

responsabilidad  
social  
corporativa 06

CRECIENDO CONTIGO



caixanova 

responsabilidad  
social  
corporativa 06

CRECIENDO **CONTIGO**





<b>1. Presentación del Presidente y del Director General</b>	<b>5</b>
<b>2. Criterios de la memoria</b>	<b>9</b>
<b>3. Perfil de Caixanova</b>	<b>13</b>
3.1. Las bases de Caixanova	15
3.2. Misión, visión y cultura corporativa	17
3.3. Magnitudes principales	19
3.4. Organigrama y estructura	20
3.5. Oficinas y distribución geográfica	21
3.6. Hechos principales del ejercicio	22
<b>4. La RSC en Caixanova</b>	<b>23</b>
4.1 Las cajas de ahorro en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa	25
4.2 Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Caixanova	26
4.3 Diálogo de Caixanova con sus grupos de interés	28
<b>5. Gobierno Corporativo</b>	<b>33</b>
5.1. Órganos de gobierno	35
5.2. Gestión del riesgo	39
5.3. Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales.	42
5.4. Cumplimiento normativo	43
<b>6. Creciendo con nuestros Clientes</b>	<b>45</b>
6.1 Perfil de clientes y canales de servicio	48
6.2 Productos y servicios con perfil social	51
6.3 Calidad en el servicio	55
6.4 Responsabilidad en nuestros productos	61

<b>7. Creciendo con nuestros Empleados</b>	<b>63</b>
7.1. Perfil de los empleados	66
7.2. Igualdad y diversidad	68
7.3. Selección, formación y desarrollo profesional	69
7.4. Compensación y beneficios sociales	73
7.5. Relaciones laborales	76
7.6. Seguridad y salud laboral	77
<b>8. Creciendo con nuestros Proveedores</b>	<b>79</b>
8.1. Política de compras	82
8.2. Homologación y evaluación de proveedores	83
<b>9. Creciendo con nuestro Entorno</b>	<b>85</b>
9.1. Impacto económico indirecto de la sociedad	88
9.2. Obra social	90
9.3. Sensibilización medioambiental	101
9.4. Recuperación de espacios con alto valor ecológico	102
9.5. Gestión del medio ambiente	103
9.6. Consideración del impacto ambiental indirecto en productos y servicios	106
9.7. Premios y reconocimientos	107
<b>10. Anexos</b>	<b>109</b>
Anexo I: Indicadores GRI	111
Anexo II: Evaluación GRI	121



# Presentación del Presidente y del Director General

1

*“ En Caixanova  
sabemos que el valor  
de nuestra sociedad  
son las personas ”*





# PRESENTACIÓN DEL 1 PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR GENERAL



## Creciendo contigo

### (1.1)

En este año culminamos un anhelado objetivo para nuestra entidad: la presentación de la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Caixanova, con la que queremos seguir avanzando en dar a conocer los logros de nuestra entidad y los criterios de gestión que a lo largo de los años han ido formando la cultura de Caixanova.

En Caixanova estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros clientes. Para poder acompañarles y apoyarles en su crecimiento diseñamos un ambicioso plan de expansión que es ya una realidad, que ha convertido a nuestra caja en una entidad de implantación nacional y con una red internacional en continuo desarrollo. A 31 de diciembre de 2006 contamos ya con 502 oficinas (33 más que en el cierre del ejercicio anterior) de las que 409 están en Galicia, 82 en el resto de España, 3 en Portugal, 4 en el resto de Europa y 3 en América. Queremos destacar especialmente el Plan América, cuya punta de lanza está en Miami, primera oficina de una caja de ahorros española en obtener la calificación branch que nos faculta para la realización de operaciones de activo y pasivo con residentes y no residentes. En 2007 y 2008 seguiremos ampliando la red, tanto en España como en América, hasta llegar a 640 oficinas, de las que 15 estarán en el extranjero.

Este modelo de expansión está facilitando la obtención de elevadas tasas de crecimiento y niveles de rentabilidad adecuados a las necesidades de solvencia del negocio. En estas condiciones, las estimaciones más recientes apuntan a que se podrá adelantar al año 2007 el cumplimiento del grueso de los objetivos planteados por el vigente plan 2004-2008.

En el ejercicio 2006 el beneficio antes de impuestos se ha situado en 181,4 millones de euros, un 42,4% más que en el ejercicio anterior, lo que nos ha permitido seguir incrementando el dividendo social hasta situarlo en 55 millones de euros. Esta distribución de resultados a la obra social supone un 41,5% del resultado del ejercicio y un aumento del 61,7% respecto al importe distribuido en el ejercicio anterior, uno de los más altos del sector, que confirma nuestro compromiso con el desarrollo de la sociedad.

En la distribución de este dividendo social va a seguir manteniendo un especial protagonismo la inversión en el capital humano de nuestro entorno. Queremos seguir expandiendo la red de centros sociales, con contenidos enfocados al desarrollo personal, cultural y profesional, asentado sobre valores de convivencia, conscientes de que la capacitación de los recursos humanos constituye la base imprescindible para la construcción de cualquier proyecto sólido de sociedad.

En Caixanova sabemos que el mayor valor de nuestra sociedad son las personas; de ahí nuestro empeño en seguir construyendo una caja de personas para las personas, desde una concepción de valores compartidos por toda la plantilla y volcada en la calidad de servicio, la innovación y el afán de superación.

En esta línea, en 2006 se ha generado un crecimiento neto de la plantilla de 214 empleados en condiciones de igualdad de oportunidades. Asimismo, tenemos el compromiso de seguir siendo una entidad creadora de empleo estable, de calidad y un lugar adecuado para el desarrollo de una carrera profesional atractiva, en un clima no discriminatorio y que facilite la conciliación de la vida laboral y profesional.

Dentro de nuestro proyecto hemos incorporado también a nuestros proveedores, a los que consideramos nuestros aliados. Juntos aspiramos a superar permanentemente las más exigentes cotas de calidad y juntos tendremos que continuar avanzando en el establecimiento de compromisos comunes que ayuden a enriquecer, el patrimonio natural y social que heredarán las futuras generaciones.

En definitiva, en 2006 hemos vivido el inicio de una nueva etapa ilusionante, que se apoya en la consolidación de un proyecto trazado desde hace años, fieles a nuestra máxima de diseñar el futuro sobre el presente.

Queremos hacer una caja abierta a la sociedad; transparente, dinámica, cercana; una caja que escucha y da respuesta; una caja dispuesta a aprender día a día sobre la base de una experiencia que vamos construyendo entre todos y que nos permite continuar haciendo nuestros tus proyectos y tus ilusiones, ayudándote a avanzar y creciendo contigo.

Julio Fernández Gayoso  
Presidente

José Luís Pego Alonso  
Director General





## Criterios de la Memoria

2

*“Una nueva etapa  
en la comunicación anual  
de la entidad”*



## 2 CRITERIOS DE LA MEMORIA



(2.4) (3.1) (3.3) (3.4) (3.5) (3.6) (3.7) (3.8) (3.13) (4.15)

Con la elaboración de la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Caixanova se pretende desarrollar una nueva etapa en la comunicación anual de la entidad mediante la presentación de información perteneciente al ámbito económico, social y ambiental que dé respuesta a aquellos aspectos considerados relevantes por los grupos de interés de Caixanova: clientes, empleados, proveedores y entorno social.

Para la redacción del contenido de la presente memoria se han considerado los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad, así como otras directrices propuestas por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2006 (versión 3.0).

### **Materialidad y participación de grupos de interés**

Para determinar cuales son los temas relevantes sobre los que Caixanova debe informar en su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, se han identificado cuales son los grupos de interés que intervienen en la cadena de valor desde el comienzo de la actividad, a través del desarrollo de sus operaciones y la observación directa de las cuestiones que les preocupa a dichos grupos.

De esta forma pretendemos cubrir aquellos aspectos que reflejen los impactos significativos, tanto sociales, ambientales como económicos, producidos por la caja, y que podrían ejercer una influencia substancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés. El procedimiento de recopilación de información relativa a las expectativas de los grupos de interés de la caja se ha articulado en torno a los canales de comunicación ya establecidos y a la interacción continua existente con los mismos.

### **Contexto de sostenibilidad**

Caixanova busca en sus operaciones financieras un equilibrio entre la rentabilidad y la prudencia, con la finalidad de maximizar los beneficios que puede revertir en la sociedad en la que desarrolla sus actividades y, así, incrementar los excedentes que pueda generar para ayudar al crecimiento económico y al bienestar de los ciudadanos dentro del respeto al entorno.

## **Exhaustividad**

Esta memoria contiene información correspondiente al ejercicio 2006, salvo que se especifique lo contrario, e incorpora, en la medida de lo posible, datos correspondientes a 2005 a efectos comparativos. Se incluye información de Caixanova y Obra Social Caixanova, excepto en algunos datos relevantes, principalmente económicos, en los que se informa acerca del Grupo Caixanova. En el caso de producirse alguna limitación al alcance adicional, esta queda especificada en el apartado correspondiente de la memoria de Responsabilidad Social Corporativa. El área de actuación geográfica es España y Portugal, aunque Caixanova cuenta con una oficina operativa en Miami y 7 oficinas de representación cuya actividad no es significativa respecto al conjunto de las actividades de la entidad.

La información aportada en este documento se complementa con la aportada en la Web corporativa ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) en la que están accesibles documentos como el Informe Anual y de Gobierno Corporativo.

## **Calidad de la información aportada**

Las auditorías internas y externas a las que están sometidas las diferentes áreas de la caja garantizan la veracidad de la información contenida en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Caixanova. Asimismo, en su elaboración se han considerado en todo momento los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad recogidos en la Guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI).

Este informe es la primera memoria de Responsabilidad Social Corporativa que publica Caixanova, por lo que dada su novedad, se ha previsto su verificación para próximos ejercicios. Para aquellos interesados en ampliar la información recogida en el presente informe, así como realizar cualquier consulta o sugerencia al respecto, pueden dirigirse a:

Caixanova  
Unidad de Responsabilidad y Reputación Corporativa  
Avda. García Barbón, 1  
36201 - Vigo (Pontevedra)  
Teléfono: 986 828200  
Fax: 986 828238  
[www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)



## Perfil de Caixanova

3



***“Una gestión basada  
en los principios de  
sostenibilidad del negocio y  
de su entorno, compromiso  
social y transparencia”***





## 3.1 Las bases de Caixanova

### (2.1) (3.8) (SO1)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1º de los vigentes estatutos de la entidad: “La Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova) es una institución financiera privada, de naturaleza fundacional, con carácter benéfico-social, ajena al afán de lucro mercantil y completamente independiente de toda corporación, entidad o empresa, con personalidad propia y funcionamiento autónomo...”

Caixanova se constituyó como tal el 17 de junio de 2000, en virtud del acuerdo de fusión de Caixavigo e Ourense –entidad resultante de la integración de Caixavigo (fundada en 1880) y Caixa Ourense (fundada en 1933)– y Caixa de Pontevedra (fundada en 1930), alcanzado por sus respectivas Asambleas Generales en el mes de junio del mismo año.

Caixanova conforma con el Banco Gallego, del que posee el 49,78% de su capital social, la primera plataforma financiera de Galicia integrada por una caja de ahorros y un banco, que cuenta con 676 oficinas (502 de Caixanova y 174 del Banco Gallego), lo que la convierte en la mayor red de Galicia, y 3.660 empleados (2.821 de Caixanova y 839 del Banco Gallego). El volumen de negocio que gestiona el grupo financiero ha alcanzado en 2006 los 37.769,41 millones de euros, de los que 32.099,85 millones corresponden a la entidad matriz.

Tanto la amplia red de servicio como la plantilla de profesionales se constituyen en elementos básicos para potenciar la financiación a los distintos agentes sociales y económicos, que se sustenta en los principios de plena identificación con Galicia y de compromiso con el desarrollo socioeconómico de su ámbito de actuación. En la misma línea, se profundiza en la expansión de los servicios de asesoramiento y análisis de proyectos y la promoción de mecanismos que impulsen la creación de empresas y la generación de empleo. Además, Caixanova desarrolla una política de adquisición de participaciones empresariales en aquellas sociedades o sectores que se consideran importantes para el desarrollo de Galicia o que constituyen una oportunidad de inversión estratégica de apoyo al negocio de la Caja.



El domicilio social se encuentra situado en Vigo, Avda. García Barbón, 1 y 3. Tanto en la Web oficial de Caixanova ([www.caixanova.com](http://www.caixanova.com)), como en su sede social, pueden consultarse los estatutos y otra información pública sobre la Caja.

A tenor del artículo 2º de los estatutos de la entidad, los principales fines de Caixanova son:

- Contribuir a potenciar el desarrollo social y económico de la comunidad en la que actúa, mediante la adecuada ordenación de su actividad financiera, tratando así de lograr una auténtica promoción humana y la mejora del bienestar social.
- Actuar con verdadera vocación de servicio a la comunidad, lo que se reflejará en la concepción y ejecución de todas sus actividades, adaptando éstas constantemente a las necesidades cambiantes del desarrollo comunitario.
- Facilitar toda clase de servicios financieros y parafinancieros que mejoren la satisfacción y cobertura de las necesidades y demandas de la comunidad.
- Fomentar el sentido de la previsión y de la práctica del ahorro.
- Estimular la expansión de las inversiones reales productivas movilizándolas hacia el desarrollo de los clientes y la consecución del máximo progreso socio-económico de la comunidad.
- Proporcionar a través de sus servicios del Monte de Piedad préstamos con garantía prendaria.
- Realizar Obras Sociales propias, en colaboración con otras instituciones públicas o privadas, o de carácter libre, que preferentemente favorezcan al desarrollo cultural, educativo o socioeconómico de su entorno; así como acciones y actividades que favorezcan a grupos sociales menos favorecidos y que faciliten la integración social.
- Realizar actividades y/o servicios formativos, culturales, informáticos, educativos, artísticos, turísticos, editoriales, administrativos, de investigación y desarrollo, de telecomunicaciones y de elaboración de estudios e informes y asesoramiento que pueda prestarse por una caja de ahorros a los distintos tipos de clientes, y que coadyuven al cumplimiento del objetivo de la entidad y a facilitar el ejercicio de su responsabilidad social.

### **Grupo Caixanova**

Caixanova es la Matriz de un sólido grupo financiero y empresarial, en el que destaca la participación en el Banco Gallego, y en el que se pone de manifiesto, tanto el interés por la consolidación de un sólido tejido empresarial gallego, de elevada aportación de valor y proyección de futuro, como la importancia que para este fin tiene la apuesta por determinados sectores estratégicos como el energético, el vitivinícola, el de las nuevas tecnologías, el alimentario y el de la construcción.

La composición del grupo puede consultarse en el Informe Anual de Caixanova 2006, disponible dentro del apartado Información para Inversores en la página [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es).

## 3.2 Misión, visión y cultura corporativa

(4.8)

### Misión

Caixanova contribuye al desarrollo de las áreas en las que está presente mediante la oferta de una amplia gama de productos y servicios financieros de elevada calidad, así como a través del destino de la totalidad de sus excedentes de libre disposición no aplicados a fortalecer la solvencia de la entidad a acciones de carácter social, con una gestión basada en los principios de sostenibilidad del negocio y de su entorno, compromiso social y transparencia.

### Visión

Caixanova apuesta por el desarrollo de una organización de alto rendimiento orientada a la satisfacción del cliente para generar un crecimiento intenso, rentable, sostenido y equilibrado, sobre la base de una cultura cuyo valor básico reside en la consideración de las personas como principal activo y que se transmite al exterior a través de un modelo de caja de ahorros:

- Accesible y confiable
- Comprometida y arraigada
- Excelente y solvente
- Imprescindible para su ámbito de actuación

### Cultura Corporativa

La cultura corporativa de Caixanova se articula en torno a unos principios básicos de actuación que pueden compilarse en el siguiente decálogo:

#### 1. SOMOS UNA CAJA DE AHORROS

Caixanova apuesta por la defensa del modelo de caja de ahorros, ejemplo de eficiencia en la gestión, tanto por su fuerte compromiso con el desarrollo económico de su entorno, como por su fin último de promover el bienestar de las gentes de su ámbito de influencia a través de la reinversión de los resultados de su actividad en el desarrollo de una amplia obra social distintiva de su actividad.

#### 2. UNA CAJA DE PERSONAS PARA LAS PERSONAS

Tanto en el trato con los clientes y en sus relaciones con la sociedad en general, como en la gestión de su plantilla de profesionales, el factor humano es la clave de la actuación de Caixanova.

#### 3. TENEMOS VOCACIÓN DE LIDERAZGO

En lo financiero y en lo social, Caixanova es un referente obligado en Galicia y sus mercados vinculados, con carácter y personalidad propios.



#### **4. APOSTAMOS POR EL DESARROLLO DE NUESTRO ENTORNO**

Tradicionalmente, Caixanova mantiene elevados niveles relativos de inversión en su área de influencia para atender las necesidades de financiación de las empresas y las familias, apostando por aquellos sectores con mayor proyección de futuro, acompañándoles en sus proyectos de internacionalización, y apoyando, con su participación directa en el capital social de empresas, a las iniciativas generadoras de empleo y riqueza.

#### **5. LA CALIDAD ES NUESTRA OBSESIÓN**

La mejora de los niveles de calidad en los procesos, y en los productos y servicios ofertados por la Caja, así como en la atención prestada a los clientes, constituye una meta permanente de la gestión de Caixanova

#### **6. NO EXISTEN LIMITES A NUESTRO AFÁN DE SUPERACIÓN**

El estímulo de la competencia anima a todos los niveles de la estructura de Caixanova a anticiparse al creciente grado de exigencia de sus clientes, respondiendo eficientemente a sus demandas.

#### **7. INNOVAMOS PARA CRECER**

Caixanova se distingue por la rápida incorporación de los más avanzados productos, servicios y canales de distribución del mercado, al objeto de mantener una oferta permanentemente actualizada y plenamente competitiva

#### **8. DISEÑAMOS EL FUTURO SOBRE EL PRESENTE**

El éxito de la gestión de Caixanova descansa sobre la capacidad de responder a su realidad diaria con la mirada puesta en el futuro, a través de una detallada y permanentemente revisada planificación a largo plazo.

#### **9. NOS DISTINGUE LA PROFESIONALIDAD**

Los valores de confidencialidad, amabilidad, entrega y afán de formación continua, definen el alto grado de profesionalidad que distingue a la actuación del capital humano de Caixanova que, con un criterio prioritario de máxima eficiencia en el desempeño de su tarea, se constituye en garante de la máxima optimización de los recursos administrados en cualesquiera iniciativas de carácter interno o externos emprendidas por la entidad y, por ende, del cumplimiento del inexcusable objetivo de mantener las más altas cotas de excelencia en la gestión.

#### **10. NOS GUSTA NUESTRO TRABAJO...Y LO DEMOSTRAMOS**

Un objetivo común de servicio y el sentimiento de pertenencia a un ilusionante proyecto planteado desde y para la sociedad con la que Caixanova se identifica, constituyen los cimientos de un entorno de trabajo que es reflejo del elevado nivel de satisfacción de las personas que lo integran. En Caixanova lo sentimos así y nos enorgullece demostrarlo.

### 3.3 Magnitudes principales

(2.8) (EC1)

Principales magnitudes de Caixanova	2006	2005	Variación 2006-2005
<b>Dimensión (miles de euros)</b>			
Balance total	18.757.440	15.045.995	24,67%
Recursos de clientes	18.896.621	15.565.079	21,40%
Crédito a la clientela	13.203.224	10.701.786	23,37%
<b>Solvencia (miles de euros)</b>			
Recursos propios computables	2.372.503	1.649.582	43,82%
Coefficiente de solvencia	12.80%	12.30%	4,07%
<b>Resultados (miles de euros)</b>			
Margen de explotación	242.327	167.186	44,94%
Beneficio antes de impuestos	181.453	127.406	42,42%
Beneficio después de impuestos	132.520	114.137	16,11%
<b>Medios operativos (miles de euros)</b>			
Empleados	2.821	2.607	8,21%
Oficinas	502	469	7,04%
Cajeros automáticos	483	440	9,77%
T.P.V.	16.919	16.053	5,39%
Total tarjetas activas en circulación	552.796	525.339	5,23%
<b>Valor Económico Directo Generado (miles de euros)</b>	<b>501.200</b>	<b>412.492</b>	<b>21,51%</b>
<b>Valor Económico Distribuido (miles de euros)</b>	<b>403.445</b>	<b>279.081</b>	<b>44,56%</b>
Proveedores	76.375	72.208	5,77%
Impuestos y Tributos (*)	51.334	15.541	230,31%
Sociedad	55.000	34.000	61,76%
Gastos de personal (**)	165.238	157.332	5,03%
<b>Valor Económico Retenido (miles de euros)</b>	<b>97.755</b>	<b>133.411</b>	<b>-26,73%</b>

(\*) Tributos y gasto contable por el impuesto sobre beneficios.

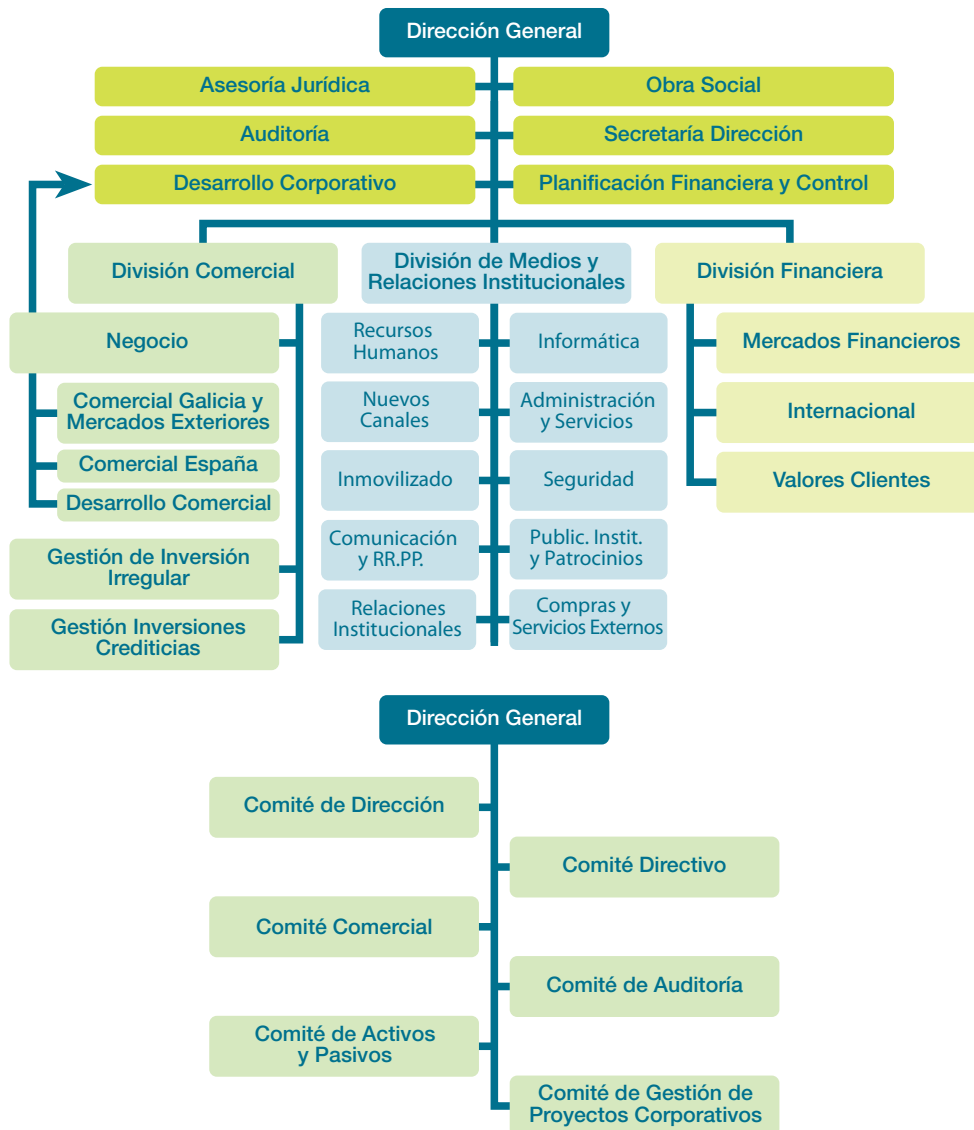
(\*\*) Incluye las cuotas de la Seguridad social y las dotaciones a los planes de pensiones

## 3.4 Organigrama y estructura

(2.3) (2.9) (4.1)

De reciente revisión tras el relevo producido en la Presidencia y en la Dirección General de la Caja con los nombramientos de D. Julio Fernández Gayoso y D. José Luís Pego Alonso, respectivamente, para ambos cargos en junio de 2006, el organigrama de Caixanova responde a las necesidades de adaptación de la estructura organizativa de la Caja al proceso de expansión en el que está inmersa, así como al fortalecimiento de las relaciones entre las áreas de estrategia, de gestión y de control, garantizando la transparencia, la agilidad y la seguridad en todas las vertientes de actividad de la Caja.

