

responsabilidad  
social  
corporativa 08

CRECIENDO CONTIGO



caixanova 



<b>1. Presentación del Presidente y del Director General</b>	<b>5</b>
<b>2. Así es Caixanova</b>	<b>7</b>
2.1. Las bases de Caixanova	9
2.2. Misión, visión y valores	10
2.3. Principales magnitudes	11
2.4. Red comercial	12
2.5. Hechos principales del ejercicio	13
<b>3. Gestión responsable</b>	<b>15</b>
3.1. Gestión de la responsabilidad social corporativa (RSC)	17
3.2. Gestión del diálogo de Caixanova con sus grupos de interés	20
3.3. Gestión sostenible	24
3.4. Gobierno corporativo	26
3.5. Estructura y organigrama	28
3.6. Gestión del riesgo	29
3.7. Premios y reconocimientos a la gestión responsable	30
<b>4. Creciendo con nuestros clientes</b>	<b>31</b>
4.1. Gestión de clientes	33
4.2. Accesibilidad	34
4.3. Productos y servicios con perfil social	37
4.4. Educación financiera	42
4.5. Consideración del impacto ambiental indirecto en productos y servicios	42
4.6. Calidad en el servicio	43
4.7. Escuchando al cliente	47
4.8. Responsabilidad en nuestros productos	48
4.9. Apuesta por la I+D+i	52

<b>5. Creciendo con nuestros empleados</b>	<b>53</b>
5.1. Gestión del talento.	55
5.2. Igualdad y diversidad	57
5.3. Selección, formación y desarrollo profesional	58
5.4. Compensación y beneficios sociales	64
5.5. Relaciones laborales	67
5.6. Seguridad y salud laboral	68
 <b>6. Creciendo con nuestros proveedores</b>	 <b>71</b>
6.1. Gestión de compras	73
6.2. Homologación y evaluación de proveedores	75
 <b>7. Creciendo con nuestro entorno</b>	 <b>76</b>
7.1. Impacto económico indirecto en la sociedad	78
7.2. Acción social	79
 <b>8. Anexos</b>	 <b>85</b>
Anexo I: Criterios de la Memoria	88
Anexo II: Compromisos	90
Anexo III: Gestión Ambiental	94
Anexo IV: Indicadores GRI	95
Anexo V: Evaluación GRI	105
Anexo VI: Tu opinión nos ayuda a crecer	106



# Presentación del Presidente y del Director General

1



**Julio Fernández Gayoso**  
Presidente



**José Luís Pego Alonso**  
Director General

### (1.1)

Para Caixanova, 2008 fue un año de culminación. Habiendo adelantado un año el cumplimiento de los objetivos de negocio previstos en el plan estratégico de la entidad para el cuatrienio 2004-2008, en este último ejercicio la caja completó el proceso de expansión de la red comercial sobre la que descansará el futuro desarrollo de su actividad financiera, así como el de diseño de la infraestructura que albergará su acción social estable.

De esta forma, la fuerza de ventas de Caixanova volvió a registrar un máximo histórico de aperturas, con 44 oficinas abiertas en el año, lo que equivale a una nueva unidad cada 8 días, generando una red cuidadosamente diseñada para garantizar el mejor posicionamiento competitivo de la entidad de cara a los próximos años.

Un esfuerzo de dimensionamiento de los recursos materiales que tuvo su paralelo reflejo en la evolución de los recursos humanos de la entidad, con la incorporación de 308 personas, lo que se tradujo en una variación neta de la plantilla homogénea del 4,6%, tasa que se eleva al 42,2% desde el nacimiento de Caixanova en el año 2000.

No cabe duda de que el nuevo escenario económico recesivo determinará el cambio de enfoque, de ritmo y de prioridades de las agendas de las entidades de crédito, prestándose especial atención a los sistemas de gestión, control y recuperación de riesgos, así como a la optimización de la eficiencia operativa como herramientas para la mejora de unas cuentas de resultados cuyos excedentes constituyen la principal fuente de alimentación de la solvencia de las cajas de ahorros.

A pesar del deterioro del entorno, Caixanova obtuvo en 2008 un beneficio después de impuestos de 178,6 millones de euros, siendo ligeramente superior al alcanzado en el ejercicio precedente. Este resultado se apoyó tanto en las plusvalías resultantes de operaciones de cartera, como en un crecimiento del balance del 11,7%, en el que destaca el comportamiento del crédito a la clientela que, si bien se ralentizó

respecto a 2007, registró un avance anual del 7,97%, prueba de la apuesta de Caixanova por los agentes económicos de su entorno, que se acentúa en momentos de especial dificultad.

En 2008, el desarrollo de la acción social de Caixanova registró nuevos máximos en cuanto al alcance de sus programas, superando los 3,2 millones de beneficiarios, a través de una media de 20 acciones diarias.

El horizonte socioeconómico plantea nuevos retos en el ámbito de la responsabilidad social, siendo las entidades que les den respuesta las que más fortalecidas resultarán al final del camino hacia la reconquista de la credibilidad y la confianza dañadas por la crisis financiera internacional.

El fortalecimiento de las estructuras de gestión y la observancia de las mejores prácticas en gobierno corporativo garantizarán la transparencia, la agilidad y la seguridad en la toma de decisiones y en su posterior control; la lucha por la fidelización será crucial en un mercado altamente competitivo, habiendo de ser entendida de manera bidireccional entre la entidad y sus clientes; la aceptación y la adecuada gestión de la diversidad harán posible el conocimiento y mejor aprovechamiento de la pluralidad cultural como efecto enriquecedor de la globalización; la adecuada gestión del talento, de su motivación, integración y conciliación de intereses individuales y corporativos, dependerá el éxito de entidades cuya valoración y percepción públicas descansan en la calidad de sus profesionales; la inclusión social será un objetivo de primer orden frente al riesgo de consolidación de bolsas de marginación; así como la asunción de responsabilidades ante la fragilidad del medio y la minoración de impactos desde cualquier vertiente de nuestra actividad, constituirá un deber ineludible ante la amenaza del acelerado proceso de calentamiento global.

En Caixanova lo entendemos así y por ello mantenemos nuestra estrategia de responsabilidad social y sus ejes básicos de acción, definiendo, para el año 2009, unos objetivos que nos permiten avanzar en nuestra aportación ante los retos descritos.

En la memoria de responsabilidad social corporativa 2008 de Caixanova que tenemos la satisfacción de presentar, se mantiene como línea de comunicación el mensaje de crecimiento parejo de la entidad y sus grupos de interés. Si bien la política expansiva de la caja deja paso a una fase de consolidación de la infraestructura comercial y social diseñada en el último decenio, la evolución futura de Caixanova no se comprendería sin su eficaz reflejo en la consecución de un modelo de desarrollo sostenido y equilibrado de su entorno.

Una cultura de gestión que en el marco económico actual adquiere una relevancia especial, reforzando el papel de la responsabilidad social corporativa como un valor competitivo para las organizaciones y para las sociedades en las que desarrollan su actividad, y que pone de manifiesto que el modelo de caja de ahorros, como elemento equilibrador del mercado y palanca de sostenibilidad, se muestra plenamente vigente.



**Julio Fernández Gayoso**  
Presidente



**José Luis Pego Alonso**  
Director General



2



# 26.023

millones de euros  
de balance

# 586

oficinas

# 3.270

profesionales



## 2.1. Las bases de Caixanova

### (2.1) (2.2) (2.3) (2.4) (3.8) (SO1)

La Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), constituida como tal el 17 de junio de 2000 en virtud del acuerdo de fusión de Caixavigo e Ourense y Caixa de Pontevedra, 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.

Con objeto de diversificar ingresos derivados de su actividad como entidad de crédito y participar en el desarrollo de empresas que ofrezcan servicios básicos para la sociedad, Caixanova dispone de una cartera de participaciones en empresas pertenecientes a diversos sectores: energías renovables, inmobiliario, gestoras, seguros, y banca entre otros.

Caixanova junto con Banco Gallego, S.A. (en adelante Banco Gallego o el banco), del que posee el 49,84% de su capital social, conforman la primera plataforma financiera de Galicia integrada por una caja de ahorros y un banco, que cuenta con 790 oficinas (586 de Caixanova y 204 del Banco Gallego), lo que la convierte en la mayor red de Galicia, y 4.269 empleados (3.270 de Caixanova y 999 del Banco Gallego) con un volumen de negocio que supera los 50 millones de euros. En concreto, Caixanova dispone de unos recursos totales de clientes de más de 22.7 millones de euros.

El equipo humano y la amplia gama de productos y servicios ofrecidos se constituyen en elementos básicos para potenciar la financiación a los distintos agentes económicos y sociales, que se sustentan en los principios de plena identificación con Galicia y de compromiso con el desarrollo socioeconómico de su ámbito de actuación. Así, Caixanova pone de manifiesto su interés por la consolidación de un sólido tejido empresarial gallego, de elevada aportación de valor y gran proyección de futuro, y la importancia que para este fin tiene la apuesta por determinados sectores estratégicos como el energético, el de las telecomunicaciones y el de las infraestructuras. El domicilio social de Caixanova se encuentra situado en Vigo, Avda. García Barbón, 1 y 3. Tanto en la Web oficial de la entidad ([www.caixanova.com](http://www.caixanova.com)), como en su sede social, pueden consultarse los estatutos y otra información pública sobre los mismos.

<sup>1</sup> Para más información de las sociedades del grupo ir al Informe Anual, disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)

<sup>2</sup> Sociedad participada. Banco Gallego es una institución privada de crédito y ahorro, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias operantes en España. Éste se constituye en 1991 como consecuencia de la fusión entre Banco 21, S.A. y Banco Gallego, S.A.



## 2.2. Misión, visión y valores

(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.

### Valores corporativos

Caixanova clasifica sus valores corporativos en base a su relación con la percepción de la marca, con la gestión de la actividad y con el desempeño profesional de las personas que integran su proyecto.

Como caja de ahorros estrechamente ligada a su territorio de origen, la marca Caixanova se reconoce por su fuerte imbricación en el tejido social y productivo de su entorno, ofreciendo un servicio de banca próximo a las familias y a las empresas, generando un favorable clima de confianza mutua y estabilidad en su toma de decisiones y asunción de compromisos.



Su gestión está presidida por el principio de eficiencia, en el marco de una organización que busca optimizar el rendimiento de sus recursos para alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes, empleados, aliados empresariales, así como de los beneficiarios de sus acción social, renovando cada día su compromiso con el desarrollo de su área de influencia desde su criterios de responsabilidad en la valoración del impacto social y medioambiental de su actividad. Todo ello desde una permanente actitud de servicio y un continuo afán de superación que permita la preactiva adaptación a las demandas de sus grupos de interés, sólo posible en un ambiente interno de colaboración y metas compartidas en la construcción de una caja en el que el valor de las personas es entendido como el pilar de su cultura organizativa y el mayor activo de una sociedad.

## 2.3. Principales magnitudes

(2.8) (EC1)

Principales magnitudes de Caixanova	2008	2007	Variación 2008-2007
<b>Dimensión (miles de euros)</b>			
Balance total	26.022.678	23.308.077	11,65%
Recursos de clientes	22.687.697	22.037.472	2,95%
Crédito a la clientela	17.554.295	16.258.142	7,97%
<b>Solvencia (miles de euros)</b>			
Recursos propios computables	2.771.216	2.624.744	5,58%
Coefficiente de solvencia	10,8%	11,40%	-5,26%
<b>Resultados (miles de euros)</b>			
Resultado de la actividad de explotación	199.449	209.529	-4,81%
Beneficio antes de impuestos	178.573	212.327	-15,90%
Beneficio después de impuestos	178.573	178.005	0,32%
<b>Medios operativos (miles de euros)</b>			
Empleados	3.270	3.084	6,03%
Oficinas	586	541	8,32%
Cajeros automáticos	593	530	11,89%
T.P.V.	17.470	17.660	-1,08%
Total tarjetas activas en circulación	556.389	569.546	-2,31%
<b>Datos del grupo consolidado (miles de euros)</b>			
Balance total	30.492.730	27.508.437	10,85%
Beneficio neto atribuido al grupo	170.990	182.069	-6,09%
Oficinas	789	737	7,06%
<b>Valor económico directo generado (miles de euros)</b>	<b>1.070.522</b>	<b>608.924</b>	<b>75,80%</b>
Margen de intermediación	362.387	350.345	3,44%
Comisiones netas	95.685	76.710	24,73%
Resultados de operaciones financieras (netas)	581.748	164.525	253,594%
Diferencias de cambio	1.468	150	878,66%
Otros productos de explotación	28.258	12.160	132,38%
Otras ganancias	976	5.034	-80,61%
<b>Valor económico distribuido (miles de euros)</b>	<b>348.011</b>	<b>239.707</b>	<b>45,18%</b>
Otros gastos generales de administración, excluidos tributos	101.768	86.196	18,07%
Otras cargas de explotación	8.130	4.711	72,57%
Impuestos (*)	0	34.322	-100%
Sociedad	35.000	50.000	-30%
Gastos de personal (**)	203.113	184.996	9,79%
<b>Valor económico retenido (miles de euros)</b>	<b>722.511</b>	<b>369.217</b>	<b>95,69%</b>

(\*) Gasto contable por el impuesto sobre beneficios

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

## 2.4. Red comercial

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

En 2008 Caixanova culminó el plan de expansión de su red comercial, habiendo alcanzado un total de 573 oficinas operativas en España.

Así, Caixanova en los últimos años ha pasado de ser una entidad regional a estar presente en todas las Comunidades Autónomas españolas y en países como Portugal (Lisboa, Oporto y Braga), Francia, Alemania, Argentina, Suiza, Brasil, México, Venezuela, Reino Unido y Estados Unidos, donde cuenta con una oficina operativa en Miami que sirve de cabecera para toda América.



RED DE OFICINAS	2008	2007	2006
<b>Oficinas operativas (1)</b>	<b>577</b>	<b>533</b>	<b>495</b>
Galicia	415	410	409
Pontevedra	211	210	210
Orense	113	112	112
A Coruña	71	68	68
Lugo	20	19	19
Resto de España	158	119	82
<b>Total España</b>	<b>573</b>	<b>529</b>	<b>491</b>
Portugal	3	3	3
EE.UU. (Miami)	1	1	1
<b>Oficinas de representación (2)</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Alemania (Francfort)	1	1	1
Argentina (Buenos Aires)	1	0	0
Brasil (Sao Paulo)	1	1	1
Francia (París)	1	1	1
México (México D.F.)	1	1	1
Suiza (Ginebra y Zúrich)	2	2	2
Venezuela (Caracas)	1	1	1
Reino Unido (Londres)	1	1	0
<b>Total</b>	<b>586</b>	<b>541</b>	<b>502</b>

(1) Número total de oficinas operativas en España, Resto de Europa y América.

(2) Número total de oficinas de representación en Resto de Europa y América.

## 2.5. Hechos principales del ejercicio

### (2.9)

- Al cierre de año la red comercial de Caixanova alcanzó las 586 oficinas, registrando un nuevo máximo histórico de aperturas en un ejercicio, reduciendo de 9 a 8,3 días el tiempo medio de apertura de una nueva unidad.
- La red internacional reforzó su estructura en América con la puesta en marcha de la oficina de representación de Buenos Aires.
- La plantilla homogénea a cierre del ejercicio se incrementó en 186 personas, cifra equivalente a una tasa de variación del 6,03%. El crecimiento acumulado de la plantilla homogénea desde el año 2000 alcanzó el 42,23%.
- En 2008 se publicó la segunda memoria de responsabilidad social corporativa de Caixanova. Por respeto medioambiental, el contenido íntegro de los informes institucionales de la entidad se publicaron exclusivamente a través del canal Internet, limitándose la difusión impresa a un resumen ejecutivo en material reciclado.
- Inauguración de la sede financiera y de la Escuela de Negocios Caixanova en Oporto.



- Caixanova formalizó en enero de 2008 su adhesión a Pacto Mundial de Naciones Unidas y su integración en la Red Española de Pacto Mundial.
- Reducción de la participación de la entidad en Unión Fenosa hasta el 0,81% al cierre del año.
- Se presentó el nuevo portal corporativo de Caixanova con novedades aplicadas a su diseño y estructura, así como el nuevo portal del empleado fomentando su uso como herramienta ágil y efectiva entre los profesionales que conforman la plantilla de Caixanova.
- Concesión del primer Premio Literario Escolar, dirigido a estudiantes que cursan ESO y bachillerato en Galicia.
- Inicio de un programa de implantación de un sistema de gestión ambiental para los edificios singulares de la entidad. En 2008 se certificó, conforme a la norma ISO 14001 y reglamento EMAS, el Centro Social de Pontevedra gestionado por la Fundación Caixanova.
- Caixanova participó en el laboratorio sobre “Enhance social inclusión at local level” organizado por la Alianza Europea para RSC, CSR Europe y ESG (Agrupación Europea de Cajas de Ahorros), con la presentación de su programa sobre asesoramiento y acogida de inmigrantes.
- En colaboración con el Club Financiero de Vigo y la Universidad de Vigo, Caixanova participó en la creación de la Cátedra de la Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal.
- Caixanova firmó su adhesión a la “Carta de principios para un negocio bancario responsable” y a la “Resolución: hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico”, promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros (ESBG).



Gestión responsable

3



Desarrollo  
socioeconómico

Inclusión social

Comportamiento  
ético y  
transparente

Respeto  
medioambiental

Difusión de  
cultura  
socialmente  
responsable



## 3.1. Gestión de la responsabilidad social corporativa en Caixanova

(3.5) (4.13) (4.14) (4.15)

En los orígenes fundacionales de Caixanova se encuentran las raíces de la cultura socialmente responsable de la entidad y su carácter diferenciador como entidad financiera. Como se recoge en el apartado 2.2 de esta memoria, hoy en día la misión y la visión de la entidad integran la responsabilidad social corporativa (RSC) como base de su definición, lo que ha supuesto un proceso continuo de revisión y adaptación en sus directrices y sus criterios de gestión a las nuevas demandas de sus grupos de interés y de la sociedad en general.

