Se mantiene el mismo número de cuenta mientras el niño vaya creciendo, de forma cuando tenga más de seis años se convertirá en Cuentas Tú y al cumplir los dieciocho años en Cuenta Joven.



## **Cuentas Tú**

Los jóvenes menores de edad también tienen la oportunidad de disponer de una cuenta especial en Caja Madrid. Con la libreta Cuenta Tú, además de los servicios habituales, los jóvenes entre seis y diecisiete años obtendrán ventajas económicas puesto que esta cuenta no tiene comisiones y goza de una remuneración especial para apoyar a los jóvenes en sus primeros pasos hacia el ahorro. El titular tiene derecho a la cobertura gratuita de un Seguro de Estudios, por lo que en caso de fallecimiento de sus padres, tiene su educación asegurada.

## **LÍNEA JOVEN CAJA MADRID**

Caja Madrid ha venido desarrollando desde hace años una completa oferta de productos y servicios destinados a cubrir las necesidades de los jóvenes. Estos productos componen lo que comercialmente se ha denominado Línea Joven Caja Madrid:

### **Cuentas**

La Cuenta Joven de Caja Madrid está dirigida a jóvenes entre dieciocho y veinticinco años, sin gastos ni comisiones, donde pueden domiciliar su nómina y sus recibos. Esta cuenta, exclusivamente diseñada para el segmento joven, permite disfrutar de una gama de tarjetas de débito y crédito, que den respuesta a sus necesidades de forma gratuita.

La Cuenta Vivienda de Caja Madrid ofrece una alta rentabilidad y un ventajoso tratamiento fiscal. Es la mejor opción para construir un flexible plan de ahorro. Sólo en Caja Madrid se puede elegir la cantidad a aportar y el momento de hacerlo. Además, da lugar a un tratamiento especial al solicitar su préstamo hipotecario.

### **Créditos**

El Crédito Joven, específico para personas de entre dieciocho y treinta años, ofrece una óptima solución para cada necesidad. Financiar estudios, realizar un viaje o adquirir los muebles de una nueva vivienda, etc. Todos estos gastos pueden ser afrontados con comodidad con el Crédito Joven. Entendiendo la inestabilidad laboral de este colectivo, este préstamo se caracteriza por su flexibilidad a la hora de realizar los pagos.



## **Servicios**

El Servicio Nómina de Caja Madrid ofrece grandes ventajas en un conjunto de productos y servicios de forma automática, como por ejemplo, descuentos en la contratación de Seguros del Hogar o la posibilidad de solicitar un préstamo consumo al 0% de interés.

A través del Servicio Multiacceso todo es sencillo y cómodo. La clave de la tarjeta sirve para todo: acceder a la Oficina Internet, Telefónica o WAP, y para utilizar los 4.200 cajeros automáticos de la Red.

## **Carnet Joven Euro < 26**

Esta tarjeta de débito dirigida a jóvenes entre catorce y veinticinco años que Caja Madrid comercializa en exclusiva permite:

- Beneficiarse de descuentos en toda Europa en viajes, actividades, museos y multitud de establecimientos.
- Además, dentro de la Comunidad de Madrid, Caja Madrid realiza multitud de promociones, sorteos y actividades para los titulares de Carnet Joven Euro < 26, que pueden consultar en [www.madridesjoven.com](http://www.madridesjoven.com), lugar virtual de información y encuentro en internet de los titulares del Carnet Joven Euro < 26.
- Disfrutar de un seguro de asistencia en viaje gratuito.
- Realizar compras en todos los comercios que acepten la marca Visa, tanto en España como en el extranjero.

## **CAJA MADRID Y EL MUNDO UNIVERSITARIO**

El compromiso de Caja Madrid con el mundo de la educación y el conocimiento, se desarrolla principalmente en el apoyo del ámbito universitario, a través de su presencia con distintas actuaciones que tienen como principal objetivo potenciar y desarrollar la participación académica.



Caja Madrid está muy presente en el mundo universitario:

- Dispone de nueve oficinas ubicadas en los campus de distintas universidades de la Comunidad de Madrid.
- Patrocina los prestigiosos Cursos de Verano de la Universidad Complutense en el Escorial.
- Fundación Caja Madrid ofrece un importante programa de becas, además de estar presente en colaboraciones con distintas universidades.
- Colabora en el cobro de matrículas de la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos.

Y además, fruto del acuerdo con diversas universidades de la Comunidad de Madrid comercializa una serie de productos específicos para universitarios, con unas condiciones muy ventajosas para los alumnos de estas universidades:

- Tarjetas universitarias de débito y crédito (U.C.M., U.A.M., U. Rey Juan Carlos I y U. Carlos III)

### **Créditos universitarios**

Caja Madrid ofrece préstamos pensados específicamente para financiar cómodamente el pago de Masters o Cursos de Postgrado, las matrículas universitarias o el anticipo de becas con unas condiciones excelentes para alumnos de las siguientes universidades:

- Universidad de Alcalá de Henares.
- Universidad Complutense de Madrid.
- Universidad Carlos III de Madrid.
- Universidad Autónoma de Madrid.
- Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

### **LÍNEA SENIOR**

Caja Madrid se preocupa por las personas mayores. Por eso dispone de una línea de productos con unas ventajas muy especiales, dirigidos expresamente a personas de más de sesenta años, para que disfruten de todo lo que necesitan en las mejores condiciones.



## **Cuentas**

La Libreta de Ahorro a Plazo permite invertir de la manera más sencilla y segura. El cliente escoge el plazo de duración que más le interese para su inversión. Y durante este periodo se garantiza el mismo tipo de interés, en función del plazo que haya elegido. El cliente recibe los intereses en su cuenta cada tres meses.

El Seguro Renta Inversión garantiza el cobro de una renta vitalicia, con la periodicidad deseada por el cliente, y además es un seguro de vida con atractivos beneficios fiscales.

## **Créditos**

El Crédito Senior permite solicitar hasta 6.000 euros, en las mejores condiciones y con un interés ventajoso a las personas que domicilian su pensión en Caja Madrid. El cliente puede elegir el día del mes que más le convenga para pagar los recibos del préstamo.

Además, Caja Madrid le anticipa hasta 1.500 euros, en las mejores condiciones. Una vez finalizado el plazo de 4 meses, el cliente pagará una única cuota.

## **Servicio Pensión**

Por tener la pensión domiciliada, los clientes reciben el abono de la pensión el día veinticinco de cada mes, además de obtener descuentos especiales en el Seguro Multihogar.

## **Tarjetas**

La Tarjeta Dorada permite conseguir grandes descuentos en billetes de tren de RENFE. Además, con ella se puede sacar dinero en una amplia red de cajeros con distintivo VISA y realizar compras en los millones de establecimientos adheridos a la red VISA, en todo el mundo. Está disponible en su modalidad de *débito* y *crédito*, caso en el que el cliente goza de un Seguro de Asistencia en Viaje y otro de Accidentes.

La Tarjeta Visa-Electrón Caja Madrid de Caja Madrid, tiene un especial tratamiento para las personas mayores de setenta años, resultando gratuita su cuota.



## **VIVIENDA SOCIAL**

En la preocupación de Caja Madrid por acompañar las políticas de vivienda, así como facilitar el acceso a un bien de primera necesidad social, como es el caso de la vivienda, se han aplicado fórmulas de financiación en colaboración con las Administraciones Públicas.

Por su relevancia y tradición en la actividad hipotecaria de Caja Madrid, cabe destacar, las actuaciones dentro del Plan de Viviendas del Ministerio de Fomento (VPO), contando con líneas de financiación que al amparo del Plan, aportan financiación en condiciones muy ventajosas e incluso ayudas directas a cargo del propio Ministerio, Comunidades Autónomas y otros organismos públicos, especialmente dirigidas entre otros, hacia jóvenes, familias numerosas o monoparentales. En el año 2004 el número de viviendas financiadas por Caja Madrid alcanzó un entorno de 10.000 viviendas posibilitando a más de 20.000 personas el acceso a una vivienda.

Además, se han instrumentado diversas líneas de financiación, con distintas administraciones autonómicas y locales, para su ámbito de actuación en la promoción de vivienda social de forma complementaria a las políticas de vivienda de la Administración central, participando activamente en la tramitación de préstamos hipotecarios que faciliten el acceso a la vivienda de los colectivos más desfavorecidos.

En la idea de facilitar el acceso a la vivienda para jóvenes y en estas actuaciones en un ámbito más local, cabe destacar la construcción de viviendas de protección oficial, en régimen de alquiler con opción de compra, dentro del Plan de Vivienda Joven de la Comunidad de Madrid, o la financiación con Hipoteca Joven en Canarias.

Con el fin de la rehabilitación de inmuebles, adecuando las viviendas y financiando las obras necesarias para adaptar la situación de antiguos inmuebles, consiguiendo las mejoras necesarias para la correcta habitabilidad, Caja Madrid participa además de con las actuaciones del Ministerio de Fomento en este sentido, con la Empresa Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Madrid, con la Generalitat de Cataluña, la Consejería de Obras Publicas de la Comunidad de Madrid, así como con el Ayuntamiento de Madrid en la financiación de comunidades de vecinos, que necesitan efectuar reformas en relación con la Inspección técnica de Edificios (ITE).

Por otra parte, para favorecer la adquisición y adjudicación de las viviendas gestionadas por el Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA), se ofrece financiación a los inquilinos adjudicatarios de las mismas.