### Estructura organizativa de Caixanova



### 3.5 Oficinas y distribución geográfica

(2.5) (2.6) (2.7) (2.9)

La red de distribución de Caixanova alcanzó las 502 oficinas al cierre del ejercicio 2006, tras un importante crecimiento de 33 nuevas unidades a lo largo del ejercicio.



RED DE OFICINAS	2006	2005
<b>Oficinas operativas</b>	<b>495</b>	<b>463</b>
Pontevedra	210	207
Orense	112	112
A Coruña	68	66
Lugo	19	19
Resto España	82	55
Portugal	3	3
EE.UU. (Miami)	1	1
<b>Oficinas de representación</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
Alemania (Frankfort)	1	1
Brasil (Sao Paulo)	1	0
Francia (París)	1	1
México (México D.F.)	1	1
Suiza (Ginebra y Zúrich)	2	2
Venezuela (Caracas)	1	1
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>469</b>

Red de oficinas

En la política de expansión por nuevos mercados, destaca la presencia de Caixanova en diez provincias españolas más que en el ejercicio anterior, el refuerzo de la fuerza de ventas en la comunidad autónoma de Madrid y la apertura de la oficina de representación en Sao Paulo (Brasil), como avance en el desarrollo de la red de la entidad en América, cuya cabecera está ubicada en Miami (EE.UU.).

El objetivo de la entidad es llegar a las 640 oficinas en 2008 de las que 430 estarán en Galicia, 195 en otras zonas de España y 15 en el extranjero.

## 3.6 Hechos principales del ejercicio

### (2.6) (2.9)

- La red comercial de Caixanova supera las 500 oficinas con un fuerte crecimiento fuera de la comunidad autónoma gallega.
- El ritmo de apertura de oficinas alcanza la media de una nueva sucursal cada 11 días.
- El impacto de la expansión en los recursos humanos de Caixanova se ha traducido en un incremento neto de la plantilla de 214 empleados.
- El 22 de junio de 2006, D. Julio Fernández Gayoso es nombrado Presidente de Caixanova, sustituyéndole en el cargo de Director General de la entidad D. José Luís Pego Alonso, hasta entonces Director General Adjunto responsable de la División de Estrategia Corporativa.
- Como consecuencia del relevo en la cúpula directiva, y en atención a las necesidades surgidas del proceso de crecimiento de la entidad, se remodela el organigrama interno, destacando la reorientación de las áreas de estrategia y la creación de nuevas unidades de control de riesgos y cumplimiento regulatorio.
- En el ámbito de la tecnología merece una especial atención el cambio de la aplicación operativa y de gestión, la implantación de la infraestructura multicanal y la nueva red de distribución de contenidos, como canal de comunicación que integra tráfico multimedia en una red convergente que combina la tecnología gigabit ethernet y MPLS sobre infraestructura de fibra óptica.
- Firma de un acuerdo con un líder mundial del sector de la informática para la cobertura del servicio de operación y gestión del ordenador central y de la plataforma multicanal, seguridad y centro de respaldo.
- Caixanova inauguró en febrero el Centro Social y Financiero de A Coruña.
- En el verano se celebró la inauguración del Centro Social y Financiero de Caixanova en Pontevedra, presidiendo el acto Sus Majestades los Reyes de España.
- En el último trimestre del año inició su actividad el Centro de Formación Profesional Caixanova en Ourense.
- En septiembre se inauguró la oficina de representación de Caixanova en Sao Paulo (Brasil).





## La RSC en Caixanova

4

*“La responsabilidad social  
constituye la esencia  
del principio fundacional  
de Caixanova”*





## 4.1 Las cajas de ahorros en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa

(3.5)

Las decisiones y actuaciones de las organizaciones impactan tanto en su ámbito interno como en su entorno, por lo que éstas reconocen cada vez más los aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa en los que se promueve la atención a los intereses de los diferentes grupos de interés, ampliando su responsabilidad más allá de sus propietarios, para establecerla también frente a otros grupos de interés y, finalmente, frente a la sociedad e instituciones de los entornos en los que operan.

La relevancia de la responsabilidad social es muy significativa en el caso de las entidades financieras por la trascendencia pública de su actividad y por su impacto para el desarrollo económico general.

En este sentido, cabe destacar que las cajas de ahorros españolas han sido pioneras en responsabilidad social, ya que constituye la esencia de sus principios fundacionales. En la cajas el compromiso ético no es un reflejo de una moda o de la presión externa, sino que constituye un componente fundamental de su naturaleza. Es por ello que en las cajas de ahorros se reflejan con gran fuerza las diferentes dimensiones que constituyen la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

La RSC se manifiesta en las cajas de ahorros en los siguientes ámbitos principales:

## LA RSC EN LAS CAJAS DE AHORRO

### Reglas y prácticas de buen gobierno

- Enfoque hacia los diferentes grupos de interés.
- Identificación y protección de los intereses de los ámbitos geográficos sobre los que las cajas operan.
- Presencia directa de las partes interesadas (impositores, entidades fundadoras, empleados y Administración Pública) en los órganos rectores.

### Dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas

- Relaciones internas (con los empleados): integración en los órganos de gobierno, estabilidad del empleo, igualdad de oportunidades, previsión social complementaria y desarrollo profesional.
- Relaciones externas (con clientes, proveedores y el medio ambiente): respeto de los intereses de los clientes, control y diálogo con proveedores, y crecimiento de los recursos asignados a medio ambiente en el marco de la obra social.

### Enfoque social de la actividad financiera

- Integración de importantes objetivos de bienestar en el marco de su entorno.
- Inclusión financiera tanto en el ámbito geográfico como hacia los grupos de menor renta.
- Desarrollo regional.

### Obra social

- Elevados recursos dedicados a proyectos sociales: Educación, formación, sanidad, cultura, avance tecnológico, investigación, etc.
- Ejes del desarrollo en las cajas, favoreciendo la integración social, la capacitación, potenciando la actividad económica y contribuyendo a la preservación del medio ambiente.

Ámbitos característicos de la RSC para las cajas de ahorros

## 4.2 Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Caixanova

(3.5) (4.14) (4.15) (4.16)

Por lo que respecta a Caixanova, además de tener integrada la RSC en sus bases fundacionales, ha ido adaptando sus directrices y sus criterios de gestión a las nuevas demandas de sus grupos de interés, de su entorno y de la sociedad en general.

A lo largo de esta Memoria, se puede comprobar que la RSC se manifiesta en Caixanova a través de:

- Las líneas estratégicas básicas.
- La propia actividad financiera.
- La composición de sus órganos de gobierno.
- El diálogo con sus grupos de interés.
- Una obra social adaptada a las necesidades actuales.

Las actuaciones en el ámbito de la RSC de una organización se deben basar en un equilibrio entre el diálogo efectivo con los diferentes grupos de interés y en la satisfacción de sus expectativas.

Caixanova considera a sus principales grupos de interés como aquellas personas, organizaciones o entornos que puedan resultar afectados significativamente por su actividad o que puedan afectar a ésta. Los principales grupos de interés identificados por Caixanova, son los siguientes:

- Clientes.
- Empleados.
- Proveedores.
- Entorno (incluyendo en este ámbito a la sociedad y al medio ambiente).

Las directrices estratégicas de Caixanova asumen su esencia socialmente responsable, y se alinean con el reto del crecimiento sostenido de la entidad, a través de las siguientes líneas básicas de actuación:

### LÍNEAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN

#### Crecimiento rentable

- Refuerzo del posicionamiento en Galicia.
- Potenciación de la expansión en el resto de España.
- Mercados exteriores: oportunidad de la internacionalización en Portugal, resto de Europa y América.
- Mercados financieros: sostenibilidad de la aportación

#### Organización de Alto Rendimiento

- Tecnología: seguridad, confianza, flexibilidad, nuevos canales, sistemas de información y aportación de valor al cliente.
- Gestión y control: orientación al crecimiento rentable
- Recursos humanos: planes de formación, desarrollo profesional y gestión del talento, y adopción de medidas preventivas que aseguren la seguridad y salud de los empleados.
- Desarrollo organizativo: máxima eficiencia.
- Desarrollo orgánico: desarrollo de nuevos negocios, alianzas para el crecimiento y planes de contingencia/continuidad de la actividad.

#### Orientación hacia el cliente

- Generación de nuevos productos.
- Comunicación eficaz y asesoramiento responsable.
- Personalización de la oferta.
- Eficiencia funcional y comercial.
- Fomento de la innovación y la calidad de servicio.

#### Entidad comprometida y arraigada

- Plan de acción social.
- Red de centros sociales.
- Obra social adecuada a las nuevas tendencias.
- Código de valores y RSC.
- Apoyo a sectores productivos clave y a iniciativas empresariales.

Asimismo, las líneas de actuación en el ámbito de la RSC, se complementan con una serie de compromisos asumidos por la caja con sus grupos de interés:

- Compromiso de neutralidad: diseñar diferentes mecanismos que ayudan a la toma de decisiones objetivas y a evitar conflictos de intereses. Los miembros de los órganos de gobierno gozan de plena independencia.
- Compromiso de liderazgo en RSC: asumir un papel dinamizador para impulsar la responsabilidad social en Galicia y ser la entidad financiera de referencia en la comunidad.
- Compromiso de transparencia en RSC: proporcionar información en el ámbito de la RSC según las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI).
- Compromiso medioambiental: gestionar adecuadamente los aspectos medioambientales, contribuir a la sensibilización medioambiental y financiar proyectos relacionados con la protección del medio.
- Compromiso con los proveedores: garantizar la optimización de la calidad y el precio, respetando los compromisos adquiridos con los proveedores y estableciendo relaciones de confianza mutua.
- Compromiso de globalidad: consolidar la posición de referente social capaz de implicar a todos sus grupos de interés.

El diseño y el impulso de la política de Responsabilidad Social Corporativa en Caixanova parte directamente de la Dirección General, así como las labores de coordinación de las diferentes actuaciones de la entidad en dicho ámbito recaen en la Unidad de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

En consecuencia, la política de RSC es asumida por toda la organización y en el desarrollo de las actuaciones concretas participan las diferentes áreas involucradas.

## 4.3 Diálogo de Caixanova con sus grupos de interés

(1.2) (3.5) (4.4) (4.16) (4.17)

Las relaciones de Caixanova con sus grupos de interés se basan en un diálogo permanente, a través de diferentes canales de comunicación que permiten a la caja identificar, dentro del marco de la RSC, sus aspectos materiales y los riesgos y oportunidades asociados. De esta manera, se asegura que las líneas de actuación en RSC de la caja están alineadas con las expectativas de sus grupos de interés.

### **Canales de comunicación**

Los diferentes canales de comunicación de Caixanova con sus grupos de interés se especifican en la tabla siguiente:

## CANALES DE COMUNICACIÓN

### Clientes

- Red de oficinas.
- Servicio de Atención al cliente.
- Página Web corporativa ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).
- E-nova.
- Encuestas de satisfacción a clientes.
- Publicaciones.
- Mailings.
- Publicidad.

### Empleados

- Reunión informativa anual.
- Reuniones con áreas y departamentos.
- Sistemas de evaluación de empleados
- Reuniones con representantes sindicales.
- Portal del empleado.
- Publicaciones y boletines internos.
- Buzón de sugerencias.

### Proveedores

- Sistemas de homologación y evaluación de proveedores.
- Reuniones con proveedores.
- Contacto directo con proveedores de servicios.

### Entorno Social

- Participación en jornadas, seminarios, ponencias y eventos.
- Reuniones con organismos públicos.
- Colaboración con agentes sociales, universidades y ONG.
- Reuniones de los órganos de gobierno.
- Página Web corporativa ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).
- Publicaciones.
- Informe Anual, Informe de Gobierno Corporativa y Memoria de RSC.
- Centros sociales.
- Centros de formación.

Estos canales de comunicación con los grupos de interés son los utilizados habitualmente para la identificación de estos aspectos relevantes.

No obstante, Caixanova ha considerado también otras fuentes de información, entre las que destacan las siguientes: memorias de RSC de otras entidades financieras, foros de RSC para detectar las expectativas de los grupos de interés, aspectos relativos a Caixanova y las cajas de ahorros aparecidos en los medios de comunicación y aspectos identificados por expertos en el sector.

### Aspectos materiales

Los aspectos materiales identificados para los diferentes grupos de interés de Caixanova (aspectos relevantes que podrían influir significativamente en su toma de decisiones), dentro del marco de la RSC, se indican en la siguiente tabla:





## ASPECTOS MATERIALES

### Clientes

- Solvencia.
- Satisfacción con el servicio
- Servicio personalizado
- Productos adaptados a las necesidades de los clientes
- Transparencia
- Política de precios
- Rapidez en las gestiones y consultas
- Confidencialidad
- Seguridad y fiabilidad.

### Empleados

- Retribución.
- Desarrollo profesional.
- Clima laboral.
- Formación.
- Conciliación vida laboral y personal.
- Comunicación fluida.

### Proveedores

- Confianza y satisfacción mutua.
- Cumplimiento de las condiciones acordadas
- Buen nivel de interlocución.

### Entorno Social

- Diálogo.
- Imagen de marca.
- Fomento del empleo.
- Participación activa en el desarrollo social.
- Asistencia a los sectores más desfavorecidos
- Impactos directos e indirectos de las actividades.
- Participación en proyectos éticos e innovadores.

Las principales respuestas de Caixanova para satisfacer adecuadamente las expectativas de sus grupos de interés respecto a estos aspectos materiales, ya avanzadas en las líneas de actuación y compromisos de la caja en el ámbito de la RSC, se resumen en la siguiente tabla:

**“Excelente y solvente”**

**“Accesible y confiable”**

**“Consideración de las personas como principal activo”**

**“Irremplazable para los clientes”**

**“Imprescindible para Galicia”**

- Refuerzo del posicionamiento y expansión.
- Sostenibilidad en los mercados financieros.
- Seguridad, confianza y flexibilidad.
- Orientación en la gestión al crecimiento rentable.
- Gestión de los recursos humanos.
- Eficiencia en el desarrollo organizativo.
- Desarrollo de nuevos negocios.
- Generación de nuevos productos.
- Comunicación eficaz.
- Personalización de la oferta.
- Innovación y calidad de servicio.
- Plan de acción social.
- Red de centros sociales.
- Obra social adecuada a las nuevas tendencias.
- Formalización de la RSC.
- Apoyo a sectores productivos clave y a iniciativas empresariales.

### Riesgos y oportunidades en RSC

Finalmente, Caixanova ha analizado los riesgos y oportunidades ligados a las expectativas de los grupos de interés y su posible evolución en el tiempo. Dicho análisis pretende ser una base de partida para poner en marcha las medidas que puedan minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades.

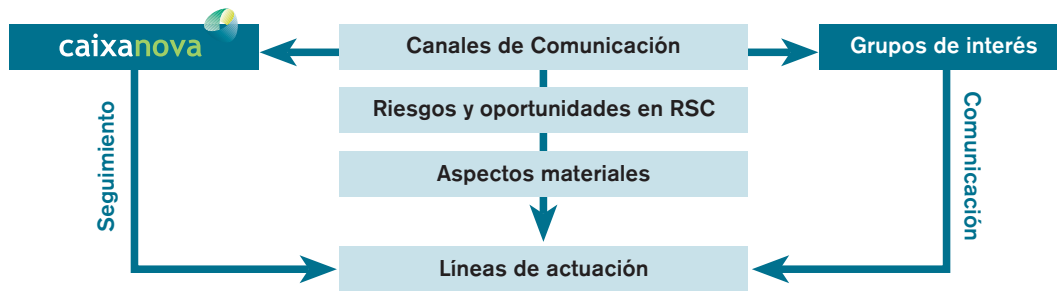
Los aspectos identificados por Caixanova, en el ámbito de la responsabilidad social en este proceso, se indican en la siguiente tabla:

Aspectos identificados	Respuesta
<b>Confianza de los clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión personalizada</li> <li>• Aumentar la transparencia</li> <li>• Reforzar la credibilidad y fidelización</li> <li>• Aumentar la satisfacción</li> </ul>
<b>Adecuación a las nuevas exigencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de productos innovadores</li> <li>• Crecimiento sostenido (cuantitativo y cualitativo)</li> </ul>
<b>Satisfacción de los empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación y retención de los mejores profesionales</li> <li>• Formación y desarrollo profesional</li> <li>• Diálogo fluido con los empleados</li> </ul>
<b>Inclusión financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de una caja sostenible e integradora</li> <li>• Desarrollo social del entorno</li> </ul>
<b>Acción social eficiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de las actuaciones de la obra social hacia las demandas de los grupos de interés y el entorno social</li> <li>• Visibilidad de la Obra Social</li> </ul>
<b>Prevención de fraude y corrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de buen gobierno</li> <li>• Profundizar en el control interno</li> </ul>
<b>Impactos indirectos de la Caja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos y productos sostenibles</li> <li>• Sistematización de la gestión medioambiental</li> <li>• Apoyo a las iniciativas de desarrollo social, cultural y económico de Galicia.</li> </ul>

Riesgos y oportunidades en RSC



Como resumen de lo anteriormente expuesto, en el siguiente esquema se visualizan las diferentes fases del diálogo de CaixaNova con sus grupos de interés.



Fases de diálogo de CaixaNova



## Gobierno corporativo

5

*“ El gobierno corporativo  
de Caixanova garantiza  
la pluralidad e integridad ”*





## 5.1 Órganos de gobierno

(4.1) (4.2) (4.3) (4.4) (4.5) (4.6) (4.8) (4.9) (4.10) (LA13) (SO5)

Caixanova es una entidad financiera de carácter fundacional y sin finalidad lucrativa que, bajo el protectorado público ejercido por la Comunidad Autónoma de Galicia, se dedica a la actividad financiera, destinando sus excedentes a la realización de obras de carácter social. Su propia naturaleza de caja de ahorros y la composición de los órganos de gobierno la convierten en un ejemplo singular de buen gobierno y transparencia en la gestión.

En este sentido, Caixanova goza de una serie de características reseñables en sus órganos de gobierno que garantizan la pluralidad e integridad:

- Gran representación social a través de los grupos de Impositores, Entidades Fundadoras, Corporaciones Locales, Personal y Entidades no Fundadoras, representativas de la sociedad civil, de carácter cultural, científico, benéfico, cívico, económico y profesional.
- Renovación periódica cada dos años y por mitades de los grupos de representación de los órganos de gobierno, así como limitación de mandatos.
- Regulación de incompatibilidades y estricto control de conflictos de intereses.
- Establecimiento de un doble control de los órganos de administración mediante las funciones del Consejo de Administración y la Comisión de Control.

Persistiendo en el ánimo de actuación ética, íntegra y responsable, en los estatutos de la entidad y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Caixanova se recogen las incompatibilidades de los miembros de los órganos de gobierno. Asimismo, a pesar de que la caja no cuenta con una política específica en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying, en los documentos anteriormente citados se establece la función de aprobación por parte del Consejo de Administración de las líneas de actuación de la caja para canalizar adecuadamente la posición de la entidad en las políticas públicas.



La administración, gestión, representación y control de Caixanova corresponde a los siguientes órganos de gobierno y gestión:

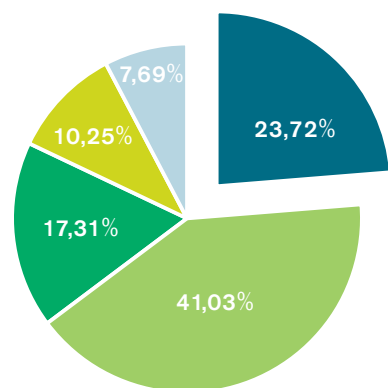
- Asamblea General.
- Consejo de Administración.
- Comisión de Control.
- Comisión de Inversiones.
- Comisión de Retribuciones.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como en los Estatutos de la entidad (disponibles en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) se amplía y completa la información que se recoge en este capítulo y explica en detalle las normas en detalle y las medidas adoptadas en relación al gobierno corporativo.

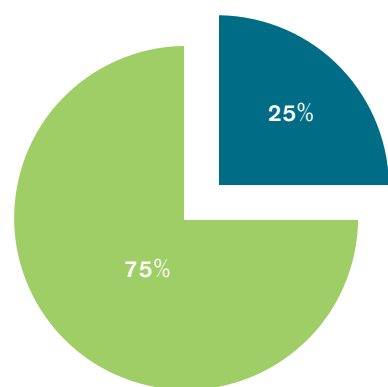
### Asamblea General

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la caja, cuya función principal es la supervisión de la gestión de la entidad y la aprobación de sus líneas generales de actuación. Está formada por 160 consejeros generales independientes (156 al cierre del ejercicio) que representan los intereses de los depositantes y los generales del ámbito de actuación de la entidad.

La distribución de los consejeros generales en los diferentes grupos que conforman la Asamblea General, así como su distribución según el género y grupo de edad al que pertenecen a cierre del ejercicio 2006, representa la pluralidad de los grupos de interés más relevantes para Caixanova.



- Corporaciones municipales
- Impositores
- Personas o entidades fundadoras
- Empleados
- Entidades no fundadoras



- Mujeres
- Hombres

Grupo al que pertenecen	Número	Porcentaje
Corporaciones municipales	37	23,72%
Impositores	64	41,03%
Personas o entidades fundadoras	27	17,31%
Empleados	16	10,26%
Entidades no fundadoras	12	7,69%
<b>Total Consejeros Generales</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>
Hombres > 50 años	90	76,92%
Hombres 30-50	27	23,08%
<b>Total hombres</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>
Mujeres > 50 años	22	56,41%
Mujeres 30-50	17	43,59%
<b>Total mujeres</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



Las principales funciones de la Asamblea General son:

- El nombramiento de los vocales del Consejo de Administración y miembros de la Comisión de Control.
- Aprobación y modificación de los Estatutos y Reglamentos del sistema de designación de los Órganos de Gobierno.
- Apreciación de las causas de cese de los miembros de los Órganos de Gobierno.
- Aprobación de la gestión del Consejo de Administración, informe anual, balance y cuenta de resultados.
- Liquidación y disolución de la entidad o su fusión con otras.
- Definición de las líneas estratégicas y planes de actuación anuales de la caja.
- La creación de la obra benéfico-social, así como la aprobación y liquidación de los presupuestos anuales para estos fines.

### Consejo de Administración

Está formado por 19 consejeros que representan a los distintos grupos de la Asamblea General. En ellos reside la función de gobierno, gestión, administración y representación de la caja, así como de su obra social:

- Vigilar el cumplimiento de los Estatutos y proponer, en su caso, su modificación.
- Ejecutar los acuerdos de la Asamblea.
- Fijar la filosofía, fines y políticas de la entidad.
- Aprobar los objetivos, programas y presupuestos anuales, así como los reglamentos de la caja, los convenios laborales y los planes de despliegue de la red comercial.
- Formular las cuentas anuales y elevarlas a la Asamblea.
- Facilitar el cumplimiento de su labor a la Comisión de Control.
- Determinar y modificar la estructura organizativa y los servicios y operaciones de la entidad.

El Consejo de Administración delega sus facultades en una Comisión Delegada y en el Director General, con excepción de las relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General o cuando se trate de facultades especiales delegadas en el Consejo, salvo que sea expresamente autorizado para ello. No obstante, la Comisión Delegada debe elevar al Consejo para su refrendo, aquellas operaciones que excedan las atribuciones conferidas.

La Comisión Delegada está compuesta por 10 miembros del Consejo de Administración, estando presidida por el Presidente de éste. La distribución entre los grupos con representación en dicha Comisión tendrá la misma proporción que la existente en el Consejo.

Cabe señalar que el único miembro del Consejo que tiene funciones asignadas estatutariamente es el Presidente, el cual no desempeña cargo ejecutivo.