Un proceso de interacción y diálogo abierto con su entorno basado en una estrategia que comprende la RSC como el equilibrio deseable entre la evolución solvente y rentable del negocio y el paralelo desarrollo sostenible de la sociedad en la que actúa. Para ello, Caixanova parte de una serie de principios e intereses compartidos con la sociedad, de los que surgen las cinco líneas estratégicas sobre las que se articulan las actuaciones con las que Caixanova da respuesta de forma sostenible a las necesidades de sus grupos de interés.

Dichas líneas se describen como el apoyo al desarrollo socioeconómico del entorno, la procura de la inclusión social, el compromiso con un comportamiento ético y transparente, el respeto medioambiental y la difusión de cultura socialmente responsable, a través de sus líneas de negocio y de acción social, lo que convertirá a Caixanova en un motor de cambio hacia una nueva manera de entender el impacto de las organizaciones en su entorno.





Caixanova es consciente del papel dinamizador de comportamientos éticos y responsables que puede desempeñar en su entorno, y de su necesario compromiso de apoyo a las iniciativas institucionales enmarcadas en esta línea.

De esta manera, en enero de 2008, Caixanova formalizó su adhesión al Global Compact de Naciones Unidas y su ingreso en la Red Española de Pacto Mundial, por los que asume el compromiso de velar por el cumplimiento del decálogo de principios en materia de derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción que lo componen. Asimismo, Caixanova firmó en el mismo año la carta de principios para una banca ética, promovida por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros (ESBG).

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.

Asimismo, en la actualidad, el medio ambiente es considerado como uno de los grandes asuntos de interés para la sociedad. Esta creciente preocupación social por la protección de nuestro entorno es también un asunto considerado relevante por Caixanova. Por este motivo, se tratará al medio ambiente de forma transversal en cada uno de los capítulos de la presente memoria con objeto de comunicar mejor cada una de las actuaciones que desarrolla la organización en este ámbito.

El reto del **crecimiento sostenido** se alinea con los rasgos definitorios de la entidad, a través de las siguientes áreas básicas de gestión:

### 3. Gestión responsable

<b>Organización de alto rendimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología: Seguridad, confianza, flexibilidad, nuevos canales, sistemas de información y aportación de valor al cliente.</li> <li>• Gestión y control: orientación al crecimiento rentable.</li> <li>• 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.</li> <li>• Desarrollo organizativo: máxima eficiencia.</li> <li>• Desarrollo orgánico: desarrollo de nuevos negocios, alianzas para el crecimiento y planes de contingencia/continuidad de la actividad.</li> </ul>
<b>Organización comprometida y arraigada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción Social.</li> <li>• Red de Centros Sociales.</li> <li>• Obra social adecuada a las nuevas tendencias.</li> <li>• Política de RSC.</li> <li>• Apoyo a sectores productivos clave y a iniciativas empresariales.</li> </ul>
<b>Crecimiento solvente y rentable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Óptima gestión de márgenes y mejora de la eficiencia.</li> <li>• Mantenimiento de adecuados niveles de solvencia.</li> <li>• Refuerzo del posicionamiento en Galicia.</li> <li>• Potenciación de la expansión en el resto de España.</li> <li>• Mercados Exteriores: oportunidad de la Internacionalización en Portugal, resto de Europa y América.</li> <li>• Mercados Financieros: sostenibilidad de la aportación.</li> </ul>
<b>Próxima al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de nuevos productos.</li> <li>• Comunicación eficaz y asesoramiento responsable.</li> <li>• Personalización de la oferta.</li> <li>• Eficiencia funcional y comercial.</li> <li>• Fomento de la innovación y la calidad de servicio.</li> </ul>

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, como referente en la comunidad gallega.
- 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 ambiente.
- 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.



## 3.2. Gestión del diálogo de Caixanova con sus grupos de interés

(1.2) (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 le permiten 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 organización estén 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:

<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red de oficinas</li> <li>• Servicio de Atención al cliente</li> <li>• Página Web corporativa (<a href="http://www.caixanova.es">www.caixanova.es</a>)</li> <li>• E-nova</li> <li>• Encuestas de satisfacción a clientes</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Mailings</li> <li>• Publicidad</li> <li>• SMS a móviles</li> <li>• MNova</li> <li>• Prescriptores</li> <li>• Cajeros Automáticos</li> <li>• Servicio de atención telefónica (SAT)</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión informativa anual</li> <li>• Reuniones con áreas y departamentos</li> <li>• Sistemas de evaluación de empleados</li> <li>• Reuniones con representantes sindicales</li> <li>• Intranet. Portal del empleado (Canal NEO)</li> <li>• Publicaciones y boletines internos</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de homologación y evaluación de proveedores</li> <li>• Reuniones con proveedores</li> <li>• Contacto directo con proveedores de servicios</li> </ul>
<b>Entorno social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en jornadas, seminarios, ponencias y eventos.</li> <li>• Reuniones con organismos públicos</li> <li>• Colaboración con agentes sociales, universidades y ONGs</li> <li>• Reuniones de los órganos de gobierno</li> <li>• Página Web corporativa (<a href="http://www.caixanova.es">www.caixanova.es</a>)</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Informe Anual, Informe de Gobierno Corporativa y Memoria de RSC</li> <li>• Centros sociales</li> <li>• Centros de formación</li> </ul>

### 3. Gestión responsable

Alguno de estos canales de comunicación serán descritos con mayor detalle en el capítulo correspondiente.

Los aspectos identificados como materiales dentro del marco de la RSC, (aspectos relevantes que podrían influir significativamente en la toma de decisiones de los grupos de interés de Caixanova) se determinan a partir de los diferentes canales de comunicación que la organización tiene establecidos habitualmente con sus grupos de interés (mencionados anteriormente).

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

Estos aspectos identificados como materiales se indican en la siguiente tabla:

<b>Cientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solvencia</li><li>• Satisfacción con el servicio</li><li>• Servicio personalizado</li><li>• Productos adaptados a las necesidades de los clientes</li><li>• Transparencia</li><li>• Política de precios</li><li>• Rapidez en las gestiones y consultas</li><li>• Confidencialidad</li><li>• Seguridad y fiabilidad</li><li>• Incremento de la funcionalidad en los servicios</li><li>• Comunicación fluida respecto a novedades en productos y servicios</li><li>• Sistema de atención a reclamaciones rápido y eficiente</li><li>• Reconocimiento de la entidad</li></ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retribución</li><li>• Desarrollo profesional</li><li>• Clima laboral</li><li>• Formación</li><li>• Conciliación vida laboral y personal</li><li>• Comunicación fluida</li><li>• Información sobre noticias de actualidad en Caixanova</li><li>• Reconocimiento de la entidad</li></ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza y satisfacción mutua</li><li>• Cumplimiento de las condiciones acordadas</li><li>• Buen nivel de interlocución</li></ul>
<b>Entorno social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diálogo</li><li>• Imagen de marca</li><li>• Fomento del empleo</li><li>• Participación activa en el desarrollo social</li><li>• Integración social y asistencia a los sectores más desfavorecidos</li><li>• Impactos directos e indirectos de las actividades</li><li>• Participación en proyectos éticos e innovadores</li></ul>



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, partiendo de los principios compartidos entre Caixanova y la sociedad.

		GRUPOS DE INTERÉS			
		Cientes	Empleados	Proveedores	Entorno
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>Desarrollo socioeconómico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del plan de expansión.</li> <li>• Generación de nuevos productos.</li> <li>• Innovación y adaptación a las nuevas tecnologías.</li> <li>• Sostenibilidad en los mercados financieros.</li> <li>• Desarrollo de nuevos negocios.</li> <li>• Comunicación con la Administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y desarrollo profesional.</li> <li>• Compensación y beneficios sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de relaciones estables y el beneficio mutuo.</li> <li>• Existencia de sistemas de homologación y evaluación de proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración del impacto indirecto en la sociedad.</li> </ul>
	<b>Inclusión social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad y accesibilidad geográfica, física y operativa.</li> <li>• Oferta de productos y servicios con perfil social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración laboral de personas con minusvalías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo indirecto de medidas de inclusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones sociales para la integración de grupos sociales menos favorecidos</li> <li>• Red de centros sociales.</li> </ul>
	<b>Comportamiento ético y transparente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación y calidad en el servicio.</li> <li>• Comunicación con el cliente.</li> <li>• Seguridad en los datos de clientes.</li> <li>• Adopción de medidas para evitar el fraude.</li> <li>• Cumplimiento normativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de la igualdad y diversidad.</li> <li>• Relaciones laborales.</li> <li>• Comunicación con los empleados.</li> <li>• Seguridad y salud laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de transparencia y estricto cumplimiento de las condiciones contractuales.</li> <li>• Comunicación con los proveedores.</li> <li>• Existencia de sistemas de homologación y evaluación de proveedores.</li> <li>• Evaluación positiva de la existencia de certificados de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios sostenibles de gestión de la acción social.</li> <li>• Programas de desarrollo social.</li> </ul>
	<b>Comportamiento medioambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración del impacto ambiental en productos y servicios.</li> <li>• Oferta de fondos de inversión socialmente responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de buenas prácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de una gestión medioambiental adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización medioambiental</li> </ul>
	<b>Difusión de cultura socialmente responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a sectores productivos clave y a iniciativas empresariales.</li> <li>• Desarrollo del plan de acción social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad y diversidad.</li> <li>• Conciliación de la vida familiar y laboral.</li> <li>• Desarrollo del plan de acción social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración positiva de certificados de calidad de impacto ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del plan de acción social.</li> <li>• Red de centros sociales.</li> </ul>

#### Riesgos y oportunidades en RSC

Finalmente, la caja ha analizado los riesgos y oportunidades ligados a las expectativas de sus grupos de interés y su posible evolución en el tiempo, ya que estos aspectos están directamente relacionados con la potencial implantación de acciones de mejora.

Los riesgos y oportunidades en el ámbito de la RSC identificados por la caja y sus respuestas, 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 y la calidad del servicio.</li> <li>• Aumento de la seguridad en los servicios ofrecidos.</li> <li>• Mejora de los canales de comunicación.</li> <li>• Respuesta inmediata ante quejas y reclamaciones.</li> </ul>
<b>Adecuación a las nuevas exigencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de productos innovadores adaptados a las necesidades de los clientes.</li> <li>• Crecimiento sostenido (cuantitativo y cualitativo) y continuo.</li> </ul>
<b>Satisfacción de los empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de los mejores profesionales.</li> <li>• Identificación y retención del talento.</li> <li>• Formación y desarrollo profesional.</li> <li>• Conciliación vida laboral y 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> <li>• Inversión y mejora continuada en Tecnología.</li> </ul>
<b>Impactos indirectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos y productos sostenibles (participación en proyectos relacionados con las energías renovables).</li> <li>• Sistematización de la gestión medioambiental.</li> <li>• Apoyo a las iniciativas de desarrollo social, cultural y económico de Galicia.</li> </ul>



### 3.3. Gestión sostenible

#### (4.12) (EN1) (EN2) (EN16) (EN17) (EN26)

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

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

Durante el año 2008 se implantó un sistema de gestión medioambiental certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14001 y Reglamento EMAS, para las actividades de gestión de eventos del Centro Social de Caixanova en Pontevedra. Así, se quiere formalizar y sistematizar la identificación de sus diferentes aspectos ambientales de forma que en todo momento se asegure el cumplimiento de la normativa aplicable y se fomente la mejora continua. No obstante, desde hace tiempo en Caixanova se están promoviendo buenas prácticas ambientales respecto a la optimización en el consumo de recursos y la adecuada gestión de los residuos generados.

Al margen de las iniciativas de sensibilización medioambiental canalizadas a través de la obra social de la entidad Caixanova promueve a través de convenios con otras instituciones la protección del medio y la difusión de buenos hábitos medioambientales. Entre otras actuaciones, en 2008 se podrían destacar el convenio firmado con FECOVI, para la difusión de 25.000 bolsa biodegradables D2W, así como la colaboración con la feria Alternalia'08, muestra de bioconstrucción, energías renovables y ecología, enfocada a ofrecer una visión más amplia y profesional de la situación actual en el ámbito energético y dotar de respuestas a las múltiples interrogantes y dudas que surgen acerca de tecnologías relativamente nuevas, pero con un altísimo crecimiento y unos beneficios en forma de ahorros energéticos considerables.

#### Uso eficiente de recursos naturales

Los principales recursos consumidos por la caja en el desarrollo de sus actividades son papel, agua, electricidad y combustibles. Una de las principales líneas de actuación medioambiental de Caixanova se basa en el uso eficiente de estos recursos, por lo que se están poniendo en marcha diferentes actuaciones para la medición, optimización y reducción de sus consumos. En el anexo III se recogen los consumos correspondientes a papel, agua y energía, así como las emisiones a la atmósfera derivadas de la actividad de la caja.

##### Consumo de papel

En relación al consumo de papel por parte de Caixanova, se atiende principalmente a criterios de calidad sin olvidar criterios medioambientales. El papel consumido en las oficinas es papel libre



### 3. Gestión responsable

de cloro elemental (ECF), que cuenta asimismo con otras certificaciones a nivel de producción entre las que destacaron el Certificado de la Cadena Custodia FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification).

#### Consumo de agua

El agua consumida procede de la red municipal y es empleada principalmente para uso sanitario. En las nuevas oficinas, así como en los edificios rehabilitados, 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 la canalización de las aguas residuales generadas a las redes de alcantarillado.

#### Consumo de energía

Se debe principalmente a la iluminación y la climatización de edificios y oficinas, y el uso de equipos informáticos. En las nuevas oficinas y en los edificios rehabilitados, se promueve el ahorro energético con medidas como:

- Instalación de ascensores ecoeficientes.
- Instalación de “tubos solares” en la sede de Pontevedra.
- Sustitución de lámparas incandescentes por lámparas 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.

#### Control de emisiones

Las emisiones generadas por la caja no son relevantes, dada la actividad desarrollada. Las emisiones directas de gases de efecto invernadero de Caixanova son generadas principalmente por el consumo de energía eléctrica y, en menor medida, por el consumo de combustibles de calefacción y de automoción. Cabe señalar que Caixanova no se tiene constancia de equipos que emitan sustancias destructoras de la capa de ozono.

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

- Eliminación de torres de refrigeración.
- Sustitución de calderas de gasóleo por bombas de calor de alta eficiencia.
- 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.



### 3.4. Gobierno corporativo

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

Caixanova goza de una serie de características reseñables en sus órganos de gobierno, asociadas a su naturaleza de caja de ahorros, que garantizan su 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 bienal y por mitades de la representación en todos los órganos de gobierno, así como limitación temporal de mandatos de los Consejeros.
- Regulación de requisitos e incompatibilidades y estricto control de los conflictos de interés.
- Establecimiento de un doble mecanismo de supervisión y control de la gestión, mediante las funciones separadas del Consejo de Administración y la de Comisión de Control.

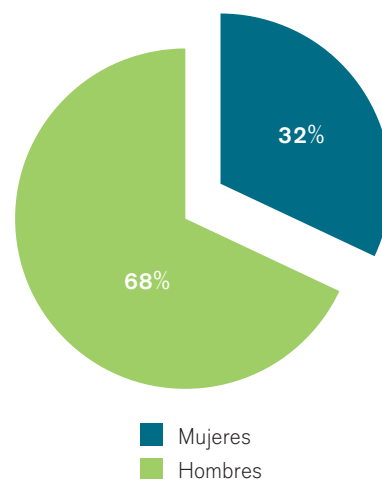
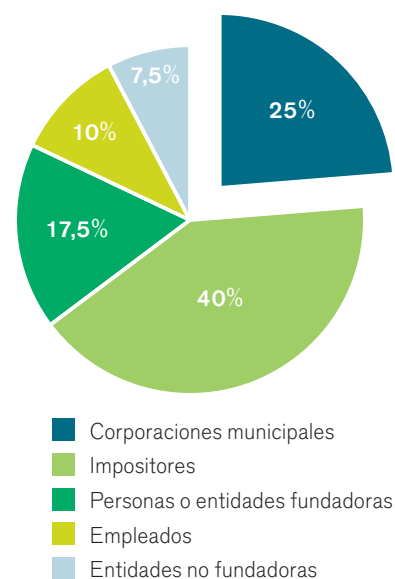
Persistiendo en el ánimo de actuación ética, íntegra y responsable, en los estatutos de Caixanova y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se recogen las incompatibilidades de los miembros de los órganos de gobierno. Asimismo, a pesar de que la caja no cuenta con una política específica en relación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

A lo largo del ejercicio 2008 se produjo la correspondiente renovación bienal en todos los órganos de gobierno de Caixanova, que afectó, en esta ocasión, a las representaciones de Corporaciones Locales, Entidades Fundadoras y Entidades No Fundadoras.

El máximo órgano de gobierno es la **Asamblea General**, compuesta por 160 consejeros generales independientes, si bien al cierre de 2008 contaba con 158 miembros, encargada de la supervisión de la gestión de la entidad, además de la aprobación de sus líneas generales de actuación.

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 2008, es la siguiente:

COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



### 3. Gestión responsable

Grupo al que pertenecen	Número	Porcentaje
Corporaciones municipales	38	24,05%
Impositores	64	40,50%
Personas o entidades fundadoras	28	17,72%
Empleados	16	10,12%
Entidades no fundadoras	12	7,59%
<b>Total Consejeros Generales</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>
Hombres > 50 años	77	71,29%
Hombres 25-50	31	28,70%
<b>Total hombres</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Mujeres > 50 años	23	46%
Mujeres 25-50	27	54%
<b>Total mujeres</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

El **Consejo de Administración**, que está formado por 19 consejeros, tiene encomendadas las tareas de gobierno, gestión, administración y representación de la caja. El Consejo de Administración delega parte de sus facultades en una Comisión Delegada, compuesta por 10 consejeros. En el seno del consejo están constituidas además, la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones, compuestas cada una de ellas por tres consejeros, cuyo objeto es informar a aquél sobre las inversiones estratégicas de la entidad y sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros de la alta dirección, respectivamente.