## **NUEVOS EMPRENDEDORES**

Caja Madrid entiende que el derecho a un trabajo digno es un derecho fundamental. Por eso, trata de impulsar la creación de empleo ofertando productos financieros ventajosos que ayuden a las nuevas empresas a hacerse un hueco en su mercado de referencia. Se trata de facilitar al máximo las condiciones de financiación para el nacimiento de nuevas empresas. Además, oferta productos de apoyo como tarjetas o seguros específicos para nuevos empresarios en condiciones preferentes.

### **Cuenta Ahorro Nueva Empresa**

Plan de ahorro, cuya finalidad es la posterior inversión en la constitución de una nueva sociedad, beneficiándose de las ventajas fiscales por las aportaciones anuales hasta el 15% de deducción en la cuota íntegra del IRPF, durante un plazo máximo de cuatro años, con un límite máximo anual de 9.000 euros.

### **Cuenta Profesional**

El colectivo englobado por Profesionales Liberales (tanto personas físicas como jurídicas) presenta unas características financieras muy definidas. Por un lado, como clientes particulares, que demandan atención personalizada y asesoramiento en las inversiones. Por otro, también plantean otras necesidades específicas vinculadas a su actividad profesional, debido a su función de empresarios de pequeños negocios. Por este motivo, Caja Madrid ha lanzado un producto que cubre todas sus necesidades.

### **Acuerdo de colaboración con Asociación de Jóvenes Empresarios de la C.A.M y Avalmadrid S.G.R.**

Con el fin de financiar, en condiciones preferenciales, proyectos empresariales promovidos por jóvenes emprendedores de la Comunidad de Madrid fomentando, de esta forma, tanto la creación de empleo como la creación de pequeñas empresas.

### **Programa EQUAL**

Caja Madrid suscribió la iniciativa Equal promovida en diversos municipios de la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo, destinada a facilitar asesoramiento financiero y acciones de formación financiera para los colectivos objeto del programa (emprendedores, mujeres y otros colectivos desfavorecidos). El programa persigue la ayuda al desarrollo económico de los municipios integrados en la Agrupación de Desarrollo.



## **APOYO A LA PEQUEÑA EMPRESA**

Consciente del problema social del empleo: precariedad, temporalidad y falta del mismo y que es la pequeña empresa la que genera el 80% de los empleos de éste país, en colaboración estrecha con la Administración Pública, se han firmado multitud de convenios, en los que el esfuerzo principal de Caja Madrid estriba en fomentar el desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

Entre todas las colaboraciones, destacan las siguientes:

### **Línea ICO-CDTI (Nuevas tecnologías, fomento creación empleo...)**

Caja Madrid ha suscrito el nuevo Convenio de Mediación con el Instituto de Crédito Oficial (I.C.O.), para la financiación, durante el año 2004, de proyectos de inversión promovidos por sociedades mercantiles, destinados a la mejora y modernización del componente tecnológico de sus empresas. Dentro de estos proyectos financiables se encuentran las inversiones en equipos que impliquen mejoras de la gestión medio ambiental de la empresa.

### **Línea de Financiación I.C.O./ P.Y.M.E.**

Podrán ser beneficiarios de los préstamos del ICO (Instituto de Crédito Oficial, dependiente del Ministerio de Economía) destinados a la financiación de Pymes, pequeñas y medianas empresas que cumplan las condiciones de la definición adoptada por la Comisión Europea.

### **Línea I.C.O/ I.D.A.E.**

Línea de financiación destinada a las inversiones en activos fijos que conlleven mejoras medioambientales, como puedan ser utilizaciones renovadas más respetuosas con el medio ambiente.

### **Acuerdo con Avalmadrid F.I.C.O. y Avalmadrid I.T.E.**

Avalmadrid-FICO (fomento e impulso del pequeño comercio y autónomos)/ Avalmadrid-ITE (nuevas tecnologías para pequeñas y medianas empresas): préstamos, créditos y leasing con coste de comisión de aval cero.

La empresa o el autónomo que lo soliciten disponen de un aval de Avalmadrid ante Caja Madrid, por lo que la concesión del préstamo o crédito o leasing es inmediata una vez emitido el aval.



**Acuerdo con los S.G.R Elkargi (Comunidad Autónoma Vasca), AVALIS (Generalitat Catalana), SOGAPYME (Canarias), UNDEMUR (Murcia) y SGR de la Comunidad Valencia.**

Estos acuerdos permiten acceder a financiación de la entidad a empresas mediante avales con condiciones preferenciales.

**Convenio de colaboración con el I.V.E.X. (Instituto Valenciano de la Exportación)**

El Instituto Valenciano de la Exportación (IVEX), a través de un convenio de colaboración con Caja Madrid, quiere apoyar y ayudar a las empresas de la Comunidad Valenciana en su proceso de internacionalización

**Otros Acuerdos**

También se han firmado acuerdos con Organismos Oficiales, Instituciones y Asociaciones empresariales, con objeto de dinamizar y mejorar la oferta financiera a las Empresas.

Los acuerdos contemplan la aplicación de precios y tarifas preferentes para los siguientes Productos y Servicios:

- Acuerdo con la Confederación de Empresarios de Andalucía.
- Acuerdo con la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja.
- Acuerdo con el Instituto Canario de la Formación y Empleo.
- Acuerdo con la Junta de Extremadura. Consejería de economía, industria y comercio – Financiación PYMES.
- Acuerdo con el Principado de Asturias Conserjería de Economía –Pymes.
- Acuerdo con la Comunidad Autónoma Valenciana: Financiación Comercio Interior – PYMES.
- Acuerdo de financiación a Pymes con el Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha.



## **APOYO A LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES**

### **Línea de Financiación del Banco Europeo de Inversiones (BEI) por importe de 150 millones de euros.**

Línea de financiación firmada en 2002 y que ha prolongado su duración hasta el ejercicio 2004, habiéndose aplicado en su totalidad en proyectos de infraestructuras desarrollados por administraciones públicas ubicadas en territorio nacional

*Apoyo a la Organización Nacional de Ciegos (ONCE):*

### **Financiación a favor de la ONCE mediante concesión de un préstamo de 30 millones de euros en 2004 que se ha elevado a 60 millones de euros en 2005.**

Esta financiación se circunscribe en un especial apoyo para sus fines sociales, especialmente al aplicarse una buena parte de esta financiación a la compra de datáfonos para sus asociados.

### **Otros Convenios:**

- Convenio con el Ayuntamiento de Madrid prestando servicios de caja.
- Convenio con la Comunidad de Madrid prestando servicios de caja.
- Convenio con la Tesorería General de la Seguridad Social prestando servicios de caja.



## CONVENIOS SOLIDARIOS

Caja Madrid tiene establecidas distintas alianzas cuyo fin es potenciar aspectos relacionados con la responsabilidad social. De esta forma, se han desarrollado numerosas iniciativas para atender las necesidades de los grupos sociales.

### OFERTAS CON COLECTIVOS

Caja Madrid cuenta con ofertas en condiciones preferentes para productos y servicios financieros que responden a las necesidades específicas de los diferentes colectivos.

Destacan, entre otras, las ofertas para empleados de la Comunidad y Ayuntamiento de Madrid, para el colectivo de afiliados a MUFACE e ISFAS, para los integrantes de la Dirección General de la Policía y Guardia Civil, la financiación de viviendas gestionadas por el Instituto de la Vivienda de Madrid y por el Instituto de la Vivienda de las Fuerzas Armadas, colectivo universitario, etc.



En estas ofertas, se pueden enunciar algunas líneas de financiación específicas:

### Anticipo de ayudas y subvenciones de origen diverso

Caja Madrid cuenta con diferentes líneas de financiación que permiten el anticipo de Ayudas concedidas por Organismos Públicos. Entre ellas cabe destacar:

- Convenio con la Comunidad de Madrid para el Anticipo de Subvenciones a los beneficiarios de las mismas concedidas por sus diferentes Consejerías.
- Convenio con la Asociación de Víctimas del Terrorismo para el anticipo de indemnizaciones concedidas por el Ministerio del Interior.



### **Financiación derivada de acuerdos con la Administración Pública**

- Convenio con el Ayuntamiento de Madrid para la financiación de las obras a efectuar derivadas de los dictámenes de las Inspecciones Técnicas de Edificios.
- Convenio con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (Subsecretaría de Agricultura, Pesca y Alimentación) y la CECA, para la financiación de las mejoras estructurales y modernización de las explotaciones agrarias.

### **FINANCIACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

Caja Madrid colabora en las situaciones de emergencia, facilitando los medios adecuados para ayudar a los damnificados en los momentos en que más vulnerables se encuentran.

En 2004, con motivo del atentado producido el once de marzo en Madrid, Caja Madrid adoptó una serie de medidas de apoyo a las víctimas de los atentados, con el fin de paliar los efectos económicos que pudieron ocasionar. Las principales líneas de actuación para este colectivo fueron:

- Préstamo bonificado, destinado para cubrir gastos y necesidades urgentes de los atentados con un importe de hasta 6.000 €.
- Anticipo del 100% del importe de las indemnizaciones y/o de los importes depositados y retenidos a percibir por testamentarías y/o indemnizaciones.
- Se ha aportado 1,2 millones de euros para el Fondo de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo del 11-M a través de la Confederación Española de las Cajas de Ahorros.