### Comisión de Control

La comisión de control está compuesta por 8 miembros y tiene por objeto supervisar la gestión del Consejo de Administración asumiendo, asimismo, las competencias del Comité de Auditoría. Las funciones principales de la Comisión de control son:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración, velando por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General, así como a los fines propios de la entidad.
- Vigilar el correcto funcionamiento de la auditoría interna así como conocer los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores. Propondrán al consejo de administración el nombramiento de auditores externos.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual.
- Elevar a la Asamblea General información de su actuación una vez al año, como mínimo.
- Requerir al presidente la convocatoria de la Asamblea general con carácter extraordinario, cuando lo consideren conveniente, por lo menos, los dos tercios de sus miembros.
- Controlar los procesos electorales de composición de la Asamblea y vigilar y fiscalizar el proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno así como resolver las impugnaciones que se deduzcan con ocasión del mismo.
- Informar a la Asamblea General sobre los presupuestos y dotación de la obra benéfico-social, así como vigilar e informar a dicha Asamblea del cumplimiento de las inversiones y gastos previstos para dicha obra benéfico-social.
- Informar a la Consejería de Economía y Hacienda en los casos de nombramiento y cese del Director General, así como elaborar los informes que reglamentariamente se establezcan y que son remitidos a la misma.

### Comisión de Inversiones

Compuesta por 3 miembros del Consejo de Administración (Presidente y dos vocales) cuya función es informar al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúa la entidad, así como la viabilidad financiera de las mismas.

Por estratégicas se entiende aquellas inversiones superiores al 5% de los recursos propios computables de la entidad, y/o aquellas participaciones que se realizan con vocación de permanencia y que permiten ejercer directa o indirectamente el control de la sociedad o una influencia significativa en la toma de decisiones financieras y operativas de la misma. Asimismo, el Presidente del Consejo de Administración de Caixanova podrá someter al informe de la Comisión aquellas inversiones que, no reuniendo los requisitos anteriores, considere estratégicas para la entidad.

### Comisión de Retribuciones

Compuesta por 3 miembros del Consejo de Administración (Presidente y dos vocales) que informan al Consejo de Administración de la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo de Administración y para el personal del equipo directivo de la entidad en función del cargo y otras posibles condiciones especiales de retribución que modifiquen la política general.

Asimismo, y sin perjuicio de su cometido principal, la Comisión conocerá e informará al Consejo de Administración sobre los nombramientos de los miembros de la dirección de la entidad.

En relación a la remuneración percibida por los miembros de los órganos de gobierno de Caixanova, cabe señalar que según se establece en los estatutos de la entidad, los cargos de compromisario, Consejero General, miembro del Consejo de Administración, miembro de la Comisión de Control y de Presidente de la entidad, tienen carácter gratuito y honorífico, no pudiendo percibir honorarios distintos de las dietas por asistencia y desplazamiento a las sesiones de los distintos órganos de gobierno, las cuales serán fijadas por el organismo oficial competente en cada caso.

La estructura retributiva de la Alta Dirección tiene dos componentes: uno relacionado con la posición que desempeñan; y otro, más personal, que tiene que ver con su liderazgo, capacidad de gestión e impacto directo sobre el valor creado en la organización. Para su fijación se estudia el mercado de referencia a efectos comparativos y los distintos sistemas de retribución: fija, variable, diferida y en especie.

En concreto, la retribución percibida por los miembros de los órganos de gobierno y la alta dirección en el ejercicio 2006 se muestra en la siguiente tabla:

Remuneraciones		Importe 2006 (miles de euros)
Remuneración a la alta dirección de Caixanova		4.208
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	Consejo de Administración	483
	Comisión de Control	26
	Comisión de Retribuciones	8
	Comisión de Inversiones	16

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración.

Se considera personal clave de la dirección a los cargos de Director General, Directores Generales Adjuntos y Subdirectores Generales, integrados, al cierre del año 2006, por un total de 12 personas. No obstante, la cifra reflejada en la tabla 5.2 contempla a 13 miembros al haber pasado a situación de jubilación el anterior Director General en junio de 2006.

## 5.2 Gestión del riesgo

### (4.11) (SO2)

Caixanova considera la gestión del riesgo un elemento clave de competitividad y eficiencia dentro del sistema financiero, maximizando la relación riesgo-rentabilidad y considerando prioritarios aspectos de responsabilidad social corporativa como la ética y la transparencia. Como conse-

cuencia, durante el ejercicio 2006 Caixanova ha continuado con los procesos necesarios para adecuarse a la nueva normativa que regula el nivel de capital en entidades de crédito con actividad internacional, Basilea II.

La adaptación a Basilea II es una cuestión estratégica para todas las entidades financieras. Por ello, desde su puesta en marcha Caixanova se ha incorporado como entidad piloto al proyecto Sectorial de Control Global de Riesgos.

Desde la implicación de todas las áreas de la entidad, se mantienen unas líneas de trabajo consecuentes con las propuestas planteadas con el objetivo de realizar, tanto en el marco operativo como en el organizativo, las acciones necesarias para disponer de la estructura de gestión de riesgos más adecuada.

Con el fin de efectuar un seguimiento de los riesgos derivados de la actividad financiera, en Caixanova gestionamos, de forma delegada, los diferentes límites de riesgos asumidos por la entidad.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo (disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) se amplía y completa la información sobre la gestión del riesgo en Caixanova.

### **Riesgo de crédito**

Para evitar el impago por parte del cliente, Caixanova cuenta con un sistema de seguimiento preventivo que permite la intervención temprana ante el riesgo de incumplimiento. Para ello se realiza una gestión del riesgo de crédito basado en un conjunto de procedimientos que combina el análisis personal e individualizado para la calificación del riesgo con la asignación de límites a la exposición de dicho riesgo, de forma que se puede prever el comportamiento de los clientes y sus operaciones. Asimismo, el sistema de gestión orienta las políticas de precios en función de la calificación del riesgo.

Por otra parte, cabe señalar que Caixanova está inmersa en un proyecto de incorporación de sistemas y modelos estadísticos que permiten normalizar, automatizar y simplificar el análisis y concesión de las operaciones, así como el seguimiento de su evolución en el tiempo.

El modelo de análisis y seguimiento de la caja, así como la adecuada gestión en base a la información manejada, situó el índice de morosidad de Caixanova al cierre del ejercicio 2006 en el 0,41%, uno de los más bajos de su historia.

### **Riesgo de mercado**

A través de una adecuada estructura organizativa, Caixanova cuenta con una estructura operativa basada en aplicaciones informáticas y de gestión de última generación. Con estos sistemas se gestionan diferentes límites que acotan el riesgo de pérdidas en las posiciones dentro y fuera de balance derivadas de movimientos de precios, productos y mercados con los que opera.

Además de las distintas medidas de control y análisis, Caixanova emplea la metodología Value at risk (VaR) que permite conocer, mediante una estimación estadística, las posibles pérdidas para una posición en el mercado, en un periodo de tiempo específico y para un determinado nivel de confianza.

### **Riesgo de tipo de interés**

El Comité de Activos y Pasivos (COAP) de Caixanova tiene entre otras funciones la de limitar aquellas situaciones de mercado en las que una variación de los tipos de interés pueda afectar negativamente a la situación financiera de la caja, permitiendo gestionar el impacto derivado del mismo. Para ello, Caixanova cuenta con sistemas de carácter preventivo y de seguimiento. El sistema preventivo consiste en un análisis GAP de sensibilidad en el que se comparan los activos y pasivos que pueden estar sujetos a vencimiento o revisión de los tipos de interés. Por otra parte, en el sistema de seguimiento se realiza un análisis de sensibilidad de la evolución prevista en los tipos de interés, así como una previsión del impacto potencial que pueden generar estas variaciones sobre el margen financiero estimado en un horizonte temporal de 12 meses. Asimismo, y tanto desde la perspectiva del valor económico de los Recursos Propios como de su duración, se analiza la sensibilidad que, sobre el valor actual descontado de los flujos futuros esperados, tiene la evolución prevista de los tipos de interés.

### **Riesgo de liquidez**

La gestión de la liquidez se articula en base al establecimiento y control de una serie de límites internos, que se estructuran en diferentes niveles de atribución, de forma que se pueda medir la capacidad de la caja para cumplir, en los términos pactados, con sus obligaciones de pago, así como la posibilidad de actuar ante cualquier oportunidad estratégica de mercado. Para esto, dentro del Plan de Contingencias de liquidez, Caixanova tiene establecidos límites tanto para la Primera como para Segunda Línea de Liquidez y una serie de medidas a adoptar en caso de posibles escenarios de alerta de los mercados, de la propia caja o de ambos.

### **Riesgo operacional**

En 2006 se ha dado un gran impulso a la implantación de un Sistema de Riesgo Operacional presente en todo el Grupo Caixanova, creando y dotando de los medios adecuados a la Unidad de Control de Riesgo Operacional, para evitar las posibles contingencias que pueden derivarse de las deficiencias en los procesos internos de la caja.

Entre las metodologías para la determinación del capital regulatorio por riesgo operacional (básica, estándar y avanzada) Caixanova ha elegido la avanzada, definiendo y desarrollando un modelo interno de medición y gestión del riesgo operacional.

Para ello, la entidad ha puesto en marcha una serie de herramientas y un sistema periódico de autoevaluaciones de riesgos y controles que aseguran el éxito de la gestión en todo el espacio temporal. La metodología empleada se basa en la identificación, evaluación, medición, análisis, seguimiento y control bajo un enfoque mixto de procesos y departamental.

## 5.3 Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales

### (4.11) (SO2) (SO3) (SO4) (PR3)

Caixanova asume el compromiso que le corresponde, en su ámbito financiero de actuación, con la firme decisión de adoptar las medidas exigidas por nuestra sociedad y recogidas en la más reciente normativa para evitar ser utilizada en el blanqueo de capitales vinculados con la realización de actividades delictivas.

Asimismo, también asume la obligación de dedicar los recursos necesarios para desarrollar una política de prevención activa y colaborar de manera decidida con las autoridades competentes y, en especial, con la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Los esfuerzos de Caixanova se concretan en el establecimiento de normas y procedimientos de obligado cumplimiento, dirigidos a:

- Cumplir 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.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control adecuados para impedir el acceso a la entidad a personas o colectivos no deseados.
- Establecer políticas de aceptación/rechazo de clientes y procedimientos encaminados al conocimiento del cliente y a garantizar que todos sus empleados las conozcan y observen.

En este sentido, cabe indicar que Caixanova dispone de una aplicación informática que le permite mantener una monitorización permanente de la actividad del cliente detectando la existencia de posibles operaciones de riesgo. Asimismo, en 2006 destacó la creación de un grupo de trabajo formado por las unidades de Cumplimiento Normativo, Organización, Auditoría e Informática que se encarga de mantener actualizados los procedimientos de la entidad de acuerdo con la normativa y las exigencias del SEPBLAC. Caso de existir algún incidente al respecto se estudiarán las medidas a adoptar en el caso concreto.

Respecto a la formación en materia de prevención del blanqueo de capitales, todos los empleados de la entidad que tienen contacto directo con clientes, o están en disposición de identificar operaciones potencialmente sospechosas, tienen a su disposición un plan de formación de carácter bianual en esta materia. En el ejercicio 2006 se han llevado a cabo 8 cursos sobre la materia, con la participación de 268 empleados.

En consecuencia, todos los empleados de Caixanova deben conocer y poner en práctica las medidas de prevención contempladas por la normativa interna, descrita en el Manual Operativo de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación de Actividades Terroristas.



## 5.4 Cumplimiento normativo

### (4.8) (SO8)

En octubre de 2006 se creó el Área de Cumplimiento Normativo, encargada de dar soporte operativo a la función de cumplimiento en los ámbitos específicos de prevención del blanqueo y normativa de los mercados de instrumentos financieros. Asimismo, colaborará en la próxima implantación de un reglamento general de conducta aplicable a los empleados de la entidad.

Las funciones necesarias para dar respuesta a estos objetivos incluyen el análisis, en coordinación con Asesoría Jurídica, de la normativa aplicable, la propuesta de políticas y procedimientos necesarios para dar respuesta a las exigencias normativas, la participación en proyectos sectoriales de este ámbito, la interlocución con supervisores externos y la formación interna, además de abordar las tareas administrativas necesarias para la puesta en práctica de estos procedimientos.

Por otra parte, Caixanova cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores que prohíbe la realización de operaciones con información privilegiada y/o manipulación del mercado y, además regula la actuación de los consejeros y empleados de Caixanova ante posibles conflictos de interés.

El estricto cumplimiento de la legislación vigente a nivel nacional y autonómico, así como los principios fundacionales, hacen que toda la actividad desarrollada por Caixanova en sus diferentes ámbitos, esté basada en la igualdad, respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. En este sentido, Caixanova está elaborando un Código Ético y de Conducta con los principios que deben definir la actuación de la plantilla de profesionales de la entidad y su relación con terceras personas.







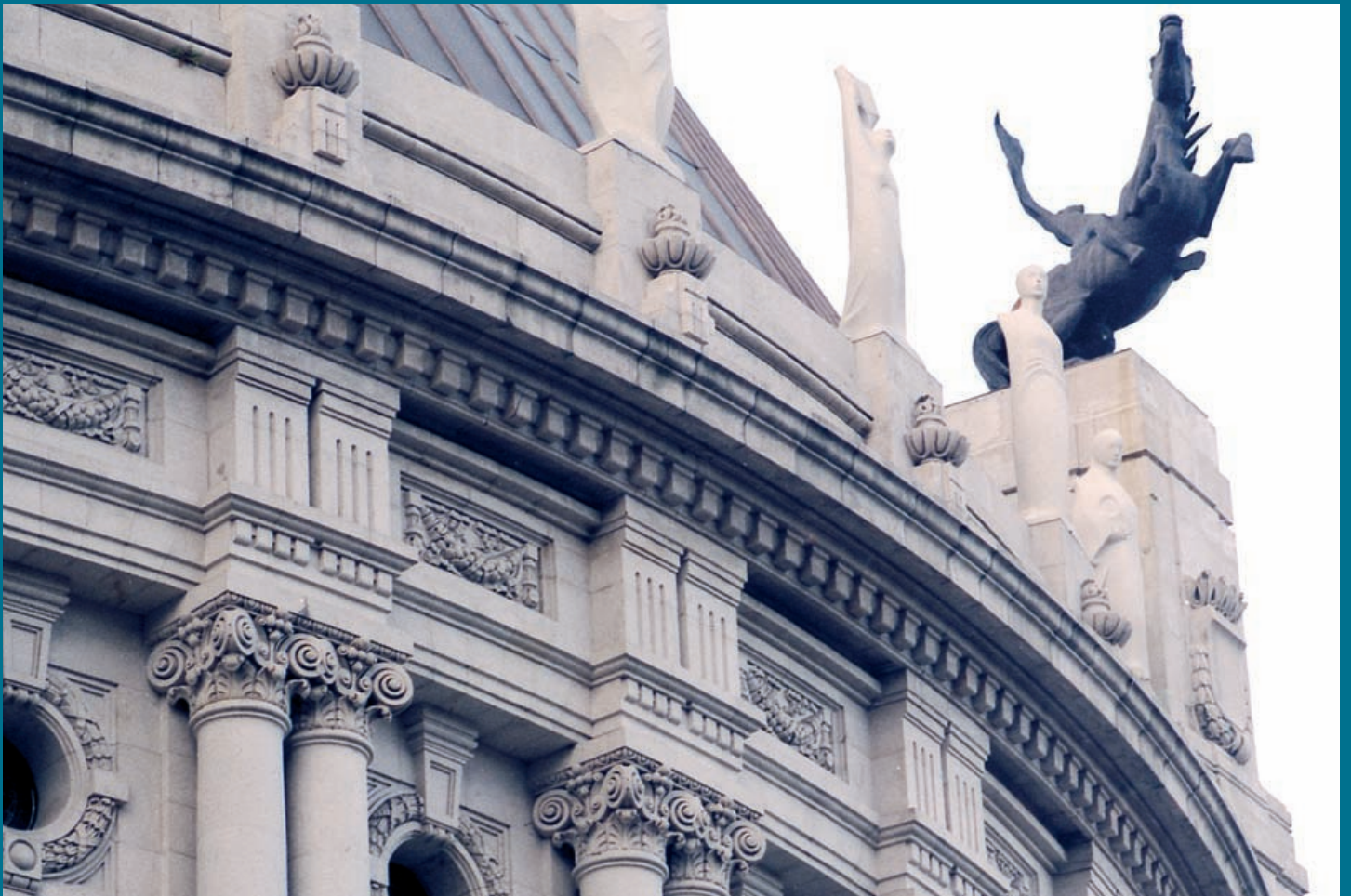
Cabe señalar que en Caixanova no han tenido lugar en 2006 incidencias derivadas del incumplimiento de la normativa medioambiental, prácticas antimonopolio, en materia de marketing y publicidad y protección de datos así como información en el suministro y uso de productos y servicios de la entidad.

La información relativa al cumplimiento de la normativa establecida sobre seguridad y protección de datos se desarrollará en el capítulo de clientes.

Creciendo con nuestros clientes

6

*“Trabajamos para generar  
soluciones financieras  
personalizadas, innovadoras y  
de elevado valor percibido  
por el cliente”*



# 6 CRECIENDO CON NUESTROS CLIENTES



## Principales logros

- Puesta en marcha de un portal específico para empresas.
- Apertura de 33 nuevas oficinas.
- Instalación de cajeros automáticos con las últimas tecnologías en lectura de tarjetas con chip.
- Incremento de la red de TPV con 866 nuevas unidades.
- Mejora en los niveles de satisfacción de los productos Caixanova.

## Líneas de actuación

- Desarrollo de productos y servicios caracterizados por un comprometido perfil social
- Fidelización y mayor vinculación por parte de los clientes de la entidad
- Mejora en la gestión de las quejas y reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Cliente y la Unidad de Calidad
- Creación de un grupo de trabajo orientado al estudio y diseño de productos caracterizados por un claro componente social.

PRINCIPALES MAGNITUDES		2006
Número de clientes		1.214.748
% de crédito destinado a actividades productivas		59,64%
Número de oficinas		502
Volumen de negocio/empleado (miles de euros) (1)		11.379
Volumen de negocio/oficina (miles de euros) (1)		63.944

(1) Volumen de negocio = recursos de clientes + créditos a la clientela

## 6.1 Perfil de clientes y canales de servicio

(2.2) (2.5) (2.6) (2.7) (2.8) (2.9) (SO1) (PR1)

Los clientes son la razón de ser de Caixanova y esto se demuestra día a día con una filosofía de actuación orientada al trato y cuidado de todos ellos. En este sentido, el compromiso de Caixanova hacia sus clientes se ve reflejado en la visión estratégica hacia el mismo, en la que se persigue la generación y establecimiento de relaciones estables con los clientes, rentables para ambas partes, basadas en la excelencia del servicio prestado a través de múltiples canales y que permiten la generación conjunta de soluciones financieras innovadoras y de elevado valor percibido por el cliente.

PARTICULARES	
Familias	1.002.552
De los que:	
Niños y jóvenes	198.491
Tercera edad	292.398
Autónomos	104.835
No residentes	32.199
<b>Total</b>	<b>1.139.586</b>

EMPRESAS Y ORGANISMOS	
Empresas	45.370
Comercios	27.708
Sector público	2.084
<b>Total</b>	<b>75.162</b>

Clasificación de clientes según el segmento al que pertenecen

Por otra parte, leal al compromiso hacia la sociedad, Caixanova se esfuerza en llegar a todos sus clientes, lo que hace que se continúe con la expansión de la red de oficinas, dando cobertura a zonas donde no resulta fácil acceder a los servicios financieros siendo, en muchos casos, la única entidad bancaria en la población.

Asimismo, la adecuación de los servicios prestados por la caja se concretan, además de en la creación de una amplia red de oficinas, en la adaptabilidad y accesibilidad a las mismas de forma que llegue a todos los usuarios de la caja.

RED DE OFICINAS	2006	2005
<b>Oficinas operativas</b>	<b>495</b>	<b>463</b>
Pontevedra	210	207
Orense	112	112
A Coruña	68	66
Lugo	19	19
Resto España	82	55
Portugal	3	3
EE.UU. (Miami)	1	1
<b>Oficinas de representación</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
Alemania (Frankfort)	1	1
Brasil (Sao Paulo)	1	0
Francia (París)	1	1
México (México D.F.)	1	1
Suiza (Ginebra y Zúrich)	2	2
Venezuela (Caracas)	1	1
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>469</b>

En este sentido, para asegurar el bienestar y seguridad de los clientes Caixanova, en cumplimiento con el Código Técnico de la Edificación, está adaptando sus oficinas de acuerdo a las nuevas exigencias de sostenibilidad de los procesos edificatorios y urbanizadores en su triple dimensión: ambiental, social y económica.

Ejemplo de estas acciones son la adecuación de las instalaciones para personas con movilidad reducida mediante la eliminación de barreras arquitectónicas.

Además, Caixanova pone a disposición del cliente otros canales que complementan y agilizan el servicio ofrecido desde las oficinas siempre desde la perspectiva de la profesionalidad, calidad y transparencia. Así, a lo largo del ejercicio 2006:

- Se han instalado 43 nuevos cajeros automáticos, sumando un total de 483, todos ellos con las últimas tecnologías en lectura de tarjetas con chip.
- Se amplió la red de actualizadores de libretas a 175 terminales.
- Se incrementó la red de TPV con 866 aparatos alcanzando las 16.919 unidades en 2006.
- Se colocaron dispensadores automáticos en todas las oficinas de la red.
- Se emitieron más de 552.796 tarjetas operativas, lo que supuso que el volumen de las operaciones en 2006 (considerando tanto las correspondientes a la actividad emisora como a la actividad Merchant) casi alcanzasen los 3.500 millones de euros.

Mediante el compromiso de innovación y adaptación a las nuevas tecnologías, Caixanova ofrece a sus clientes a través de Enova, la posibilidad de optar a servicios de banca electrónica bien por Internet o teléfono móvil, con el que se pueden consultar saldos y movimientos de la cuenta corriente, realizar traspasos y transferencias, o consultar domiciliaciones, entre otras operaciones, las 24 horas del día en tiempo real. Como efecto de la mejora de este servicio, cabe destacar que el total del volumen de operaciones realizadas en 2006 creció un 32% respecto a 2005 y se registró un incremento de usuarios del 47%. E-nova incorpora en su servicio las más avanzadas medidas de seguridad que garantiza que todas las operaciones se realicen dentro de un contexto de confidencialidad, aportando un alto grado de fiabilidad a los usuarios.

## Vinova

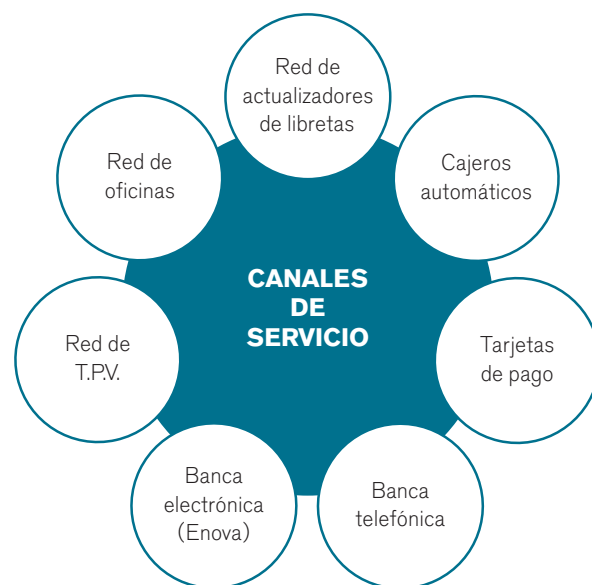
En su apuesta por la innovación, Caixanova ha creado el servicio Vinova, que permite:

- Memorizar los datos personales, no siendo necesario recordarlos ni teclearlos cada vez que se realiza una compra por Internet, facilitando, de esta forma, la cumplimentación de formularios.
- Consultar todas las operaciones que se hayan realizado a través de Vinova.
- Impide que la tarjeta real sea utilizada en Internet sin la asistencia de Vinova.
- Conocer, mediante un mensaje corto en el móvil o con un correo electrónico, cuando se realiza una compra con la tarjeta por Internet.
- Posibilidad de crear un número de tarjeta alternativo al real, para que se puedan realizar las compras por Internet con mayor seguridad y confidencialidad.
- Pagar de forma segura con la Visa-MasterCard con los sistemas MasterCard SecureCode y Verified By Visa.