Por su parte, la **Comisión de Control**, compuesta por 8 miembros, tiene por objeto supervisar la gestión del Consejo de Administración asumiendo, asimismo, las competencias del Comité de Auditoría.

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, las cuales son fijadas, en un límite máximo, por el organismo oficial competente.

Los importes que se presentan en la siguiente tabla corresponden a la retribución percibida por los miembros del Consejo de Administración y de la Alta Dirección<sup>3</sup>, en los que se recogen todos los conceptos retributivos, fijos y variables, incluyendo la antigüedad.

(3) Se considera personal clave de la dirección a los cargos de Director General, Directores Generales Adjuntos y Subdirectores Generales, integrados, al cierre del año 2008, por un total de 12 personas.  
Información recogida en el IAGC 2008 de Caixanova.



Remuneraciones (miles de euros)	Importe 2008	Importe 2007
Remuneración a la alta dirección de Caixanova	4.713	4.408
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas		
Consejo de Administración	453	436
Comisión de Control	30	20
Comisión de Retribuciones	4	4
Comisión de Inversiones	14	18

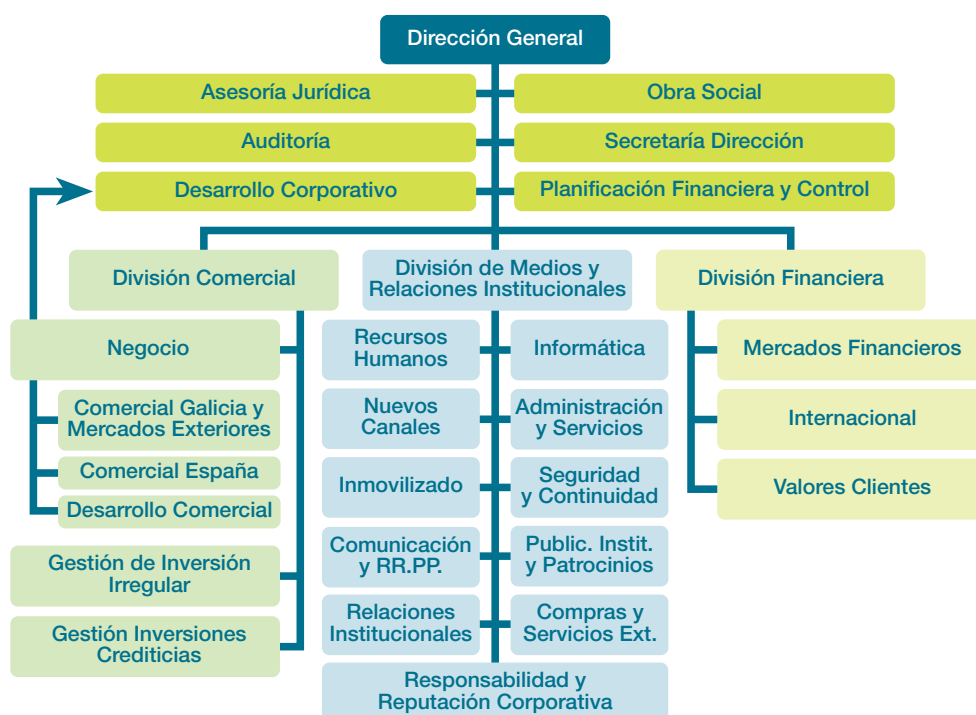
Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración

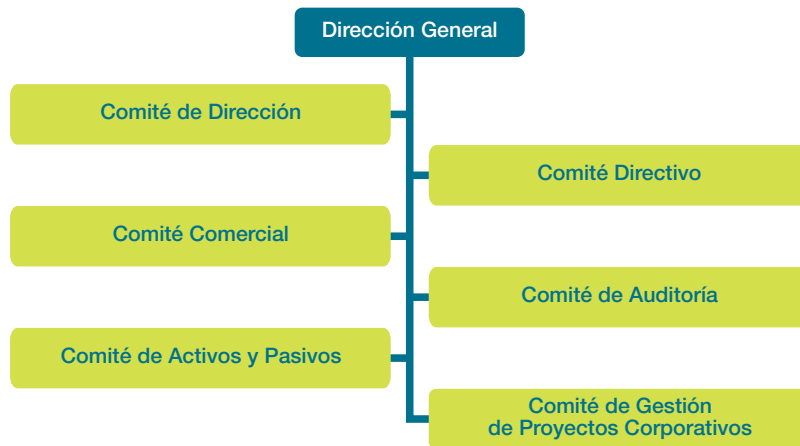
En el Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como en los estatutos de la caja (disponibles en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) se amplía y completa la información que se recoge en este capítulo y se explican en detalle las normas y las medidas adoptadas en relación al gobierno corporativo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

### 3.5. Estructura y organigrama

(2.3) (2.9) (4.1)

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.





## 3.6. 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 RSC como la ética y la transparencia. Como consecuencia, durante el ejercicio 2008, Caixanova ha continuado con los procesos necesarios para adecuarse a la nueva normativa, Basilea II, que regula el nivel de capital en entidades de crédito con actividad internacional.

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

Desde la implicación de todas las áreas de la organización, 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 se gestionan, de forma delegada, los diferentes límites de riesgos asumidos por la organización.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la caja del ejercicio 2008 (disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) se amplía y completa la información sobre la gestión del riesgo en Caixanova.



## 3.7. Premios y reconocimientos a la gestión responsable

### (2.10)

Diversas instituciones, organismos, asociaciones y grupos de opinión galardonaron la labor de Caixanova en 2008, 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, en el ámbito de la gestión responsable, cabe resaltar, por orden cronológico:

- Premio Imán de marketing por la campaña “Relojes fuera”: concedido a Caixanova por la sinceridad y credibilidad que transmite la campaña.
- Becas medio ambiente: segundo premio Actualidad Económica, en la categoría de Patrimonio Histórico, Artístico y Natural, galardón que la revista concede anualmente a las actuaciones relevantes de la obra social de las cajas de ahorros.
- Insignia de oro del Sporting Club Casino de A Coruña, en reconocimiento al compromiso de Caixanova con su área de influencia.

Creciendo con nuestros clientes

4



1,27

millones de clientes

7,99

(sobre 10) satisfacción  
de los clientes particulares

63,3%

del crédito destinado  
a actividades productivas



# 4 CRECIENDO CON NUESTROS CLIENTES

## 4.1. Gestión de clientes

(2.7)

En su visión, Caixanova apuesta por un modelo de organización de alto rendimiento orientada a la satisfacción del cliente. Con esta filosofía, en el ejercicio 2008 la entidad mantuvo su estrategia de fidelización y ampliación de su base de negocio como línea prioritaria de actuación, con especial atención a la inclusión financiera de acuerdo a criterios de sostenibilidad.

### Ejes de la gestión responsable de clientes

- La accesibilidad geográfica, física y operativa a los servicios de la entidad
- El desarrollo de productos y servicios con perfil social
- La promoción de la educación financiera
- La mejora de la calidad a través de una actitud de escucha activa a los clientes
- La responsabilidad en el tratamiento de la información y en la gestión de las operaciones

### Perfil de clientes

El número total de clientes al cierre del ejercicio 2008 era de 1.270.518. Al igual que en el ejercicio precedente, el mayor incremento de clientes se produjo en el segmento de niños y jóvenes (13.87%) y en el de comercios (12.45%).





SEGMENTO	2008		2007	
	Nº De Clientes	Distribución (1)	Nº De Clientes	Distribución (1)
<b>Particulares</b>				
Familias				
- De los que:	1.051.130	82.73%	1.010.933	81.65%
Niños y jóvenes	260.987	20.54%	229.198	18.51%
Tercera edad	311.047	24.48%	303.159	24.49%
Autónomos	112.175	8.83%	108.947	8,80%
No residentes	29.862	2.35%	34.523	2.79%
<b>Total particulares</b>	<b>1.193.167</b>	<b>93.91%</b>	<b>1.154.403</b>	<b>93,24%</b>
<b>Empresas y organismos</b>				
Empresas	39.201	3.05%	48.542	3.92%
Comercios	37.057	2.92%	32.953	2.66%
Sector público	1.093	0.09%	2.172	0,18%
<b>Total empresas y organismos</b>	<b>77.351</b>	<b>6.09%</b>	<b>83.667</b>	<b>6,76%</b>
<b>Total de clientes</b>	<b>1.270.518</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.238.070</b>	<b>100%</b>

(1) Porcentaje sobre el total de clientes



## 4.2. Accesibilidad

(2.7) (2.9)

### Accesibilidad geográfica. Expansión de la red de servicio

Durante el año 2008 se ha llevado a cabo el mayor crecimiento de la red comercial en la historia de Caixanova, con 45 nuevas sucursales, hasta alcanzar las 586 oficinas al cierre del ejercicio. De las nuevas unidades, 44 oficinas son operativas, al tiempo que la red de representación en el extranjero se reforzó con la apertura de la oficina de Buenos Aires, Argentina.

Con este avance, Caixanova culmina el proceso de expansión que le llevó a estar presente en la totalidad de las comunidades autónomas españolas, así como en las principales plazas internacionales en cuanto a su vinculación con la sociedad, las familias y las empresas gallegas.

#### 4. Creciendo con nuestros clientes

RED DE OFICINAS	2008	2007	2006
<b>Oficinas operativas (1)</b>	<b>577</b>	<b>533</b>	<b>495</b>
Galicia	415	410	409
Pontevedra	211	210	210
Orense	113	112	112
A Coruña	71	68	68
Lugo	20	19	19
Resto de España	158	119	82
<b>Total España</b>	<b>573</b>	<b>529</b>	<b>491</b>
Portugal	3	3	3
EE.UU. (Miami)	1	1	1
<b>Oficinas de representación (2)</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Alemania (Francfort)	1	1	1
Argentina (Buenos Aires)	1	0	0
Brasil (Sao Paulo)	1	1	1
Francia (París)	1	1	1
México (México D.F.)	1	1	1
Suiza (Ginebra y Zúrich)	2	2	2
Venezuela (Caracas)	1	1	1
Reino Unido (Londres)	1	1	0
<b>Total</b>	<b>586</b>	<b>541</b>	<b>502</b>

(1) Número total de oficinas operativas en España, Resto de Europa y América.

(2) Número total de oficinas de representación en Resto de Europa y América.

#### Accesibilidad física

Caixanova aprobó en 2008 la realización del estudio de accesibilidad a sus puntos de venta, que culminará en el año 2009, en base al nuevo diseño de oficina, cuyo modelo piloto fue recientemente inaugurado en la calle Venezuela de Vigo. Con esta iniciativa se pretende ir más allá de la observancia de la normativa en el ámbito de la optimización de la adaptabilidad y accesibilidad de la red de oficinas para aquellos colectivos que precisan y demandan la eliminación de barreras arquitectónicas y operativas.

Paralelamente, los proyectos de obra de los nuevos centros singulares de la entidad y la remodelación de la sede social, contemplan medidas de facilidad de acceso.

#### Accesibilidad operativa. Potenciación del autoservicio y nuevos canales

Con el fin de potenciar la acción comercial, en 2008 se avanzó en el programa de liberación de espacio y tiempo en las oficinas, favoreciendo el autoservicio y la optimización operativa que posibilitan los nuevos canales de comunicación.



Así, a lo largo del año 2008:

- Se han instalado 63 cajeros automáticos, siendo un total de 593 cajeros al final del ejercicio, todos ellos con la última tecnología EMV de lectura de tarjetas de chip.
- El número de actualizadores de libretas (máquinas monofunción exclusivas para actualizar libretas) ascendió a 321 terminales.
- El número de cajeros automáticos en los que se puede operar con libreta ascendió a 531.
- Se produjo un ligero descenso de 190 aparatos en la red de TPV, situándose en 17.470 unidades a 31 de diciembre.
- El parque de tarjetas operativas en circulación se situó, tras una reducción del 2,3%, en 556.389 al cierre del año, registrándose un total de 59.198.468 operaciones, correspondientes tanto a la actividad emisora como a la actividad merchant, por un importe total de 3.895 millones de euros.

### Banca electrónica

Respecto al servicio de banca electrónica que Caixanova pone a disposición de sus clientes (Enova), cabe señalar los avances que se produjeron en 2008 sobre las potencialidades de explotación de este canal. Así, el portal corporativo de Caixanova se renovó este año con mejoras aplicadas a su diseño y estructura, entre las que destacan las siguientes:

- Mejoras en la accesibilidad de los servicios mediante la incorporación de elementos que facilitan el uso por personas con discapacidades físicas.
- Acceso multiidioma a las funcionalidades del portal.
- Posibilidad de realización de traspasos entre fondos de inversión Caixanova.
- Consulta, alta, baja y modificación de órdenes de transferencia periódica.
- Pago de seguros sociales.
- Pago de impuestos locales y recibos de empresas.
- Consulta del pago de tributos de la Xunta de Galicia.
- Gestión de correspondencia.
- Servicio Brokermóvil, servicio de compra/venta de valores para terminales móviles.
- Acceso a Enova con DNI electrónico.

Como consecuencia del esfuerzo realizado por ofrecer más y mejor servicio a través de este canal, el número de clientes registrados como usuarios de Enova se incrementó un 38% en el ejercicio 2008, superando las operaciones realizadas a través de este canal los 2.200 millones de euros.

### Servicios en movilidad

Por otra parte, mediante el compromiso de innovación y adaptación a las nuevas tecnologías, Caixanova ofrece a sus clientes, a través de su servicio Mnova, la posibilidad de optar a servicios electrónicos alternativos bien por Internet o teléfono móvil, con los que se pueden consultar saldos y movimientos de la cuenta corriente o de las tarjetas, realizar traspasos y transferencias y recibir avisos, entre otras operaciones.

### 4.3. Productos y servicios con perfil social

#### (2.2) (HR1)

El compromiso social de Caixanova, base de su origen fundacional, y su vocación de servicio y trabajo en favor del desarrollo socioeconómico de su entorno, le llevan a dar respuesta a las demandas y necesidades detectadas de aquellos sectores de la población con mayores dificultades de acceso a los servicios financieros y, por tanto, más sensibles al riesgo de exclusión.

#### Productos y servicios dirigidos a determinados segmentos sociales

En una línea de continuidad, en 2008 Caixanova puso a disposición de diferentes segmentos sensibles de la sociedad una serie de productos y servicios en condiciones preferentes, entre los que cabe destacar los siguientes:

Dirigidos al **segmento de jóvenes**, Caixanova dispone del programa Novaxove, en el que se promocionan ofertas exclusivas y numerosos beneficios financieros, ampliándose en 2008 el límite superior del rango de edad para su acceso, quedando establecido entre los 16 y los 30 años.

A través del *portal Novaxove* en Internet, se ofertan actividades culturales y otras iniciativas como foros, weblogs y ofertas de trabajo, entre otros. Se trata de un lugar de encuentro con los jóvenes, que permite adaptar los productos a sus nuevas demandas. En 2008 se puso en marcha el apartado “Cuéntame lo que necesitas”, como un nuevo canal de diálogo con clientes.

Los principales productos que se engloban dentro del programa son la Cuenta Novaxove, la Tarjeta Novaxove y la gama de préstamos Novaxove:

- La *Cuenta Novaxove*, que está exenta de comisiones, es accesible para consultas a través de internet, del móvil o incluso del servicio de avisos sms.
- La *Tarjeta nx*, totalmente gratuita, sin cuotas de emisión y mantenimiento. Desde febrero de 2008 permite la retirada en efectivo en cualquier cajero del mundo sin cobro de comisiones operativas, lo que la hace especialmente atractiva para viajes y estancias de formación en el extranjero, acompañada mayoritariamente, en este último caso, la contratación de los servicios de banca a distancia enova y mnova móvil.
- La *Hipoteca Novaxove*, con unas condiciones notablemente mejoradas desde su lanzamiento comercial, facilita el acceso a la compra de la primera vivienda a personas de hasta 40 años. Se trata de una hipoteca flexible, sin comisión de apertura que se adapta a las necesidades y posibilidades de cada cliente.



- El Plan de Renta Básica de Emancipación, que se ha configurado como un servicio destacado en el catálogo de productos para jóvenes. Mediante convenio con el Ministerio de Vivienda y en colaboración con las comunidades autónomas, se ha elaborado un plan mediante el cual se ofrece apoyo económico a jóvenes para el pago del alquiler de su vivienda habitual, destacando como característica diferencial de Caixanova en este servicio las siguientes:
  - a) Órdenes periódicas gratuitas, tanto entre cuentas de Caixanova como desde una cuenta de Caixanova a otra de una tercera entidad, para el pago del alquiler.
  - b) Aval nx: aval bancario en condiciones preferentes, sin comisión de apertura ni gastos de estudio y con una comisión trimestral de 0,50% sin mínimo.
- *Servicio de Bodas Caixanova*: oferta especial para los jóvenes que deseen contraer matrimonio, consistente en una cuenta boda –sin comisiones de administración y mantenimiento durante el primer año–, que incluye la entrega de tarjetas lista de bodas personalizadas y gratuitas para su entrega con las invitaciones y servicio mnova avisos para que los novios estén en todo momento informados de los regalos/ingresos recibidos y de su ordenante; tarjetas de débito y crédito, exentas de la cuota de emisión, domiciliadas en la cuenta boda; préstamos personales en condiciones especiales, con una fórmula de aplazamiento hasta 5 años y opción de no amortización durante los dos primeros años.

En cuanto al **segmento de asalariados**, y en respuesta al actual entorno económico, Caixanova diseñó en 2008 la Nueva Cuenta Nómina, con las características de estar exenta de comisiones de administración y mantenimiento, así como la gratuidad en la contratación y mantenimiento de tarjetas de débito y de crédito, sujeta a un requisito mínimo de facturación.