### **OFERTAS PARA TRABAJADORES EXTRANJEROS**

Caja Madrid ha negociado diferentes Convenios de colaboración para el envío de dinero a países como Ecuador, Perú, Colombia, República Dominicana, Argentina, Cuba, Méjico, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Marruecos, en condiciones económicas más ventajosas para estos clientes.



Asimismo, se han desarrollado productos específicos como el Seguro de Decesos Internacional que incluye la repatriación del cadáver al país de origen y se ha incrementado la comercialización de productos como préstamos consumo, seguro de autos, tarjetas débito y crédito y servicio nómina.

## **ACUERDOS CON ONG'S**

### **Tarjetas Affinity con ONG's**

Tarjeta de Crédito UNICEF: Es una tarjeta de crédito Affinity, con la que Caja Madrid contribuye al sostenimiento de los programas en defensa de la infancia emprendidos por UNICEF.

Tarjeta de Crédito INTERMON-OXFAM: Es una tarjeta de crédito Affinity, con la que Caja Madrid contribuye al sostenimiento económico de los programas sociales dirigidos por esta O.N.G.

### **Fondo Solidario Pro-UNICEF**

El fondo puede invertir en cualquier país del mundo. El porcentaje de renta variable máximo será del 25%. Este fondo no invierte en industrias de fabricación de armamento, producción de bebidas alcohólicas ni producción de tabaco.

Dona a UNICEF un 0,5% de la comisión de gestión del fondo, siendo en el año 2004 la entidad financiera española que ha contribuido con más fondos a UNICEF.



## **COMUNICACIÓN MULTICANAL**

---

En la actualidad es posible recargar el teléfono móvil, comunicarse y transferir datos con las nuevas tecnologías, sin restricciones de espacio o tiempo.

Se puede operar con Caja Madrid desde el teléfono a través de la Oficina Telefónica, directamente mediante Oficina WAP o cómodamente desde cualquier parte del mundo con Oficina Internet, permitiendo al cliente elegir el canal y el momento más adecuado para satisfacer su necesidad, independientemente del lugar donde se encuentre.

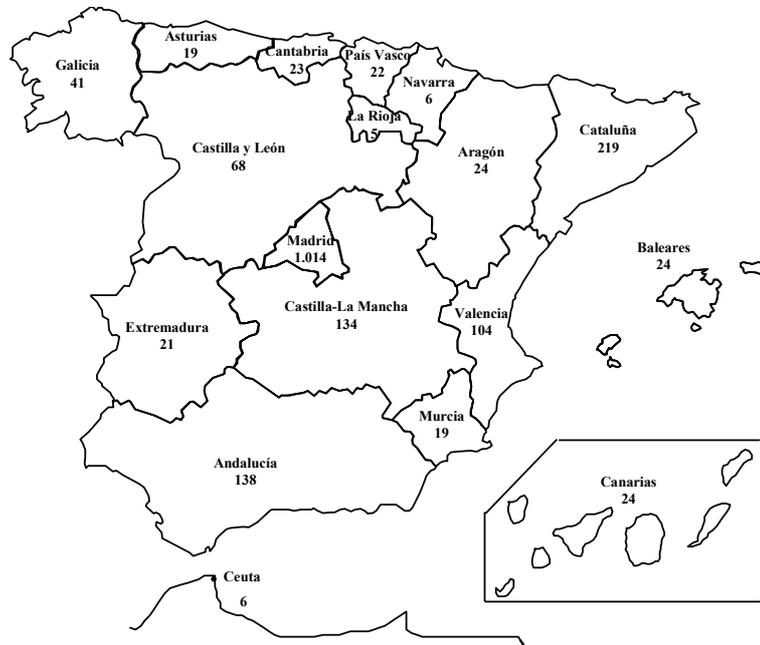
Caja Madrid pone a disposición de los clientes varios canales de consulta, a la vez que proporciona distintos medios para que cada cliente pueda realizar sus transacciones en cualquier momento del día.

### **OFICINAS**

Las 1.917 oficinas de Caja Madrid distribuidas por toda España son el principal vínculo de diálogo con sus clientes. Todo tipo de información demandada, ya sea de producto o corporativa, es respondida por cualquiera de los empleados en las oficinas comerciales. Aparte de su oficina habitual, cada cliente puede realizar cualquier tipo de sugerencia o consulta en alguna de las sucursales que están a su disposición, sin ningún tipo de limitación en la atención personalizada.



## Distribución geográfica oficinas operativas en España



## INTERNET

A través de los portales de Caja Madrid se facilita el acceso integrado a los distintos ámbitos de negocio, en especial a través de los portales de carácter transaccional dirigidos a clientes, como es el caso de la Oficina Internet de Particulares y Oficina Internet Empresas. Por otra parte, cabe destacar el Portal Caja Madrid, que cumple con el objetivo de facilitar a los usuarios la información de Caja Madrid incorporando herramientas de asesoramiento e información sobre sus productos y servicios.





## **BANCA TELEFÓNICA**

Este servicio ofrece las mismas ventajas que la oficina Internet. Es posible realizar las operaciones de modo automático, indicando el código de operación que se desee, o acceder al *gestor telefónico*, modo en el que será atendido personalmente por alguno de nuestros operadores, facilitando las comunicaciones, evitando desplazamientos y permitiendo consultas e informaciones rápidas.

Caja Madrid dispone, además del teléfono operativo 902 24 68 10, un centro de atención telefónica general de consultas y, además, los teléfonos propios de cada oficina.

Recientemente se ha habilitado el 902 07 50 32, teléfono de atención con operadores de habla inglesa y alemana, para dar repuesta a nuestros clientes extranjeros y facilitar sus gestiones en su lengua materna.

**91 334 93 00** (para la Comunidad de Madrid y extranjero)  
**902 10 20 10** (para el resto de comunidades autónomas)

## **AUTOSERVICIO**

Caja Madrid ha sido la primera entidad financiera en adaptar a su red de cajeros la Orden Ministerial 109/2003 de 24 de abril, sobre transparencia de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos. De esta manera, el cliente conoce, previamente a la realización de su operación, la comisión que se le va a aplicar y puede cancelar la operación.

Caja Madrid dispone de una amplia red de cajeros a disposición de sus clientes, con unas mejoras significativas en su manejo, facilitando al cliente su uso. Al igual que por teléfono, el cliente puede seleccionar el idioma que desee, para facilitar la realización de sus gestiones.

Durante 2004 se han realizado más de 228 millones de operaciones por puestos de autoservicio, lo que ha significado una media diaria de 150 operaciones por cajero.



## **OFICINA WAP**

Mediante este servicio se ofrece un nuevo canal operativo que hace partícipes a nuestros clientes de todas las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías. Con este servicio y un teléfono móvil, con tecnología WAP, cualquier cliente de Caja Madrid puede tener acceso a su operativa bancaria.

## **CORRESPONDENCIA CON CLIENTES**

En el esfuerzo constante de la Entidad por mejorar la información y comunicaciones que remite a sus clientes, adecuándola a sus necesidades y al entorno competitivo, se ha llevado a cabo un proceso de revisión del sistema de correspondencia, con el fin de detectar todos aquellos aspectos susceptibles de mejora.

Como consecuencia de este análisis se ha creado un *Nuevo Servicio de Correspondencia* que flexibiliza el actual sistema ofreciendo la emisión de correspondencia a la medida de cada cliente en función de sus necesidades.

De este modo, junto con la existencia de un servicio estándar de correspondencia de carácter general y gratuito, se ha creado un sistema de peticiones personalizadas de comunicaciones, para que la información recibida coincida plenamente con la demandada por el cliente. También dispone del servicio de correspondencia integrada en el que, con la intención de aportar valor añadido, en un único documento se integran de forma detallada los movimientos y posiciones patrimoniales de prácticamente la totalidad de los productos que el cliente disponga en Caja Madrid, facilitando así el control y seguimiento.

Todas las comunicaciones escritas cumplen con la normativa L.O.P.D, que garantiza la confidencialidad de la información.

Además Caja Madrid, en su compromiso de calidad también en la comunicación, es desde 1999 miembro de Autocontrol y en la actualidad participa activamente formando también parte de su junta directiva. Autocontrol es una asociación creada entre anunciantes, agencias de publicidad y medios de comunicación cuyo objetivo es, entre otros, velar por los derechos de los consumidores y usuarios y por la lealtad en la competencia. A través de la autorregulación, los consumidores pueden beneficiarse de una mayor protección respecto del contenido de los anuncios publicitarios y las empresas encuentran un cauce ágil y eficaz para prevenir y dirimir las controversias que



afectan a la lealtad en la competencia. La mera pertenencia de Caja Madrid a Autocontrol certifica la ausencia de controversias o amonestaciones sin resolver, ya que la asociación no admite mantener a miembros que no asuman la autorregulación impuesta.

Puesto que Caja Madrid cumple rigurosamente con la normativa de regulación que el Banco de España exige a las entidades financieras del país, todas las piezas publicitarias que así lo requieren tienen en su impresión el número de registro (RBE) que certifica que han sido visadas y aprobadas por dicho organismo. Del mismo modo, todas las campañas de fondos de Caja Madrid pasan por la supervisión y aprobación previa de los analistas de producto de la CNMV.