Respecto a las comunicaciones con clientes, cabe señalar que se está llevando a cabo un proyecto de multilingüismo que permitirá a los clientes y usuarios seleccionar el idioma en el que desean recibir su correspondencia y documentación, consiguiendo con ello un mayor acercamiento y transparencia.

## Mnova

Otro de los servicios electrónicos que ofrece Caixanova es Mnova, con el que se pueden realizar operaciones bancarias tan sólo con un teléfono móvil con conexión a Internet. El alta como usuario del servicio permite realizar consultas de saldos y movimientos de cuentas y tarjetas, transferencias, recarga de tarjetas telefónicas, recepción de noticias sobre mercados de valores y fondos de inversión, entre otras operaciones.



Canales de servicio al cliente



## 6.2 Productos y servicios con perfil social

### (2.2) (2.7) (2.8) (HR1)

Caixanova ofrece un servicio personalizado y de calidad que, a través de una amplia cartera de productos y servicios competitivos y adaptados a las nuevas exigencias de la sociedad, logra satisfacer las necesidades de sus clientes.

Desde sus orígenes, Caixanova se ha caracterizado por su fuerte compromiso social y su vocación de servicio y trabajo a favor del interés general. De forma especial, Caixanova se esfuerza en satisfacer las necesidades de sectores de la población con menos posibilidades de acceder a servicios financieros, apoyándoles desde el primer momento en productos y servicios con condiciones ventajosas.

En este sentido, Caixanova ha diseñado productos tanto financieros como no financieros dirigidos al segmento jóvenes, encuadrados dentro del programa Novaxove. Este segmento se caracteriza principalmente por el empleo de canales más rápidos y complementarios al tradicional como son el teléfono móvil e Internet, para lo que se creó el portal Novaxove (NX) ([www.novaxove.es](http://www.novaxove.es)).

Mención especial merece este canal, que constituye un espacio independiente creado específicamente para jóvenes, que sirve como canal básico de comunicación del Programa Novaxove y en el que se da cabida a una gran cantidad de actividades como weblogs, foros, venta de entradas de concierto, cine y otros servicios de gran interés para éstos. Además, a través de este portal, Caixanova establece un canal de comunicación muy importante que le permite conocer sus inquietudes y necesidades, permitiéndole crear nuevos productos o servicios acordes con las nuevas demandas de los jóvenes.

De entre los productos que se ofertan a los jóvenes se podrían destacar:

- *Tarjeta NX*: tarjeta de débito totalmente gratuita, que además de ofrecer un servicio financiero, permite a sus usuarios disponer de una serie de ventajas y prestaciones asociadas a Novaxove como espacio Web ilimitado para álbumes de fotos y weblogs, música, cultura ocio, etc.
- *Hipoteca Novaxove*: Caixanova quiere facilitar a los menores de 36 años, el acceso a la compra de su primera vivienda. Por ello ofrece una hipoteca flexible que se adapta a las necesidades y posibilidades de cada cliente presentando la posibilidad, entre otras ventajas, de reducir al máximo posible la cuota en los primeros años, ya que es en éstos momentos dónde el esfuerzo resulta mayor.
- *Cuenta Novaxove*: cuenta remunerada y sin ningún tipo de comisión, a la que se puede acceder desde diferentes canales, como cajeros, Enova y Mnova.
- *Credinova NX*: que permite la financiación de los gastos directamente relacionados con la

formación, pudiendo disponer de un período de carencia de hasta 2 años.

- *Credinova Máster*: con el que se quiere apoyar la formación mediante la financiación de cursos superiores y máster de la Escuela de Negocios de Caixanova.
- *Plan Avanza*: con el que Caixanova ofrece la posibilidad de adquirir un nuevo equipo informático y conexión a Internet con banda ancha, sin intereses ni comisiones.

Asimismo, cabe destacar que Caixanova tiene establecido un convenio con la Universidad de Vigo, mediante el cual los alumnos podrán financiar el importe de sus matrículas.

En relación a las **familias numerosas** Caixanova, en colaboración con la Vicepresidencia de Igualdad y Bienestar de Galicia, patrocina el Carné Familiar con el que aquellas familias numerosas que lo soliciten, podrán disfrutar de ventajas financieras (préstamos personales e hipotecarios en condiciones muy favorables) y descuentos en las entidades colaboradoras.

Además, Caixanova ofrece una herramienta, Econova, que permite tener un mayor control sobre contabilidad doméstica. A través de Internet se puede controlar y planificar los gastos e ingresos, seguir al detalle la evolución de las finanzas, estando siempre informado mediante avisos sobre ingresos no previstos o gastos inesperados.

Desde Caixanova también se crean productos y servicios destinados a la **tercera edad** que les permiten mejorar su calidad de vida. Así, Caixanova oferta productos para jubilados y pensionistas como Credinova Fijo, Hipoteca Nova Fija y la Hipoteca Nova Variable con unas características muy rentables. Además, Caixanova garantiza el cobro de las pensiones a fecha fija, soportando, en su caso, el coste de la anticipación de dicho abono. Por otra parte, Caixanova también apoya a este segmento mediante la subvención de viajes para pensionistas. Cabe señalar la labor que se realiza desde Geriatros, S.A., empresa participada de la caja, que se dedica a la prestación de servicios asistenciales para nuestros mayores.

No se puede olvidar el papel tan importante que históricamente ocupa el sector **emigrantes** en la Comunidad de Galicia. Por esta razón, Caixanova les ofrece una serie de servicios que les facilita su retorno a España de una forma ágil y segura. Así, la caja les asesora sobre los posibles trámites que deben realizar en España, y les informa sobre las gestiones que puede realizar Caixanova en cada caso de forma gratuita. Además, entre otros productos, también se les ofrecen servicios de asesoría fiscal y de ayuda de búsqueda de vivienda en cualquier parte de España, con una financiación adecuada y ajustada a las necesidades de cada cliente. La permanente presencia de la Galicia exterior en la actuación de Caixanova, se pone también de manifiesto tanto en su participación como patrono de la Fundación Galicia Emigración, como en la constante preocupación por mantener un contacto directo con las comunidades gallegas en el extranjero.

Destacar que se está creando la Plataforma Bravo, para que a partir de 2007, los **inmigrantes** puedan enviar remesas a sus países de origen en condiciones ventajosas.

Por otra parte, Caixanova apuesta por las **empresas** como motores de la sociedad, mejorando sus oportunidades de desarrollo y promoviendo la iniciativa empresarial. Con esta finalidad, se creó el portal dedicado a empresas, con el que se quiere facilitar la realización de operaciones y gestiones a través de Internet, contando en todo momento con los más avanzados niveles de seguridad. Así, en este portal se ofrece una amplia gama de servicios on-line, guías, herramientas e información económica y financiera, que aporta gran valor a las empresas, consolidándose en 2006 como el canal preferente entre las PYMES de Galicia. Además, dentro del compromiso de cooperar e impulsar la iniciativa empresarial, Caixanova quiere fomentar el comercio exterior a través de la prestación de servicios que ayuden a los empresarios gallegos a salir fuera de la Comunidad.

Asimismo, Caixanova presta un especial apoyo a los emprendedores, a los que además de las iniciativas creadas en torno a ellos y que se describen en la obra social, también la caja oferta productos financieros adaptados a sus necesidades y en condiciones ventajosas, como por ejemplo, préstamos personales, póliza de crédito o hipoteca para compra de local.

Entre los diferentes productos específicos que se ofertan para el sector empresarial, cabe citar la tarjeta e-business, dirigida a empresas, PYMES, autónomos, profesionales liberales y organismos, que permite tanto a la empresa como al usuario de la tarjeta llevar un control exhaustivo de sus gastos mediante una herramienta de gestión disponible a través de Enova.

En relación al sector primario (agricultura, ganadería y pesca), Caixanova ha mostrado siempre su apoyo en el día a día y en los momentos decisivos. Para ellos, la caja ha creado la línea de financiación Caixanova, Agronova, con la que se pretende dar cobertura a todas las necesidades que puedan surgirle a este sector: adquisición de vehículos a motor (automóviles, tractores, maquinaria agrícola), financiación de inversiones, préstamos para financiar las necesidades de la campaña, anticipos de las Ayudas Agrarias de la Unión Europea, seguros específicos para el sector agrario.

También cabría destacar que Caixanova pone a disposición de sus clientes un fondo de inversión socialmente responsable destinado a aquellos inversores que quieran dirigir sus inversiones a empresas o compañías que consideren criterios éticos, solidarios y ambientales cumpliendo estándares reconocidos de responsabilidad social corporativa, y estén incluidas en el índice DJSI WORLD. En este sentido se quiere seguir ampliando la oferta de este tipo de fondos, por lo que para 2007 la caja tiene previsto lanzar el fondo Caixanova Garantizado Global Water F.I., en el que parte de la rentabilidad va a estar ligada a la evolución de empresas relacionadas con el suministro, infraestructura y depuración del agua, representadas por el índice WOWAX.

La especial vocación empresarial de Caixanova, como rasgo distintivo dentro de su sector, se pone de manifiesto en el peso de las actividades productivas en su cartera de inversión crediticia, alcanzando el 59,64% del total.

**CONVENIOS PÚBLICOS**

	<b>AÑO 2006 (euros)</b>	<b>AÑO 2005 (euros)</b>
<b>Convenios con el Instituto de Crédito Oficial (ICO)</b>		
PYME	16.862.442	9.596.150
EMPRENDEDORES	341.844	-
CRECIMIENTO EMPRESARIAL	(1)	-
SOCIEDADES LABORALES	(1)	-
ICO-CDTI (Centro para el desarrollo Tecnológico Industrial)	771.000	98.425
TRANSPORTE	1.409.725	1.261.046
ICO-IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético)	1.667.417	3.426.743
Plan Avanza - Ciudadanía Digital	22.922	-
Plan Avanza - Jóvenes y Universitarios	9.648	-
Plan Avanza – TIC	218.497	-
Textil, Calzado, Mueble y Juguete	(1)	-
Incendios Galicia	(1)	-
Cinematografía	(1)	600.000
Microcréditos	22.300	24.000
MAPA Sector Pesquero	11.212.656	38.223.595
Internacionalización	420.000	-
<b>Convenios con el Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE)</b>		
Microcréditos	7.237.311	8.120.906
Emprendedores	(1)	-
Innovación Tecnológica	(1)	-
Productores de Uva	3.330.983	-
Pyme	7.103.767	23.484.250
Productores de Mejillón	8.552.755	-
Compra de Derechos de pesca	(1)	-
Comercio Minorista	-	522.511
<b>Convenios con la Xunta de Galicia</b>		
Fomento de Empleo Autónomo	899.246	2.887.033
Mulleres Emprendedoras	(1)	-
Universitarios	57.000	60.071
INEGA	256.297	136.958
<b>Convenios con el Ministerio de Agricultura y Pesca</b>		
Mejora de Estructuras Agrarias	9.299.195	10.282.311
<b>Convenio con el Ministerio de Industria</b>		
Hogares Conectados	714.499	2.950
<b>Plan Nacional de Vivienda 2005-2008</b>	<b>53.150.924</b>	<b>66.405.562</b>

(1) Estos convenios se firmaron a finales de 2006, por lo que el importe no está disponible  
 Convenios públicos de Caixanova durante 2006

### Convenios públicos

A través de los convenios que la caja establece con las administraciones públicas, se quiere impulsar el desarrollo socioeconómico de las zonas en las que opera mediante la financiación de proyectos relacionados con el respeto al medio ambiente y con actividades de interés social, que contribuyen al progreso económico y con ello el crecimiento sostenible de la sociedad.

En este sentido, cabe señalar que Caixanova no ha realizado ningún acuerdo de inversión que incluya cláusulas de derechos humanos ya que considera que no existen acuerdos de este tipo que pueda implicar riesgos en esta materia.

## 6.3 Calidad en el servicio

### (4.12) (PR3)

La calidad en el servicio es uno de los pilares de la cultura de Caixanova. Desde 1996, la entidad dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), conforme a la norma UNE EN ISO 9001:2000 para los siguientes servicios:

- Servicio de medios de pago – tarjetas Caixanova.
- Servicio de Caja Electrónica (Enova).
- Depositaria de Fondos de Pensiones y Comercialización de planes de pensiones.

La obtención y mantenimiento del citado certificado mantiene una correlación muy directa con las directrices globales de gestión de la Alta Dirección de Caixanova, principalmente en aspectos como los siguientes:

- Enfoque del trabajo basado en procesos, orientado a resultados y con una filosofía de mejora continua, alineada con la estrategia de la Alta Dirección.
- Evaluación de los procesos de trabajo sobre la base de indicadores específicos, orientados hacia la mejora continua.
- Trabajo en equipo como fórmula para el análisis, evaluación, aseguramiento de la calidad y constante innovación.
- Conocimiento de la calidad percibida por nuestros clientes y comparación (benchmarking) con otras entidades.

Caixanova, concede una especial prioridad a los principios tendente a fomentar la máxima calidad del servicio a los clientes de la entidad, como política clave orientada a promover la necesaria diferenciación y la consecución de una posición competitiva favorable.



### Principios que sustentan la Política de Gestión de la Calidad de Caixanova en términos de compromisos:

- Comprendemos nuestra relación con los grupos de interés con los que interactuamos desde la perspectiva de caja de ahorros, concebida como una entidad próxima a las personas y sensible a las necesidades de su entorno, que tiene como misión última el óptimo desarrollo de la sociedad en la que está presente.
- Queremos, en base a ello, asentarnos como una organización imprescindible para Galicia e irremplazable para los clientes, a través de la contribución eficaz y fuertemente comprometida con el desarrollo socioeconómico y la mejora del bienestar social en nuestro ámbito de actuación.
- Trabajamos para generar, fomentar y mantener relaciones a largo plazo con los clientes, rentables para ambas partes, que estén basadas en la excelencia en el servicio prestado, a través de múltiples canales, y que permitan la generación conjunta de soluciones financieras personalizadas, innovadoras y de elevado valor percibido por el cliente.
- Asumimos compromisos que exceden el ámbito de lo estrictamente exigible, con el objetivo incuestionable de alcanzar la plena satisfacción de nuestros clientes, como base de su fidelidad, así como de la sociedad en general, cuyo reconocimiento buscamos, con una actitud proactiva ante las demandas previsibles y la sostenibilidad del negocio y el medio.
- Asumimos el reto de distinguirnos como una organización de alto rendimiento, sabedores de que cada meta que alcancemos es un nuevo punto de partida. El afán de superación nos impulsa a un ejercicio de mejora constante en los estándares de toda la cadena de diseño, producción y comercialización de los productos y servicios de la caja, con especial énfasis en su prestación final al cliente.
- Respetamos y hacemos respetar la normativa concerniente a nuestra actividad, convirtiéndonos en garantes de la legalidad y de la seguridad del mercado, al tiempo que entendemos los valores de transparencia y confidencialidad como la única forma de ser acreedores de la confianza de nuestros clientes y proveedores; una expresión de respeto mutuo que ayuda a eliminar cualquier tipo de asimetría en la negociación.
- Somos concientes, finalmente, de que la calidad es una responsabilidad compartida por toda la organización, razón por la cual constituye uno de los valores propugnados desde la Alta Dirección de la entidad, como uno de los pilares del progreso futuro de nuestra organización.

Aparte de la Norma ISO 9001:2000, el Sistema de Gestión de la Calidad de Caixanova contempla otros mecanismos y fuentes de mejora continua, entre los cuales destaca, como una importante vía de aprovechamiento del conocimiento interno, el Buzón de Sugerencias de Innovación y Calidad, herramienta cuya optimización, junto a la mejora de la explotación del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes, conforman dos de los proyectos relevantes de entre los contemplados en el Plan Anual Global 2007 de la entidad, en el ámbito de la Calidad del Servicio.

Cabe mencionar, asimismo, como referente de la vocación de Caixanova, la existencia –con carácter permanente– de un Comité de Calidad específico, integrado por representantes del máximo nivel de todas las Divisiones de la entidad, en el cual participa la propia Dirección General de Caixanova a través de un representante oficialmente designado, responsabilidad que actualmente recae en la figura del Director de Desarrollo Corporativo y de Negocio, a quien corresponde por tanto la misión de asegurar el adecuado desarrollo de los sistemas de calidad implantados, así como la puesta en marcha efectiva de las acciones necesarias para garantizar en todo momento el mantenimiento de los estándares de calidad establecidos.

Por otra parte, en 2006 se han realizado encuestas de satisfacción del cliente correspondientes a los servicios certificados bajo la norma ISO 9001, así como los servicios prestados a través de la oficina e Internet (Enova).

SERVICIO				
	2006	2005	2006	2005
Medios de pago	8,19	8,34	99,73%	99,74%
Enova	7,73	7,48	96,88%	98,14%
Planes de pensiones	7,60	7,41	96,01%	94,96%

Resultados de la encuesta de satisfacción al cliente

	Media Sector	Media Caixanova	Evolución (2005)
<b>Satisfacción Global con la Oficina</b>	8,39	8,41	0,16%
<b>Satisfacción Global con la Caja</b>	8,16	8,12	0,09
<b>Compromiso con la Caja (Fidelidad vs Recomendación)</b>	Socios + Comprometidos 81,50%	Socios + Comprometidos 82,50%	-
	Decepcionados 1,70%	Decepcionados 0,80%	

Resultados de la encuesta de satisfacción al cliente



En relación a los servicios certificados en la NORMA ISO 9001, cabe señalar que la encuesta se realizó a través del teléfono, considerándose satisfechos aquellos clientes que han valorado el servicio con una puntuación de 5 a 10 e insatisfechos los valoraron de 0 a 4.

De los resultados obtenidos se advierte una ligera mejora respecto a los de 2005, obteniéndose un nivel medio de satisfacción superior al 96%. En concreto, del diagnóstico realizado a la prestación del servicio a través de las oficinas, cabe destacar que la evolución positiva de la caja se sustenta en mejoras importantes de atributos como trato, claridad de la información a domicilio y privacidad, siendo la atención telefónica, privacidad y discreción, y trato, los aspectos mejor valorados.

En el Plan de Calidad de Caixanova se recogen los siguientes objetivos propuestos a corto y medio plazo para continuar hacia una mejora continua del sistema:

- Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad Certificados de conformidad con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.
- Acercamiento a nuestros clientes en el conocimiento de su satisfacción.
- Avance en el diseño, desarrollo e implantación de procesos y sistemas que permitan un mayor conocimiento sobre la satisfacción de los clientes, permitiendo direccionar los recursos y actividades hacia el cumplimiento de las expectativas y necesidades de nuestra sociedad.
- Divulgación interna de la calidad, como principio básico para el desarrollo del trabajo.
- Integración del modelo EFQM en la gestión de Caixanova, como modelo de estructuración, evaluación y mejora continua de la gestión.

### **Premios de Calidad**

En Caixanova se premia el buen servicio que ofrecen nuestros empleados, tanto a clientes externos como internos. Para ello, se han desarrollado tres convocatorias anuales:

- Premios “Equipo 10 Servicios Centrales”: reconocimiento para distinguir a las Unidades de Servicios Centrales que más hayan destacado en el año en todos aquellos términos relacionados con la calidad de servicio a los empleados de la red.
- Premios “Equipo 10 Oficinas”: son premios con los que se reconoce la buena trayectoria seguida durante todo el año por la mejor oficina de cada unidad territorial en todos aquellos aspectos relacionados con la calidad de servicio a clientes.
- Premios “Buzón de sugerencias”: se trata de premiar y dinamizar el Buzón de Sugerencias de los empleados de la entidad como fuente de identificación de mejoras en la calidad del servicio al cliente, así como agilizar el tratamiento y gestión de las mismas para contribuir a dicho objetivo.

Se trata, pues, de premios básicamente de prestigio profesional dentro de la entidad, que sirven como ejemplo a seguir para el resto de áreas y oficinas, así como para mejorar continuamente en la principal preocupación de Caixanova: el servicio al cliente.

### Servicio de Atención al Cliente

A través del Servicio de Atención al Cliente (SAC) se tramitan y resuelven las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios financieros de Caixanova.

Este Servicio se organiza en un departamento específico, encuadrado en la División de Medios y Relaciones Institucionales, dentro del Área de Comunicación y Relaciones Públicas, garantizando su independencia de las restantes unidades funcionales de la entidad en cuanto a sus actuaciones y decisiones.

En concreto, las principales funciones del Servicio de Atención al Cliente de Caixanova son:

- Atender, canalizar y resolver las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes y usuarios de forma adecuada, y con ello alcanzar la satisfacción del cliente.
- Actuar como mediadores en los conflictos con los clientes y usuarios.
- Servir de canal de comunicación con los clientes para localizar los puntos fuertes y débiles de la entidad a través de las opiniones de los clientes y usuarios.

Actualmente, el procedimiento empleado para gestionar una reclamación o queja es la recepción en el Servicio de los impresos de queja y reclamación disponibles en las oficinas, pero también vía correo electrónico. A medida que se registra la incidencia se resuelve en el menor tiempo posible por el área afectada o bien directamente por el SAC.

De forma paralela, se realiza un seguimiento de todas las reclamaciones y quejas que se encuentran pendientes de resolución, con el fin de evitar retrasos injustificados en las respuestas y dar una mayor calidad de servicio.

A lo largo de 2006 se recibieron un total de 949 quejas y reclamaciones, 112 más que las recibidas en 2005, lo que suponen un incremento respecto al año anterior del 13,38%. Este hecho se deriva de la gran expansión en la red de oficinas de la entidad que ha dado lugar al aumento del número de clientes, así como de las mejoras en las comunicaciones con los mismos, destacando el servicio rápido, ágil y fluido que se presta a través de Internet para la presentación de cualquier queja o sugerencia que pueda ayudarnos a mejorar el servicio. En definitiva, los nue-

Tipología	2006	2005	Variación 2005-2006
<b>Quejas y reclamaciones</b>	<b>949</b>	<b>837</b>	<b>13,38%</b>
Quejas	610	577	5,72%
Reclamaciones	339	260	30,38%
<b>Sugerencias</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>162,50%</b>
<b>Total</b>	<b>970</b>	<b>845</b>	<b>14,79%</b>

Tipología de comunicaciones

vos canales están suponiendo una mejor y más ágil comunicación y percepción de las inquietudes de los clientes de la caja.

La tipología de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas, según la clasificación por temas contemplada en la entidad, fue la siguiente:

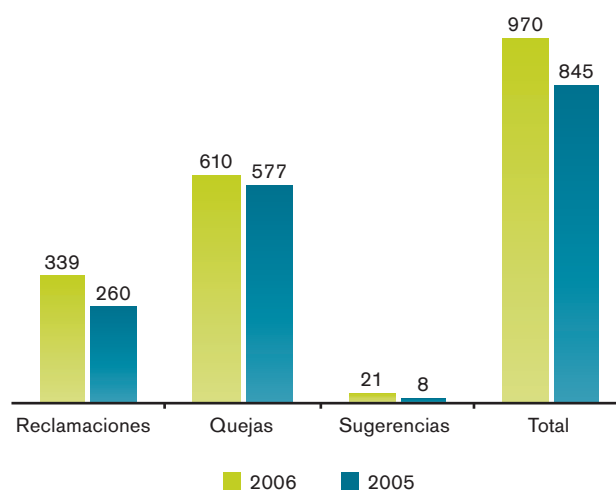
Tipología de las reclamaciones	2006	2005	Variación
Productos	272	271	0,03%
Servicios	196	149	31,54%
Medios de pago	64	113	-43,36%
Atención	158	103	53,40%
Otros	280	209	33,97%
<b>Total</b>	<b>970</b>	<b>845</b>	<b>14,79%</b>

Tipología de reclamaciones

Desde el Servicio de Atención al Cliente de Caixanova, se quiere reducir en lo posible los plazos de respuesta a los clientes. Para ello, la mayor parte de las consultas y peticiones recibidas a través de Internet se han resuelto de forma inmediata bien a través del SAC, bien a través de los departamentos correspondientes, consiguiendo una mayor agilidad en la resolución de las mismas. De forma concreta, cabe señalar que del total de reclamaciones recibidas, a 31 de diciembre de 2006 tan sólo el 8% de ellas quedan pendientes de respuesta.