Para el **segmento de jubilados y pensionistas** Caixanova cuenta con amplio catálogo de productos, entre el que cabe destacar el *anticipo del cobro de pensiones*, por el que la entidad garantiza el cobro de las pensiones a fecha fija, soportando el coste financiero de la anticipación de dicho abono. Paralelamente, dentro de las acciones enfocadas a este segmento, destacan aquellas de fomento de la actividad cultural y relacional, como la subvención de parte del coste de viajes organizados de los que se benefician colectivos que, por su nivel de renta, no tendrían acceso a esta vía de ocio. Durante 2008 se subvencionaron 1.000 plazas para pensionistas mayores de 60 años, atendiendo también las solicitudes de pensiones no contributivas, las de orfandad, las de invalidez, ayuda familiar y Lismi.

Adicionalmente, conviene destacar determinadas iniciativas tendentes a paliar los efectos del cambio de ciclo económico en las **economías domésticas**, tales como:

- Las campañas de descuentos aplicados a las compras realizadas con tarjetas de la entidad.

#### 4. Creciendo con nuestros clientes

- La cobertura de las necesidades de financiación de los clientes de Caixanova, con motivo de la campaña del impuesto sobre la renta de las personas físicas:
  - Anticipo de las cantidades a devolver, sin intereses, aplicando sólo una comisión de apertura.
  - Financiación de las cantidades a pagar en condiciones especiales y un plazo de hasta 2 años.

En relación al **colectivo de familias numerosas**, Caixanova, en colaboración con la Xunta de Galicia, patrocina el Carné Familiar, que permite a quienes lo soliciten obtener ventajas y descuentos en las entidades colaboradoras. Caixanova, además de ser el operador logístico que confecciona y distribuye los carnés, ha ofrecido en el ejercicio 2008 importantes ventajas financieras a sus titulares en la contratación de préstamos personales e hipotecarios.

En cuanto al **segmento de no residentes**, en 2008 merece una mención especial la importante ayuda que la caja ha ofrecido al retorno, fundamentalmente, a través de sus oficinas de representación en Europa. Esta actividad contempló un especial asesoramiento a la colonia gallega en Suiza.

#### Productos y servicios dirigidos a potenciar el tejido empresarial

Fiel a su compromiso con el desarrollo empresarial de su entorno y consciente de las implicaciones del entorno económico en el desarrollo de la actividad empresarial, Caixanova mantuvo en 2008 su apoyo firme al tejido productivo, poniendo el acento en la financiación de pymes y comercios, con el doble objetivo de asegurar la viabilidad de los proyectos solventes y el mantenimiento del empleo.

Destaca el peso que en balance crediticio de la caja tiene la inversión dedicada a actividades productivas, alcanzando, al cierre del año, el 63,3% del total.

En 2008, Caixanova inició la comercialización de manera especialmente activa de las líneas creadas por el Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE) para proveer de liquidez a las empresas gallegas. Dichas líneas consisten en financiación de circulante, refinanciación de pasivos y ampliaciones de capital.

Para lograr una mejor difusión de estas líneas, se realizaron múltiples relaciones externas, que convocaron a empresarios, comerciantes y autónomos, tanto en los centros de la caja como en distintos foros, como cámaras de comercio, confederaciones de empresarios y asociaciones de comerciantes.

Con la misma orientación, se realizó un importante esfuerzo en la difusión de la línea Liquidez, en colaboración con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), para facilitar, de nuevo, la inyección de circulante en las empresas.



Como entidad conocedora de las especiales condiciones del segmento agrario, en 2008 Caixanova diseñó bajo la denominación comercial de AGRONOVA, una completa oferta de productos específicos para este colectivo, entre los que se encuentra el especial descuento (bonificación del 10%) que aplica en la contratación del seguro auto sólo por la acreditación de la condición de miembro del sector. De la misma manera, es importante destacar las numerosas ayudas directas que la entidad ofrece al sector ganadero, como la bonificación total de un seguro de responsabilidad civil y accidentes de ganado, la ayuda para la contratación de seguros ganaderos y el rappel por venta de leche.

Además, como en años anteriores, en 2008 se llevó a cabo una importante campaña con motivo del periodo de solicitud de las ayudas PAC, ofertando, además de la tramitación gratuita de las solicitudes, un anticipo del importe de las mismas sin intereses. En esta misma línea y con el fin de apoyar el mantenimiento de especies en peligro de extinción, en 2008 se ha firmado un importante convenio por el que además de tramitar las ayudas especiales de la Xunta de Galicia por tenencia de razas autóctonas gallegas, se anticipaba a coste cero el importe de la ayuda a aquellos ganaderos que la domiciliasen en Caixanova.

Por último, cabe destacar que Caixanova creó en 2008 un equipo de gestores de pequeñas y medianas empresas que, adscrito a la red comercial, se dedicará a cumplir, entre otros, los objetivos de inversión crediticia y de mejora del diálogo de las empresas con la caja.

### Convenios públicos

Caixanova mantiene una estrecha colaboración con las administraciones públicas a través de la firma de convenios que tienen por objeto el desarrollo de los distintos sectores productivos, mejorando su posicionamiento competitivo y, consecuentemente, promoviendo la calidad de vida en sus áreas de influencia. En 2008 se llevaron a cabo unas nuevas líneas de financiación destinadas a paliar los efectos de la crisis económica, como son:

- Plan Vive, como medida de reactivación del sector de la automoción.
- IGAPE circulante, refinanciación y ampliación de capital, para la adecuación y reforzamiento de la estructura financiera de las pymes, en un momento especialmente difícil económica para acceder al crédito bancario.
- La firma de convenios con el ICO para su aplicación en 2009, como son:
  - ICO liquidez, para atender las necesidades de capital circulante de las pymes.
  - ICO moratoria pyme, destinado a financiar las cuotas de amortización del año 2009 de préstamos pymes firmados en los años 2006, 2007 y 2008.
  - ICO moratoria hipotecaria, orientado al aplazamiento temporal del pago de las cuotas hipotecarias de determinados colectivos.
  - ICO vivienda, para el aplazamiento temporal del pago de las cuotas hipotecarias a titulares de promociones de viviendas que cambien su destino al alquiler.



#### 4. Creciendo con nuestros clientes

euros	2008	2007	2006	2005
<b>Convenios con el Instituto de Crédito Oficial (ICO)</b>				
PYME	28.848.636	26.855.393	16.862.442	9.596.150
EMPRENDEDORES	460.313	222.181	341.844	-
CRECIMIENTO EMPRESARIAL	13.975.000	-	-	-
ICO-CDTI (Centro para el desarrollo Tecnológico Industrial)	(1)	(1)	771.000	98.425
TRANSPORTE	479.878	806.168	1.409.725	1.261.046
ICO-IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético)	(1)	(1)	1.667.417	3.426.743
Plan Avanza - Ciudadanía Digital	505.527	658.925	22.922	-
Plan Avanza - Jóvenes y Universitarios	211.565	253.959	9.648	-
Plan Avanza - TIC	3.320.908	2.201.713	218.497	-
Cinematografía	-	-	-	600.000
Microcréditos	(1)	(2)	22.300	24.000
MAPA Sector Pesquero	44.677.831	(1)	11.212.656	38.223.595
Internacionalización	62.400	600.000	420.000	-
ICO-ICEX (Instituto Español de Comercio Exterior)	406.000	179.500	-	-
Afectados FORUM-AFINSA	5.893.803	2.322.189	-	-
Plan Vive	452.130	-	-	-
<b>Convenios con el Instituto Galego de Promoción Económica (IGAPE)</b>				
Microcréditos	1.871.226	1.936.149	7.237.311	8.120.906
Emprendedores	(1)	1.402.020	-	-
Innovación Tecnológica	(1)	120.000	-	-
Peme Xove	1.712.745	1.079.478	-	-
Peme Competitiva	544.770	442.799	-	-
Sector Audiovisual	23.844	-	-	-
Productores de Uva	5.570.246	3.322.195	8.788	-
Pyme	(1)	180.304	7.103.767	23.484.250
Productores de Mejillón	5.891.454	(1)	8.552.755	-
Establecimientos de Ferrol-Eume-Ortega	72.104	11.804	-	-
Compra de Derechos de pesca	-	-	-	-
Pyme Circulante	28.500	-	-	-
Pyme Refinanciación	1.607.652	-	-	-
Pyme Ampliación de capital	1.395.000	-	-	-
Explotaciones Ganaderas	2.867.364	-	-	-
Comercio Minorista	(1)	(1)	-	522.511
<b>Convenios con la Xunta de Galicia</b>				
Fomento de Empleo Autónomo	860.236	1.425.703	899.246	2.887.033
Mulleres Emprendedoras	157.282	278.807	-	-
Universitarios	30.000	45.000	57.000	60.071
INEGA (Instituto Enerxético de Galicia)	(1)	(1)	256.297	136.958
Anticipo de Subv. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	1.265.480	462.086	-	-
IGVS (Instituto Galego da Vivenda e Solo)	1.682.831	2.584.088	781.705	5.805.130
<b>Convenios con el Ministerio de Agricultura y Pesca</b>				
Mejora de Estructuras Agrarias	10.470.462	2.324.231	9.299.195	10.282.311
<b>Convenio con el Ministerio de Industria</b>				
Hogares Conectados	(1)	(1)	714.499	2.950

(1) El organismo promotor no habilitó esta línea de financiación.

(2) En 2007 Caixanova no se adhirió por falta de demanda y/o semejanza a convenios autonómicos.



## Inversión socialmente responsable

Caixanova pone a disposición de sus clientes un fondo de inversión socialmente responsable, *AC Responsable 30*, destinado a aquellos inversores que quieran dirigir sus inversiones a empresas o compañías que consideren criterios éticos, solidarios y ambientales, cumpliendo estándares reconocidos de RSC y estén incluidas en el índice DJSI WORLD.

## 4.4. Educación financiera

### (2.7)

En 2008 Caixanova siguió apostando por la educación financiera y empresarial de los jóvenes estudiantes de enseñanza media, entregándose los premios de la II edición de *"Play! Desafío para Nuevos Emprendedores"* y poniéndose en funcionamiento su tercera convocatoria, que logró una respuesta incluso mayor que en el año precedente.

	2007Nº de alumnos		Nº de equipos		Variación 2008-2007	
	2007	2008	2007	2008	Nº de alumnos	Nº de equipos
<b>Galicia</b>	1.812	2.247	370	468	24%	26%
<b>Portugal</b>	507	776	96	147	53%	53%
<b>Total</b>	<b>2.319</b>	<b>3.023</b>	<b>466</b>	<b>615</b>	<b>30%</b>	<b>31%</b>

## 4.5. Consideración del impacto ambiental indirecto en productos y servicios

### (4.11) (EC2)

Como entidad de crédito, el impacto ambiental indirecto derivado de las decisiones de toma de participaciones empresariales, así como el de los productos y servicios financieros que ofrece Caixanova, cobra una especial relevancia y alcance que trasciende al de los impactos ambientales directos producidos como consecuencia de su propia actividad, descritos anteriormente. En este sentido, la caja es consciente de su papel en la protección del medio ambiente, tanto en el desarrollo de líneas de financiación para fomentar el uso de energías renovables, como en el respeto a las exigencias normativas en el análisis de proyectos a financiar.

A través de sus operaciones financieras, la caja apoya las iniciativas ambientalmente responsables y, al mismo tiempo, restringe los fondos destinados a operaciones que pudieran tener repercusiones negativas sobre el medio, teniendo presente el 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 que la caja ha dado a empresas sostenibles a través de su cartera de participaciones, especialmente en sectores como la **energía renovable**<sup>4</sup>, destacando la presencia directa en empresas como Eólica Galenova o el Grupo T-Solar Global. Sin olvidar la búsqueda de la rentabilidad, aunque aplicando los retornos al crecimiento en su totalidad, se ha hecho especial hincapié en las energías renovables, con una apuesta decidida por el sector, tanto en energía solar, eólica y combustibles ecológicos, con una búsqueda de presencia en toda la cadena de valor.

### 4.6. Calidad en el servicio

#### (4.12) (PR3)

La calidad en el servicio es uno de los pilares de la cultura de Caixanova. La caja cuenta con una estrategia diferenciada que le permite conocer las diferentes necesidades de sus clientes y traducirlas en un servicio eficiente y de calidad que satisfaga las mismas. De esta manera, el enfoque del trabajo está basado en procesos, orientado a resultados y con una filosofía de mejora continua, alineada con la estrategia de la entidad. En concreto, en los últimos estudios elaborados por CECA en 2008 sobre la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido desde las oficinas (de particulares y de empresas), se ha puesto de manifiesto un año más el buen posicionamiento que presenta Caixanova de forma global y que se traduce en altos grados de fidelización neta y prescripción, con porcentajes, para el sector empresas, superiores a los registrados por el global de cajas de ahorros.

	MEDIA DEL SECTOR	MEDIA CAIXANOVA
<b>Satisfacción Global con la Oficina</b>	8,37	8,39
<b>Satisfacción Global con la Caja</b>	8,13	7,99
<b>Porcentaje clientes fieles y prescriptores</b>	80,7%	81,6%

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja a través de las oficinas de particulares.

	MEDIA DEL SECTOR	MEDIA CAIXANOVA
<b>Satisfacción Global con la Oficina</b>	8,14	8,46
<b>Satisfacción Global con la Caja</b>	7,78	8,03
<b>Porcentaje clientes fieles y prescriptores</b>	80,2%	85,6%

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja a través de las oficinas de empresas.

(4) Para más información, se puede consultar el apartado E.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo, relativo a la composición del Grupo Caixanova, disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es).



Por otra parte, desde 1996 Caixanova 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 servicios de medios de pago (tarjetas financieras Caixanova), servicio de banca electrónica (Enova) y los servicios de depositaria de fondos de pensiones y comercialización de planes de pensiones.

La Política de Gestión de la Calidad de Caixanova está basada en los siguientes principios:

- Entidad próxima a las personas y sensible a las necesidades de su entorno.
- Imprescindible para Galicia e irremplazable para los clientes.
- Que fomenta y mantiene las relaciones a largo plazo con los clientes, basadas en la excelencia en el servicio prestado.
- Objetivo de alcanzar la plena satisfacción de sus clientes.
- Organización de alto rendimiento.
- Garantes de la legalidad y de la seguridad en el mercado, al tiempo que entiende la transparencia y confidencialidad como la única forma de ser acreedor de la confianza de los clientes y proveedores.
- Considera la calidad como una responsabilidad compartida por toda la organización.

De las encuestas de satisfacción de los servicios certificados por la norma UNE EN ISO 9001:2000, se han obtenido los siguientes resultados:

SERVICIO	NOTA MEDIA CAIXANOVA		
	2008	2007	2006
Planes de pensiones	7,80	7,37	7,06

Cabe señalar que, en relación a planes de pensiones, el índice de satisfacción general obtenido en el ejercicio 2008 se situó en un 95,21% de clientes entrevistados que se han manifestados satisfechos. Asimismo, para el servicio certificado de planes de pensiones se ha realizado un ejercicio de revisión de puntos débiles 2008 respecto al 2007 con el estado y la trazabilidad de las acciones desde entonces, para obtener un primer panel de acciones derivado para el bienio 2008-2009.

En relación al servicio de banca electrónica (Enova), se ha realizado de nuevo el estudio a través del Proyecto Benchmarking de CECA y con carácter general se puede concluir que los resultados son mejores que los del 2007, observándose en dicho estudio que somos la entidad con mayor evolución positiva en todos los atributos evaluados, consiguiendo un incremento más que notable de +0,24 puntos respecto a los datos obtenidos en 2007.

#### 4. Creciendo con nuestros clientes

	MEDIA DEL SECTOR	MEDIA CAIXANOVA
Satisfacción Global con la Oficina	7,99	7,81
Satisfacción Global con la Caja	7,58	7,47
Porcentaje clientes fieles y prescriptores	87,8%	86,8%

Resultado de la encuesta de satisfacción del servicio prestado por la caja para el canal internet.

En ese sentido, entendemos que las mejoras realizadas a través de los proyectos del Plan Estratégico Enova, iniciado en el 2007, han permitido un aumento considerable de las funcionalidades de la banca electrónica de la caja, con el consiguiente impacto positivo en los clientes que hacen uso del servicio.

El departamento de Calidad de Caixanova continúa desarrollando un programa específico, dentro del plan estratégico de la entidad para el trienio 2008-2010, cuya principal línea de actuación es la profundización en el conocimiento de la percepción del cliente, tanto interno como externo, a través de encuestas de satisfacción encuadradas dentro de dos proyectos específicos:

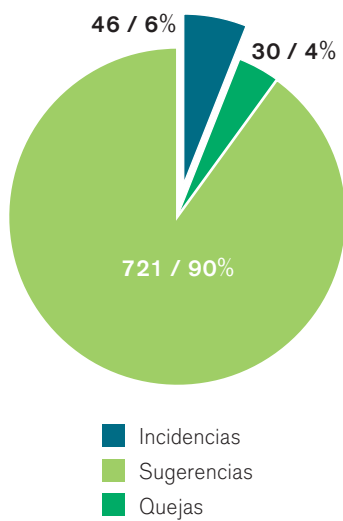
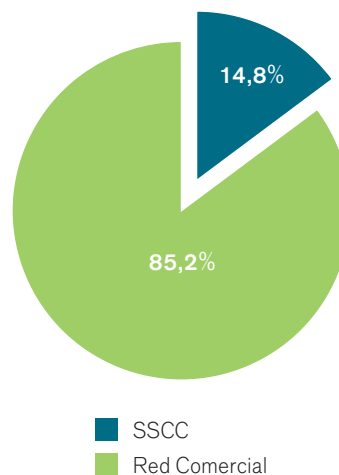
- Proyecto de acuerdos de servicio", y
- Proyecto de satisfacción de clientes".

Asimismo, Caixanova apostó por el rediseño de aquellos procesos que tienen un claro impacto sobre el cliente, encontrándose en curso el correspondiente al tratamiento de quejas y reclamaciones, así como el proceso de diseño y lanzamiento de productos y servicios.