## INDICADORES

### CLIENTES

Indicador	2004	Unidad de medida
Número de clientes	6,4	millones
Número de clientes nuevos	471	miles
Número de productos por cliente	4	productos
Número de comunicaciones emitidas a clientes	107	comunicaciones
Número de clientes incluidos en las carteras de atención personalizada	688	clientes
Cuota de penetración en clientes particulares	11,7	%

### OFICINAS

Indicador	2004	Unidad de medida
Oficinas operativas en España	1.917	oficinas
Oficinas operativas en el extranjero	3	oficinas
Oficinas de distribución bancaria	215	oficinas



## CANALES COMPLEMENTARIOS

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Cientes de Banca Telefónica	2.547	miles
Cientes de Oficina Internet empresas	122	miles
Cientes de Oficina Internet particulares	1.729	miles
Puestos de autoservicio	4.200	puestos

Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Medio Ambiente

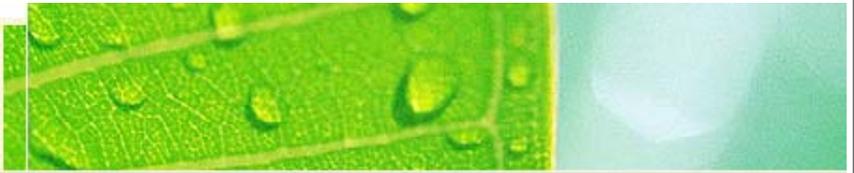
Un innovador sistema de gestión ambiental avala  
nuestro compromiso con el entorno





## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE</b> .....	<b>4</b>
<b>GESTIÓN AMBIENTAL EN CAJA MADRID</b> .....	<b>5</b>
<b>RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE</b> .....	<b>6</b>
CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES PARA PROVEEDORES .....	6
GESTIÓN DE INMUEBLES E INSTALACIONES.....	6
CONTROL DE LAS EMISIONES CONTAMINANTES .....	7
GESTIÓN DE LOS RESIDUOS .....	8
CONSUMO DE LOS RECURSOS.....	10
<i>Consumo de electricidad</i> .....	10
<i>Consumo de combustible</i> .....	11
<i>Consumo de agua</i> .....	12
<i>Consumo de papel</i> .....	13
PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL.....	14
<b>CUIDADO DEL ENTORNO</b> .....	<b>15</b>
<b>PROGRAMAS DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>18</b>
EXPOSICIONES DIVULGATIVAS .....	19
CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES .....	19
PROYECTO UN MILLÓN DE ÁRBOLES.....	19
AULA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL NATURBÚS.....	20
AGENDA 21 ESCOLAR.....	20
INVESTIGACIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	21
LA CASA ENCENDIDA .....	21
<b>FOMENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES</b> .....	<b>22</b>
ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE CAJA MADRID Y ENDESA ENERGÍA .....	22
CONVENIO SUSCRITO CON LA EMPRESA TAJOSOLAR.....	22
LÍNEA DE FINANCIACIÓN I.C.O. – I.D.A.E. (INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE LA ENERGÍA, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA).....	23
<b>INDICADORES</b> .....	<b>24</b>
CONSUMO DE RECURSOS .....	24
EMISIONES A LA ATMÓSFERA.....	25
RECURSOS DESTINADOS .....	25



## **INTRODUCCIÓN**

---

La protección medioambiental es un valor de creciente calado en la sociedad, tal y como ponen en evidencia los últimos sondeos sociológicos en España. Un 82 % de la población española considera la protección del medio ambiente como un problema inminente, que requiere de la urgente puesta en marcha de políticas y estrategias de conservación.

La conciencia social y política de preservar el estado del medio ambiente y procurar un desarrollo más sostenible está dando paso en los últimos años a acciones decididas que requieren importantes apuestas e inversiones por parte de los gobiernos y las organizaciones empresariales.



## **COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**

---

Caja Madrid no permanece ajena a estos movimientos y en este sentido viene actuando en varios ejes que articulan su intervención medioambiental:

- Gestión ambiental en los centros de trabajo de Caja Madrid, mediante la cual se da forma y estructura a la propia filosofía de la entidad que siempre ha pretendido asumir su responsabilidad medioambiental y reducir los impactos ambientales asociados a su actividad, para lo cual ha tomado diferentes iniciativas de carácter ambiental en los últimos años. La gestión ambiental de Caja Madrid toma como modelo los estándares recogidos en la norma internacional ISO 14001:2004 de forma que, con la ayuda de los procedimientos oportunos son identificados, controlados, minimizados y revisados los aspectos ambientales asociados a los centros de trabajo. .
- Compromiso con el medio ambiente que ya se viene desarrollando desde hace años a través de la Obra Social.
- Financiación de proyectos para la protección medioambiental que surgen de iniciativas empresariales o institucionales.

### Principios de actuación

Nuestra forma de actuación se basa en los siguientes principios:

- Mejora continua y prevención de la contaminación invirtiendo los recursos necesarios para ello.
- Cumplimiento de la legislación vigente y de los principios recogidos en los acuerdos que la organización suscriba.
- Incorporación de criterios ambientales en nuestras actuaciones.
- Promover la adopción de buenas prácticas ambientales en su cadena de suministro.
- Sensibilización ambiental.

## **GESTIÓN AMBIENTAL EN CAJA MADRID**

Desde tiempo atrás, Caja Madrid, consciente de su responsabilidad ambiental para con la sociedad, ha llevado a cabo diferentes actuaciones enfocadas al respeto del medio ambiente (Proyecto "cero papel", reutilización de toners de impresora, control de consumos, etc.) no obstante y con la finalidad de conocer en detalle la realidad ambiental de la entidad, el pasado año 2004 se realizó un diagnóstico medioambiental que permitió identificar los puntos fuertes de las actuaciones así como los retos a acometer para construir la gestión ambiental de Caja Madrid. Con este conocimiento de base, se han estructurado diferentes ejes de actuación sobre los que se trabaja cada día:

- Implantación de procedimientos de actuación de acuerdo a los estándares establecidos en la norma UNE-EN ISO14001 para la gestión de residuos, el control de emisiones atmosféricas, la reducción consumos de recursos naturales (agua, energía, etc.).
- Programas de formación y sensibilización a empleados.
- Difusión de buenas prácticas ambientales.
- Revisión continua del proceso de implantación de la gestión ambiental en Caja Madrid.



El principal objetivo es integrar, dentro de un modelo de mejora continua, la variable ambiental en aquellos procesos y actividades que pudieran tener alguna incidencia directa o indirecta sobre el medio ambiente, ganando así anticipación y proactividad al permitir conocer la realidad y las posibles consecuencias medioambientales.

Para todo ello Caja Madrid ha creado una agrupación funcional que vela, junto con el resto de la plantilla, por la consecución de los objetivos ambientales.



## **RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE**

---

Aunque la actividad principal que desarrolla Caja Madrid no se considera de riesgo directo para el medio ambiente, se están desarrollando importantes iniciativas orientadas a minimizar el impacto ambiental que la entidad pudiera generar, tales como:

- Definición de criterios medioambientales para aquellos proveedores cuya actividad pudiera generar impactos ambientales.
- Gestión adecuada de los inmuebles e instalaciones.
- Control de las emisiones atmosféricas.
- Control de la gestión de residuos no peligrosos y peligrosos.
- Optimización del uso y consumo de recursos.
- Programas de sensibilización ambiental para los empleados.

### **CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES PARA PROVEEDORES**

Caja Madrid está trabajando en extender sus políticas de responsabilidad ambiental a sus proveedores para hacerlos partícipes del respeto al medio ambiente y con ello, al crecimiento sostenible de su actividad. Dicho proceso progresivo se focaliza en aquellos proveedores que por su trabajo pudieran provocar una afección negativa sobre el medio ambiente.

La actuación sobre los proveedores se basa en una comunicación fluida y bidireccional de los criterios ambientales de funcionamiento y trabajo de la entidad así como en la búsqueda de un compromiso fehaciente, por parte de los proveedores, de actuar de acuerdo con estos criterios.

### **GESTIÓN DE INMUEBLES E INSTALACIONES**

Los requerimientos constructivos y de diseño y el posterior mantenimiento de los inmuebles de Caja Madrid, llevan asociados aspectos medioambientales que son controlados a través de:

- Un plan de mantenimiento, preventivo y correctivo, para optimizar el funcionamiento de instalaciones y paralelamente minimizar su incidencia sobre el medio ambiente.



- Un manual para el diseño de oficinas, que define un conjunto de soluciones técnicas que consideran la eliminación de barreras arquitectónicas para facilitar el acceso a personas con discapacidad física, funcionalidad y respeto medioambiental teniendo en cuenta criterios de reducción de consumos de agua y energía, o minimización de emisión de ruidos al exterior de las instalaciones entre otros.

Caja Madrid busca utilizar las mejores tecnologías disponibles en la construcción de edificios, esto ha sido reconocido con el premio otorgado por el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía) a una de sus instalaciones *"Al mejor sistema de climatización en concepto de ahorro de energía en obra nueva"*.