Los criterios generales para la toma de decisiones se basan en el cumplimiento de las normativas internas y externas, así como en los criterios de decisión utilizados por otros organismos para supuestos similares (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). Asimismo, siempre se tienen en cuenta las circunstancias particulares de cada caso, constando en las conclusiones la claridad como base de la respuesta a la solicitud planteada, que ha de estar motivada en cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y de protección del cliente, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Gracias a la labor de este servicio, Caixanova mantiene un canal de comunicación activo con sus clientes que le permite conocer sus necesidades e inquietudes, y con ello dirigir las actuaciones de la caja en respuesta a las mismas. Así, Caixanova consigue mantener e intensificar las relaciones financieras que tiene con sus clientes bajo un clima de confianza mutua, pres-tándoles en todo momento el mejor servicio.



Tipología de comunicaciones

Al margen del Servicio de Atención al Cliente de la entidad, en todas las oficinas de Caixanova están disponibles las hojas de reclamaciones ante el Valedor do Cliente de la Federación Galega de Caixas de Aforros, figura que, en base a lo dispuesto en el Decreto 270/1998, de la Xunta de Galicia, se constiuye como primera instancia de las reclamaciones ante la administración autonómica. A lo largo de 2006 se han presentado un total de 20 reclamaciones por esta vía.

## 6.4 Responsabilidad en nuestros productos

(PR1) (PR3) (PR6)

### Seguridad en los datos de clientes

Para una entidad financiera como Caixanova, la salvaguarda de la información es una obligación legal y de defensa empresarial, obligados por el secreto bancario, el código deontológico y la importancia que la información tiene como activo para Caixanova. En el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), Caixanova ha instaurado una serie de medidas:

- Facilita a los clientes la información obligatoria en el momento de facilitar datos de carácter personal así como recoge la autorización específica para el tratamiento de datos por parte de las personas físicas.
- Se ha implantado un sistema de seguridad de los datos que aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad, orientado a mantener la adecuada confidencialidad y privacidad de la información que se maneja en la entidad.
- Mantiene los datos con un nivel adecuado de calidad, efectuando la declaración, modificación e inscripción en el registro de la Agencia de Protección de Datos de los ficheros con datos de carácter personal.

Es destacable que desde el inicio de la reglamentación de protección de datos y medidas de seguridad, distribución física de oficina y conductas laborales orientadas a la confidencialidad y privacidad, no se han producido sanciones relativas a la protección de datos.

En cuanto a la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información por dicho medio, y cualquier servicio que se preste a petición individual de los usuarios, Caixanova está obligada y cumple con:

- El mantenimiento de logs de la actividad realizada.
- La identificación fiscal de la entidad financiera.
- La indicación del precio de los servicios.
- La indicación del tipo de información que se facilita.
- El consentimiento previo del destinatario de la información que se emite.
- La contratación específica debido al medio electrónico.

### Identificación del personal de Caixanova

Para la identificación del personal en los equipos informáticos y los sistemas, cada empleado de la plantilla dispone de una tarjeta de uso exclusivo, con un chip y un número de identificación asociado. Asimismo, se controlan los accesos a los datos mediante autorizaciones a grupos de usuarios.

### Seguridad física

Las oficinas de Caixanova disponen con carácter general de las siguientes medidas de seguridad y ajustadas a la reglamentación específica existente que afectan tanto a clientes como a empleados.

- Sistema de alarma conectado a la central de alarmas.
- Circuito cerrado de televisión para la grabación de imágenes.
- Caja fuerte con dispositivo de apertura retardada con combinación y llave.
- Submostradores temporizados para la custodia temporal del efectivo o dispensadores con retardo y llave.
- Dispositivos ante incendios.

### Seguridad en cajeros automáticos

Los cajeros disponen de puertas de acceso con acristalamiento resistente, detección sísmica, elementos de blindaje, conexión al sistema de alarma, anclaje al suelo o pared, todo ello ajustado a los requerimientos legales y dependiendo del lugar donde se encuentren instalados.

Para garantizar la adecuada seguridad y ajustados a los requerimientos de las compañías internacionales de medios de pago nuestros cajeros disponen de "Encrypted Pin Pads" para recibir las claves de identificación de los clientes, utilizando claves únicas para cada dispositivo y sistemas fuertes de cifrado.

### Seguridad en ENOVA

Para garantizar la seguridad de las operaciones y evitar los ataques de "phising" realizadas a través de la caja electrónica (ENOVA) se utiliza un sistema compuesto por:

- Código de usuario.
- Clave de acceso.
- Firmas electrónicas adicionales, cuando se realizan operaciones económicas.

Asimismo se tienen en cuenta límites en operaciones individuales y límite del riesgo global en caja electrónica, acordado en la petición del cliente.

### Publicidad y marketing

Durante el ejercicio 2006, Caixanova ha cumplido con la normativa aplicable en materia de marketing y publicidad. En este sentido, somete las campañas a la supervisión de los órganos competentes en cada caso para su autorización y, en concreto, a la Supervisión de Cajas de Ahorros y Entidades Financieras de la Dirección General de Política Financiera y Tesoro de la Xunta de Galicia, la cual supervisa y aprueba todas las campañas de comunicación o de publicidad de productos, en relación a tarifas, comisiones o protección de datos.

Creciendo con nuestros empleados

7

*“ Los profesionales de  
Caixanova son el motor  
de su actividad ”*





# 7 CRECIENDO CON NUESTROS EMPLEADOS



## Principales logros

- Gran estabilidad en el empleo con una rotación del 1,44%.
- Crecimiento neto de la plantilla en 214 empleados.
- El 52% de las nuevas incorporaciones son mujeres
- Aprobación del Protocolo de Prevención de Acoso Sexual y Moral en el Trabajo.

## Líneas de actuación

- Creación de un nuevo plan de formación para empleados que fomenta la igualdad de oportunidades.
- Desarrollo de un protocolo de conciliación de la vida familiar y laboral.
- Incremento en las vías de diálogo con los empleados.
- Implantación de un Código Ético y Manual de Conducta.
- Implementación de una nueva aplicación de gestión de los recursos humanos.
- Incremento de la cobertura de las pólizas de seguro voluntario y de responsabilidad civil a empleados por robo o atraco.
- Impulso a los procesos de desarrollo profesional.

PRINCIPALES MAGNITUDES	2006	2005
Gastos de personal (miles de euros)	165.238	157.332
Plantilla media	2.711	2.567
Nº de empleados a 31 de diciembre	2.821	2.607
Promedio años de antigüedad	17	18
Edad media (años)	43	44
% hombres/mujeres	63/37	65/35

## 7.1 Perfil de los empleados

### (2.8) (LA1) (LA2) (LA13)

Uno de los principios básicos de actuación de Caixanova es su consideración de “Una caja de personas para las personas”. Los profesionales de Caixanova son el motor de la actividad diaria por lo que se trata de alinear permanentemente las expectativas de los empleados con los objetivos propuestos como entidad para reafirmar el compromiso y la ilusión y aunar esfuerzos para orientar la caja al cliente, el protagonista del proyecto financiero y social de Caixanova.

Los valores de confidencialidad, amabilidad, entrega y afán de formación continua son la base de la excelencia en nuestra gestión y los atributos que definen la profesionalidad de la plantilla.

La distribución de los empleados por CCAA es la siguiente:

Comunidad Autónoma	2006	2005
Andalucía	18	15
Aragón	6	5
Baleares	4	4
Cantabria	4	0
Canarias	26	15
Castilla y León	15	9
Castilla-La Mancha	11	4
Cataluña	31	16
Comunidad Valenciana	26	24
Galicia	2.528	2.400
Madrid	115	94
Murcia	9	5
Navarra	4	0
La Rioja	4	3
País Vasco	20	13
<b>Total</b>	<b>2.821</b>	<b>2.607</b>

Distribución de los empleados por comunidades.

Por categorías profesionales y sexo:

Número de empleados		2006	
GRUPO I		H	M
Nivel I		21	1
Nivel II		104	8
Nivel III		226	24
Nivel IV		289	67
Nivel V		281	107
Nivel VI		254	123
Nivel VII		173	92
Nivel VIII		73	74
Nivel IX		85	95
Nivel X		57	68
Nivel XI		54	74
Nivel XII		111	195
Nivel XIII		32	103
GRUPO II		0	0
Nivel I		0	0
Nivel II		0	0
Nivel III		23	4
Nivel IV		3	0
Nivel V		0	0
<b>Total</b>		<b>1.786</b>	<b>1.035</b>

Distribución de los empleados según sexo y categoría profesional.

Por edad media y por sexo:

Numero de empleados por edad media y sexo		2006	
	H	M	%
>50 años	697	154	30,2%
entre 30 y 50 años	960	625	56,2%
<30 años	129	256	13,6%
<b>Total</b>	<b>1.786</b>	<b>1.035</b>	<b>2.821</b>
Edad media	45	40	43
%	63%	37%	100%

Distribución de los empleados según sexo y edad media.

El 100% de la plantilla goza de un contrato indefinido.

## 7.2 Igualdad y diversidad

(HR4) (HR6) (HR7)

Los criterios que rigen la política de Recursos Humanos en Caixanova son:

- **Transparencia:** la comunicación interna es básica, de tal manera que las políticas y acciones de Caixanova están a disposición de todos sus empleados de manera clara y transparente.
- **Consideración:** en la medida de lo posible se tienen siempre en cuenta las circunstancias individuales, personales, motivacionales y familiares de la plantilla para su satisfacción.

La conducta ética en Caixanova se evidencia en su quehacer diario, no permitiendo actuaciones que se presumen contrarias a los fundamentos de la cultura de la entidad. Por el tipo de actividad y el ámbito territorial de actuación de Caixanova, la probabilidad de vulnerar los principios fundamentales de los Derechos Humanos es muy baja, de tal forma que prácticas como el trabajo infantil, o el trabajo forzoso y obligatorio no se consideran un factor de riesgo para Caixanova.

Caixanova, en el cumplimiento de la normativa vigente aplicada, así como en los acuerdos internos alcanzados con los representantes de los trabajadores, garantiza la igualdad de oportunidades y la libertad de asociación. En este contexto, no se ha detectado, a través de los canales habituales de comunicación, ningún incidente de discriminación. En el caso de que ocurriera algún incidente de discriminación, Caixanova estudiaría las particularidades del incidente para adoptar las medidas oportunas.

En este sentido, se ha aprobado un Protocolo de Prevención de Acoso Sexual y Moral en el Trabajo, que sobre la base del reconocimiento Institucional, sirve como instrumento definidor de estas situaciones, al mismo tiempo que permite establecer un sistema o cauce de actuación procedimental, cuando se produzca alguna situación de acoso.

Prueba del respeto por la igualdad, es que en los últimos años se contrata a un mayor número de mujeres que de hombres. Desde su constitución, Caixanova ha optado por un modelo de selección basado en el perfil competencial independientemente del sexo del candidato, lo que ha llevado en la práctica a un crecimiento paulatino del índice de diversidad de género en las nuevas incorporaciones. Paralelamente, en las promociones internas a puestos de responsabilidad se ha alcanzado un equilibrio entre el número de mujeres y hombres. De hecho, en alguna comarca la mitad exacta de los puestos de dirección están ocupados por mujeres.

Otros indicadores de diversidad en 2006 son:

- Número de mujeres directivas: 6
- Número de directoras de comarca: 1
- Número de directoras de oficina: 81
- Porcentaje de discapacitados en plantilla: 3%

## 7.3 Selección, formación y desarrollo profesional

(EC7) (LA1) (LA2) (LA10)

### Selección

Los procesos de selección de Caixanova buscan proporcionar candidatos idóneos de tal forma que su perfil se adecue a las competencias requeridas del puesto atendiendo a un modelo de competencias y en ningún caso a criterios subjetivos o que no respeten la igualdad de oportunidades. Debido al proceso de expansión en que se encuentra la caja, la selección de profesionales es continua. No se aplica ninguna política o práctica para dar preferencia a los residentes locales en la contratación de personal en lugares donde se desarrollan actividades significativas, pero en la práctica se procura que los empleados procedan de los lugares donde se está expandiendo la actividad para facilitar su integración.

El reclutamiento y la selección en Caixanova se realizan de una forma muy activa a través de la página Web ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)). No obstante, el sistema varía en función del perfil requerido:

- Perfiles con experiencia: se prima principalmente la selección a través de rotaciones internas de los candidatos que reúnan el perfil definido, siguiendo una política de cantera, o bien a través de una empresa de consultoría externa cuando un candidato interno no puede dar cobertura a esa vacante específica.
- Recién licenciados: la selección se alimenta de presentaciones en las Universidades más importantes, de los currículos depositados en la página web de la entidad y en el Departamento de Recursos Humanos y de convocatorias públicas de plazas. En este sentido, las pruebas de selección que se realizan son:
  - Pruebas psicotécnicas.
  - Entrevistas personales.
  - Dinámicas de grupo.
  - Oposiciones.

Nuestro objetivo en este sentido es sumar personas que sepan hacer relaciones conscientes, rentables y sostenibles para nuestros clientes, la sociedad y el propio colectivo de empleados, haciendo posible el cumplimiento del segundo punto de nuestro decálogo:

### **“Una caja de personas para las personas”**

Uno de los compromisos más importantes para Caixanova es que nuestros empleados formen parte de la plantilla como trabajadores indefinidos.

Fruto del proceso de expansión que está experimentando Caixanova en los últimos años es el número de altas en nuestra plantilla, que a lo largo de 2006 ha sido de 272 personas (52,2% mujeres), mientras que el número total de bajas ha sido de 42 (de las que un 71,4% hombres).

### Desglose de la plantilla por tipo de contrato y jornada

2006		2005	
Tiempo completo	Tiempo Parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Indefinido 2747	74	2562	38
Temporales 0	0	7	0
Contratados a través de ETT. 132	0	249	0

Desglose de la plantilla según el tipo de contrato y jornada

Número de altas	2006	%	2005	%
Hombres	130	48%	61	47%
Mujeres	142	52%	70	53%
<b>Total</b>	<b>272</b>		<b>131</b>	

Desglose del número de altas según sexo

Número de bajas	Sexo	2006	2005
>50 años	H	12	16
	M	4	6
30-50 años	H	11	10
	M	0	3
<30 años	H	13	2
	M	8	7
<b>Número bajas</b>		<b>48</b>	<b>44</b>
De las que			
	Jubilación	11	13
	Voluntaria	27	11
	Despido	3	10
<b>Índice de rotación</b>		<b>1,44%</b>	<b>1,20%</b>

Desglose del número de bajas según sexo, grupo de edad, e índice de rotación.

### Formación y desarrollo profesional

El objetivo de la formación en Caixanova es promover el desarrollo y las capacidades de los empleados de la entidad y se produce de forma alineada en función de las directrices del Plan Anual de Formación. Básicamente, la política de formación de Caixanova busca ser coherente con los rasgos distintivos de la caja y ser el motor de cambio en un entorno que exige una renovación profesional constante.

El Plan de Formación, se mueve en torno al triángulo de confianza que caracteriza a la caja de profesionalidad, honestidad y experiencia. Es importante no perder de vista uno de nuestros principales activos, que es el cliente por lo que el plan de formación se centra en la relación con el cliente buscando la manera de formar a los empleados para dar un servicio de calidad, adecuado a las necesidades de los clientes y aprovechando al máximo los productos que hay en cartera. Siguiendo estas premisas, se consigue una de las disciplinas de valor de la caja: conseguir una relación a largo plazo con los clientes, profundizando en el conocimiento de sus necesidades para así poder dar un servicio por encima de sus expectativas.

La formación se entiende como un elemento dinamizador y potenciador del desarrollo profesional y personal, para conseguir una mayor adecuación de los recursos humanos a su función y para aumentar su empleabilidad.

La formación es un proceso emocional, progresivo, continuo, integrado y complejo (en el proceso intervienen factores muy diversos de conocimiento, motivación, técnicas, políticas de compañía) y progresivo.

Para ello, se ha dispuesto un plan de formación por colectivos que contempla las siguientes acciones formativas:

- Derivados de una planificación estratégica se establecen los cursos de prevención de riesgos laborales, prevención de blanqueo de capitales y formación multicanal.
- Derivados de las necesidades de colectivos se articulan programas financieros específicos y de habilidades directivas.
- Derivados de las necesidades puntuales de un empleado se articulan programas a medida de participación.

Además, se ha habilitado durante el año a través del portal del empleado la solicitud de acciones formativas establecidas en el Plan Anual de Formación con la finalidad de lograr, de forma más personalizada, responder a las necesidades de formación de cada profesional.

#### Canales de Formación

Las acciones formativas se han impartido a través de las modalidades e-learning y presencial.

Horas de formación	2006	2005
Formación e-learning	42.918	43.800
Formación presencial	70.352	68.215
<b>Total</b>	<b>113.270</b>	<b>112.015</b>
Numero horas/empleado-año	46,1	51,3

Horas de formación





% horas formación por colectivos	2006
Directivos	5,7
Gestores/Directores	20,3
Administrativos	36,1
Gestores unidad de negocio	20,2
Otros	17,7

Horas de formación por colectivos

El Portal del Empleado se está configurando como un canal muy importante que facilita la formación a medida a través de los siguientes servicios:

- Solicitar acciones formativas sobre un catálogo de cursos predefinidos
- Realizar los cursos on line así como el seguimiento de los mismos.

### Proyectos Formativos

La oferta formativa se canaliza a través del ya citado Portal del Empleado, mediante el cual se pueden solicitar, y una vez autorizados, realizar la inscripción. Los programas de formación más importantes que se han llevado a cabo a lo largo de 2006 son:

- P.D.A: Programa de Desarrollo Administrativo: dirigido a administrativos y gestores en desarrollo.
- Gestores 100 pymes: dirigido a empleados con cartera de clientes Pymes; gestores pymes de comarca.
- Reorientación comercial: dirigido a red de sucursales; en grupos de directores y gestores; y otro de administrativos.
- Certificaciones (EFPA; CFA; Seguros; MiFID; CSSA).
- Prevención Riesgos Laborales llevado a cabo por unos 200 empleados a lo largo de 2006.
- Prevención Blanqueo de Capitales, disponible para todos los empleados.

### Colaboración con entidades de referencia

Caixanova realiza y renueva todos los años acuerdos con universidades, centros de formación profesional y otros centros que tienen como objetivo principal facilitar el acercamiento entre el ámbito o mundo empresarial y el académico. Entre dichos acuerdos destacan los siguientes:

- Acuerdo de colaboración con Universidades, principalmente con la Universidad de Vigo, pero también con la Universidad de A Coruña, con la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid), y otros centros de prestigio.
- Acuerdos con centros de formación profesional y centros de iniciativas profesionales.
- Acuerdos con la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS)

### Desarrollo profesional

En Caixanova existen Políticas de Desarrollo Profesional acordes con la estrategia de la caja y tendentes a la búsqueda de la mejora profesional y a facilitar la conciliación del entorno familiar.

- Sistemas de incorporación a través del proyecto “gestores de unidades de negocio”.
- Sistema de Formación y adiestramiento tutelado para los “gestores 100”.
- Sistema de Promoción retributiva por experiencia en puestos gestores de negocio (Comerciales – Empresas) y Técnicos de Servicios Centrales y de Apoyo a la Red (analistas, asesores, etc.).
- Sistema de valoración de puestos técnicos. Carrera profesional distribuida por Niveles (siete), para directivos de oficina y (cuatro) para interventores.
- Sistemas de convocatoria Interna para la cobertura de vacantes.
- Sistema decisonal participativo para los nombramientos de responsables.
- Políticas de beneficios sociales y servicios tendentes a facilitar la conciliación familiar y laboral, que se tratan más adelante.

Caixanova canaliza los programas de Desarrollo Profesional a través de colectivos. Dentro de los mismos se encuentran:

- Programa de Desarrollo Administrativo.
- Programa de Desarrollo Gestores Comerciales.
- Programa de Desarrollo Gestores Técnicos.
- Programa de Desarrollo Directivo.

Dicho sistema se articula en un modelo cuyas prioridades son la valoración de competencias y los méritos realizados. En este sentido, estos dos elementos deben estar en consonancia con el estilo de adecuación al puesto de trabajo. Se trata de promover, en base a la cultura organizativa de la entidad, el desarrollo de comportamientos y conductas asociados a competencias de éxito ligadas a la obtención de mejores resultados.

## 7.4 Compensación y beneficios sociales

(EC3) (LA14)

### Compensación

Por definición, las medidas retributivas aplicadas a los empleados, derivadas de acuerdos colectivos, evitan que se pueda llevar a cabo algún tipo de distinción o discriminación por sexo, raza u otros motivos. La única diferenciación aplicada es aquella que deriva del propio puesto y el desempeño. En este sentido, los profesionales de Caixanova disponen de un competitivo paquete retributivo con los siguientes componentes:



- **Retribución fija:** Caixanova incluye mejoras internas con respecto a lo establecido en el convenio Colectivo de aplicación.
- **Retribución variable:** Caixanova establece dentro de su política salarial la retribución complementaria por resultados para todos los empleados que integran la plantilla. Dicha retribución se cobra una vez al año y su cuantía está en función de los objetivos y resultados conseguidos por el trabajador, en función del desempeño y por la entidad.
- **Retribución en especie:** los empleados de Caixanova disponen de un amplio abanico de facilidades para la solicitud de préstamos, de una amplia cobertura en seguros, aportación a fondo de pensiones externo y otras prestaciones que configuran un amplio paquete de beneficios sociales, mucho más allá de una mera retribución del trabajo y de los mínimos establecidos por convenio.

Retribución de empleados (euros)	2006	2005
% empleados con retribución variable	100%	100%
Sueldos y salarios (miles de euros)	150.366	143.156
Ratio salarial hombre/mujer (medido sobre salario base)	1	1

El salario base por categorías profesionales es el siguiente:

Salario base Caixanova según categoría profesional (euros)	2006
<b>Grupo 1</b>	
Nivel I	27.559,20
Nivel II	23.202,65
Nivel III	20.592,04
Nivel IV	19.470,55
Nivel V	18.852,38
Nivel VI	18.233,23
Nivel VII	17.407,21
Nivel VIII	16.823,40
Nivel IX	15.943,48
Nivel X	15.195,62
Nivel XI	13.551,91
Nivel XII	11.584,85
Nivel XIII	9.267,87
<b>Grupo 2</b>	
Nivel I	14.661,14
Nivel II	13.883,68
Nivel III	13.098,50
Nivel IV	11.476,29
Nivel V	10.985,07

Actualmente los empleados de Caixanova disfrutan de un grupo de diversos Beneficios Sociales, que mejoran sustancialmente las condiciones que el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros establece para el Sector:

1. **Préstamos Hipotecarios y Préstamos Personales**, mejoras en condiciones de plazo de devolución, sin limitarlos a la edad de jubilación laboral, tipo de interés o inclusive mayor importe a solicitar, unidos a la variedad de posibilidades de financiación, para facilitar desde la compra de una segunda vivienda hasta la financiación al empleado en aquellos problemas de carácter familiar o personal. El número de operaciones llevadas a cabo en 2006 han sido 537 con un importe total de más de 41 millones de euros.
2. **Anticipos**, en condiciones ventajosas, con un total de 227 operaciones a lo largo de 2006 y un importe de más de dos millones y medio de euros.
3. **Seguros de Asistencia Sanitaria**, subvencionados en un 60% para los empleados de la caja. Los nuevos beneficiarios a lo largo de 2006 han sido 468.
4. **Seguros de Vida**, gratuito por accidente las 24 horas del día, y de vida voluntario subvencionado el 30% del importe de la cuota anual. Y mejora en los Capitales a cobrar en caso de fallecimiento por parte de los beneficiarios en los Seguros de Vida recogidos en el Convenio Colectivo.
5. **Exención de Comisiones en tres Cuentas Corrientes o de Ahorros**, con el fin de facilitar la gestión del día a día en la economía familiar y remuneración en los saldos de pasivo en la Cuenta de Nómina del empleado con el fin de incentivar el ahorro de esa unidad familiar.
6. En las fechas de Navidad, distribución de un **Paquete Navideño**, con diferentes productos entre otros los típicos de esas fechas.
7. Posibilidad de **Ayuda para la Formación de los Empleados**, mejorando las condiciones del Convenio Colectivo, llegando al 100% de la matrícula oficial, representando un coste para Caixanova de 16.500 euros en 2006.
8. **Reconocimiento de la Antigüedad y Permanencia**, con diez días laborales de vacaciones extraordinarias, una placa conmemorativa y una bolsa económica.
9. **Dote económica en caso de matrimonio o nacimiento de hijos.**
10. **Mejora en la cobertura complementaria a la futura Pensión de Jubilación de la Seguridad social**, a través de un Fondo de Pensiones Externo, con aportaciones mínimas superiores a las establecidas en el Convenio Colectivo.
11. Apoyo al **Club de Empleados de la Caja**, que cuenta con instalaciones deportivas y culturales diferentes para el desarrollo de actividades.
12. **Ayudas para la formación de hijos de empleados**, cuya cuantía a lo largo de 2006 ha supuesto para Caixanova cerca de 1,2 millones de euros.