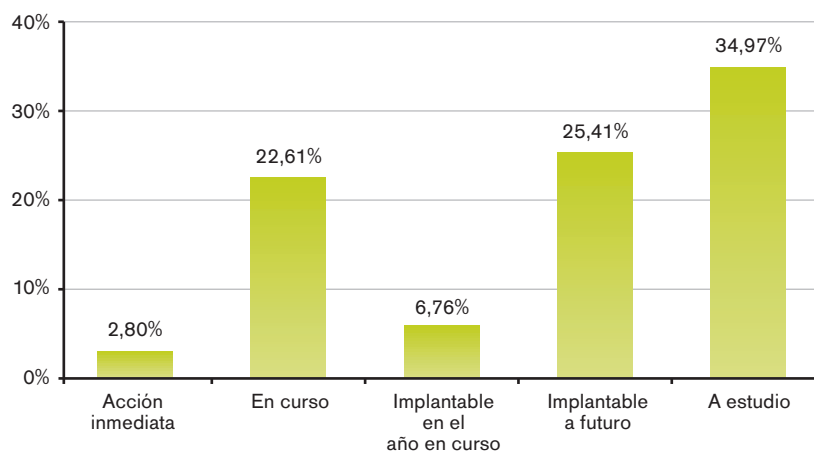
Paralelamente, durante el año 2008 se han realizado estudios de calidad objetiva del servicio prestado por la red de oficinas basándonos para ello en la figura del cliente misterioso. En estos estudios se han evaluado todos los aspectos relacionados con la atención y gestión de clientes, analizando y valorando cuestiones relativas a rapidez, trato, gestión comercial, aspectos físicos, explicación de productos, con el fin de poder establecer políticas y medidas correctoras sobre los aspectos considerados mejorables.

Respecto al **buzón de sugerencias**, y tras el proceso inicial de mejora abordado en 2007, se ha constatado que los cambios realizados en la herramienta han sido positivos, manteniéndose en 2008 un alto índice de participación. Asimismo, en 2008 se perfilaron nuevas líneas posibles de mejora, con las que se pretende dinamizar más aún el flujo actual de tratamiento de las sugerencias, si bien serán llevadas a la práctica a lo largo del año 2009.

En 2008, el buzón recibió un total de 721 sugerencias, frente a las 785 recibidas en el ejercicio precedente. Si bien se aprecia un ligero descenso, el volumen anual de sugerencias continúa siendo muy superior al registrado en años anteriores (incremento cercano al 250% respecto al 2006), originándose en la red comercial el 85% del total de las sugerencias recibidas.

**Entradas en el buzón: 797****Otras sugerencias**

De las sugerencias valoradas como favorables, en torno a un 32% se encuentran ya implantadas o en curso de implantación, siendo por tanto un objetivo claro de mejora el incremento paulatino de este en los próximos ejercicios.

**ESTADO DE IMPLANTACIÓN**

Un año más, Caixanova convocó los **Premios a la Calidad** (“Equipos 10 - Oficinas” y “Premio a la mejor sugerencia 2008”) como vehículo de motivación y de diálogo con los trabajadores. De esta forma, Caixanova premia el buen servicio que ofrecen los empleados, tanto a clientes externos como internos. Se trata básicamente de premios de prestigio profesional dentro de la entidad, que sirven como ejemplo y estímulo para el resto de áreas y oficinas en el empeño por la consecución del mejor nivel de servicio al cliente.

## 4.7. Escuchando al cliente

El **Servicio de Atención al Cliente** es el canal del que disponen los usuarios y clientes para presentar quejas<sup>5</sup> y reclamaciones<sup>6</sup> que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela y de las buenas prácticas o usos financieros.

Este servicio se organiza a través de un departamento específico, garantizando su independencia de las restantes unidades funcionales de la entidad en cuanto a sus actuaciones y decisiones.

Las funciones principales del Servicio de Atención al Cliente son:

- Desarrollar una labor de protección al cliente y/o usuario, tanto en materia de servicios y productos financieros, como en los relativos a O.B.S.
- Canalizar los escritos recibidos a través de las diferentes unidades operativas internas de la entidad.
- Resolver, interviniendo como mediador en los conflictos planteados por clientes y usuarios.
- Enviar respuesta escrita, en el menor tiempo posible, a todas las quejas y reclamaciones presentadas.
- Conseguir la satisfacción del cliente.
- 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.

A lo largo de 2008 se recibieron en el Servicio de Atención al Cliente un total de 1.196 quejas y reclamaciones, vinculadas a productos y servicios financieros y no financieros, lo que supone 146 más que las recibidas en el año 2007. Dicho incremento es debido a la ampliación de la red de oficinas y de la inquietud social derivada de la situación actual de los mercados.

Tipología de las reclamaciones	2008
Productos de activo	128
Productos de pasivo	227
Medios de pago	128
Cajeros y TPV	82
Banca electrónica y telefónica	99
Servicios	115
Seguros y planes de pensiones	30
Otros productos y servicios	387
<b>Total</b>	<b>1.196</b>

(5) Entendiendo por queja la declaración de insatisfacción o desacuerdo por parte del cliente.

(6) Se entiende por reclamación la queja que implique la solicitud de reparación de un quebranto económico.



Tipología	2008	2007	2006	2005	Variación 2007-2008
Reclamaciones	240	189	339	260	26,98%
Quejas	956	841	610	577	13,67%
Sugerencias	0	20	21	8	*
<b>Total</b>	<b>1.196</b>	<b>1.050</b>	<b>970</b>	<b>845</b>	<b>13,90%</b>

\* Las sugerencias han pasado a tratarse en otro centro.

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), teniendo siempre en consideración las circunstancias particulares de cada caso y valorando en las conclusiones la claridad como base de la respuesta a la solicitud planteada.

Gracias a la labor del Servicio de Atención al Cliente, Caixanova mantiene un canal de comunicación activo con sus clientes que le permite conocer sus necesidades e inquietudes y, de esta forma, orientar mejor sus actuaciones comerciales, de cara a mantener e intensificar las relaciones financieras con sus clientes bajo un clima de confianza mutua.

## 4.8. Responsabilidad en nuestros productos

(PR1) (PR3) (PR6) (PR9) (EN28) (SO2) (SO3) (SO4) (SO8)

### Seguridad en los datos de clientes

Para una entidad financiera como Caixanova, la salvaguarda de la información que maneja es un compromiso que trasciende la obligación legal de protección de datos y la defensa empresarial, formando parte de un código deontológico que contempla la confidencialidad como uno de los valores clave de su actividad. En esta línea, Caixanova ha instaurado una serie de medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos de datos:

- Comunicar a los clientes la información obligatoria a la hora de facilitar datos de carácter personal y recoger la autorización específica para el tratamiento de datos por parte de las personas físicas.
- Implantar un sistema de seguridad de los datos de acuerdo con las medidas contempladas en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 (RD 1720/2007), orientado a mantener la adecuada confidencialidad y privacidad de la información que se maneja en la entidad.



#### 4. Creciendo con nuestros clientes

- Mantener 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 información de carácter personal.
- Atender los ejercicios de los derechos de acceso, rectificación, cancelación de datos así como al derecho de oposición.

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 y la prestación de cualquier servicio a petición individual de los usuarios por dicho medio, Caixanova 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.

#### **Medidas adoptadas para evitar el fraude en las tarjetas y banca electrónica**

##### *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.

De acuerdo con los requerimientos exigidos por las compañías internacionales de medios de pago, en 2008 se finalizó la implantación de la nueva aplicación de cajeros automáticos, incluyendo las últimas medidas de seguridad. Asimismo, se han instalado nuevos dispositivos antifraude que evitan la captura de números y claves de tarjetas.

En concreto, respecto a tarjetas, Caixanova dispone de un sistema “espía” que permite detectar usos no habituales y contrastar con el cliente si los datos son correctos.

##### *Seguridad en servicios internet*

Enova incorpora en su servicio las más avanzadas medidas de seguridad que garantizan que todas las operaciones se realicen dentro de un contexto de confidencialidad aportando un alto grado de fiabilidad a los usuarios. Además, a lo largo del ejercicio se ha continuado desarrollando mejoras para garantizar la seguridad de las operaciones.



## Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales

Caixanova asume el compromiso, en su ámbito financiero de actuación, de adoptar las medidas exigidas por nuestra sociedad, y recogidas en la más reciente normativa, para evitar ser utilizada como instrumento involuntario en operaciones de blanqueo de capitales o vinculadas con la realización de actividades delictivas.

Asimismo, la caja 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. Por estos motivos, Caixanova sigue avanzando en el fortalecimiento de los medios de prevención y detección del blanqueo de capitales, tanto a través de medios técnicos como a través de la formación a sus empleados.

En lo que respecta a la formación en materia de prevención del blanqueo de capitales, todos los empleados de la caja que tienen contacto directo con clientes o están en disposición de identificar operaciones potencialmente sospechosas, tienen a su disposición documentación de referencia permanentemente actualizada y participan en un plan de formación de carácter bianual en esta materia que, en el ejercicio 2008, se tradujo en 66 cursos, con una participación de 1.079 empleados.

Todos los empleados de la caja deben conocer y poner en práctica las medidas de prevención contempladas por la normativa interna, descritas en el Manual Operativo de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas. En el caso de producirse algún incidente al respecto, se estudiarían las medidas a adoptar de acuerdo a sus particularidades.

Estas mismas medidas son exigibles en los distintos países en los que Caixanova ha desarrollado su expansión internacional, cumpliéndose con la diligencia debida.

## Cumplimiento normativo

El estricto cumplimiento de la legislación vigente y de las bases fundacionales de la entidad, hacen que toda la actividad desarrollada por Caixanova en sus diferentes ámbitos esté basada en los principios de igualdad y respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de las personas.

Cabe señalar que en 2008 Caixanova no ha registrado incidencias relevantes derivadas del incumplimiento de la normativa medioambiental, sobre prácticas antimonopolio, en materia de marketing y publicidad, en protección de datos o en cuanto a información en el suministro y uso de productos y servicios de la entidad.

Respecto al cumplimiento en materia de publicidad y marketing, la caja somete las campañas a la supervisión de los órganos competentes en cada caso para su autorización y, en concreto, a la

#### 4. Creciendo con nuestros clientes

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.

Por otra parte, Caixanova ha actualizado nuevamente en 2008 su 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 que, además, regula la actuación de los consejeros y empleados de Caixanova ante posibles conflictos de interés en el alcance de su materia.

Durante 2008, Caixanova ha continuado implantando las medidas necesarias para su adaptación a las exigencias derivadas de la Directiva MiFID (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros), con las especificidades de su transposición en la Ley del Mercado de Valores. Para cumplir con los objetivos de protección al cliente que MiFID define en relación con la ejecución de órdenes de clientes, Caixanova ha establecido una "Política de Ejecución Óptima", encaminada a establecer y mantener medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para sus clientes, teniendo en cuenta de modo prioritario el precio y los gastos o costes asociados a la tramitación de sus órdenes, junto con otros factores, como la fiabilidad del sistema de negociación, la rapidez y probabilidad de ejecución o aquellos otros considerados como relevantes.

De esta manera, Caixanova, al ejecutar las órdenes de los clientes, tiene en cuenta tanto las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional, como las de la orden, las de los instrumentos financieros objeto de dicha orden y las de los centros de ejecución o intermediarios a los que el cliente puede dirigirse.

Para mayor información acerca de la actuación de la caja para el cumplimiento de la normativa MiFID, puede acudir a la web corporativa de Caixanova ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)).





## 4.9. Apuesta por la I+D+i

En 2008, cinco proyectos de Caixanova obtuvieron la certificación otorgada por la Agencia de Certificación en Innovación Española, S.L. (ACIE), de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del RD 4/2004 y la Ley 4/2008 incluidos en la Ley del Impuesto sobre Sociedades y el RD 1.432/2003 de 21 de noviembre. Los proyectos certificados son los referidos a:

- Banca de empresas
- Gestión integral de procesos de negocio
- Plataforma avanzada multicanal
- Gestión global del riesgo
- Sistema inteligente de cálculo de rentabilidades



Principales magnitudes	2008	2007	2006
Número de clientes	1.270.518	1.238.070	1.214.748
% de crédito destinado a actividades productivas	63.3%	64.5%	59,64%
Número de oficinas	586	541	502
Volumen de negocio (1)/empleado (2)(miles de euros)	12.306	12.418	11.379
Volumen de negocio/oficina (miles de euros)	68.760	70.787	63.944

(1) Volumen de negocio = recursos de clientes + créditos a la clientela.  
 (2) Empleado: plantilla homogénea al cierre del ejercicio.



Creciendo con nuestros empleados

5



# 42,2%

crecimiento de la plantilla  
desde el año 2000\*

# 100%

plantilla con contrato fijo

# 10,5

puntos de crecimiento de  
la participación femenina  
en la plantilla desde  
el año 2000

\* Año de creación de Caixanova por la fusión de la caja de  
ahorros de Vigo, Ourense e Pontevedra.

## 5.1. Gestión del talento

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

Caixanova considera a su plantilla como el motor de su actividad diaria, por lo que tiene como objetivo prioritario la óptima alineación de las expectativas profesionales de sus empleados con los objetivos institucionales, a fin de reafirmar su compromiso y orgullo de pertenencia, y aunar esfuerzos para la mejor orientación al cliente, como protagonista del proyecto financiero de la caja.

La confidencialidad, la amabilidad, la entrega y el afán de superación continua son la base de la excelencia en la gestión y los atributos que definen la profesionalidad de la plantilla de Caixanova.

El fuerte ritmo de expansión de la red comercial de Caixanova ha supuesto un importante esfuerzo de captación de profesionales, afianzado en todo momento en los valores y principios de la marca y en una gestión del capital humano basada en la igualdad de oportunidades, la diversidad, el fomento del desarrollo profesional y la conciliación de la vida familiar y laboral. Asimismo, esta expansión hizo necesario el refuerzo de la estructura organizativa de la dirección comercial y supuso un reto fundamental en lo que respecta a la difusión interna de la cultura corporativa.

### Perfil de la plantilla de profesionales

En cuanto a capital humano la caja contaba a 31 de diciembre de 2008 con una plantilla homogénea<sup>8</sup> de 3.270 profesionales. El 100% de los profesionales que integran la plantilla de Caixanova goza de contrato indefinido, lo que reafirma la apuesta de la entidad por la generación de empleo estable y de calidad. Asimismo, cabe destacar el paulatino rejuvenecimiento medio de la plantilla, como consecuencia de la política de renovación de talento y a la fuerte incorporación de personas a la entidad como consecuencia de su proceso de expansión.

La participación de la mujer en la plantilla de la caja se incrementó en 10,5 puntos porcentuales desde el nacimiento de Caixanova en el año 2000. Igualmente se aprecia una creciente presencia de la mujer en los cuadros técnicos y de mando de la caja.

(8) Número de contratos equivalentes a tiempo total, excluido servicio de limpieza.





	2008			2007		
	H	M	%	H	M	%
<b>Distribución por edad</b>						
>50	644	161	24,63	749	231	31,78
entre 30 y 50	1.007	767	54,27	953	711	53,96
<30	271	420	21,14	182	258	14,27
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>TOTAL</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Edad media</b>	45	38	42	44	38	41
<b>Distribución por género</b>	59%	41%	100%	61%	39%	100%
<b>Total plantilla homogénea a 31.12.08</b>	<b>1.921</b>	<b>1.348</b>	<b>3.269</b>	<b>1.884</b>	<b>1.200</b>	<b>3.084</b>

<b>Distribución geográfica</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Andalucía	96	73
Aragón	5	4
Asturias	6	4
Baleares	6	6
Cantabria	5	5
Canarias	40	40
Castilla y León	31	20
Castilla-La Mancha	22	16
Cataluña	87	61
Comunidad Valenciana	85	52
Extremadura	5	4
Galicia	2.495	2.436
Madrid	214	176
Murcia	27	18
Navarra	7	7
La Rioja	4	4
País Vasco	24	56
EUROPA-AMERICA	111	102
<b>TOTAL</b>	<b>3.270</b>	<b>3.084</b>



Distribución por nivel salarial y género		2008		2007	
GRUPO I	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Nivel I	20	2	21	2	
Nivel II	92	7	97	8	
Nivel III	198	26	206	24	
Nivel IV	272	72	278	72	
Nivel V	286	113	279	112	
Nivel VI	208	107	223	117	
Nivel VII	170	129	172	110	
Nivel VIII	137	130	101	106	
Nivel IX	65	51	78	71	
Nivel X	70	102	68	94	
Nivel XI	50	53	35	48	
Nivel XII	238	378	195	299	
Nivel XIII	42	113	55	79	
GRUPO II	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Nivel I	0	0	0	0	
Nivel II	20	3	21	3	
Nivel III	3	0	5	1	
Nivel IV	0	0	0	0	
Nivel V	2	0	2	0	
Red internacional	48	63	48	54	
<b>TOTAL</b>	<b>1.921</b>	<b>1.349</b>	<b>1.884</b>	<b>1.200</b>	

De acuerdo a la clasificación del convenio colectivo de cajas de ahorros.

## 5.2. Igualdad y diversidad

(LA13) (LA14) (HR4) (HR5) (HR6) (HR7)

Los principales criterios que rigen la gestión de los recursos humanos desde una perspectiva socialmente responsable 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.
- **Conciliación:** en la medida de lo posible, se tienen siempre en cuenta las circunstancias individuales, personales y familiares de los empleados para su mejor conciliación.



La conducta ética en Caixanova se evidencia en su quehacer diario, no permitiendo actuaciones que se presumen contrarias a los fundamentos de su cultura organizativa. Por el tipo de actividad y el ámbito territorial de actuación, 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.

Caixanova, en el cumplimiento de la normativa vigente, así como en virtud de 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 ningún incidente de discriminación. En el caso de que ocurriera algún incidente de este tipo, se estudiarían las particularidades del mismo para adoptar las medidas oportunas.

Desde su constitución, Caixanova ha optado por un modelo de selección basado en el perfil competencial, independientemente del género del candidato, lo que ha llevado en la práctica a un equilibrio natural de género en las nuevas incorporaciones. Paralelamente, en las promociones internas se está experimentando una mayor incorporación de la mujer a puestos de responsabilidad.