## **CONTROL DE LAS EMISIONES CONTAMINANTES**

### ***Contaminación atmosférica***

Aunque el carácter de la actividad de Caja Madrid, no tenga una connotación de "contaminadora de la atmósfera", estamos abordando medidas que contribuyen sustancialmente a minimizar la emisión de gases contaminantes:

- Reducción de emisiones ( $\text{CO}_2$ ,  $\text{SO}_x$  "óxidos de azufre",  $\text{NO}_x$  "óxidos nitrosos") mediante el uso de combustibles menos contaminantes, sustituyéndose progresivamente el uso de gasóleo por gas natural en los centros.
- Se está trabajando con el objetivo de reducir y eliminar las emisiones de gas refrigerante HCFC (gas que agota la capa de ozono estratosférico). Para ello se están identificando aquellos equipos de climatización que en la actualidad utilizan HCFC, con la finalidad de incluirlos dentro de un programa de retirada progresiva. Asimismo la entidad evita la adquisición de equipos de climatización que utilicen cualquier gas refrigerante calificado como "sustancia que agotan la capa de ozono".
- Para evitar emisiones directas de gases contaminantes procedentes de sistemas de agua caliente sanitaria por calderas de combustión, la producción de agua caliente sanitaria de aseos se realiza mediante termos eléctricos.
- Existen programas periódicos de mantenimiento preventivo para comprobar el adecuado estado de equipos y el control de emisiones de gases dentro de los límites legales, de calderas o grupos electrógenos de emergencia.



	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Ind. GRI</b>
<b>Emisión CO2 (Gas natural)</b>	926 toneladas	833 toneladas	EN3
<b>Emisión CO2 (Gasóleo) aprox.</b>	391 toneladas	306 toneladas	
<b>Total</b>	1.317 toneladas	1.139 toneladas	

### ***Contaminación acústica***

Para el control de ruidos y vibraciones Caja Madrid cuenta con los siguientes dispositivos:

- Los sistemas susceptibles de producir molestias por ruido o vibraciones se encuentran ubicados en recintos cerrados, estando insonorizados en los casos necesarios, y disponen de las correspondientes estructuras antivibratorias.
- Los sistemas de climatización se ubican teniendo en cuenta las características de la instalación y del edificio para asegurar el respeto de la legislación vigente en materia de ruidos.

### ***Contaminación del suelo***

En las instalaciones susceptibles de sufrir fugas o derrames de sustancias líquidas que pudieran contaminar el suelo disponen de los medios adecuados de prevención y contención, como por ejemplo: impermeabilización del suelo, bandejas de contención de derrames, absorbentes, etc.

### **GESTIÓN DE LOS RESIDUOS**

El conjunto de las actividades y servicios de Caja Madrid, así como el mantenimiento de sus instalaciones generan o son susceptibles de generar determinados residuos, que aunque mayoritariamente son de condición no peligrosos, han de ser gestionados correctamente. Actualmente se están acometiendo las siguientes medidas:



#### Residuos no peligrosos:

- **Papel:** Los centros de Caja Madrid disponen de un área de recogida de papel confidencial para su destrucción. Las empresas que efectúan la recogida de este tipo de documentación en papel, se comprometen a que, una vez destruida la documentación, el papel es reciclado adecuadamente.
- **Toner:** Una vez utilizados, los toners procedentes de impresoras, se entregan a la casa proveedora para su reutilización evitando así la generación de residuos y reduciendo los consumos de materias primas.
- **Pilas:** Aunque el consumo de pilas alcalinas es muy reducido, Caja Madrid dispone de sistemas de recogida de residuos de pilas en sus edificios principales para posteriormente entregarlos a la administración ambiental correspondiente, ofreciendo, de esta manera, un servicio a la comunidad y facilita y sensibiliza a sus empleados con el reciclaje de dichos residuos.
- **Aceites vegetales:** En los centros donde hay un servicio de cocina los aceites se gestionan adecuadamente mediante gestores autorizados.
- **Otros residuos:** Se están acometiendo diferentes medidas con la finalidad de progresar en la gestión y separación de residuos no peligrosos en los centros donde se generen.

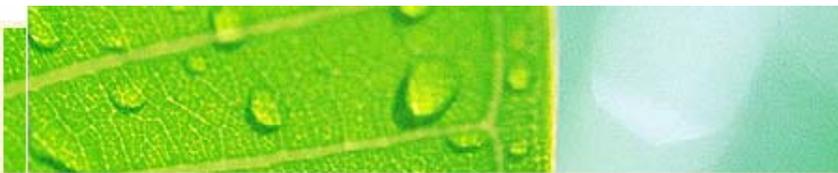
#### Residuos peligrosos:

- Proceden del mantenimiento general del edificio (tubos fluorescentes, envases contaminados, aceites usados, etc.) y su gestión ha sido contratada a gestores autorizados para su retirada y gestión controlada.

#### Residuos biosanitarios:

- Los residuos biosanitarios procedentes de los servicios médicos son gestionados a través de un gestor autorizado. Los servicios médicos disponen de zonas identificadas para el almacenamiento de residuos.

	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Ind. GRI</b>
<b>Toners consumidos</b>	25.624	23.731	EN3



## CONSUMO DE LOS RECURSOS

Caja Madrid considera que la base de una buena gestión empresarial estriba en buscar el desarrollo sostenible a nivel económico, social y medioambiental. Una importante contribución a dicho desarrollo, se fundamenta en la racionalización del consumo mediante un gasto responsable de los bienes naturales.

Caja Madrid tiene claro que debe trabajar bajo principios y criterios de optimización en el consumo de recursos naturales, para ello acomete medidas con la finalidad de reducir su utilización.

### *Consumo de electricidad*

	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Ind. GRI</b>
<b>Consumo de electricidad</b>	334.889 millones de Kj	325.704 millones de Kj	EN3

Con la finalidad de reducir el consumo de electricidad se han establecido los siguientes mecanismos:

- En grandes edificios se efectúa un control automático y programado, según horario de trabajo, de los sistemas de climatización e iluminación, utilizándose en ocasiones, detectores de presencia para el encendido automático de luces.
- Uso de sistemas de iluminación de bajo consumo de energía y larga duración, lo que permite no solo reducir la demanda de energía sino también la generación de residuos por cambio de luminarias.
- Los sistemas de climatización utilizan el enfriamiento por aire exterior lo que no solo asegura la renovación del aire interior en la oficina sino que además, consigue una disminución del consumo eléctrico en los sistemas de refrigeración.
- Se dispone de termos eléctricos para el suministro de agua caliente en aseos de manera que se reducen pérdidas energéticas y consumos de energía eléctrica como consecuencia del transporte del agua caliente por tuberías.



- En las sucursales de Caja Madrid el suministro eléctrico es interrumpido a través de un sistema de corte general de forma que se evita que los sistemas que funcionan mediante electricidad queden encendidos una vez que el último empleado ha abandonado la sucursal.
- Reloj programador que controla el encendido y apagado automático de los rótulos en las oficinas de forma que estos no permanecen encendidos durante toda la noche, lo que supondría un gasto innecesario de energía.
- Algunos de los equipos electrónicos disponen de dispositivos de bajo consumo de forma que, en caso de no ser utilizados durante un periodo de tiempo determinado, entra en funcionamiento dicho dispositivo.
- Se realiza un seguimiento periódico del consumo de energía eléctrica.

### **Consumo de combustible**

<b>Consumo de combustible</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Ind. GRI</b>
<b>Consumo de gas natural</b>	20.627 GJ	18.552 GJ	EN3
<b>Consumo de gasóleo</b>	5.252 GJ	4.111 GJ	

Con la finalidad de reducir el consumo de combustible se han establecido las siguientes medidas:

- Las instalaciones y equipos críticos para el confort y funcionamiento de los grandes edificios (sistema de climatización, sistema de iluminación, etc.) son controlados informática y automatizadamente, se persigue con ello obtener el mayor rendimiento energético minimizando el impacto ambiental por consumo de energía.
- El material empleado para la construcción de los conductos de los sistemas de climatización (térmico y aislante) evita pérdidas de frío y calor, mejorando la eficiencia de los sistemas.



- Caja Madrid cuenta con un sistema de cogeneración constituido por dos grupos electrógenos de 768 Kva cada uno. Este sistema de cogeneración permite aprovechar el calor residual resultante de la producción de electricidad para suministrar calor al edificio donde está instalado (CPD Las Rozas).
- En los algunos centros situados fuera de núcleos urbanos existen medidas para facilitar el desplazamiento poniendo a disposición de los empleados medios de transporte alternativos y disminuyendo el uso del vehículo privado.
- La optimización del transporte del material de oficina y de publicidad, unificando la gestión del almacenamiento, frente a lo que habitualmente se venía desarrollando que era el empleo de dos canales independientes. En la actualidad los materiales de oficina y de publicidad utilizan el mismo canal de distribución, minimizando con ello el consumo de combustible y reduciendo la emisión de gases contaminantes asociados al transporte (CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y SO<sub>2</sub>),
- Uso de vehículos nuevos que incorporan sistemas de mayor rendimiento y menor consumo de combustible.

### **Consumo de agua**

<b>Consumo de agua</b>	<b>2004</b>	<b>Ind. GRI</b>
<b>Consumo de agua (m3 ) total en edificios centrales</b>	106.132 m <sup>3</sup>	EN5

Caja Madrid cuenta con los siguientes sistemas para la reducción del consumo de agua:

- Dispositivos de bajo consumo de agua en aseos.
- En los edificios con jardín se utiliza riego por goteo en áreas de jardín.



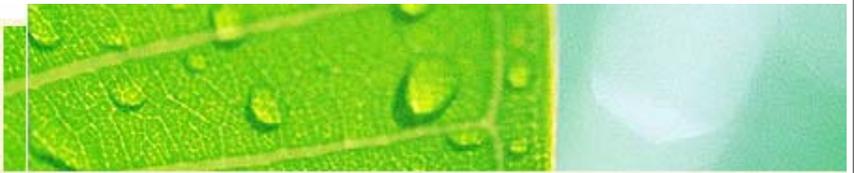
- Revisión periódica del consumo de agua, lo que permite la rápida detección de pérdidas de agua.
- En las oficinas existe un dispositivo que cierra el paso del agua cuando el suministro de energía eléctrica ha sido interrumpido a través del sistema de corte eléctrico general de la oficina. De esta forma se evitan inundaciones de las oficinas cuando están vacías.