### Conciliación de la vida familiar y laboral

Cabe destacar el esfuerzo de Caixanova porque sus empleados concilien la vida laboral con la personal. En este sentido, Caixanova recibió en el año 2002 el premio a la Empresa a favor de la familia. Son muchas las acciones llevadas a cabo en respuesta a las necesidades detectadas

dentro del colectivo de empleados de la caja y con el objetivo de dar respuesta a los criterios que rigen las políticas de los recursos humanos en Caixanova.

Existen dos grandes grupos de acciones: aquellas que, de forma voluntaria y por decisión de la caja, se han implantado y se han convertido en políticas explícitas de la entidad; y, por otro lado, un grupo de actuaciones que se derivan directamente de la aplicación del actual convenio colectivo de las cajas de ahorros.

Entre las acciones de carácter voluntario, pueden destacarse las siguientes:

- Caixanova ofrece convocatorias internas para los puestos vacantes, con lo que se garantiza a todos los empleados la posibilidad de optar a cubrirlos, así como que aquella persona que resulta finalmente seleccionada ha manifestado explícitamente su voluntad de trabajar en dicho puesto, bien por motivos profesionales y/o personales.
- A aquellos profesionales que sean nombrados a través de una convocatoria interna de dirección de sucursal y tengan que modificar su residencia habitual, se les compensa íntegramente los gastos para alquilar una vivienda para él y su familia en su nuevo destino, así como la necesaria mudanza.
- Se ha establecido un canal de comunicación para la solicitud por parte de los empleados de cambios de destino por motivos familiares.
- La retribución variable complementaria se prorratea en función del tiempo efectivamente trabajado en el ejercicio en cuestión, minorando dicho importe proporcionalmente a las ausencias, justificadas o no. Desde el proceso de integración, a sugerencia de la representación legal de los trabajadores, Caixanova decidió que para esta reducción no contase ni se tuviese en cuenta el permiso especial por maternidad a fin de favorecer la política de conciliación de la vida familiar.

## 7.5 Relaciones laborales

### (LA4) (LA5) (HR5)

Caixanova respeta el derecho a la libertad de asociación de sus empleados, estando actualmente las condiciones laborales del 100% de los mismos regidas por el marco jurídico – laboral establecido en el Estatuto de Empleados de Cajas de Ahorros y revisado periódicamente en los diferentes Convenios Colectivos del Sector. Los representantes sindicales tienen implantación en la caja según la siguiente distribución sindical en Comités de Empresa, Delegados de Personal y Delegados Sindicales:

- Comités de Empresa: 10 Comités de Empresa con 95 representantes
- Delegados de Personal: 10 representantes
- Delegados Sindicales: 8

Distribuidos de la siguiente forma (sin tener en cuenta los 8 Delegados Sindicales y considerando los Delegados de Personal):

• UGT:	37 representantes	[35,24%]
• CIG:	24 representantes	[22,85%]
• CSICA:	32 representantes	[30,48%]
• CSIF:	7 representantes	[6,67%]
• CCOO:	1 representante	[0,95%]
• CGT:	4 representantes	[3,81%]

La fusión de las cajas de ahorros de Vigo, Orense y Pontevedra supuso la firma de un Pacto Laboral de Fusión entre representantes de Caixanova y los representantes legales de los trabajadores, a fin de establecer las condiciones laborales de carácter general para toda la plantilla de Caixanova y excluir las incertidumbres e inquietudes ante las necesarias reordenaciones inherentes a cualquier proceso de fusión.

El porcentaje de plantilla representado por las organizaciones sindicales es el 100% de los empleados, dado que todo los empleados con carácter fijo tiene derecho a participar en los procesos de elección a miembros del comité de empresa para elegir a sus representantes.

Entre los principales acuerdos con los sindicatos se encuentran la mejora de una serie de materias y contenidos desde una perspectiva renovadora o incluso innovadora, tanto en los aspectos productivos, como en las condiciones de vida y trabajo de los empleados de la caja; el Reglamento del Plan de Pensiones para el Personal “Caixanova” donde el Plan se configura como un instrumento para el cumplimiento de los compromisos asumidos por la caja en los acuerdos suscritos a nivel de empresa entre el Promotor y la Representación Legal de los Trabajadores en materia de previsión social.

En el Estatuto en vigor no se establece ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. La entidad estudia los posibles cambios de manera particular, considerando las necesidades de los empleados en todo caso, con el objetivo de evitar posibles efectos negativos.

## 7.6 Seguridad y Salud Laboral

### (4.11) (4.12) (LA7) (LA8)

Actualmente Caixanova, acorde con la legislación vigente, se encuentra adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros que tiene la certificación TÜV OHSAS 18001:1999.

La Organización de la Prevención, a través de su Sistema de Gestión, garantiza que el desarrollo del trabajo se realice en las condiciones de seguridad y salud exigidas por la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Actualmente, Caixanova cuenta con el Comité de Seguridad y Salud que está compuesto por 32 miembros, así como una Comisión de Prevención de Riesgos Laborales constituida por 4 representantes que actúan como Delegados de Prevención. A lo largo del año, además de las reuniones obligatorias del Comité de Seguridad y Salud, se vienen realizando más de una reunión mensual con la Comisión de Prevención y más de una reunión semanal con el Secretario del Comité de Seguridad y Salud y de la Comisión de Prevención (Delegado de Prevención). Asimismo, a lo largo de 2006 se han evaluado 70 sucursales, con el único fin de llevar a cabo y mejorar la actividad preventiva de la caja.

La especialidad de la Vigilancia de la Salud está contratada con un Servicio de Prevención Ajeno, de tal forma que el alcance y la gestión de la salud laboral se aseguran a todos los empleados de la caja. Se ofrece cercanía de los centros asistenciales, la formulación de un protocolo específico de actuación para los reconocimientos médicos preventivos y la formación especial en Primeros Auxilios y Escuela de Espalda, complementado con la realización de pruebas médicas de alcance superior a las que normalmente se exigen por el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros, individualizando la realización de las mismas con el fin de detectar las consecuencias de posibles factores nocivos del trabajo. Durante 2006 se han realizado 1.367 exámenes de salud individuales.

Dentro de la actividad de vigilancia, se facilitan:

- Cursos de formación para la Prevención de Riesgos Laborales. En 2006 se ha impartido el curso a más de 600 personas. Los Delegados de Prevención han recibido el curso de nivel intermedio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Información en Prevención de Riesgos, mediante dípticos como la “Guía Práctica de Postura y Espalda” o las “Recomendaciones para prevenir trastornos oculares en usuarios de PVD”.
- Cursos de primeros auxilios, para formar socorristas entre los trabajadores de la entidad. El objetivo de este curso es formar a más de 500 empleados.
- Se ha subvencionado en el 80% de la cuantía una terapia específica de Prevención y Tratamiento de la Adicción al Tabaco para los empleados que voluntariamente quieran dejar de fumar.
- Se ha realizado la campaña anual de Vacunación Antigripal.

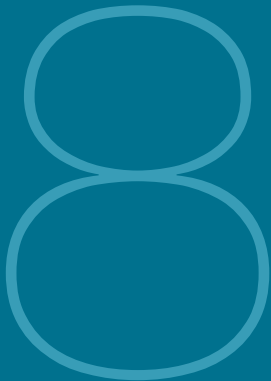
Con referencia a los índices de absentismo por días perdidos durante el año 2006 han sido los siguientes:

Índice de absentismo	2006
Por contingencias comunes	2,64%
Accidente laboral (In itinere)	0,01%
Por accidente laboral (Otros)	0,02%



Three stylized globe icons, each showing a different continent, arranged horizontally.

Creciendo con nuestros proveedores



***“ Una relación basada  
en la confianza mutua  
y en modelos de gestión  
que comparten  
los mismos valores ”***



# 8 CRECIENDO CON NUESTROS PROVEEDORES



## Principales logros

- Homologación de proveedores
- Creación de una nueva Unidad de Compras y Servicios Externos.

## Líneas de actuación

- Avanzar en la inclusión de requisitos de RSC en la selección de proveedores
- Mejorar los criterios de evaluación para los proveedores homologados.
- Incrementar los canales de comunicación con los proveedores.

PRINCIPALES MAGNITUDES	2006
Volumen total de compras (miles de euros)	74.612
Numero de proveedores ( 1 )	1.603
% de proveedores locales (2)	99,9
Volumen total de inversiones materiales (miles de euros)	152.236

(1) Número de proveedores cuya facturación ha superado los 3.000 euros.

(2) Entendidos como proveedores cuya sede social está en el territorio nacional.

## 8.1 Política de compras

(EC6) (HR2) (HR6) (HR7)

El compromiso establecido por Caixanova con sus proveedores se considera crucial para lograr los objetivos del proyecto de la entidad. La caja pretende establecer con los proveedores una relación duradera basada en la confianza mutua y en modelos de gestión que comparten los mismos valores. En este sentido, Caixanova define una serie de principios de actuación en su relación con los proveedores:

- Transparencia y objetividad en las transacciones.
- Respuesta a las necesidades de cada unidad mediante la selección adecuada de productos y servicios adecuados.
- Calidad en el servicio mediante la exigencia de unos requisitos mínimos a todos los proveedores.
- Centralización de la gestión de las contrataciones y selección de productos y servicios en el Departamento de Compras y Servicios Externos para asegurar la objetividad y la igualdad de trato.
- Cumplimiento de los pagos y el resto de condiciones acordadas en los contratos.

Estos principios son aplicables para toda la organización de Caixanova, incluyendo la Obra Social. Para Caixanova prevalece la calidad y las relaciones duraderas por encima del coste con los proveedores para generar valor y mantener el prestigio que históricamente se han ido labrando en sus relaciones. Asimismo, se mantiene un diálogo constante a lo largo del año para maximizar el beneficio mutuo que se puede obtener.

Aunque se tiene en cuenta la contratación de servicios de proveedores en los lugares donde se desarrollan las actividades de Caixanova, la fuerte expansión que está experimentando la entidad tiende a incentivar los procesos globales de compras, y facilitar la selección de aquellos que pueden prestar sus servicios en todos los centros donde son necesarios. Por lo tanto, la mayor parte de los proveedores tienen implantación nacional y únicamente uno de los proveedores está localizado fuera de España pero dentro de la Unión Europea. Dado que la actividad de Caixanova se desarrolla en su mayor parte en el territorio nacional, no se han detectado riesgos de vulneración de las normas internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, incidentes de explotación infantil o trabajo forzoso en la cadena de suministro.

Los estatutos de Caixanova (disponibles en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) establecen una serie de disposiciones para evitar los conflictos de interés a la hora de contratar productos y servicios para los órganos de gobierno y empleados, disposiciones que se siguen en cualquier contratación.

Cabe destacar que Caixanova tiene en cuenta también criterios de RSC en la contratación de servicios, prevaleciendo la labor social por encima de otros requisitos en cierto tipo de contrata-

ciones, en iguales condiciones de calidad de servicio. Un claro ejemplo de esta situación es la contratación de algunos centros especiales de empleo en el que trabajan personas con alguna discapacidad, como el de recogida y destrucción de documentación en papel para su posterior reciclaje.

Los servicios de vigilancia de las oficinas y edificios se encuentran subcontratados, habiendo recibido el personal encargado de la seguridad formación en relación al respeto de los derechos fundamentales promovidos por la Organización de las Naciones Unidas.



### 8.2 Homologación y evaluación de proveedores

(EC6)

Dentro de los sistemas de gestión de la calidad, los proveedores que trabajan para Caixanova son sometidos a un proceso de evaluación y homologación. Principalmente, se realiza la evaluación de proveedores para:

- Valorar la satisfacción del cliente interno, desde el punto de vista de la calidad de los productos y servicios.
- Conocer las expectativas del cliente interno para mejorar en los aspectos más conflictivos.
- Establecer objetivos de mejora.

Semestral o anualmente, se cumplimentan los cuestionarios de evaluación de los proveedores y



se van mejorando en función de los requerimientos exigidos. Entre los criterios de evaluación se incluye no sólo la calidad de los productos y servicios sino también el cumplimiento de las condiciones contractuales y la exigencia de cumplimientos legales, respeto por los derechos fundamentales, estar al corriente de pagos a seguridad social y otros aspectos generales.

De esta forma, se mantienen separadas las responsabilidades de contratación de las de evaluación, lo que asegura una mayor transparencia en la relación con los proveedores.

Creciendo con nuestro entorno

9



***“En Caixanova mantenemos  
una actitud proactiva  
ante las demandas sociales,  
la sostenibilidad del negocio  
y la protección del medio”***



# 9 CRECIENDO CON NUESTRO ENTORNO



## Principales logros

- Inauguración de los Centros Sociales y Financieros de Caixanova en A Coruña y Pontevedra.
- Puesta en marcha del Centro de Formación Profesional Caixanova en Ourense
- La dotación de la Obra Social Caixanova alcanza en 2006 el 41,50% del beneficio neto de la caja.
- Realización de una media de 12 actividades de carácter social por día.
- Implantación de iniciativas para la reducción de papel.
- Instalación de medidas de eficiencia energética en edificios principales.

## Líneas de actuación

- Incremento de la visibilidad de la Obra Social
- Apuesta por la Innovación en la Escuela de Negocios Caixanova
- Impulso al Instituto de Desarrollo Caixanova
- Puesta en marcha de un programa de acogida y asesoramiento de inmigrantes.
- Avance en la construcción de una red de centros sociales y financieros de Caixanova.
- Comercialización de productos con criterio medioambiental.
- Análisis de la implantación de un sistema de gestión medioambiental.
- Mejora de las buenas prácticas medioambientales en la oficina.

PRINCIPALES MAGNITUDES		2006
<b>Sociales</b>		
Numero beneficiarios de la Obra Social		1.950.152
Inversiones y gastos de la Obra Social (miles de euros)		41.426
Número de actividades desarrolladas por la Obra Social		4.282
<b>Medioambientales</b>		
Consumo de papel (t)		20.166
Consumo de agua (m3) (1)		96.312
Consumo de energía eléctrica (GJ) (2)		69.945
Emisiones de CO2 (t) (3)		34.019

(1) Dato estimado a partir de las facturas de agua de los servicios centrales y la red de Caixanova.

(2) Dato estimado a partir de las facturas de electricidad de los servicios centrales y la red de Caixanova.

(3) Dato estimado a partir del GHG Protocol y UNESA.

Caixanova es, ante todo, una entidad que se preocupa por todas las personas de su entorno, tanto en el desarrollo de su actividad financiera, como en la distribución de los beneficios obtenidos a través de dicha actividad.

En el año 2006 la dotación a la obra social ha alcanzado el 41,50% del beneficio de la caja, lo que sitúa a Caixanova como una de las cajas líderes en España por porcentaje distribuido sobre el beneficio neto.

Estos recursos se gestionan con los mismos principios de calidad y eficiencia que presiden su operativa financiera teniendo como principales líneas de actuación:

- Asistencia social
- Cultura
- Formación
- Fomento del empleo
- Apoyo a los sectores productivos y la investigación
- Protección del medio ambiente

La creciente preocupación social por la protección de nuestro entorno, es para Caixanova un asunto de especial relevancia. El enfoque de la caja en materia medioambiental se orienta a través de las siguientes líneas de actuación:

- Gestión de los impactos medioambientales directos
- Sensibilización medioambiental de la sociedad
- Recuperación de espacios naturales
- Consideración de los impactos ambientales indirectos en productos y servicios

## 9.1 Impacto económico indirecto de la sociedad

### (1.2) (EC8) (SO1)

La vocación social de Caixanova se traduce en la adecuación de su actividad financiera al desarrollo social y económico de la comunidad en la que actúa, buscando en todo momento el bienestar social. Esto se pone de manifiesto no sólo mediante su obra social, sino también a través de la creación de empleo, cumpliendo con ello el compromiso del desarrollo e impulso socioeconómico de su entorno.

#### a. Apoyo a la empresa

La actualización, adaptación y modernización de los sistemas de producción y de los procesos directivos y de gestión constituyen hoy en día una cuestión estratégica para el desarrollo empresarial.

Ofrecer al sector empresarial las herramientas y el apoyo necesario para hacer frente a esos retos ha constituido, desde siempre, una de las señas definitorias de la actividad de Caixanova, tanto desde la vertiente financiera como social.

Este compromiso de la caja con el mundo de la empresa se aborda tanto desde el punto de vista de la financiación como desde el de la formación, con la vista puesta en incrementar la cualificación del capital humano de las empresas. También el asesoramiento, el fomento y acompañamiento a las empresas en sus procesos de internacionalización, o la apuesta por iniciativas empresariales de elevado valor añadido mediante la toma de participaciones, forman parte de ese modelo de caja que define el modo de actuar de Caixanova con el mundo de la empresa.

#### **b. Innovación**

Caixanova considera de importancia estratégica el desarrollo de nuevas tecnologías y la implantación de servicios avanzados de telecomunicaciones para la mejora de su posición competitiva mediante la innovación y la diferenciación en los servicios que presta a sus clientes. Caixanova se encuentra inmersa en el desarrollo del plan estratégico de tecnología diseñado para el cuatrienio 2005-2008, que implica una importante renovación del hardware, software y comunicaciones corporativas, para dotar sus sistemas informáticos de tecnologías de última generación.

#### **c. Calidad y orientación hacia las personas**

La mejora constante de la calidad es uno de los objetivos principales de Caixanova. Por ello, desde 1993, la caja viene desarrollando con carácter sistemático un Plan Integral de Calidad, que implica a toda la organización, y cuya finalidad es optimizar la calidad del servicio mejorando la información, rapidez, agilidad y seguridad de las operaciones realizadas con los clientes. Conscientes de que las personas constituyen el activo más importante de una empresa, Caixanova cuenta con un extraordinario cuadro de profesionales, cuya vocación de servicio y atención al cliente queda puesta de relieve en la alta valoración que éstos conceden a la caja en las encuestas que periódicamente se realizan entre los mismos para detectar sus niveles de satisfacción.

#### **d. Obra social**

La contribución de Caixanova a su entorno no se limita únicamente al ámbito financiero, sino que su aportación al desarrollo social y cultural supone, por vocación y en atención a su naturaleza de caja de ahorros, la dedicación de la totalidad de los excedentes libres no destinados a fortalecer la solvencia de la entidad, a modo de verdadero dividendo social, a desarrollar acciones sociales que mejoren la calidad de vida de la población en general, así como a acercar al área de influencia de la caja los más diversos acontecimientos artísticos y culturales de primer nivel internacional.

Caixanova se distingue por la realización de una gran variedad de actividades sociales y culturales de reconocido prestigio que, además de potenciar las señas de identidad de la caja, refuerzan su grado de compromiso e integración con la sociedad en la que actúa, alcanzando una cifra

de beneficiarios que ronda los dos millones de personas al año. En los últimos años, ha desarrollado un proceso de diversificación de la obra social dedicando una atención especial a la formación del capital intelectual de Galicia, donde la labor de Caixanova disfruta de un amplio y reconocido prestigio, al apoyo de los sectores productivos, al fomento del empleo, la asistencia social y la promoción cultural.

## 9.2 Obra social

### (4.12) (4.13) (EC4) (EC8)

La obra social de Caixanova es un compromiso que se traduce en la constante contribución al enriquecimiento sociocultural de Galicia a través de los diversos planos que lo forman. Cuenta entre sus principales pilares con la divulgación de nuestra riqueza natural y la defensa del medio ambiente, el descubrimiento de nuevos horizontes artísticos, la apuesta por las nuevas tecnologías, el apoyo a los sectores productivos que trabajan en y para esta tierra, así como el compromiso con los colectivos más desfavorecidos. Todo ello, en el convencimiento de que la cultura, en su acepción más amplia, constituye el mayor valor añadido del capital humano de una región y, en último término, la garantía más sólida de su futuro desarrollo.

Dentro del compromiso de Caixanova con su entorno, se ha puesto en práctica un proyecto de creación de red de centros socioculturales en los principales núcleos de Galicia, con el objeto de poner a disposición de la comunidad edificios multifuncionales donde se integran las nuevas necesidades e inquietudes de una sociedad moderna y dinámica, sensibilizada con los problemas actuales, poseedora de ansias de formarse y de descubrir nuevas manifestaciones culturales.

Para ello, a lo largo de 2006 se han inaugurado varios edificios donde se han ubicado los Centros Social y Financiero de Caixanova en A Coruña y Pontevedra, así como el Centro Profesional de Ourense. Ubicados en zonas emblemáticas de estas ciudades, ofrecen un lugar donde la asistencia social, la formación, el fomento del empleo, la potenciación de los sectores productivos, los servicios financieros, el teatro, la música, el cine y el arte tienen cabida. Cuenta con unas infraestructuras completamente innovadoras y modernas que ofrecen un sinfín de posibilidades para el desarrollo de actividades culturales, formativas, de investigación, de asesoramiento o de divulgación científica. Espacios no exclusivamente reservados para actividades impulsadas por Caixanova, sino que se ponen a disposición del conjunto de la sociedad, facilitando las herramientas necesarias a los principales colectivos para desarrollar sus propias actividades.

En este sentido, la obra social de Caixanova se enmarca en cuatro grandes áreas de actuación que giran en torno a la asistencia social, la difusión tecnológica, la extensión de la sociedad del conocimiento, el desarrollo económico, el fomento del empleo, la formación, el medio ambiente

y la cultura. Enmarcadas en estos ámbitos, a lo largo de 2006 se realizaron 4.282 actividades de las que se beneficiaron casi dos millones de personas.

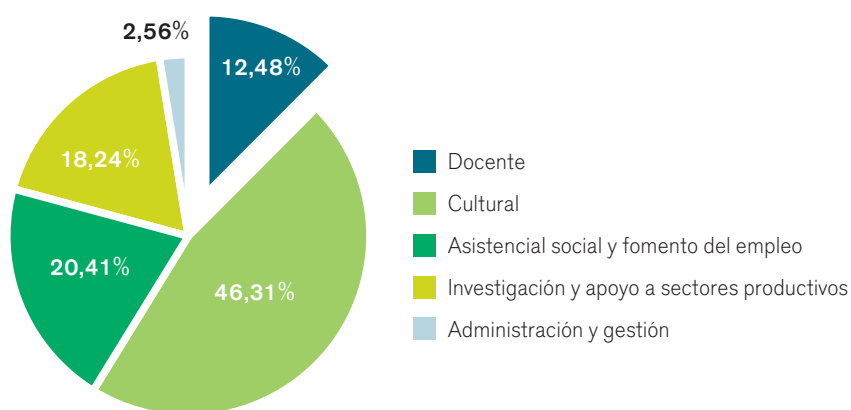
ÁREAS DE ACTUACIÓN	Nº de asistentes y beneficiarios
Área cultural	1.641.632
Área docente	9.220
Área asistencial y de fomento de empleo	289.973
Área de apoyo a sectores productivos e investigación	9.327
<b>Total</b>	<b>1.950.152</b>

Asistentes y beneficiarios de la Obra Social de Caixanova

Áreas	Obras propias			En colaboración		Total OBS	
	Inversión	Mantenim.	Total	Mantenim.	Total	Inversión y Mantenim.	%
Docente	2.977	1.912	4.889	279	279	5.168	12,48
Cultural	6.303	7.391	13.694	5.491	5.491	19.185	46,31
Asistencial social y fomento del empleo	1.758	4.612	6.370	2.085	2.085	8.455	20,41
Investigación y apoyo a sectores productivos	1.744	1.302	3.046	4.511	4.511	7.557	18,24
Administración y gestión		1.061	1.061			1.061	2,56
<b>Total</b>	<b>12.782</b>	<b>16.278</b>	<b>29.060</b>	<b>12.366</b>	<b>12.336</b>	<b>41.426</b>	<b>100</b>

Inversión y gasto de la Obra Social de Caixanova en 2006  
(en miles de euros)

Distribución de la inversión y gasto de la Obra Social por áreas en 2006



Cabe señalar que en 2006, al igual que otras entidades financieras, Caixanova considera la aplicación de una serie de deducciones, establecidas por Ley para reducir el pago en su Impuesto sobre Sociedades, en relación con programas de mecenazgo como “Galicia 2005”. Asimismo, se aplicaron estas deducciones a inversiones en formación profesional, reinversión de beneficios e inversiones en activos materiales y financieros en entidades de la que es socio o accionista.