Por otro lado, en 2008 Caixanova ha llevado a cabo la contratación de trabajadores de otras nacionalidades, como son china, brasileña, francesa, argentina, entre otras, con la doble intención de ofrecer una mejor prestación de servicios financieros a inmigrantes y de contribuir a la integración social de personas procedentes de otros países.

Caixanova potencia igualmente la integración laboral mediante el acoplamiento de perfil y puesto para empleados con algún tipo de discapacidad.

- Número de mujeres directivas: 11
- Número de directoras de comarca: 1
- Número de directoras de oficina: 117
- Porcentaje de discapacitados en plantilla: 2%
- Ratio salarial hombre/mujer: 1

## 5.3. Selección, formación y desarrollo profesional

(3.9) (LA1) (LA2) (LA10)

### Selección

Debido al proceso de expansión en que se encuentra la caja, la selección de profesionales es continua. Los procesos de selección de Caixanova buscan proporcionar candidatos idóneos, de tal forma que el perfil se adecue a las competencias requeridas atendiendo a un modelo de competencias, y, en ningún caso, a criterios subjetivos o que no respeten la igualdad de oportunidades.

## 5. Creciendo con nuestros empleados

Los procesos de selección se realizan a través de diferentes vías, siendo el canal más activo la página web de la caja ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) y otras páginas web de ofertas de empleo. No obstante, el sistema varía en función del perfil requerido (perfil con experiencia o recién licenciados).

A lo largo de 2008, Caixanova ha estado presente en distintos foros de empleo en colaboración con distintas universidades, como las de A Coruña, Madrid, Santiago de Compostela, Pontevedra, Ourense y Sevilla. Asimismo, mantiene 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 mundo empresarial y el académico.

Uno de los compromisos más importantes asumidos por Caixanova es el establecimiento de relaciones estables y sostenibles entre los empleados y la organización, mediante la creación de empleo estable, registrando un bajo índice de rotación externa (1,60%) a través de contratos indefinidos -cubriendo eventuales necesidades de personal a través de empresas externas de trabajo temporal-, y la conciliación entre la vida personal y laboral.

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

	2008		2007		2006	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Indefinido	3.197	27	3.058	21	2.806	15
Temporal	0	0	0	5	0	0
<b>Total plantilla</b>	<b>3.197</b>	<b>27</b>	<b>3.058</b>	<b>26</b>	<b>2.806</b>	<b>15</b>
Contratados a través de E.T.T.	157	0	189	0	132	0

El cierre del proceso de expansión se tradujo en un total de 308 nuevas incorporaciones en 2008, de los que el 58,4% corresponden a mujeres. Este incremento representa la incorporación de 1,2 empleados de media por día laboral. Por otra parte, el número total de bajas ha sido de 83, del que el 64% han sido de carácter voluntario.

Número de altas	2008	%	2007	%	2006	%
Hombres	128	41,6	176	50,1	130	47,8
Mujeres	180	58,4	175	49,9	142	52,2
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100</b>	<b>351</b>	<b>100</b>	<b>272</b>	<b>100</b>



Número de bajas	Sexo	2008	2007	2006
>50 años	H	24	22	12
	M	9	1	4
30-50 años	H	13	19	11
	M	4	0	
<30 años	H	18	19	13
	M	15	8	
<b>Número bajas</b>	<b>83</b>	<b>89</b>	<b>48</b>	
De las que:				
Jubilación		20	13	11
Invalidez		7	-	-
Fallecimiento		5	-	-
Voluntaria		35	57	27
Despido		7	4	3
Fin contrato periodo prueba		9	-	-
<b>Índice de rotación (*)</b>		<b>1,60%</b>	<b>2,06%</b>	<b>1,11%</b>

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

(\*) Índice de rotación: bajas voluntarias, por despido y por finalización de período de prueba/plantilla media homogénea.

## Formación y desarrollo profesional

El objetivo de la formación en la caja es promover el desarrollo y las capacidades de los empleados de forma alineada con las directrices del Plan Anual de Formación. Así, la formación es entendida en Caixanova como el motor de cambio en un entorno que exige una renovación profesional constante, todo ello sin perder de vista uno de los principales activos, el cliente. Por ello, la formación en la caja busca 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. Las acciones formativas se han impartido en Caixanova a través de formación presencial y la modalidad e-learning, tal y como se especifica en la siguiente tabla:

	2008	2007
Formación e-learning	59.912	22.000
Formación Presencial	87.056	84.171
<b>Total</b>	<b>146.968</b>	<b>106.171</b>
Horas de formación/empleado <sup>9</sup>	46,10	35,82

(9) Calculado sobre la plantilla media homogénea del año.

Nº de asistentes a programas de formación	2008
Directivos	130
Directores/ Gestores	1.118
Perfil Administrativo	1.834
Otros (peticiones Individuales)	164
<b>Total</b>	<b>3.246</b>

El Portal del Empleado se está configurando como un canal muy importante que facilita la formación a medida. Asimismo, en el último trimestre de 2008 se presentó el nuevo Portal del Empleado de Caixanova para continuar con el objetivo de fomentar su uso como una innovadora vía de acceso personalizado, fácil e inmediato de la información y los servicios que el empleado necesita en su comunicación con el resto de la organización, facilitando el desempeño de su actividad profesional. Además de modificar el diseño de la portada y estructura, se realizaron múltiples mejoras entre las que destacamos la posibilidad de crear un menú personal y la incorporación del servicio Neo como canal de comunicación de caixanova hacia sus empleados. A lo largo del ejercicio se incorporaron servicios de documentación como biblioteca virtual, cumplimiento normativo, videos de formación y acceso a la web de riesgo operacional. Los más utilizados son las herramientas de comunicación de la entidad (Neo, circulares, mensajes a empleado, quiosco y noticias) que ofrecen a los empleados la posibilidad de mantenerse al día, y otras herramientas como el directorio de empleados y centros o el tablón de anuncios. Durante el último trimestre del ejercicio el 98% de los empleados accedieron al portal asiduamente.

Existen certificaciones europeas de finanzas que garantizan el asesoramiento fiscal de los directores de Caixanova:

- Diploma de Asesores Financieros (DAF), dirigido a directores noveles.
  - Asociación Europea de Asesores y Planificadores Financieros (EFPA), dirigido a directores.
  - Certificación CISSP: Certified Information Systems Security Professional
  - Certificación MiFID
  - Certificación Seguros
- (Estos dos últimos son obligatorios por ley y para todos los miembros de la caja).

Merece una especial atención el título EFA (European Financial Adviser) para crear grupo de gestores de patrimonios, gestores de banca privada y directores de oficina tanto en un entorno nacional como internacional, el más alto nivel de profesionalidad del cuadro de asesores financieros de Caixanova.

En 2008 se siguió dando importancia al Plan Director de Formación de Caixanova, dentro del cual merecen una especial consideración el Programa Horizonte, el Proyecto RANDE y el proyecto PYMES. Son proyectos continuados en el tiempo, a medida que se incorporan nuevos directores se dan los cursos:



- **Programa Horizonte:** iniciado en el año 2007, continuó en 2008 con la incorporación de nuevos directores. Su ámbito de actuación es el equipo de mandos formales de la organización. El entorno del programa es el desarrollo profesional y personal de los mismos, y la base del mismo es la evaluación de competencias y el diseño de una actividad formativa variada y de calidad. Los módulos que se imparten en el programa son: “7 hábitos de las personas altamente efectivas”, presentaciones eficaces, gestión del cambio, trabajo en equipo, modulo 360º y unidad de coaching.
- **El Proyecto Rande** (Ruta Avanzada de Nuevos Directores hacia el Éxito): Proyecto formativo destinado a jóvenes directores, tanto de sucursales como de Servicios Centrales que asumen por primera vez una dirección, lo que implica no sólo la asunción de una buena dosis de responsabilidad sino también de un nuevo desempeño en la dirección de personas. Se compone de las siguientes actividades formativas: Ruta de desarrollo profesional, perspectiva compañía y negocio, Otto Walter, Simulador bancario, dirección de personas, y dos módulos de liderazgo. El modulo de Otto Walter dirigido a interventores y directores. Abarca todos los aspectos y situaciones que afectan al día a día de la venta en una entidad financiera
- **Proyecto PYMES:** Destinados a gestores de pequeñas y medianas empresas recién nombrados, puesto que son un segmento de clientes de gran relevancia para la caja. Para dar cobertura a este segmento, hemos seleccionado personas que están en continuo contacto con Pymes, para dotarlos de las herramientas necesarias de actuación y lograr una gestión más eficaz de este creciente sector. El curso pretende alcanzar los siguientes retos: realizar una actividad comercial más proactiva ante los clientes Pymes, rentabilizar mejor el contacto comercial con los clientes pymes, y homogeneizar la gestión comercial de los Gestores de pymes, priorizando y planificando los impactos comerciales, captando oportunidades de negocio y vinculando a los clientes que más valor aportan a la cartera. Después del éxito del proyecto Prisma dirigido a directores veteranos se integra en el proyecto Pymes.

Otros programas de formación destacables realizados en 2008 son los siguientes:

- **Análisis y previsión de las necesidades financieras desde una perspectiva integral del cliente:** curso de análisis de estados financieros, dirigido a gestores de empresa, así como a directores actuales y potenciales de oficina.
- **Fiscalidad**
- **Curso interno de derecho concursal y curso interno de gestión de impagados:** cursos de vital trascendencia en la situación actual, se impartieron a todos los directores de oficina, facilitándoles pautas para la mejor gestión de la morosidad.
- **Prevención de riesgos laborales General:** enfocado a directores y delegados de prevención. Se trata de un curso de carácter obligatorio.
- **R.I.C. Reglamento Interno de Conducta:** dirigido a aquellas personas de la caja que puedan trabajar con información privilegiada, evitando que puedan utilizarla en beneficio propio.

- **Prevención de blanqueo de capitales:** impartido a todos los empleados de la caja que tienen contacto directo con clientes o están en disposición de identificar operaciones potencialmente sospechosas.

### Desarrollo profesional

Con la intención de retener el talento, la caja desarrolla líneas de actuación encaminadas a fomentar y desarrollar las capacidades profesionales de cara al óptimo crecimiento personal y profesional.

Para ello, existen políticas de desarrollo profesional acordes con la estrategia de la caja, tendentes a la búsqueda de la mejora profesional como, por ejemplo, los sistemas de incorporación a través del proyecto “gestores de unidades de negocio”, el sistema de valoración de puestos técnicos o el sistema de convocatoria interna para la cobertura de vacantes.

El sistema de desarrollo profesional de la caja 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.

		2008	2007	2006
<b>Nº de empleados que han participado en programas de evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional</b>		3.269	3.084	2.821
<b>Nº de mpleados promovidos</b>	Hombres	200	531	301
	Mujeres	266	407	294

En 2008, se ha implantado en la caja un sistema de planes de carrera por colectivos profesionales, cuya finalidad es establecer un cauce de promoción y desarrollo profesional objetivo y adaptado a la cultura y las necesidades de la entidad y a la realidad cambiante del mercado laboral. En el marco de estos planes se encuentran los programas de:

- Desarrollo administrativo.
- Desarrollo de gestores comerciales.
- Desarrollo de gestores técnicos.
- Desarrollo directivo.



## 5.4. Compensación y beneficios sociales

(EC3) (EC7) (LA14)

### Compensación

Los profesionales de Caixanova disponen de un competitivo paquete retributivo derivado de acuerdos colectivos donde se contempla la igualdad de salario dentro de una misma categoría profesional sin 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 empleados de Caixanova disponen de una retribución fija, con mejoras internas respecto a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, así como de una retribución variable y/o en especie.

La retribución variable se cobra una vez al año y su cuantía está en función de los objetivos y resultados conseguidos por la entidad y por el trabajador, en función de su desempeño. La retribución en especie, consiste en un amplio paquete de beneficios sociales, donde se incluyen facilidades para la solicitud de préstamos, de una amplia cobertura en seguros, aportación a un fondo de pensiones externo y otras prestaciones, mucho más allá de una mera retribución del trabajo y de los mínimos establecidos por convenio. En el Informe Anual 2008 de Caixanova (disponible en [www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) puede encontrarse información adicional en cuanto a las condiciones de retribución en prejubilaciones, jubilaciones y premios de fidelidad, entre otros.

Retribución	2008	2007	2006
% empleados con retribución variable	100%	100%	100%
Ratio salarial hombre/mujer (medido sobre salario base)	1	1	1





Salario base Caixanova (euros)	2008	2007
<b>Grupo 1</b>		
Nivel I	29.291,02	28.716,68
Nivel II	24.660,70	24.177,16
Nivel III	21.886,05	21.456,90
Nivel IV	20.695,15	20.289,35
Nivel V	20.037,06	19.644,18
Nivel VI	19.379,01	18.990,02
Nivel VII	18.501,08	18.138,31
Nivel VIII	17.880,58	17.529,98
Nivel IX	16.945,37	16.613,10
Nivel X	16.150,52	15.833,83
Nivel XI	14.403,51	14.121,09
Nivel XII	12.312,84	12.071,41
Nivel XIII	9.850,26	9.657,12
<b>Grupo 2</b>		
Nivel I	15.582,45	15.276,91
Nivel II	14.756,13	14.466,79
Nivel III	13.921,61	13.648,64
Nivel IV	12.197,46	11.958,29
Nivel V	11.675,37	11.446,44

Salario base de Caixanova según niveles del convenio colectivo de cajas de ahorros, referente a doce pagas en el año.

## Beneficios sociales

- Condiciones especiales de financiación: préstamos vivienda, préstamos personales y anticipos sobre nómina. A lo largo del año 2008 se realizaron 623 préstamos personales e hipotecarios por un valor de 48.654.448 euros, concediéndose 420 anticipos por un montante próximo a los cinco millones de euros.
- Cuenta nómina remunerada.
- Exención de comisiones en cuentas y tarjetas.
- Dote económica por matrimonio y nacimiento de hijos. En 2008, las dotes por nacimiento de hijo se elevaron a 127 por un importe de 114.300 euros; en cuanto a la dote por matrimonio, la aportación de la caja ascendió a 54.000 euros, repartidos entre 60 beneficiarios.
- Ayuda para realización de estudios relacionados con el desempeño profesional, cubriendo la entidad el 100% de la matrícula oficial.
- Ayuda para guardería y estudios de hijos. En 2008 el importe total de la ayuda ascendió a 131.559 euros.



- Seguros de vida y de accidente:
  - En el seguro de vida obligatorio el capital asegurado por fallecimiento o invalidez absoluta es de 9.015 euros, cobertura que se duplica en caso de accidente y se triplica si el accidente es de tráfico. El desembolso de la prima se distribuye al 50% entre la caja y el empleado.
  - En cuanto al seguro de accidentes, la caja aporta el 100% del coste de la prima.
  - El seguro de vida voluntario, con la oferta de dos pólizas a las que se pueden adherir los empleados con un capital asegurado máximo de 30.000 euros por póliza, asumiendo la caja el 30% del coste de la prima en una de ellas.
- Seguro médico, del que la caja subvenciona un 60% de la prima, estando asegurados en 2008 un total de 527 empleados, ascendiendo a 5.594 la cifra de beneficiarios.
- Premios a la antigüedad que se traducen en días extraordinarios de vacaciones y obsequios conmemorativos, entregándose en el año 2008 un total de 62 bandejas de plata.
- Mejoras sobre la cobertura complementaria a la pensión por jubilación.
- Apoyo al club de empleados y jubilados de la entidad, aportando la caja una cantidad equivalente al 50% de la cuota satisfecha por el socio.

## **Conciliación de la vida familiar y laboral**

Cabe destacar el esfuerzo de Caixanova para que sus empleados puedan conciliar la vida laboral con la personal. 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 recursos humanos de Caixanova.

Pueden distinguirse 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.

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 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 conciliación de la vida familiar y laboral.
- Aún no estando formalizado en una política el trato preferente a los residentes locales en la contratación de personal en lugares donde se desarrollan actividades significativas, en la práctica Caixanova procura que sus empleados procedan de los lugares donde se está expandiendo la actividad para facilitar su integración.

### 5.5. Relaciones laborales

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

Caixanova respeta el derecho a la libertad de asociación de sus empleados, estando actualmente las condiciones laborales de la totalidad de la plantilla regidas por el marco jurídico laboral de carácter general y por el convenio colectivo de ámbito sectorial.

En cumplimiento con la normativa laboral vigente, el porcentaje de plantilla representado por las organizaciones sindicales alcanza el 100%, dado que todos los empleados con carácter indefinido tiene derecho a participar en los procesos de elección de miembros del comité de empresa para elegir a sus representantes, los cuales son informados de los cambios organizativos con anterioridad a su ejecución, cumpliendo escrupulosamente los plazos de preaviso legalmente establecidos.

En 2007 y 2008 tuvieron lugar en Caixanova elecciones sindicales, quedando la distribución de la representación sindical en Comités de Empresa, Delegados de Personal y Delegados Sindicales de la siguiente manera:

- Comités de empresa: 10 Comités de Empresa con 95 representantes
- Delegados de personal: 2 representantes
- Delegados sindicales: 13 representantes

La representación de los diferentes sindicatos se muestra a continuación:

- UGT: 35 representantes (32,9%)
- CIG: 9 representantes (9,91%)
- CSICA: 42 representantes (36,27%)
- CSIF: 0 representantes (0%)
- CCOO: 9 representantes (12,27%)
- CGT: 2 representantes (3,3%)



Cabe señalar la creación de un nuevo Comité de Empresa en la Provincia de Barcelona compuesto por 5 miembros, así como la designación de un delegado de personal en la oficina de Valencia y otro en Sevilla.

La fusión de las cajas de ahorros de Vigo, Ourense 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.

Entre las principales actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales con los sindicatos y/o comités de empresa en el año 2008, podemos destacar: la organización de trabajo en situaciones especiales en el Departamento de Tesorería y en el Centro de Informática; el uso del Portal del Empleado para la publicación de las circulares de las secciones sindicales; el descuento en nómina de la cuota sindical; la creación de la Comisión de Formación y la gestión de la acumulación de horas sindicales, entre otras.