### **Consumo de papel**

<b>Consumo de papel</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Ind. GRI</b>
<b>Consumo de papel blanco (DIN A4)</b>	12,4 toneladas	16,4 toneladas	EN1
<b>Consumo de papel reciclado (DIN A4)</b>	687,9 toneladas	672,1 toneladas	EN1

Caja Madrid ha adoptado importantes medidas para reducir el consumo de papel:

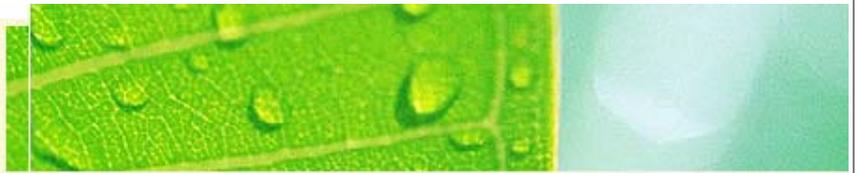
- Implantación de la utilización de papel reciclado en los centros de la entidad. El papel utilizado tiene la garantía de haber sido producido 100% a partir de papel ya usado por el consumidor, además dispone de etiquetado ecológico "Ángel Azul" que asegura la elaboración del producto sólo con papel usado recuperado y sin blanqueado mediante productos químicos.
- En todos los cajeros automáticos de Caja Madrid tan solo se aporta recibo de la operación efectuada cuando el cliente lo solicita, lo que supone un ahorro de papel.
- Implantación del Proyecto "cero papel", que consiste en reducir al máximo el consumo de papel, utilizando como alternativas los soportes informáticos para suministrar la información necesaria a los empleados. En el caso de la necesidad de impresión de los documentos se utiliza la impresión a doble cara.



- Implantación del uso de sobres multiuso de plástico y papel para envíos internos por valija, que permiten su reutilización gracias a la durabilidad y resistencia de los mismos.

### **PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL.**

Caja Madrid considera fundamental que una buena gestión medioambiental se realiza a través de las personas que trabajan en la organización. Para ello se está articulando un conjunto de acciones que aseguren una adecuada información y sensibilización ambiental a la plantilla, lo que permitirá extender la cultura ambiental de Caja Madrid de modo que todas las personas sean conscientes de los principios medioambientales de la entidad y de lo que ello supone en su actividad diaria.



## **CUIDADO DEL ENTORNO**

---

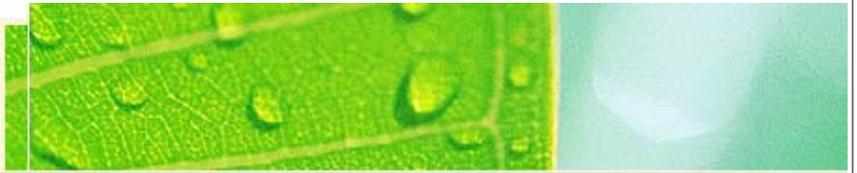
El consumo indiscriminado de papel pone en peligro el desarrollo sostenible, ya que lleva implícito la utilización de madera como materia prima, con la consecuente deforestación sufrida en muchos bosques primarios sin poder de sustitución. Anualmente desaparecen en el mundo millones de árboles adultos que son talados con destino a la industria de celulosa. Además, su proceso de fabricación no es inocuo para el medio ambiente, al llevar asociadas emisiones de gases de efecto invernadero y otros impactos medioambientales.

Salvar 9.400 árboles y ahorrar hasta 630 toneladas de papel en los próximos tres años alcanzando un ritmo de disminución anual de consumo interno del 15 por ciento, es el gran reto que se ha marcado Caja Madrid a través de su proyecto "cero papel", en línea con el permanente compromiso social de nuestra organización.

Con esta iniciativa Caja Madrid está impulsando y coordinando un conjunto de acciones que contribuyen a potenciar una cultura organizativa de ahorro de papel. Esto lleva implícito una mejora en la eficiencia en los procesos comerciales, administrativos y de gestión, de forma que sea posible una reducción drástica del uso del papel como soporte de información en favor de la sustitución de soportes electrónicos, reduciendo un 25% el tiempo dedicado a desarrollar tareas relacionadas con la búsqueda, distribución, impresión, copia y archivo de documentos en papel, así como una reducción significativa del coste económico y medioambiental que supone la utilización del papel en dichos procesos.

El proyecto "cero papel" continúa con las iniciativas ya desarrolladas desde 1999 que se venían poniendo en marcha y que han supuesto un ahorro anual de 5 millones de euros que han revertido en la inversión social la entidad.

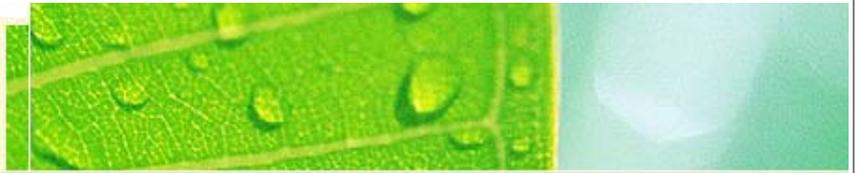
- Generación automática de expedientes de operaciones, quedando accesibles para nuestras oficinas, direcciones de zona y de negocio.
- Eliminación de listados.
- Impresión a doble cara de documentos ofimáticos, que son necesarios imprimir.
- Correspondencia en Internet para clientes.
- Eliminación progresiva de las comunicaciones individuales a clientes y su incorporación en el extracto integrado.



- Implantación piloto de una aplicación de gestión documental en departamentos centrales para centralizar y almacenar los archivos generados por cada agrupación organizativa y facilitar su acceso y distribución evitando el manejo de documentación en papel.
- Aplicación del principio de “Comités sin papeles” en los comités de la entidad.
- Servicio “Extracto integrado” integra todas las posiciones de saldos y movimientos de los productos de un cliente en lugar de tener un mayor número de comunicaciones a clientes en papel.

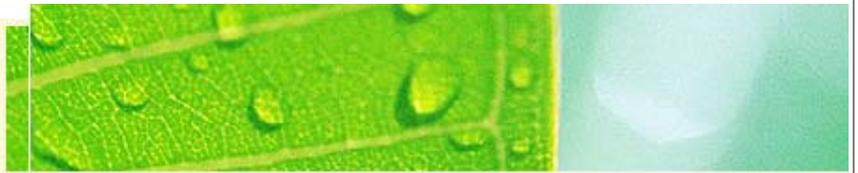
Continuando con el impulso y despliegue de esta iniciativa el proyecto “cero papel” se aborda desde la consideración del rediseño en la manera de trabajar, el impulso de un cambio cultural y la incorporación de nuevas tecnologías que se articulan en un conjunto de iniciativas que suponen una inversión de 11 millones de euros hasta el año 2007.

- Eliminación de un total de 600.000 expedientes anuales en papel a favor de sistemas de archivo digital.
- Eliminación del 100% de los listados en soporte papel por una aplicación de listados electrónicos.
- Habilitar la firma electrónica a todos nuestros clientes, conforme a sus peticiones.
- Gestión de circulares y comunicados internos a través de nuestras Intranet corporativa y sistemas electrónicos.
- Correspondencia electrónica por Internet a aquellos clientes que lo deseen, esperando que en el 2007, 200.000 clientes quieran disfrutar de esta vía de correspondencia.
- Reducción del 50% de las fotocopiadoras en todos los edificios centrales, al tiempo que se duplicará el número de escáneres multifunción.
- Uso de tabletPCs entre nuestros empleados, todo ello gracias a una inversión tecnológica de 3,5 millones de euros, que ofrecen la posibilidad de escribir sobre una pantalla para su posterior traducción en documentos electrónicos.



- Puesta en marcha de infraestructuras tecnológicas avanzadas que permiten la celebración de sesiones sin distribuir o utilizar papel, en nuestros comités ejecutivos, ya que todos los asistentes disponen de la información de trabajo al mismo tiempo en un terminal.
- Programas de formación, sensibilización y participación, y de comunicación interna, de incentivos y de sugerencias en donde se pretende concienciar a las personas para una utilización cada vez menor del papel.

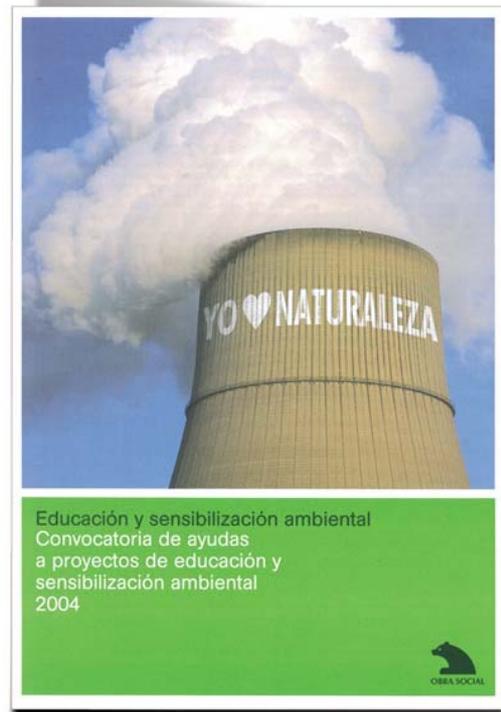
El objetivo es reducir anualmente un 15 % el volumen de papel consumido por cada empleado.