Por otra parte, en el año 2006 se pulsó, mediante un estudio de realizado por el Instituto Sondaxe dentro de la Comunidad Autónoma de Galicia en 2006, la opinión sobre la percepción de la obra social realizada por la caja, las áreas de mayor notoriedad, las más valoradas, así como las prioridades en cuanto a su demanda. El acierto de su programación y el alcance de su impacto social hacen del Área Cultural la mejor considerada por los encuestados (42,5%), seguidas de los programas de asistencia social y de las actividades del ámbito de la educación.

Para cualquier aclaración sobre la obra social de Caixanova, puede encontrarse información detallada en el Informe Anual de Caixanova 2006 (disponible en el apartado de Información para Inversores de la página [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) así como en los espacios específicos de la Web corporativa.

### Área cultural

Uno de los tradicionales compromisos de Caixanova con su entorno es acercar a la sociedad el arte en todas sus manifestaciones, facilitando su disfrute e incrementando la formación general en este campo. En este sentido, cabe destacar la extensión de la actividad cultural de la caja a un total de 135 poblaciones, superando el millón seiscientos mil asistentes. Las iniciativas encuadradas dentro del ámbito cultural son altamente valoradas por la sociedad logrando año tras año un incremento en el número de participantes. En cuanto a la formación artística, destacan los “Cursos de divulgación de arte”, tanto en general como de arte gallego en particular.

Por otra parte, Caixanova está presente en diversos Patronatos Culturales:

- Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Vigo
- Fundación Laxeiro
- Museo do Pobo Galego
- Fundación Carlos Casares
- Centro Galego de Arte Contemporánea
- Consello Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Ourense
- Fundación Antonio Fraguas
- Fundación Curros Enríquez
- Patronato del Pazo da Cultura de Pontevedra
- Fundación Camilo José Cela
- Fundación Cidade da Cultura de Santiago de Compostela

La amplia gama de actividades culturales que propone Caixanova, se articula en varios pilares: teatro, música, danza, cine y exposiciones, sin olvidar los ciclos de conferencia, cursos y talleres así como las actividades para escolares y las bibliotecas que mantiene la caja.



**Teatro:** desde Caixanova se continúa ofreciendo un fuerte apoyo a las compañías de teatro gallegas asignándoles un papel destacado dentro de la programación cultural de la caja. En el año 2006 se han celebrado 210 representaciones teatrales en 33 localidades de la geografía gallega. De entre la amplia variedad de obras teatrales ofrecidas en 2006 se pueden destacar, a modo de ejemplo, “Solás”, de Benito Zambrano, protagonizada por Lola Herrera y Natalia Dicenta; “Ay, Carmela”, de Sancho Sinisterra, con Verónica Forqué; “La cena”, de Josep Maria Flotats y Carmelo Gómez; “El cartero de Neruda”, de Antonio Skármeta; “Las mil y una noches”, de Comediantes; “En un lugar de Manhattan”, de Els Joglars; “La ratonera”, de Agatha Christie; “Salomé”, de Oscar Wilde, protagonizada por Millán Salcedo, Elisa Matilla y María Adán; “Sit”, de Tricycle; y la presencia de compañías gallegas como “Teatro do noroeste”, “A factoría teatro”, “Teatro de ningures”, “Centro Dramático Galego”, “Talía teatro”, “Teatro do Atlántico”, “Nove dous”, “Fulano, mengano e citano”, “R.T.A.”, “Áncora producciones” y “Teatro do aquí”.

Asimismo, merece una mención especial el programa “Funcións en familia”, orientado a fomentar las actividades en familia y el atractivo del teatro entre los más jóvenes, pudiendo disfrutar de él a través de obras adecuadas para su edad y en horarios que les posibiliten su asistencia.

**Música:** Caixanova ofrece una amplia oferta de conciertos en los que convergen estilos musicales tan dispares como el jazz, la música étnica, la música tradicional o de cantautor, así como orquestas y solistas de música clásica con gran renombre internacional. Resultan de especial interés los “Cursos de apreciación musical”, con el ánimo de divulgar el conocimiento de la música a través del estudio de autores y su obra.

**Danza:** en 2006 se han realizado una representaciones entre las que se pueden destacar las de la compañía de Ballet de Rusia, el Eifman Ballet Theatre con la representación de la obra “Ana Karenina”; “Carmen”, con la compañía de Antonio Gades; el Ballet de Víctor Ullate, con el espectáculo “El Sur”; y la compañía Nova Galega de Danza con su última producción “Engado”.

**Cine:** en este apartado resulta significativo que, además de los diferentes ciclos organizados por la entidad a lo largo del año, en 2006 se ha vuelto a realizar el cine al aire libre en las noches de verano en numerosas localidades de Galicia.

Cabe destacar, el impacto social de la **Colección Caixanova**, compuesta por 4.717 obras de pintura y plástica, y que después de cincuenta años recopilando y divulgando los fondos de la colección de arte de la caja –la mayor colección privada del mundo de arte gallego– ha trasladado a la sociedad la obra de muchos de los más importantes artistas gallegos desde la segunda mitad del siglo XIX hasta nuestros días. La exposición permanente, distribuida en siete salas del Centro Social Caixanova en Vigo, constituye, bajo el nombre de Espacio Colección Caixanova, un verdadero museo de arte gallego.

Entre las exposiciones llevadas a cabo en el ejercicio 2006, se pueden destacar la organizada con motivo de la inauguración del nuevo edificio del Centro Social y Financiero de Caixanova en Pontevedra, en el que se mostraban las obras más relevantes de artistas pontevedreses, pertenecientes a la colección de la entidad, bajo el título “Pontevedra como inspiración en la Colección Caixanova”, así como “Vida y muerte en el antiguo Egipto. Del arte faraónico al faro de Alejandría”, con una excelente acogida de público, “Trazos cercanos” y “La escuela de Barbizón”, no pudiendo olvidar exposiciones individuales de autores como Farreras, Canogar, Fernando Casás, Xaime Quesada Blanco y Jaime Quesada Porto.

En adaptación a las nuevas tecnologías, Colección Caixanova cuenta también con un espacio en la Web ([www.coleccioncaixanova.com](http://www.coleccioncaixanova.com)) donde se abre un nuevo canal que acerca a los usuarios de Internet las obras de los fondos de arte de la caja, alcanzando en 2006 un total de 57.644 visitas.

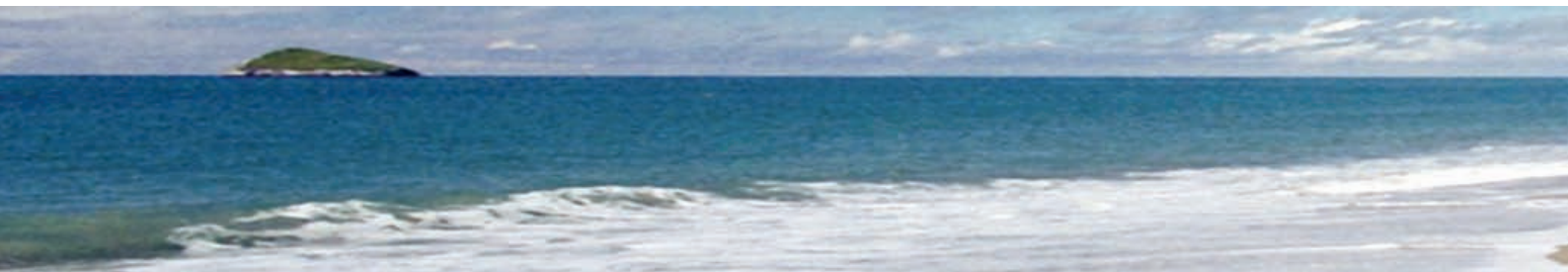
Merece una mención especial, la atención prestada por la acción cultural de la caja enfocada al colectivo de escolares, de la que se han beneficiado 164.292 alumnos de toda Galicia.

Como refuerzo a la promoción de la actividad cultural, Caixanova convoca y otorga desde hace años una serie de premios en diferentes disciplinas, algunos con carácter anual, otros con periodicidad bienal:

- Bienal de grabado Caixanova: de reconocido alcance y prestigio internacional.
- Premios de periodismo “Julio Camba” y “Francisco Fernández del Riego”, en lengua española y gallega, respectivamente.
- Premio de poesía.
- Concursos navideños: certámenes anuales de gran acogida popular, dirigidos a corales de villancicos y diseñadores de belenes.

En el año 2006 se han otorgado los Premios de periodismo Caixanova:

- **Premio de Periodismo Julio Camba:** un año más, Caixanova ha convocado este premio, en el que personalidades destacadas del periodismo y la literatura concurrieron al mismo. En su última edición ha recaído en Fernando Savater por su trabajo “¿Prohibiría por ley el castigo físico a los niños? ¡Te daba así!”.



- **Premio de Periodismo Francisco Fernández del Riego:** premio de periodismo que nació con el ánimo de impulsar el empleo del idioma gallego en los medios de comunicación a la vez que se reconoce la tradición literaria y periodística de los escritores que utilizaron y utilizan la lengua gallega en la prensa. En 2006 destacó Eduardo Rolland Etchevers con su artículo “O galego dos sioux”.

Igualmente, en 2006 se concedió el IV Premio de Poesía Caixanova a Arcadio López Casanova, poeta y ensayista lucense afincado en Valencia, por su trabajo *Herdo do Canto*.

Por último, se celebraron las 41 ediciones de los Concursos de Belenes y Villancicos, alcanzándose entre ambos un total de 35.853 visitantes y asistentes.

### Área docente

Desde Caixanova se apuesta firmemente por la formación como base del desarrollo socioeconómico de la comunidad, a través de una amplia oferta de iniciativas.

En un primer nivel formativo, la entidad dispone del Colegio de Enseñanza Primaria, con un total de 89 alumnos matriculados en el curso 2006-2007. En cuanto a enseñanza media, destaca de Colegio Hogar Caixanova, primera obra social de carácter estable de la historia de la caja, fundada en diciembre de 1948 con la finalidad de acoger a alumnos en régimen de internado y potenciar su formación profesional con la creación de los talleres típicos de aquellos años. Con las reformas que ha experimentando la formación profesional a lo largo de cincuenta años, las instalaciones del centro se han ido adaptando progresivamente, de forma que planes y talleres actuales están totalmente renovados para dar cabida a los nuevos Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior. A lo largo del 2006, el Colegio Hogar contó con 643 alumnos de los que, una vez terminados sus estudios, y como ocurre con regularidad, el 100% encontraron trabajo.

Asimismo, en 2006 se puso en marcha el nuevo Centro de Formación Profesional de Ourense, en el que se pone a disposición de sus alumnos cursos e innovaciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de su entorno, en un clima de formación integral sobre valores sociales y éticos. Por otra parte, Caixanova también ofrece formación para titulados superiores, como es el caso de la Escuela para las Administraciones Públicas, en la que se quiere incentivar la vocación de servicio público entre los titulados gallegos así como prestar formación al personal directivo de la Administración de la Comunidad de Galicia como forma de cooperación a la modernización y dinamización de las Administraciones públicas. Entre las diversas actividades realizadas en



2006, cabe señalar los proyectos de consultoría, el programa dirigido a Directivos de la Xunta de Galicia y los seminarios, jornadas y conferencias realizadas a lo largo del año.

Una mención especial merece la Escuela de Negocios Caixanova que, desde su fundación en 1987, viene ofreciendo formación a directivos, mediante el diseño de programas innovadores, adoptando desde su inicio como principal objetivo el formar personas que desde su posición profesional en las empresas sean capaces de impulsar el desarrollo económico y de contribuir al progreso y al bien social común.

Los pilares sobre los que se ha fundamentado la consolidación de su amplia oferta académica y su reconocida excelencia docente constituyen una equilibrada combinación de diversos factores humanos y estratégicos:

- En primer lugar, podemos destacar el diseño de sus programas, cuyos contenidos eminentemente prácticos, permiten al alumno adquirir sólidos conocimientos de las más avanzadas técnicas de gestión empresarial y desarrollar su capacidad de análisis y visión estratégica para garantizar el futuro de la empresa en entornos altamente competitivos.
- En segundo lugar, un claustro docente multidisciplinar, que cuenta con un amplísimo equipo de más de trescientos profesores del más alto nivel profesional y de prestigio nacional e internacional, que acercan al alumno a la realidad empresarial del entorno gallego sin perder la perspectiva global e internacional.
- En tercer lugar, una filosofía de enseñanza sustentada en una especial atención al desarrollo de valores humanos y personales tales como la ética, la capacidad de trabajo, la apertura a la experiencia, la iniciativa o la flexibilidad, dado que, en una sociedad sujeta a procesos de cambio continuos, los conocimientos técnicos se ven muy pronto sobrepasados y las habilidades directivas personales se convierten en un pilar clave del éxito profesional.
- Y por último, un equipo humano compuesto por profesionales con una clara vocación de servicio al alumno, que garantizan una agradable atmósfera de aprendizaje y convierten la formación en la Escuela en una inolvidable experiencia de desarrollo personal.

Como ejemplo de refuerzo en la conexión internacional de la escuela, cabe destacar los convenios alcanzados en 2006 con universidades tan prestigiosas como la Universidad Iberoamericana de Méjico, Bourdeaux Business School, Berkeley, Georgetown, Millersville, Gales o Poznan.

Por otra parte, la clara apuesta por la innovación y el fomento de las nuevas tecnologías se refleja en los numerosos cursos que se ofertan desde este ámbito. Así, el Área de Nuevas Tecnologías ofrece asesoramiento y formación sobre las tecnologías más avanzadas, lo que permite al alumno cubrir las necesidades que se aprecian en el entorno empresarial y profesional gallego. Cabe destacar la finalización en septiembre de la primera edición del Máster en Seguridad de la Información, en el que se instruye sobre el diseño e implementación de proyectos integrales de seguridad para garantizar en todo momento la más alta competitividad de cualquier tipo de sistema informático. Asimismo, la Escuela de Negocios ha presentado en 2006 "Play! Desafío para

xoves emprendedores" en el que se quiere poner a disposición de los jóvenes que cursan bachillerato en Galicia los conocimientos sobre economía y dirección de empresas a través de la experiencia. Asimismo, merece ser resaltada la iniciativa "Atalaya del Emprendedor" puesta en marcha por la Escuela de Negocios de Caixanova (en colaboración con el Instituto de Desarrollo Caixanova) con la que establece un punto de referencia para los emprendedores gallegos en la creación exitosa de nuevas empresas, poniendo a su disposición información y recursos necesarios.

### Área asistencial

Desde el Centro de Iniciativas Sociales Caixanova, la entidad realiza una gran labor asistencial y de iniciativa solidaria hacia sectores de la población más desfavorecidos, ofreciendo colaboración con instituciones y asociaciones sociales cuyos fines convergen entre sí. En 2006, un total de 289.973 personas se beneficiaron del conjunto de iniciativas asistenciales. Del gran número de convenios, se puede señalar a modo de ejemplo los que se muestran a continuación:

- Asociación Alborada
- Asociación Española contra el Cáncer
- Asociación Familiares Enfermos de Alzheimer de Galicia (AFAGA)
- Asociación Personas con Discapacidad Intelectual de Pontevedra
- ASPANAS
- Cruz Roja Española
- Proyecto Hombre Galicia
- Economistas sin Fronteras
- Hermanitas Ancianos Desamparados
- Asociación Síndrome de Down "Xuntos"
- Asociación Amencer-Aspacer
- Fundación Gallega contra el narcotráfico
- Asociación Alcer
- Asociación Bulimia y Anorexia de Galicia
- Asociación Daño Cerebral de A Coruña y de Compostela
- Asociación de Minusválidos de Barbanza (AMBAR)
- Colegio de Educación Especial Santa María

Atendiendo a lo expuesto anteriormente, las diferentes iniciativas puestas en marcha desde el Centro de Iniciativas Sociales se pueden englobar en las siguientes acciones:

- Servicio de asesoramiento a ONGs: además de los cursos específicos para ONGs, reuniones y otras actividades, mediante un convenio firmado por Caixanova con la fundación Economistas sin Fronteras se ofrece asesoramiento sobre la gestión administrativa, jurídica-



ca y fiscal de estas organizaciones, con un total de 70 consultas atendidas durante 2006.

- Promoción del voluntariado: con cursos formativos dirigidos a asociaciones de voluntariado en el que se ofrece formación a las personas voluntarias para dotarlas de una mayor preparación en su labor.
- Inclusión social: con el objetivo de la incorporación a la sociedad de todas aquellas personas en situación de marginación o con discapacidad, desde Caixanova se establecen una serie de mecanismos que favorecen su inserción laboral y social, permitiéndoles desarrollar una vida independiente.
- Desarrollo integral de la infancia y la juventud: fomentado a través de las diferentes actividades programadas en el área cultural y docente ya comentados.
- Atención a las personas mayores: desde Caixanova se crearon clubes de jubilados en los que se pone a disposición de éstos diferentes actividades y cursos que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros mayores. En este sentido se han realizado entre otros, cursos como "Moldeando caminos", los "Talleres de estimulación de memoria" o los cursos de "Alfabetización digital senior". La actividad asistencial se vio reforzada en 2006 por la realización de conferencias, seminarios y jornadas como la conferencia ofrecida por la Asociación de Parkinson de Vigo, las jornadas sobre la emigración presentada por Ágape y AIDA, jornadas sobre Energías Renovables y Desarrollo Humano, o los cursos de motivación para el empleo (FEAFES: Federación de asociaciones de familiares y enfermos mentales de Galicia) entre muchos otros.

### Área de apoyo a sectores productivos, fomento de empleo e investigación

Bajo el paraguas del Instituto de Desarrollo Caixanova, la entidad da respuesta a su objetivo de promover el adecuado crecimiento del tejido productivo gallego, introduciendo elementos de valor que le ayuden a mantener el nivel de competitividad necesario para garantizar la sostenibilidad de su crecimiento y la consiguiente creación de empleo. A lo largo de 2006 participaron 9.327 asistentes, con un total de 148 actos organizados directamente por el Instituto. Los principales objetivos que se establecen desde el Instituto de Desarrollo Caixanova son:

- Fomentar la vocación empresarial.
- Impulsar la iniciativa empresarial a través de convenios con cluster, confederaciones o asociaciones sectoriales.
- Participar en el incremento del capital intelectual de la empresa gallega.
- Contribuir a la integración del sistema productivo gallego en la sociedad del conocimiento.
- Apoyar la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de gestión, producción y comercialización de las empresas gallegas.
- Contribuir a la mejora del mercado laboral gallego.

El Instituto profundiza en el conocimiento de la economía y empresa gallegas para, describiendo los distintos escenarios de posicionamiento empresarial, poder analizar y dar respuesta a los gaps competitivos del tejido productivo gallego y facilitar la toma de decisiones estratégicas. En relación al fomento del empleo, la caja cuenta con programas de becas de iniciación profesional y de ayuda a nuevos emprendedores a través, entre otras iniciativas, de diversas jornadas y el apoyo a viveros empresariales.

Enmarcados dentro de la iniciativa comunitaria europea Equal II, la entidad trabaja hacia la adaptabilidad e igualdad de oportunidades, desarrollando diferentes programas:

- “DELOA II”: apoya la creación de un tejido empresarial que promueve la generación de empleo y con ello el asentamiento en los territorios que componen las Comarcas del Barbanza y Sar. Al mismo tiempo, se da preferencia a la labor emprendedora de la mujer como impulsora del territorio mediante la formación y el establecimiento de sistemas que favorecen la conciliación de la vida laboral y personal.
- “CONTA CON ELAS”: promueve la igualdad de oportunidades en proyectos de carácter medioambiental ubicados en la Mancomunidad del Área Intermunicipal de Vigo.
- “ARCO”: a través fomento de la empleabilidad de las mujeres Caixanova promueve este proyecto bajo dos líneas de acción:
- Capacitación de Agentes de Igualdad. Se quiere potenciar la inserción laboral mediante el empleo de herramientas y conocimientos básicos de análisis de gestión empresarial.
- Itinerarios de Autoempleo en el Medio Rural, con el que se pretende impulsar actividades económicas en el medio rural así como la inserción laboral, prestando especial atención al acercamiento de los servicios a los usuarios y el carácter medioambiental de éstos.
- “MERCURIO”: promovido desde la Diputación de Pontevedra, se enmarca en el eje de la adaptabilidad de las empresas y los trabajadores a los cambios económicos estructurales y al uso de las nuevas tecnologías, fomentando la adaptación del comercio minorista.

Por otra parte, desde el Instituto de Desarrollo también se promocionan acciones encaminadas a la difusión del conocimiento y de las nuevas tecnologías, servicios de estudios y la promoción empresarial y el apoyo a sectores productivos.

- **Difusión del conocimiento y de las nuevas tecnologías.** “i-nova” es una iniciativa puesta en marcha hace unos años con la que se ofrece apoyo a los nuevos empresarios de Galicia mediante su adaptación a las nuevas tecnologías. Con ello, se quiere aumentar la productividad gallega y acelerar la tecnificación industrial. Además, se llevaron a cabo “Jornadas de Novedades Fiscales y Tributarias” a lo largo del territorio español, y un documento audiovisual sobre la evolución de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal.
- **Servicios de estudios:** a través de este servicio se hacen publicaciones relativas al ámbito económico y de estrategia empresarial, entre las que se pueden señalar: “Agro-Mar e Industria”, “Atlas socioeconómico de Galicia Caixanova 2006”, “Pontevedra en Cifras 2006”, “A Coruña en Cifras 2006”, “Lugo en Cifras 2006”, “Ourense en Cifras 2006”,



“Análisis, perspectivas de futuro y acciones para el mantenimiento y desarrollo del sector pesquero español en terceros países” entre otras publicaciones. Asimismo, citar el especial apoyo realizado en 2006 a la divulgación de los estudios de carácter medioambiental, como la “Unidad Didáctica-Aula de Energías Renovables”.

- **Promoción empresarial y el apoyo a sectores productivos.** Desde el Instituto se apoya el desarrollo de los sectores productivos gallegos tanto en su fase inicial con el asesoramiento a emprendedores, como en la fase de desarrollo con la concesión de infraestructuras y el fomento de las buenas prácticas empresariales. Entre los servicios que ofrece destaca por su novedad la ventanilla de asesoramiento fiscal y mercantil, un nuevo servicio totalmente gratuito ofrecido por Caixanova. Asimismo, cabe destacar la firma de convenios de colaboración con diferentes organismos, actuaciones en el marco del Proyecto Parque, la participación en patronatos de fundaciones y otras entidades, la financiación a jóvenes emprendedores, y la cooperación para la celebración de conferencias y congresos en instalaciones de la entidad.

En cuanto a la financiación de jóvenes emprendedores, cabe destacar que Caixanova ofrece una línea de financiación a través de microcréditos puestos en colaboración con diferentes instituciones, alcanzando en 2006 más de 1.500 proyectos en los que Caixanova ha participado en la financiación.

Mención especial merece el Foro Caixanova de estrategias empresariales cuyo objetivo es propiciar la mejora en la competitividad de la empresa gallega, apoyando los procesos de innovación e internacionalización de las mismas. Desde el servicio de estudios se realizaron a lo largo de 2006 estudios sobre actividades empresariales relacionadas con “Información, Cultura y Audiovisual”, “Química Farmacéutica” y “Rocas Ornamentales”.

Asimismo, cabe señalar el convenio de colaboración que Caixanova tiene firmado con la Fundación Sotavento de Galicia, a través del cual el Instituto de Desarrollo ha realizado a lo largo de 2006 junto con la Fundación diferentes iniciativas de las que se pueden destacar: la exposición “Papaventos con Historia” en la que se quiere ayudar a comprender la historia de las cometas con sus diferentes usos, así como las bases científicas de los fenómenos relacionados con el viento; la publicación por el servicio de estudios de “Obradoiro de construcción de papaventos” creado este último para la visita de escolares a las instalaciones del parque eólico de la Fundación Sotavento Galicia; otras actividades de apoyo a la exposición como la elaboración de cometas con material reutilizado con todos los niños de primaria y primero de ESO que visitaron Sotavento.