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, así como el Reglamento del Plan de Pensiones para el Personal "Caixanova", como un instrumento para el cumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad en los acuerdos suscritos a nivel de empresa entre el promotor y la representación legal de los trabajadores, en materia de previsión social.

## 5.6. Seguridad y Salud Laboral

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

Caixanova, acorde con la legislación vigente, se encuentra adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros que tiene la certificación OHSAS 18001:1999 por parte de TÜV. A lo largo de 2008 se han evaluado 66 sucursales, con el único fin de llevar a cabo y mejorar la actividad preventiva de la caja.

Durante el año 2008 se llevo a cabo la Auditoría de Prevención de Riesgos Laborales, Se realizó un nuevo diseño de oficinas además se instrumento una nueva metodología y procedimiento para el seguimiento y prevención de los atracos, se realizó la formación específica de los delegados de prevención.

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

## 5. Creciendo con nuestros empleados

materia de prevención de riesgos laborales. Con este fin, Caixanova cuenta con un Comité de Seguridad y Salud que está compuesto por 24 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 reuniones con la Comisión de Prevención (periodicidad mensual) y con el Secretario del Comité de Seguridad y Salud y de la Comisión de Prevención (periodicidad semanal), que asimismo actúa como delegado de prevención.

Durante el año 2008 se realizaron 1.474 reconocimientos médicos de los cuales 294 fueron fuera de Galicia.

Dentro del marco normativo establecido por el Plan de Prevención para Medicina del Trabajo como Servicio de Prevención Ajeno, dentro del marco normativo establecido por la Ley 31/1995 (Art.22) y por el RD 39/1997 (Art.37) Caixanova realiza:

- Se establecerá los riesgos existentes en cada puesto
- Evaluación de la salud
- Protocolo de vigilancia sanitaria específicas por riesgos laborales
- Pruebas diagnósticas
- Campañas de educación sanitaria
- Formación para la prevención

La especialidad de 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 prevención y tratamiento de dolencias de espalda.





Dentro de la actividad de vigilancia de la salud, Caixanova facilita a sus empleados:

- Cursos de formación para la Prevención de Riesgos Laborales. En 2008 se han realizado 17 cursos, con un total de 347 participantes.
- 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.

Índices de absentismo	2008	2007
Enfermedad	3,15%	3,08%
Accidente laboral	0,08%	0,02%
Maternidad	0,48%	0,50%
Paternidad	0,06%	0,04%

Índice de absentismo en base a jornadas laborales.

Principales magnitudes	2008	2007	2006
Gastos de personal (miles de euros)	203.113	184.996	165.238
Plantilla media homogénea	3.188	2.964	2.698
Plantilla homogénea a 31 de diciembre	3.270	3.084	2.821
Promedio años de antigüedad	16	16	17
Edad media (años)	42	41	43
% hombres/mujeres	59/41	61/39	63/37

Creciendo con nuestros proveedores

6



# 218,6

millones de euros  
de facturación en 2008

# 1.435

proveedores\*

# 96,9%

proveedores locales\*\*

\* Proveedores con facturación anual superior a 3.005,06 euros.

\*\* Entendidos como aquellos cuya sede social está en el territorio nacional.



## 6.1. Gestión de compras

### (4.11) (EC6) (HR2)

Caixanova comprende su relación con la cadena de proveedores de bienes y servicios como una alianza necesaria para la consecución de los fines de la entidad. Por ello, Caixanova promueve la formación de un eficiente tejido de aliados empresariales mediante el establecimiento de relaciones de conocimiento y beneficio mutuos.

El número de proveedores relevantes para la actividad de la entidad es relativamente reducido, con el fin de optimizar las tareas de gestión y control -separando las funciones de evaluación y contratación de proveedores para garantizar la transparencia-, en las que prevalecen criterios de calidad, seguridad y estabilidad del servicio, siempre dentro de los criterios de eficiencia que rigen la gestión de compras.

Los compromisos de la caja con sus proveedores se basan en unos principios de actuación que resultan de aplicación a toda la organización y están en consonancia con las estrategias desarrolladas por las diferentes áreas de la caja:

#### Principios de actuación con proveedores

- Clima de estabilidad y confianza en las relaciones
- Consecución del beneficio mutuo
- Satisfacción de las necesidades específicas mediante la selección de productos y servicios adecuados
- Prioridad de la calidad en el servicio mediante la exigencia de unos requisitos mínimos a todos los proveedores
- Garantía de transparencia y estricto cumplimiento de las condiciones contractuales

Paralelamente, Caixanova promueve la **difusión de comportamientos éticos** entre los agentes que forman su red de suministro, bien apoyando iniciativas sociales de nuestros proveedores, como:

- la desarrollada por la papelera portuguesa Portucel-Soporcel, que colabora con Laço, organización no lucrativa que contribuye a la lucha contra el cáncer de mama, con una donación directamente relacionada con el volumen de compras que realice Caixanova;



- o bien directamente, publicando una guía de buenas prácticas de aplicación a los proveedores de los centros certificados medioambientalmente.

Para la consecución de una óptima relación con los proveedores que garantice la línea descrita de actuación, la caja establece los siguientes canales de diálogo:

- Reuniones anuales con los proveedores de mayor facturación.
- Interrelación permanente con proveedores de servicio.
- Sistemas de evaluación y homologación de proveedores de los servicios certificados de calidad.

Ante la expansión que en los últimos años ha experimentado la entidad se tiende a incentivar los procesos globales de compras, considerando, asimismo, la contratación de proveedores en los lugares donde se desarrollan las actividades de Caixanova, siempre que por la naturaleza del servicio contratado o por criterios de agilidad o eficiencia sea aconsejable. La mayor parte de los proveedores tienen implantación nacional.

Por otra parte, hay que destacar que 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.

### **Proveedores de servicios medioambientales y de seguridad**

En cuanto a la gestión medioambiental, tratada en el capítulo “Gestión Responsable”, cabe señalar que en el desarrollo diario de las actividades de la caja, así como en el mantenimiento de sus edificios e instalaciones, se generan una serie residuos (principalmente asimilables a urbanos), que son gestionados interna y externamente de acuerdo a la normativa vigente. Para ello, la caja tiene contratados con gestores autorizados los servicios de gestión externa de estos residuos, que principalmente son:

- Papel: procedente de archivos y de la gestión diaria en los edificios principales, se deposita en contenedores específicos, siendo posteriormente recogido por un gestor autorizado que lo destruye y lo recicla. En 2008 se gestionó el reciclaje de más de 120 toneladas de papel.
- Residuos tipificados como “peligrosos” (pilas y fluorescentes, fundamentalmente). Estos residuos son debidamente segregados y almacenados hasta su entrega a gestores autorizados para su tratamiento externo.
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos: fundamentalmente equipos informáticos obsoletos, que son entregados a un gestor autorizado, salvo aquellos son donados a entidades sin ánimo de lucro.

Los servicios de vigilancia de las oficinas y edificios se encuentran subcontratados, habiendo recibido el personal encargado de la seguridad formación en relación con el respeto a los derechos humanos recogidos en la Declaración Universal de las Naciones Unidas.

### 6.2. Seguimiento y evaluación de proveedores

(EC6)

Dentro de los servicios de Caixanova certificados por la norma UNE-EN ISO 9001 de calidad, las responsabilidades de contratación y las de evaluación de proveedores están orgánicamente separadas, lo que asegura una mayor transparencia en la relación con los mismos. Dichos proveedores son sometidos a un proceso de seguimiento y evaluación con objeto de:

- Valorar la calidad de los productos y servicios.
- Controlar la capacidad de cumplimiento de los requisitos de suministro de bienes y servicios aceptados por los proveedores en contrato.
- Establecer objetivos de mejora.

Con una periodicidad semestral y/o anual, se cumplimentan los cuestionarios de evaluación de los proveedores, que se van actualizando 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 cumplimiento de los requisitos legales aplicables, respeto por los derechos fundamentales, estar al corriente de pago a la Seguridad Social y otros aspectos generales.

Caixanova realiza encuestas dirigidas al cliente interno para conocer el grado de satisfacción con los servicios de limpieza, exigiendo un nivel mínimo a todos sus proveedores. En 2008, la valoración media del servicio en el conjunto de la entidad alcanzó la calificación de 7,30, en una escala de 1 a 10.

Principales magnitudes	2008	2007	2006
Volumen de facturación [1] (miles de euros)	218.6221	268.849	152.236
Numero de proveedores [1]	1.435	1.480	1.603
% de proveedores locales [2]	96,89	98,44	99,9

(1) Número de proveedores con facturación anual superior a 3.005,06.

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

Creciendo con nuestro entorno

7



3,19

millones de beneficiarios

51,7

millones de euros  
en obra social

20

acciones sociales  
diarias de media

# 7 CRECIENDO CON NUESTRO ENTORNO

## 7.1. Impacto económico indirecto en la sociedad (dividendo social)

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

La misión de Caixanova de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en el compromiso que adquiere desde su doble vertiente de actividad, financiera y social, con el progreso socioeconómico de la comunidad en la que actúa, buscando en todo momento el crecimiento, la generación de empleo y el bienestar social, a través del apoyo a los sectores productivos, la apuesta por la innovación, un servicio próximo y de calidad y el desarrollo de una amplia acción social. Todo ello se encuadraría en lo que podríamos denominar **dividendo social** de Caixanova, resultado de agregar a la dotación de fondos para el mantenimiento de su obra social, la contribución al desarrollo sostenible de su entorno que realiza desde su actividad ordinaria.

<b>Apoyo a la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofreciendo al sector empresarial las herramientas y el apoyo necesario para hacer frente a los nuevos retos empresariales (instrumentos de financiación, formación y asesoramiento, investigación e impulso a la innovación).</li> <li>• Manteniendo una cartera de participaciones en sectores clave y de alto valor añadido.</li> <li>• Participando en proyectos de infraestructuras básicas que posibiliten los ritmos de crecimiento económico adecuados.</li> </ul>
<b>Apuesta por la innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apostando por las nuevas tecnologías, con el fin de mejorar la posición competitiva de la caja mediante la innovación y la diferenciación en servicios y canales de distribución.</li> <li>• Dando respuesta a las necesidades sociales detectadas, mediante la generación de iniciativas originales en su ámbito de actuación.</li> </ul>
<b>Atención próxima y de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorando la calidad del servicio promoviendo la información, rapidez, agilidad y seguridad de las operaciones realizadas con los clientes.</li> <li>• Acercando los servicios y el asesoramiento financieros al conjunto de la población, promoviendo la accesibilidad y la cultura financiera como herramientas contra la exclusión social.</li> <li>• Extendiendo la red de centros y el desarrollo de iniciativas sociales, procurando la mayor cobertura posible en sus principales áreas de influencia.</li> </ul>
<b>Acción social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuyendo al desarrollo del entorno mediante acciones sociales encaminadas a mejorar la calidad de vida de la población en general y a crear valor para la sostenibilidad de su desarrollo futuro.</li> </ul>



## 7.2. Acción social

### (4.13) (EC4) (EC8) (EN11)

Como caja de ahorros, Caixanova canaliza a través de su obra social gran parte de los proyectos de la entidad encaminados a favorecer el desarrollo social, educativo y socioeconómico de Galicia, así como a mejorar la situación de aquellos colectivos con bajos niveles de renta o en riesgo de exclusión social.

#### Criterios de gestión

La acción social de la caja está enmarcada bajo unos criterios básicos de gestión que, junto a los principios de universalidad y eficiencia, responden a su compromiso de apoyo al desarrollo del entorno. Estos criterios se resumen en:

- Diálogo con la sociedad: análisis de las demandas sociales.
- Principio de máxima eficiencia social: atención prioritaria a necesidades no cubiertas.
- Efecto multiplicador de la inversión: desarrollo de proyectos que aporten valor a la sociedad.
- Horizonte amplio de acción: estabilidad en las decisiones de actuación.
- Formación de tejido social: cultura de colaboración con otros agentes sociales.

#### Diálogo con la sociedad: análisis de las demandas sociales

La dirección de la obra social de Caixanova analiza las necesidades del entorno en base a un diálogo permanente con la sociedad, consecuencia de la fuerte imbricación de la entidad en su ámbito de origen, de la experiencia en el desarrollo de iniciativas socioculturales y de la fluidez de los canales relacionales que ha generado a lo largo de su historia.

#### Principio de máxima eficiencia social: atención prioritaria a necesidades no cubiertas

Como un pilar del principio de eficiencia que rige la gestión de los presupuestos de su obra social, Caixanova otorga un trato prioritario a aquellas demandas sociales que no están lo suficientemente cubiertas por otras instituciones, evitando así duplicidades y competencias improductivas.





**Efecto multiplicador de la inversión: desarrollo de proyectos que aporten valor a la sociedad**

En la selección y diseño de proyectos, Caixanova cuida con especial atención aquellos aspectos que generan, directa o indirectamente, un valor a la sociedad que enriquezcan sus capacidades de desarrollo autónomo. Sobre este eje se articula la acción formativa, la difusión del conocimiento, la programación cultural y las acciones dirigidas a potenciar las habilidades de colectivos que, como los jóvenes, las personas mayores o los inmigrantes, precisan de mayor apoyo a su adaptación a un entorno cambiante y a un nuevo marco de convivencia.

**Horizonte amplio de acción: estabilidad en las decisiones de actuación**

Caixanova considera un criterio relevante de decisión el horizonte temporal de la iniciativa a estudio, generando un clima de estabilidad y seguridad en sus beneficiarios.

**Formación del tejido social: cultura de colaboración con otros agentes sociales**

En aquellas actuaciones que, por su alcance o por su envergadura, se estime necesario o conveniente para el bien social, Caixanova fomenta la colaboración con otras instituciones, asentando una cultura de colaboración institucional y ayudando a fortalecer el tejido social de su entorno.

**Inversión y gasto social en 2008**

A largo del año 2008, la inversión y el gasto en obras sociales ascendió a 51,7 millones de euros. De esta cantidad, las actuaciones orientadas hacia el área cultural absorbieron el 51,94%.

Áreas	Obras propias			En colaboración		Total	OBS
	Inversión	Mantenim.	Total	Mantenim.	Total	Inversión y Mantenim.	%
Docente	475	3.487	3.962	1.172	1.172	5.134	9,93%
Cultural	10.727	9.951	20.678	6.174	6.174	26.852	51,94%
Asistencial social y fomento del empleo	1.345	5.224	6.589	5.946	5.946	12.535	24,25%
Investigación y apoyo a sectores productivos	4	2.044	2.048	2.979	2.979	5.027	9,72%
Administración y gestión		2.148	2.148			2.148	4,16%
<b>Total</b>	<b>12.551</b>	<b>22.874</b>	<b>35.425</b>	<b>16.271</b>	<b>16.271</b>	<b>51.696</b>	<b>100,00%</b>

(en miles de euros)





La cifra de inversión en el área cultural se explica por la ampliación de la red de centros sociales de la entidad, concretamente por los últimos pagos del Centro Social Caixanova en Pontevedra y por la adquisición de un nuevo inmueble en el casco histórico de Santiago de Compostela que se destinará a la dinamización cultural y rehabilitación de su entorno.

Del resultado contable del ejercicio, Caixanova aprobó 35 millones de euros al fondo de obra social. Resultado que se vio beneficiado por un total de 48.814.656 euros en las distintas deducciones y bonificaciones que contempla la normativa fiscal anual.

### Ámbitos de actuación y colectivos de interés

La obra social de Caixanova se desarrolla a través de una red de infraestructuras socioculturales propias y de multitud de colaboraciones con administraciones públicas, organizaciones y asociaciones en relación con proyectos sociales, culturales, medioambientales, de promoción económica o de difusión de las nuevas tecnologías. En total, a lo largo de 2008 se realizaron 7.426 actividades, lo que implica una media de 20 acciones diarias, alcanzando una cifra de tres millones beneficiarios y asistentes a actos.

Asistentes y beneficiarios de la obra social	2008	2007	Variación
Area cultural	2.508.326	2.144.015	20,35%
Area docente	33.007	19.985	65,16%
Area asistencial y de fomento de empleo	479.824	306.923	56,33%
Area de apoyo a sectores productivos e investigación	167.693	152.086	10,26%
<b>Total</b>	<b>3.188.850</b>	<b>2.623.009</b>	<b>21,57%</b>

Los principales pilares de la obra social de Caixanova son la promoción y la difusión cultural, la formación, el compromiso con los colectivos socialmente más vulnerables, el apoyo a los sectores productivos y la sensibilización y defensa medioambientales. Todo ello desde el convencimiento de que la cultura, en su acepción más amplia, constituye el activo con mayor valor añadido del capital humano de un pueblo y, en último término, la garantía más sólida de su futuro desarrollo.

### Difusión cultural

En el año 2008 Caixanova continuó con su política de acercamiento de la amplia programación cultural que desarrolla a un número cada vez mayor de beneficiarios, ofreciendo actividades en la práctica totalidad de escenarios y salas de exposiciones de su área de influencia. De esta manera, la obra social de la caja cumple con su cometido de contribuir al enriquecimiento de la formación integral de la sociedad gallega, mediante una labor de difusión cultural que elimine barreras de acceso al conocimiento del arte y su disfrute en todas sus manifestaciones.

En esta línea destacan aquellos programas destinados al acercamiento y comprensión de la actividad cultural, como los ciclos de apreciación musical, en los que participaron 100 personas; el programa de “Funciones en familia”, con la asistencia de más de 10.000 personas; los ciclos de cine; las visitas guiadas a exposiciones; los talleres literarios, el aula de cocina, destacando entre sus actividades la colaboración con la Fundación Cume, con el objeto de dar formación de cocina a inmigrantes a fin de mejorar su empleabilidad, contando con la participación de 165 personas de diferentes nacionalidades; el acercamiento a las nuevas tecnologías a colectivos que, por diferentes motivos, no tienen un fácil acceso a su manejo; las jornadas de astronomía; los programas de sensibilización medioambiental; el tren escolar, que reanudó el éxito de años precedentes, con 48 viajes y un total de 9.600 escolares; completando la oferta con experiencias en la naturaleza, diversos concursos artísticos, jornadas matemáticas, talleres de grabado, ciencia en la calle y un largo etcétera.