## PROGRAMAS DE ACTUACIÓN

La preocupación por los problemas ambientales y sus consecuencias está cada vez más presente en la sociedad española. Desde Obra Social Caja Madrid, se ofrece formación e información acerca de estas cuestiones y se divulgan valores educativos de conocimiento, respeto y mejora del medio ambiente. En el año 2004, Obra Social Caja Madrid ha destinado a proyectos de naturaleza y medio ambiente 2,5 millones de euros y todas las actividades se seleccionan, diseñan y ejecutan en función de su coincidencia con los siguientes objetivos:

- Proporcionar a todas las personas la posibilidad de adquirir o ampliar conocimientos relativos a la naturaleza y medio ambiente, de tal manera que incrementen su interés y su valoración por el medio que nos rodea.
- Difundir buenos ejemplos de actuaciones medioambientales, con el fin de inculcar a los individuos, grupos sociales y sociedad en su conjunto, nuevas pautas de conducta más respetuosas con el medio ambiente.
- Colaborar en el desarrollo sostenible, haciendo comprender la importancia de la interdependencia económica, social, política y ecológica entre las diversas áreas geográficas del planeta.





## **EXPOSICIONES DIVULGATIVAS**

Con una concepción didáctica, en cuanto a su contenido y material aportado, están destinadas principalmente a los centros escolares, abarcando temáticas como los árboles, los ecosistemas o especies animales. Pretenden atraer la atención del público más joven hacia la problemática ambiental de una forma amable y adecuada a su edad. Durante el año, se han mostrado 11 exposiciones diferentes, que se han movido por 71 localidades con una asistencia estimada de 278.000 visitantes, entre las que destacan 'Las raíces de la tierra', una edición revisada y actualizada de 'Bosque de Bosques' y 'Usos y misterios de las plantas', que ha mantenido un taller práctico sobre plantas dirigido a adultos.

## **CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES**

Las ayudas tienen por objeto el desarrollo y puesta en práctica de iniciativas de educación y sensibilización ambiental de cualquier índole, destinadas a dar a conocer las causas de los problemas ambientales y su repercusión sobre la sociedad actual y futura. Se valoran especialmente aquellos que aportan soluciones. De los seis proyectos seleccionados destacan un estudio que desarrolla, en soporte CD, la importante función y uso de los vegetales; una campaña contra incendios, dirigida a escolares y población general de Extremadura y la difusión de un innovador sistema de depuración de aguas residuales.

## **PROYECTO UN MILLÓN DE ÁRBOLES**



Este proyecto tiene como objetivo contribuir a la repoblación de áreas de especial importancia ambiental y completar la densidad arbórea de algunas zonas, y a crear otras que permitan una futura regeneración autóctona del bosque. En la Comunidad de Castilla y León se han reforestado 100 hectáreas en zonas de la vertiente norte de la Sierra del Guadarrama. Se han plantado 75.000

ejemplares correspondientes a las especies de pinos, abedules, servales, tejos, robles y fresnos, principalmente. En la Comunidad de Valencia se está repoblando un espacio de 43 hectáreas situado en el término municipal de Losa del Obispo (Valencia), zona muy seca con periódicas lluvias torrenciales. La plantación total de 43.000 ejemplares evitará erosiones, escorrentías y permitirá una mejor carga de acuíferos.



En la Comunidad de Castilla-La Mancha se ha llegado a un acuerdo para reforestar 160 hectáreas en el término municipal de Yeste (Albacete), para recuperar una masa de bosque perdida en un incendio hace diez años. Los trabajos se han iniciado durante el último trimestre del año.

### **AULA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL NATURBÚS**

Autobús convertido en un aula móvil de educación ambiental dotado de equipos multimedia con capacidad para 28 alumnos. Ha desarrollado la campaña anual en las Comunidades de Valencia y de Murcia y, durante la época navideña, ha estado presente en Juvenalia. En total, ha recorrido 85 localidades, y ha contado con cerca de 26.000

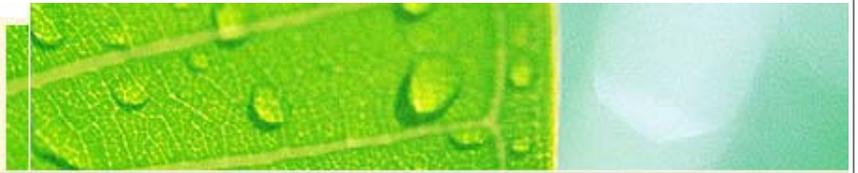


visitantes entre escolares y otros grupos sociales. Dirigidos por un monitor, han podido valorar y aprender la importancia que tiene en la vida humana el agua, los residuos y la energía.

### **AGENDA 21 ESCOLAR**

Proyecto educativo dirigido a formar e informar a los escolares de tercer ciclo de Primaria sobre la situación socio-ambiental de sus municipios. Durante el primer semestre del curso escolar 2003/2004, se ha desarrollado en doce municipios de la Sierra del Guadarrama, cinco en la provincia de Segovia y siete en la Comunidad de Madrid. Han participado 383 escolares de 14 colegios públicos, que han trabajado en siete áreas medioambientales diferentes en sesiones teóricas y prácticas. Como en años anteriores, se ha contado con el Consejo de Mayores, premio 2003 a la 'Excelencia de Madrid', 70 voluntarios, de edades superiores a los 60 años, han puesto su experiencia al servicio de los niños, para responder a sus preguntas de cómo era el municipio cuando ellos eran jóvenes.

Durante el último trimestre, se ha iniciado la actividad, correspondiente al curso escolar 2004/2005, en cinco municipios de la Zona Sur de Madrid con la participación de 12 colegios y un total de 500 alumnos.

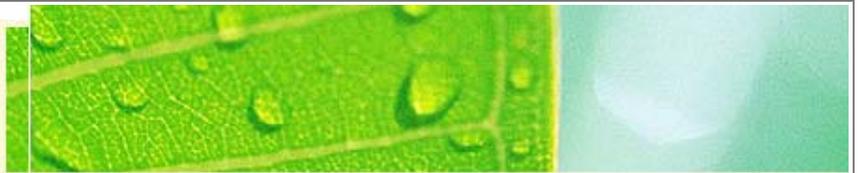


## **INVESTIGACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente se ha presentado una rigurosa y objetiva investigación social, "los españoles ante el medio ambiente", encaminada a aportar información relacionada con el grado de conocimiento y sensibilización de la sociedad española ante el medio ambiente, con el objetivo de informar a la sociedad sobre nuestro comportamiento, compromiso, aptitudes y actitudes reales, individuales y colectivas, en todas las cuestiones relacionadas con el medio ambiente.

## **LA CASA ENCENDIDA**

La Casa Encendida tiene el propósito de participar de forma activa en la difusión y dinamización de los objetivos marcados por los principios del desarrollo sostenible. El tratamiento de la situación ambiental actual se aborda desde una perspectiva optimista, proponiendo soluciones creativas y aportando las herramientas que permitan desarrollar un análisis crítico de la situación ambiental. Se han desarrollado talleres de construcción bioclimática, de urbanismo y urbanidad y relacionados con la aplicación de la Agenda 21 Local. Asimismo, se han realizado las exposiciones "Clase Turista", que ha mostrado cuales son las repercusiones sociales y ambientales del fenómeno del turismo y cuáles son las previsiones de futuro en el sector, y la exposición "Ecosistema Ciudad" que, desde diferentes niveles de lectura, permite descubrir las complejas relaciones que se dan en el ecosistema urbano.



## **FOMENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES**

Con el fin de fomentar el respeto por el Medio Ambiente, y el fomento del uso de energías renovables, Caja Madrid tiene firmados acuerdos de colaboración con distintas empresas, ofreciendo condiciones de financiación muy ventajosas para el fomento y conservación del Medio Ambiente.

### **ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE CAJA MADRID Y ENDESA ENERGÍA**

Acuerdo con Endesa para ofrecer financiación a sus clientes en la implantación de los siguientes productos y servicios:

- "Servicios Energéticos Integrales".
- "Servicios de Valor Añadido".

Dentro de estos productos se encuentran:

- Estaciones transformadoras de baja a alta tensión y proyectos de legalización.
- Proyectos de gestión medioambiental (paneles solares, retirada de transformadores) de Mejoras en la eficiencia energética (baterías de condensadores, iluminación, motores eficientes, etc.).

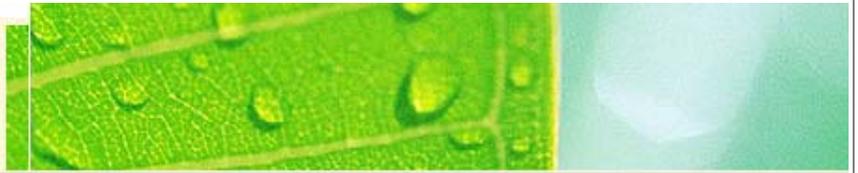
Otros equipamientos energéticos (grupos electrógenos, sistemas de alimentación ininterrumpida, equipos varios, etc.).

### **CONVENIO SUSCRITO CON LA EMPRESA TAJOSOLAR**

Tiene como finalidad la adquisición de paneles solares de generación eléctrica a TAJOSOLAR.