Junto a otras iniciativas de apoyo a la formación superior y a la investigación, Caixanova participa de forma activa con diferentes universidades gallegas a través de tres cátedras:

- **Cátedra Caixanova de Estudios Feministas:** constituida por acuerdo con la Universidad de Vigo, se ha convertido en un referente obligado en los campos de la formación y la investigación de género en Galicia.



- Cátedra Xosé Filgueira Valverde: dedicada a la financiación de proyectos de investigación en la Universidad de Vigo.
- Cátedra Empresa Familiar: creada en 2005 a través de un convenio entre tres universidades gallegas, esta cátedra quiere potenciar la investigación y la docencia sobre todos los asuntos concernientes al ámbito de la empresa familiar.

### 9.3 Sensibilización medioambiental

(4.11) (EN11)

Caixanova, a través de su obra social, fomenta la conciencia social sobre la importancia de cuidar el medio ambiente. Naturnova y las iniciativas de acercamiento de los más jóvenes a la naturaleza son las iniciativas más representativas de la caja en el campo de la sensibilización medioambiental.

#### Naturnova

Se trata de un centro interactivo de educación medioambiental, ubicado en el Centro Social de la caja en Vigo, y que fue abierto al público en 2003. En este centro se trata de presentar de forma clara y resumida el mundo que nos rodea y la problemática derivada de su deterioro, de tal manera que el visitante aprenda a respetarlo. A través de módulos interactivos, se puede partici-

par en diferentes experiencias como descubrir el fondo de la ría de Vigo o conocer en profundidad el medio y los seres que lo habitan. A lo largo de 2006, en Naturnova se organizaron 247 actos, destacando el celebrado durante el Día Mundial del Medio Ambiente, y se recibió la visita de casi 13.000 personas. Más información sobre Naturnova en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es).

#### Actividades de acercamiento al medio ambiente

Actividades llevadas a cabo en una granja escuela situada en Fornelos de Montes (Pontevedra), dirigidas a estudiantes de primer curso de la Enseñanza Secundaria Obligatoria. La jornada, de un día completo, comprende múltiples actividades que van desde las relativas a biodiversidad y



ecosistemas, el conocimiento in situ de las consecuencias de los incendios a través de un paseo didáctico por una zona afectada por el fuego, la reforestación para la recuperación de zonas afectadas o la plantación de especies autóctonas, hasta las más diversas tareas y experimentos complementarios. En 2006, unos 2.000 alumnos han realizado actividades en este centro.

## 9.4 Recuperación de espacios con alto valor ecológico

### (4.11)

El carácter social que define las diferentes actividades de Caixanova se plasma de múltiples formas sobre la comunidad y su entorno. Las actividades desarrolladas por Caixanova, tanto sociales y culturales, como medioambientales, se caracterizan por un objetivo de perdurabilidad. Bajo este enfoque de preservación para generaciones futuras, se contemplan las actuaciones de Caixanova en el ámbito de la recuperación de edificios y de espacios de alto valor ecológico, entre los que destacamos el Pazo de San Roque y Val Miñor.

#### **Pazo de San Roque**

Con la recuperación del Pazo de San Roque, su capilla y la construcción de un nuevo palco, en el entorno de un parque urbano de más de 17.000 metros cuadrados, Caixanova ofrece un espacio para el disfrute público en pleno centro de Vigo, en el que se encuentran importantes muestras del patrimonio artístico y cultural de Galicia. En su interior hay un rico muestrario de especies vegetales, con más de 28 variedades de árboles, arbustos y plantas entre las que destacan el roble, el castaño, el camelio, el cerezo, el abedul, el magnolio, el abeto, el laurel o la acacia. En este entorno vegetal se han acometido acciones de mejora para recuperar aquellos especímenes que estaban deteriorados y reponer los que eran irrecuperables.



### Val Miñor

En colaboración con los ayuntamientos de la zona, se está recuperando la marisma de Val Miñor, un importante ecosistema de gran valor, hogar de muchas especies de peces, mariscos y vida silvestre. Esta marisma forma parte de la Red Natura 2000 que por sus características medioambientales y paisajísticas puede convertirse en un polo de atracción turística de singular importancia en el entorno de la provincia de Pontevedra.

## 9.5 Gestión del medio ambiente

(3.9) (4.11) (EN1) (EN2) (EN3) (EN4) (EN8) (EN16) (EN17) (EN20) (EN22) (EN28)

Caixanova no sólo defiende y protege el medio ambiente a través de su obra social sino que tiene como objetivo mejorar los impactos medioambientales derivados de su actividad, aunque estos no sean significativos.

Los aspectos medioambientales asociados a Caixanova son los propios de sus actividades de servicio al público y de gestión, llevadas a cabo en edificios y oficinas, es decir, consumo de recursos naturales y generación de residuos (principalmente asimilables a urbanos).

En 2006 se realizó un diagnóstico medioambiental con objeto de analizar la posible implantación de un sistema de gestión ambiental en Caixanova, donde se formalice y sistematice una exhaustiva identificación de sus diferentes aspectos ambientales, se asegure el cumplimiento de la normativa aplicable y se fomente la mejora continua.

No obstante, desde hace tiempo se vienen llevando a cabo buenas prácticas ambientales en lo que se refiere a la optimización en el consumo de recursos y la adecuada gestión de los residuos generados.

Asimismo, se tiene en consideración la normativa ambiental aplicable, no habiendo sido Caixanova objeto de ningún tipo de sanción en 2006 por incumplimiento de dicha normativa.

### Uso eficiente de recursos naturales

Los principales recursos consumidos por Caixanova en el desarrollo de sus actividades son papel, agua, electricidad y combustibles. Una de las principales líneas de actuación medioambientales de la caja se basa en el uso eficiente de estos recursos en la prestación de servicio por lo que se están poniendo en marcha diferentes actuaciones para la medición, optimización y reducción de sus consumos.

En la siguiente tabla se especifican los recursos consumidos por Caixanova:

Consumo de recursos	2006	2005
<b>Consumo de papel blanco (t)</b>	<b>20.166</b>	<b>17.966</b>
<b>Consumo de agua (m3) (1)</b>	<b>96.312</b>	<b>N.D.</b>
<b>Consumo directo de energía (GJ)</b>	<b>5.070</b>	<b>N.D.</b>
Gasóleo C (GJ) (2)	3.820	N.D.
Diesel (GJ) (3)	1.250	N.D.
<b>Consumo de electricidad (GJ) (4)</b>	<b>69.945</b>	<b>N.D.</b>
<b>Consumo indirecto de energía GJ (5)</b>	<b>212.424</b>	<b>N.D.</b>
Carbón (GJ)	90.646	N.D.
Gas Natural (GJ)	3.223	N.D.
Derivados del petróleo (GJ)	19.070	N.D.
Biomasa (GJ)	1.616	N.D.
Eólica (GJ)	1.330	N.D.
Hidráulica (GJ)	10.648	N.D.
Nuclear (GJ)	85.891	N.D.

(1) Dato estimado a partir de las facturas de agua de los servicios centrales y la red de Caixanova

(2) Dato estimado a partir de las facturas de gasóleo C consumido en servicios centrales y oficinas con caldera

(3) Dato estimado a partir de las facturas de diesel consumido por los automóviles propiedad de Caixanova

(4) Dato estimado a partir de las facturas de electricidad de los servicios centrales y la red de Caixanova

(5) Dato estimado a partir del Energy Balance Sheet del Energy Protocol de Global Reporting Initiative

### Consumo de papel

En relación al papel consumido por Caixanova, se atiende principalmente a criterios de calidad, no estando implantado actualmente el uso de papel reciclado. No obstante, la caja está realizando mediciones más detalladas del papel consumido con objeto de fomentar una mayor optimización y reducción de su consumo.

Durante el año 2006 se llevaron a cabo en Caixanova diferentes iniciativas para reducir el consumo de papel, entre las que destacamos:

- Sensibilización a los empleados sobre medidas de ahorro en el consumo de papel.
- Servicio de correo Web a través de ENOVA evitando el envío de correspondencia postal a los clientes.
- Publicación de circulares y noticias en la Intranet de Caixanova.

### Consumo de agua

El agua consumida en Caixanova procede de la red municipal y es empleada principalmente para uso sanitario. En las nuevas oficinas, así como en las rehabilitaciones de edificios, se están instalando sistemas de ahorro de agua en griferías y cisternas.

Asimismo, los edificios y oficinas de la caja disponen de los medios adecuados para extraer las aguas residuales generadas.

### Consumo de energía

La iluminación y la climatización de edificios y oficinas, y el uso de equipos informáticos, implican los principales consumos de energía en Caixanova.

En las nuevas oficinas y en las rehabilitaciones de edificios, se promueve el ahorro energético con medidas como:

- Instalación de “tubos solares” en la sede de Pontevedra en 2006.
- Sustitución de bombillas por bombillas de bajo consumo.
- Temporizadores para el apagado de equipos eléctricos.
- Aislamientos térmicos para evitar pérdidas de calor o frío, en su caso.

En cuanto al consumo de gasóleo, está siendo reducido progresivamente a medida que se sustituyen las calderas antiguas tanto en edificios principales como en grandes oficinas que cuentan con caldera propia. El resto de oficinas utilizan bombas de calor, que reducen considerablemente el consumo directo de energía primaria.

### Gestión de residuos

En el desarrollo de sus actividades, así como en el mantenimiento de sus edificios e instalaciones, en Caixanova se generan una serie de residuos (principalmente asimilables a urbanos), que son gestionados interna y externamente de acuerdo a la normativa vigente. Los principales residuos generados en la caja son papel, residuos tipificados como “peligrosos”, y equipos informáticos obsoletos y fuera de uso.

#### Papel

En este punto, resaltar que el papel procedente de archivos y de la gestión diaria en los edificios principales se depositan en contenedores específicos que posteriormente son recogidos por un gestor autorizado que lo destruye y lo recicla. La empresa encargada de esta labor emplea a personas discapacitadas, por lo que con este proveedor, además de gestionar los residuos de papel y asegurar la protección de datos, se fomenta la integración profesional de estos colectivos. Durante 2006 se han reciclado aproximadamente 30 toneladas de papel.

#### Residuos tipificados como “peligrosos”

Estos residuos, pilas y fluorescente fundamentalmente, son debidamente segregados y almacenados hasta su entrega a gestores autorizados para su tratamiento externo.

En cuanto a los toners, en 2006 se reciclaron 1.075 unidades (frente a 1.021 unidades en 2005), siendo reciclados el 71% de los toners empleados (frente al 69% en 2005). Una vez fuera de uso, son entregados a gestor autorizado.

#### Equipos informáticos

Los equipos informáticos obsoletos son donados a entidades sin ánimo de lucro para un uso posterior, salvo aquellos que ya están fuera de uso que son entregados a un gestor autorizado.

## Control de emisiones

Las emisiones generadas por Caixanova son de muy baja cuantía. Las emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero de Caixanova están producidas principalmente por el consumo de energía eléctrica y, en menor medida, por el consumo de combustibles de calefacción y de automoción. Asimismo, en la caja no se tiene constancia de equipos que emitan sustancias destructoras de la capa de ozono.

En la siguiente tabla se indican las emisiones generadas por Caixanova:

Emisiones anuales		
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	2006	2005
CO <sub>2</sub> emitido por consumo energético (t) (1)	33.928	N.D.
CO <sub>2</sub> emitido por desplazamientos (t) (2)	91	N.D.
Emisiones de otras sustancias contaminantes	2006	2005
SO <sub>x</sub> (t) (3)	0,08	N.D.
NO <sub>x</sub> (t) (4)	3,61	N.D.
Compuestos Orgánicos Volátiles (t) (4)	0,71	N.D.
CO (t) (4)	1,77	N.D.

(1) Estimado como las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes correspondientes al consumo de gasóleo de calefacción. (Fuente: GHG Protocol/Emisiones de CO<sub>2</sub> a partir del consumo de fuel en empresas de servicios) y consumo eléctrico (Fuente: UNESA).

(2) Estimado según GHG Protocol/Emisiones de CO<sub>2</sub> derivado de Viajes de Negocios a partir del consumo de combustible diesel de la flota de vehículos propiedad de Caixanova.

(3) Estimado a partir del contenido en azufre del combustible utilizado.

(4) Estimado a partir de la Guía CORINEAIR 2002.

En cuanto a las medidas tomadas para la reducción de las emisiones, destacamos las siguientes:

- Sustitución de calderas de gasóleo por bombas de calor.
- Utilización de refrigerantes homologados, que no contengan sustancias destructoras de la capa de ozono.
- Fomento de la formación online, en lugar de la formación presencial, para evitar desplazamientos no estrictamente necesarios.

## 9.6 Consideración del impacto ambiental indirecto en productos y servicios

### (4.11) (EC2) (EN26)

La relevancia del impacto ambiental derivado de los productos y servicios financieros de Caixanova es mucho mayor que la de los impactos ambientales directos de su propia actividad,



descritos anteriormente. En este sentido la entidad incorpora criterios medioambientales en su actividad, tanto en el desarrollo de líneas de financiación para fomentar el uso de energías renovables, como en el análisis de los riesgos medioambientales en la financiación de proyectos.

A través de sus operaciones financieras, Caixanova apoya las iniciativas ambientalmente responsables y, al mismo tiempo, restringe los fondos destinados a operaciones que pudieran tener repercusiones negativas sobre el medio ambiente.

Asimismo, Caixanova es consciente del riesgo en materia de cambio climático derivado de la financiación a empresas que desarrollan actividades susceptibles de producir estos impactos. En este sentido, cabe destacar el apoyo de la caja a las energías renovables, a través de convenios con el ICO (Instituto de Crédito Oficial) y el IDAE (Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético), que supusieron en 2006 una financiación de más de un millón y medio de euros en proyectos de eficiencia energética y desarrollo de energías renovables, principalmente huertas solares. Al margen de los citados convenios, la Comisión Delegada de Caixanova aprobó la financiación de diversos proyectos en el mismo ámbito por un importe global superior a los 41 millones de euros.

Dentro de los principios básicos que rigen la política de gestión de riesgos de la entidad, la caja sigue un criterio de precaución respecto a los temas ambientales. Dentro del proceso de adaptación a los requerimientos de Basilea II, el riesgo de carácter medioambiental puede tener su incidencia en la valoración del riesgo de crédito, lo que puede llegar a suponer la revisión, por parte de asesores legales y expertos técnicos, de todos aquellos proyectos que puedan tener un impacto ambiental significativo.

## 9.7 Premios y reconocimientos

### (2.10)

En 2006 la labor social de Caixanova fue galardonada por diversas instituciones, organismos, asociaciones y grupos de opinión, en reconocimiento al acierto de su diseño y enfoque, así como al impacto que produce en el desarrollo socioeconómico de su entorno. Entre los reconocimientos más destacados, cabe resaltar, por orden cronológico, los siguientes:

- Premio del Center for Financial Training (South Florida): otorgado en reconocimiento de la activa participación de Caixanova en los programas de formación sobre las regulaciones y requerimientos estatales y federales estadounidenses, relativos a la prevención de blanqueo de dinero y financiación de actividades ilegales.
- Premio de la Best Workplaces for Commuters: concedido a la agencia bancaria internacional de Caixanova en Miami, como una entidad líder en compromiso con sus empleados,



la comunidad y el medio ambiente, tanto a nivel local de Miami, como a nivel nacional. Este galardón sitúa a Caixanova entre los veintitrés mejores nuevos lugares para trabajar en Estados Unidos.

- Premio Galicia Deporte al Mejor Proyecto de Promoción Deportiva de Base: otorgado a Caixanova por la Dirección Xeral para o Deporte, de la Xunta de Galicia, por el éxito de la iniciativa Meeting Internacional de Optimist celebrado en la ría de Vigo en el marco de la Semana Náutica del Atlántico Caixanova.
- Medalla de Oro de la Asociación Nacional de Fabricantes de Conservas (Anfaco): concedida en reconocimiento del apoyo tradicionalmente prestado por Caixanova a los sectores de la pesca y la conserva, y el papel que desempeñó en su desarrollo.

En el Informe Anual (disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) puede encontrarse más información sobre los premios concedidos.





10



# ANEXO I: INDICADORES GRI

(EC6) (HR2) (HR6) (HR7)

## Análisis de contenidos según el enfoque GRI3 para la elaboración de memorias

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		págs.
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	7-8
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	31-88-90
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		págs.
2.1	Nombre de la organización.	15-16
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	48-55
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	20, Informe Anual (18-22)
2.4	Localización de la sede principal de la organización	12
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	21, 49
2.6	Principales decisiones adoptadas durante el periodo que cubre la memoria sobre la ubicación o los cambios de las operaciones, incluyendo apertura, cierre y ampliación de instalaciones.	21-22, 49, Informe Anual (19-20, 32)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	21, 48-55

<b>2.8</b>	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	19, 48-55, 66-67
<b>2.9</b>	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul>	20-22, 49, Informe Anual (18-22)
<b>2.10</b>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	107-108

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

págs.

<b>3.1</b>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	11-12
<b>3.2</b>	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	No aplica al ser la primera memoria de RSC que publica Caixanova
<b>3.3</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	11-12
<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	11-12
<b>3.5</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria</li> </ul>	11-12, 25-31
<b>3.6</b>	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	11-12
<b>3.7</b>	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	11-12

<b>3.8</b>	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	12, 16
<b>3.9</b>	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	104, 106
<b>3.10</b>	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No aplica al ser la primera memoria de RSC que publica Caixanova
<b>3.11</b>	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica al ser la primera memoria de RSC que publica Caixanova
<b>3.12</b>	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	111-120
<b>3.13</b>	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	12

#### 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

págs.

<b>4.1</b>	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	20, 35-39
<b>4.2</b>	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	37
<b>4.3</b>	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	36

<b>4.4</b>	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	28-29, 35-39
<b>4.5</b>	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	39
<b>4.6</b>	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	35-39
<b>4.7</b>	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe de Gobierno Corporativo (3, 12)
<b>4.8</b>	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	17-18, 35, 43
<b>4.9</b>	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	37-38
<b>4.10</b>	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	38
<b>4.11</b>	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	39-42, 77-78, 101-107
<b>4.12</b>	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	55-58, 77-78, 92
<b>4.13</b>	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li> <li>• Participe en proyectos o comités</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas</li> </ul>	92, 97

<b>4.14</b>	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	26-28
<b>4.15</b>	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	11, 26-28
<b>4.16</b>	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	26-31
<b>4.17</b>	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	28-31

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

págs.

<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	19
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	106-107
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	73-76, Informe Anual (nota CCAA 2.10)
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	92
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	82-83
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	69
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	88-101



INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		págs.
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	103-105
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	103-105
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	104-105
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	104-105
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	104
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	101-102
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova
<b>EN16</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	106
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	106
<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica porque los equipos de aire acondicionado que hay instalados, cuentan con un circuito cerrado de refrigerante que en cualquier caso se están sustituyendo por refrigerantes que no dañan la capa de ozono.
<b>EN20</b>	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	106

<b>EN21</b>	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova
<b>EN22</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	105
<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	106-107
<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplicable dada la actividad desarrollada por Caixanova
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	103

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES

págs.

<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	66-67, 70
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	66-67, 70
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	76-77
<b>LA5</b>	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	77
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	78
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	77-78
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	70-73

<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	36, 67
-------------	---	--------

<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	73-74
-------------	--	-------

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

págs.

<b>HR1</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	54-55
------------	--	-------

<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	82-83
------------	--	-------

<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	68
------------	---	----

<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	76-77
------------	---	-------

<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	68, 82-83
------------	--	-----------

<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	68, 82-83
------------	---	-----------

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

págs.

<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	15-16, 48-49, 88-90
------------	---	---------------------

<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	39-42
------------	--	-------

<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	42
------------	--	----

<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	42
<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	35
<b>SO8</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	43

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: REPOSABILIDAD DEL PRODUCTO págs.

<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	48-49, 61-62
<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	42,-55-58, 61-62
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	61-62
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	A lo largo de 2006 no se tiene constancia de ninguna multa al respecto

#### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>Apartado</b>
Desempeño económico	3.3, 7.4, 9.2, 9.6, Informe Anual (nota CCAA 2.10)
Presencia en el mercado	3.5, 6.1, 7.3, 8.1, 8.2
Impacto económico indirecto	9.1, 9.2
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>Apartado</b>
Materiales	9.5
Energía	9.5
Agua	9.5
Biodiversidad	9.3, 9.4
Emisiones, vertidos y residuos	9.5

Productos y servicios	9.6
Cumplimiento normativo	9.5
Transporte	9.5
Aspectos generales	9.3, 9.4, 9.5, 9.6

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	<b>Apartado</b>
Empleo	7.1, 7.3
Relación Empresa/Trabajadores	7.5
Salud y Seguridad en el trabajo	7.6
Formación y Educación	7.3
Diversidad e Igualdad de oportunidades	5.1, 7.1, 7.2, 7.4

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos humanos</b>	<b>Apartado</b>
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	6.2, 8.1
No discriminación	7.2, 7.3
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	7.5
Abolición de la Explotación Infantil	7.2, 8.1
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	7.2, 8.1
Quejas y procedimientos conciliatorios	7.5
Prácticas de Seguridad	6.4, 7.6
Derechos de los indígenas	7.2, 8.1

<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad</b>	<b>Apartado</b>
Comunidad	3.1, 6.1, 9.1
Corrupción	5.2, 5.3
Política Pública	5.1
Comportamiento de Competencia Desleal	5.1
Cumplimiento normativo	5.4


<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto</b>	<b>Apartado</b>
Salud y Seguridad del Cliente	6.1, 6.4
Etiquetado de Productos y Servicios	5.3, 6.3, 6.4
Comunicaciones de Marketing	6.4
Privacidad del Cliente	6.4
Cumplimiento normativo	5.4, 6.4

## ANEXO II: EVALUACIÓN GRI

La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborada siguiendo los principios y directrices propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2006 (versión 3.0).

Caixanova considera que su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa reúne los requisitos asociados a la calificación A de aplicación de la citada guía, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de desempeño. Asimismo, la Memoria ha sido revisada por el propio GRI que ha confirmado la citada calificación A.

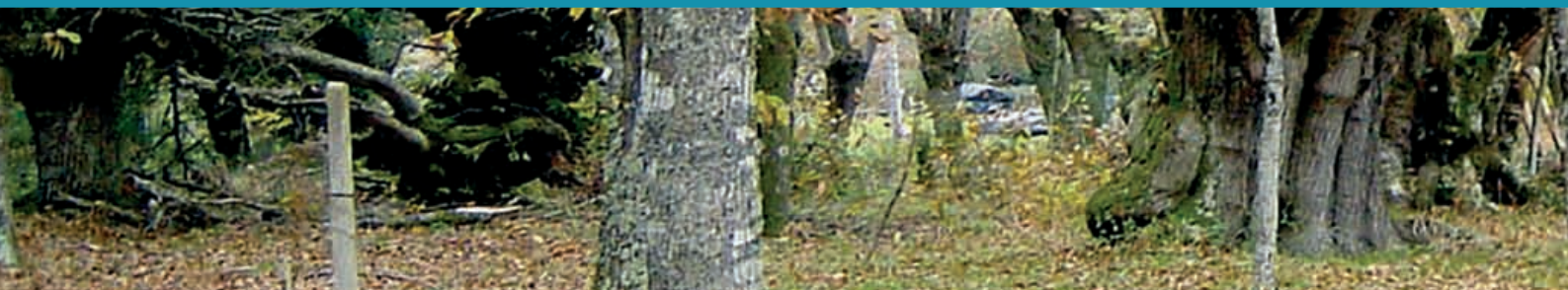
En el Anexo I de esta Memoria se indican las páginas y la cobertura de los requisitos relativos al perfil, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Mandatory</b>	<b>Self Declared</b>			Report Externally Assured		Report Externally Assured	✓	
<b>Optional</b>	<b>GRI Checked</b>							

### Servicios Centrales

Avda. García Barbón, 1 y 3  
36201 Vigo  
Tel.: +34 986 82 82 00 / Fax: +34 986 82 82 38

[www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)



caixanova 