Gracias a un convenio firmado en exclusividad con Caja Madrid, se otorga un préstamo en condiciones preferentes para la adquisición por parte de empresas y particulares de sistemas fotovoltaicos de la marca TAJOSOLAR.

La producción de energía solar fotovoltaica que ofrece TAJOSOLAR mediante paneles solares aporta interesantes soluciones tanto para la pequeña y mediana empresa como para usos individuales, especialmente en zonas aisladas donde resulta costoso instalar una línea eléctrica.



## **LÍNEA DE FINANCIACIÓN I.C.O. – I.D.A.E. (INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO DE LA ENERGÍA, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA)**



Financiación (préstamo o leasing) orientada a la inversión en activos fijos nuevos destinados al aprovechamiento de las fuentes de energías renovables o a la mejora de la eficiencia energética en el territorio nacional.

Las inversiones financiables son:

1. Ahorro y sustitución de la energía.
2. Eficiencia energética en edificios.
3. Eficiencia energética en alumbrado público.
4. Eólica de autoconsumo con potencia inferior a 4 MW.
5. Generación o cogeneración con Biomasa.
6. Minihidráulica de potencia instalada inferior a 1 MW.
7. Energía solar.
8. Aprovechamiento energético del Biogás.
9. Valorización energética de residuos.



## INDICADORES

---

### CONSUMO DE RECURSOS

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Consumo de agua en edificios centrales.	106.132	m <sup>3</sup>
Consumo de gas natural	20.627	GJ
Consumo de gasóleo	5.252	GJ
Consumo de electricidad	334.889	GJ
Consumo total de energía	360.768	GJ
Consumo de papel reciclado	687,9	toneladas
Consumo de papel blanco	12,4	toneladas
Consumo indirecto de energía	1.017.072	GJ
Generación de toners	25.624	toners



## EMISIONES A LA ATMÓSFERA

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Emisión de CO <sub>2</sub> por gas natural	926	toneladas
Emisión de CO <sub>2</sub> por gasóleo	391	toneladas
Emisión de SO <sub>2</sub>	1,47	toneladas
Emisión de NOx	2,43	toneladas
Emisión de CO	0,38	toneladas
Emisión de N <sub>2</sub> O	0,20	toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> como consecuencia del consumo eléctrico	32.578	toneladas

## RECURSOS DESTINADOS

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Recursos destinados al proyecto cero papel	3	millones de euros
Recursos destinados a proyectos medioambientales de la OS	2.450	miles de euros

Responsabilidad Social Corporativa

**CAJA MADRID**

2004

# Proveedores

Desarrollo sostenible y relaciones éticas, claves en nuestra relación con los proveedores





## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>COMUNICACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES .....</b>	<b>2</b>
POR UNA INTERACCIÓN RESPONSABLE .....	2
<b>ÁMBITOS DE COMPROMISO .....</b>	<b>4</b>
<b>SIGUIENTES PASOS .....</b>	<b>5</b>
<b>INDICADORES .....</b>	<b>6</b>
GENERALES .....	6
DESGLOSE PRINCIPALES GASTOS GENERALES .....	6



## **INTRODUCCIÓN**

---

Caja Madrid es consciente de la importancia de mantener una buena relación con sus proveedores. Los resultados del negocio y la percepción que los clientes obtienen del servicio, pueden ir alineados a la naturaleza y el carácter de esta relación. Durante el año 2004, el volumen de compras ascendió a más de 490 millones de euros, que se adjudicó a un total de 4.144 proveedores.



## COMUNICACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

Conscientes de la importancia de una gestión óptima de los proveedores, Caja Madrid ha definido una política basada en los siguientes principios:

- **Concurrencia de proveedores** para el mismo proceso de compras, de forma que se pueda dar la mejor respuesta posible a la unidad organizativa que ha realizado la solicitud de la compra.
- **Transparencia** en la selección de proveedores, que se materializa en la existencia de un proceso normalizado y la toma de decisiones de forma colegiada en virtud del sistema de Facultades y Delegaciones.
- **Diversificación** de negocio entre distintos proveedores, de modo que se favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada.
- **Objetividad** en las decisiones, basadas en la valoración de unos criterios de selección.
- **Traslación** a los proveedores de los valores relacionados con la sostenibilidad y el medioambiente.

Para la aplicación de estos principios es importante solicitar a los proveedores un reconocimiento, entendimiento y aceptación de los mismos. El compromiso de la Entidad se sustenta en el mantenimiento de unas relaciones éticas con los proveedores, como pauta común para el desarrollo de su actividad que, además, promueva el desarrollo sostenible en sus ámbitos de actuación.

### POR UNA INTERACCIÓN RESPONSABLE

Como en la mayoría de los procesos de su actividad, Caja Madrid ha establecido un circuito de compras y homologación de proveedores que regula todos los aspectos relativos a la negociación, adquisición, contratación y pago, aplicando criterios de selección y homologación que garantizan la transparencia al proceso:

- La prestación del servicio se documenta dentro del marco de asesoría jurídica, transcribiendo los requisitos formales que ha de cumplir el mismo.



## Proveedores

- Los procesos de selección (evaluación inicial) de un nuevo proveedor se realiza en base a una serie de criterios, que avalan fundamentalmente su capacidad técnica y, en función de la tipología del servicio o producto a ofertar, su acreditación u homologación oficial y sus referencias.
- En los procesos de evaluación continua, y siempre considerando la naturaleza de su prestación, se consideran aspectos tales como rendimientos obtenidos, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, de prevención de riesgos, etc., asociados, y alineamiento con nuestros principios de actuación.
- Celebración periódica de reuniones con los proveedores, en las que se analizan incidencias y todo lo referente a la prestación de sus servicios, para una mejor coordinación.
- El control de los pagos a los proveedores se verifica a través de las contabilizaciones efectuadas, existiendo un proceso automatizado para ello, que evita en lo posible la dilatación de los mismos, en orden a los compromisos adoptados.

Especial mención cabe hacer a los proveedores de seguridad, por la importancia de su labor. Garantizar la seguridad de los empleados respetando la calidad de servicio y la responsabilidad social que caracteriza a Caja Madrid, es objetivo prioritario a la hora de delegar un servicio tan importante.

De esta manera, se llevan a cabo una serie de actividades formativas para los vigilantes de seguridad contratados por la Entidad:

- Presentación sobre la actividad y cultura de Caja Madrid y de las características del edificio al que se incorporan.
- Curso de protocolo y atención al cliente.
- Seminarios sobre planes de emergencia.
- Curso de primeros auxilios.
- Curso de protección contra incendios.
- Seminarios específicos sobre sistemas de seguridad.



## ÁMBITOS DE COMPROMISO

A continuación se exponen los ámbitos y compromisos que Caja Madrid fomenta entre los proveedores y que, por tanto, han de regir las relaciones con los mismos.

<b>Ámbitos</b>	<b>Compromisos</b>
<b>Reglas de Conducta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Honestidad en la conducta personal y en la gestión.</li><li>• Actitud de servicio hacia las distintas direcciones y áreas de Caja Madrid.</li><li>• Confidencialidad.</li><li>• Transparencia en sus relaciones con terceros.</li></ul>
<b>Política Medioambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alineación con nuestros procedimientos de gestión medioambiental que se están implantando.</li></ul>
<b>Política de Prevención de Riesgos Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto y compromiso hacia la Prevención de Riesgos Laborales en sus operaciones.</li></ul>
<b>Política de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación al cliente.</li><li>• Alineación con nuestros procedimientos de gestión de calidad.</li><li>• Sistemas de Gestión de Calidad.</li></ul>
<b>Política de Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traslación progresiva a los proveedores de los valores relacionados con el desarrollo sostenible y el medioambiente.</li></ul>
<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades.</li><li>• Participación o colaboración en instituciones con una orientación social.</li></ul>



## SIGUIENTES PASOS

---



Caja Madrid trabaja en la búsqueda de sinergias entre sus compromisos de sostenibilidad y los requerimientos de su red de proveedores, incorporando sistemas de diálogo que recojan su opinión en lo que respecta a niveles de satisfacción y mejoras que propongan sobre su relación con Caja Madrid.

Progresivamente continúa adoptando y completando medidas de exigencia y homologación a sus proveedores que contribuyan a los siguientes aspectos:

- El respeto medioambiental en las actuaciones que desarrolle y la consideración y compromiso de cumplimiento de la legislación medioambiental básica de aplicación.
- El respeto a los derechos fundamentales en consonancia con iniciativas globales puestas en marcha por la Organización Internacional del Trabajo, que fomenta la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.
- Cualquier otro principio alineado con el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, tales como la participación o colaboración con organizaciones con un enfoque avanzado en estas iniciativas.



## INDICADORES

### GENERALES

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Nº de proveedores	4.144	proveedores
% de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	100%	%

### DESGLOSE PRINCIPALES GASTOS GENERALES

<b>Indicador</b>	<b>2004</b>	<b>Unidad de medida</b>
Gastos generales	380.817	miles de euros
Vigilancia y traslado de fondos	14.603	miles de euros
Informes técnicos	16.201	miles de euros
Letrados y temas judiciales	2.318	miles de euros
Publicidad y propaganda	37.462	miles de euros
Equipos informáticos y comunicaciones	113.101	miles de euros
Inmuebles, instalaciones y material	87.271	miles de euros