Asimismo, Caixanova está presente en diferentes foros de difusión cultural, como la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Vigo (MARCO), la Fundación Laxeiro o el Consello Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Ourense, entre otros.

### El valor de la formación

La amplia oferta de actividades del área docente de la Obra social de Caixanova tiene como objetivo contribuir a la mejora constante de la cualificación del capital humano de su entorno como un elemento clave de potenciación del desarrollo socioeconómico regional. La formación constituye uno de los pilares centrales de la acción social de Caixanova, convirtiéndose en un referente en la comunidad gallega en campos tan diversos como la enseñanza primaria, la formación profesional, la administración y dirección de empresas, la administración pública o la investigación.

Desde la obra social de Caixanova se promueve, asimismo, la modernización y dinamización de las administraciones públicas de Galicia a través de la formación de sus cuadros directivos y cargos públicos en la Escuela de Administraciones Públicas Caixanova. La escuela tiene el objetivo de incentivar la vocación de servicio público entre los titulados gallegos y su adecuado conocimiento de la función pública a través de la formación en técnicas e instrumentos de dirección orientados a la aplicación práctica en el trabajo de los funcionarios y cargos públicos.

Asimismo, Caixanova manifiesta su apoyo a la labor universitaria de Galicia, tanto en su proyecto de crecimiento, como en sus líneas de investigación con la colaboración en diversas cátedras como la Cátedra Caixanova de Estudios Feministas, la Cátedra Xosé Filgueira Valverde, la cátedra de Empresa Familiar, la Cátedra Alexandre Bóveda, la Cátedra Almirante Álvarez Osorio y la Cátedra de la Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal, creada en 2008 por iniciativa del Club Financiero de Vigo, la Universidad de Vigo y Caixanova, con el objeto de profundizar en las sinergias y complementariedades de ambas comunidades, tanto en el ámbito académico universitario como en el ámbito del desarrollo económico. Paralelamente, Caixanova contribuye a la formación de jóvenes investigadores dotando becas para proyectos del Instituto de Investigaciones Marinas y del Instituto Oceanográfico, ambos en la ciudad de Vigo.



## Colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión

### *Jóvenes*

Con una amplia oferta que abarca desde iniciativas dirigidas a la infancia, con una perspectiva que trasciende a la acción cultural y persigue un desarrollo global de la persona, hasta el apoyo a la integración laboral de jóvenes formados, Caixanova se compromete con la juventud, potenciando los valores del esfuerzo y la superación personal como bases del éxito. En este campo destaca la promoción del deporte base, mereciendo una mención especial la colaboración de la caja con 10 escuelas de vela que forman a cerca de 4.000 alumnos al año; el apoyo a la Compostela Cup, con la participación de 34.000 menores en más de 10 disciplinas deportivas; y la Vigo Cup, con un total de 11.000 participantes.

### *Personas mayores*

La labor de Caixanova en el ámbito de la atención a las personas mayores se realiza tanto desde la propia obra social como desde la visión asistencial otorgada a las empresas participadas que gestionan residencias y servicios para la tercera edad. Destaca el amplio abanico de alternativas que ofrece el mantenimiento de los clubes de jubilados de Caixanova para la realización de actividades ocupacionales, culturales, recreativas y de promoción de la participación social, así como la realización de programas dirigidos a mayores de sesenta años y con un contenido diseñado para favorecer el envejecimiento activo, como el Taller de Memoria, en el que participaron 168 personas, u otros cursos específicos para el desarrollo y mantenimiento de habilidades que mejoren su calidad de vida.

Caixanova es propietaria de la totalidad del capital social de Geriatros, cuyo objeto social es la creación y gestión de residencias de personas mayores, donde más de 1.900 personas, en un total de 15 centros en las comunidades autónomas de Galicia, Madrid y Canarias, confían en sus servicios. Como rasgo diferenciador de la calidad de sus centros, Geriatros ofrece servicios avanzados de psicología, fisioterapia, acceso a Internet, centro de día, terapia ocupacional o animación, entre otras, con la consideración del máximo cuidado de su impacto, estando sus centros certificados medioambientalmente.

### *Inmigrantes*

La relación con los inmigrantes merece una especial consideración. Se desarrolla un programa específico en colaboración con la Fundación Juan Soñador sobre la base de dos acciones principales: los centros de acogida temporal y los centros de atención, que prestan un servicio flexible y adaptado a la demanda de formación, asesoramiento jurídico, laboral y relación social. El centro de atención de Vigo tiene como principales funciones proporcionar información, orientación, asesoramiento y formación a los inmigrantes, promover su inserción sociolaboral y desarrollar acciones de sensibilización y voluntariado. Por su parte, el Centro de Acogida de Inmigrantes Caixanova en Ourense desarrolla su programa asistencial orientado a los inmigrantes y retornados con el objetivo de facilitarles la acogida temporal, información, resolución de trámites administrativos y asesoramiento.

A través del programa de acogida y asesoramiento de inmigrantes se atendieron a 1.565 personas, así como se realizaron 9.565 intervenciones con inmigrantes procedentes de más de 64 nacionalidades distintas, destacando los colectivos originarios de Brasil, con 271 personas, Rumania, con 115, y Senegal, con 105.

Por lo que respecta al centro de acogida, situado en la ciudad de Ourense, atendió a un total de 69 residentes a lo largo del ejercicio, mientras que el programa de inserción laboral, pilar básico de la integración social que se centra en las actividades de formación, mediación y búsqueda de empleo, atendió 796 solicitudes, consiguiendo la contratación de 46 personas.



### *Otros colectivos*

Las actuaciones que la caja desarrolla se adaptan a las necesidades cambiantes de la sociedad, favoreciendo la integración y la mejora de la calidad de vida de aquellos grupos más desfavorecidos. Desde el centro de Iniciativas sociales de Caixanova se realiza una importante labor asistencial y de apoyo solidario hacia sectores de la población más necesitados, colaborando con diferentes instituciones y asociaciones, como la Asociación Alborada, la Asociación Española contra el Cáncer, la Asociación Familiares de Enfermos de Alzheimer de Galicia (AFAGA), Cruz Roja Española o los bancos de alimentos, entre otras.

### **Tejido productivo y emprendedores**

Uno de los rasgos diferenciadores de Caixanova es su fuerte compromiso con el mundo empresarial. Este compromiso queda patente tanto en su actividad financiera como en la obra social, ofreciendo un servicio integral a las empresas que abarca la financiación, el asesoramiento, el apoyo a la internacionalización, la formación directiva y técnica, la investigación económica y la participación empresarial en proyectos significativos para el desarrollo de la economía gallega.

Caixanova a través de su Instituto de Desarrollo, orienta su actividad a la potenciación de los sectores productivos gallegos y a la consiguiente creación de empleo. Su estructura en torno a cuatro áreas fundamentales:

- Servicio de estudios
- Fomento del empleo
- Difusión del conocimiento y nuevas tecnologías
- Promoción empresarial y apoyo a sectores productivos.



La empleabilidad constituyó uno de los ejes fundamentales mediante la dinamización de becas de iniciación profesional.

El instituto de Desarrollo Caixanova desarrolló una amplia actividad a lo largo de 2008 destacando:

- La firma de convenios de colaboración con asociaciones, fundaciones y clusters, e instituciones de relevancia del ámbito socioeconómico de Galicia.
- Mantenimiento de la ventanilla de asesoramiento fiscal
- Participación en patronatos y otras entidades.
- Cesión de instalaciones y colaboraciones en la organización y celebración de conferencias y congresos.
- El desarrollo de proyectos con fondos europeos, como es el proyecto mercurio, proyecto Parque.
- En el ámbito del I+D+i, cabe resaltar la participación en foros, en convenios con centros tecnológicos como AIMEN.

### Sensibilización medioambiental

Caixanova promueve la concienciación social sobre la importancia de cuidar el medioambiente. Naturnova y las iniciativas de acercamiento de los más jóvenes a la naturaleza.

Las iniciativas de carácter medioambiental llevadas a cabo a lo largo de 2008 son:

- Becas de iniciación profesional para desarrollo de proyectos de contenido medioambiental en empresas. Consiste en la promoción de titulaciones universitarias de menor demanda por el mercado laboral, mejora de la capacitación profesional y fomento de la empleabilidad, a través de proyectos de empresas en materia de medioambiente y fomento de la igualdad, mediante becas de iniciación profesional dirigidas a mujeres universitarias.
- Revista del Foro Caixanova de Estrategias empresariales, dedicada a las actividades de la cadena productiva de medioambiente, cuyo objeto es la divulgación y la concienciación así como favorecer vías de competitividad tanto para empresas que desarrollen proyectos en los que se tenga un especial cuidado medioambiental, como para las administraciones públicas y la sociedad en general sobre pautas a seguir por cada agente económico.



- Participación en la “Mesa de la sostenibilidad en la construcción de Galicia”, junto con todos los colegios profesionales relacionados con el mundo de la construcción. El objetivo es desarrollar un sistema de evaluación y certificación del grado de sostenibilidad de las construcciones en Galicia. Se trata de un proyecto pionero en España, que se prevé que esté dispuesto en la primavera de 2009, para que todas las construcciones puedan disponer de una herramienta para certificar su grado de sostenibilidad.

Para mayor información sobre la obra social de Caixanova puede consultarse el informe anual de la entidad correspondiente al ejercicio 2008, publicado en el portal corporativo de la caja ([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es), dentro del epígrafe de Información para Inversores).

Magnitudes principales sociales	2008	2007	2006
Numero beneficiarios de la obra social	3.188.850	2.623.009	1.950.152
Inversiones y gastos de la obra social (miles de euros)	51.696	56.096	41.426
Número de actividades desarrolladas por la obra social	7.426	7.661	4.282
Media de acciones diarias	20	21	12





## ANEXO I: CRITERIOS DE LA MEMORIA

(3.1) (3.2) (3.3) (3.4) (3.5) (3.6) (3.7) (3.8) (3.9) (3.10) (3.11) (3.13) (4.15)

---

Esta es la tercera memoria anual de responsabilidad social corporativa que publica Caixanova. En ella se da respuesta e informa a todos los grupos de interés de la entidad sobre aquellos aspectos considerados materiales por los mismos.

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 los grupos de interés que intervienen en la cadena de valor desde el comienzo de su actividad, a través del desarrollo de sus operaciones y la observación directa de las cuestiones que les preocupan.

De esta forma, pretendemos cubrir aquellos aspectos que reflejen los impactos significativos, tanto sociales, ambientales como económicos generados 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 organización se ha articulado en torno a los canales de comunicación ya establecidos y a la interlocución continua 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 2008, salvo que se especifique lo contrario, e incorpora, en la medida de lo posible, datos relativos a 2007 y 2006 a efectos comparativos. Se incluye información de la actividad financiera y social de Caixanova.



En términos generales no hubo reformulaciones de información. En caso de producirse alguna modificación sobre los datos aportados en la memoria de responsabilidad social corporativa de 2007, esto se debe a una mejora en los métodos de cálculo.

El alcance de la memoria se circunscribe a la actividad de la Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), quedando excluidas las sociedades que forman parte de su grupo. De producirse alguna limitación al alcance, ésta queda especificada en el apartado correspondiente de la memoria de responsabilidad social corporativa. La principal área de actuación geográfica de Caixanova es España y Portugal, si bien cuenta con una oficina operativa en Miami y 9 oficinas de representación en América y Europa.

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 el informe anual de gobierno corporativo (IAGC).

### **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 2008 de Caixanova, no considerándose su sometimiento a un proceso global de verificación externa. 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 GRI.

Aquellos interesados en ampliar información respecto al contenido de la presente memoria o en realizar cualquier consulta o sugerencia sobre el mismo, pueden dirigirse a:

Caixanova

Responsabilidad Social Corporativa

Avda. García Barbón, 1

36201 - Vigo (Pontevedra)

Teléfono: 986 828200

Fax: 986 828238

e-mail: [rsc@caixanova.es](mailto:rsc@caixanova.es)

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



## ANEXO II: COMPROMISOS

### Grado de cumplimiento de los compromisos adoptados en la memoria de RSC 2007

(\*) Se indicará si es:

Alcanzado: cumplimiento del objetivo planteado para el ejercicio.

En proceso: en fase de desarrollo o implantación. No cerrado en el ejercicio.

Reorientado: objetivo redefinido o contemplado en una nueva línea de actuación.

Objetivos 2008	Grado de cumplimiento (*)	Acciones concretas desarrolladas
<b>CLIENTES</b>		
Mejora de los sistemas para autenticación de clientes en los servicios de Internet.	Alcanzado	Acceso al servicio de banca electrónica ENOVA a través de DNI electrónico.
Aumento de la funcionalidad de los servicios de banca electrónica. (Incremento de los servicios disponibles en idiomas gallego e inglés).	Alcanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en la accesibilidad de los servicios mediante la incorporación de elementos que facilitan el uso por personas con discapacidades físicas.</li> <li>• Acceso multiidioma a las funcionalidades del portal.</li> <li>• Posibilidad de realización de traspasos entre fondos de inversión Caixanova.</li> <li>• Consulta, alta, baja y modificación de órdenes de transferencia periódica.</li> <li>• Pago de seguros sociales.</li> <li>• Pago de impuestos locales y recibos de empresas.</li> <li>• Consulta del pago de tributos de la Xunta de Galicia.</li> <li>• Gestión de correspondencia.</li> <li>• Servicio <i>Brokermóvil</i>, de compraventa de valores mediante terminales móviles.</li> </ul>
Fidelización y mayor vinculación de los clientes de la entidad mediante paquetización de productos en condiciones favorables para determinados segmentos, como jóvenes, asalariados, desempleados y pensionistas.	Alcanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa "Ahorra y punto".</li> <li>• Campaña de planes de pensiones.</li> <li>• ¡Caixanova regala arte! personalización gratuita de tarjetas.</li> </ul>

Desarrollo de productos y servicios caracterizados por un comprometido perfil social.	<b>Alcanzado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta nx que permite retirar efectivo en cualquier cajero del mundo sin coste alguno.</li> <li>• Plan Renta Básica de Emancipación: apoyo económico para el pago del alquiler.</li> <li>• Servicio de Bodas Caixanova, para jóvenes que desean contraer matrimonio.</li> <li>• Nueva cuenta nómina exención de comisiones en cuentas y tarjetas.</li> <li>• Tramitación gratuita de las solicitudes, un anticipo del importe de las ayudas de la PAC.</li> <li>• Anticipo de cantidades a devolver en la campaña de IRPF.</li> <li>• Financiación de las cantidades a pagar a un tipo muy competitivo y en un plazo de dos años.</li> </ul>
Implantación de mejoras operativas en la gestión de las quejas y reclamaciones de clientes.	<b>En proceso</b>	Diseño y desarrollo de la aplicación. En fase de prueba, se implantará en 2009.

## EMPLEADOS

Puesta en marcha de nuevos módulos del formación 2008-2010.	<b>Alcanzado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto RANDE (Ruta avanzada de Nuevos Directivos hacia el Éxito)</li> <li>• Programa Ítaca: dirigido a directores con experiencia, a fin de desarrollar la inteligencia emocional, mejorar la gestión del tiempo y transmitir los valores corporativos de la entidad</li> <li>• Formación e-learning y presencial: nuevo plan general contable y seguros.</li> </ul>
Potenciación de las funcionalidades del Portal del Empleado referentes a la formación y desarrollo profesional.	<b>Alcanzado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca virtual</li> <li>• Píldoras formativas</li> <li>• Canal NEO de comunicación interna.</li> </ul>
Formalización e implantación del Código ético y de conducta profesional de la entidad.	<b>En proceso</b>	Borrador en fase de revisión.
Diseño del plan de igualdad.	<b>En proceso</b>	Primer análisis y acuerdo de externalización del diseño.



## PROVEEDORES

Avanzar en la definición de la política de compras, con la incorporación de criterios socialmente responsables en la homologación de proveedores y la potenciación de la transparencia en los mecanismos de comunicación e indagación de la satisfacción de suministradores de bienes y servicios, así como de sus destinatarios.

**En proceso**

Planteamientos de primeras propuestas de actuación.

## ENTORNO

Diseño y participación en programas que inciden en la divulgación y la concienciación sobre el cuidado del medio ambiente.

**Alcanzado**

- Becas de integración de la mujer en el mercado laboral a través de proyectos medioambientales.
- Apoyo a proyectos empresariales de mejora del impacto ambiental.
- Estudio sobre la cadena medioambiental en Galicia.

Avance en la construcción de la red de centros sociales de Galicia.

**Alcanzado**

- Inauguración de la nueva sede financiera y la Escuela de Negocios Caixanova en Oporto.
- En construcción los centros de Santiago de Compostela.

Implantación y certificación de un sistema de gestión medioambiental en la Fundación Caixanova.

**Alcanzado**

Implantación y certificación del sistema de gestión ambiental en base a la norma ISO 9014 y adscripción al Reglamento EMAS para la actividad de la fundación en el centro social de Caixanova en Pontevedra.

Difusión de buenas prácticas medioambientales en la oficina.

**En proceso**

Guía elaborada pendiente de incorporación al portal del empleado.

Líneas de actuación y compromisos para 2009	
<b>CLIENTES</b>	<p>Estudio y diseño del plan de acción de un proyecto de mejora de la accesibilidad para la red de oficinas de Caixanova</p> <p>Obtención de la certificación ISO 9001 para el servicio de atención al cliente</p> <p>Mejora de la accesibilidad operativa a través de la posibilidad de contratación de productos y servicios a través del portal corporativo las 24 horas al día los 7 días de la semana.</p> <p>Apoyo a iniciativas publicas de seguros y coberturas por desempleo.</p>
<b>EMPLEADOS</b>	<p>Puesta en marcha de la universidad corporativa (UNOVA)</p> <p>Implantación del modelo "empresa familiarmente responsable" dirigido a la mejora de conciliación de la vida laboral y familiar</p> <p>Plan familia, programa orientado a facilitar el acceso laboral de los familiares discapacitados de empleados</p> <p>Nuevos canales de comunicación interna a través del portal del empleado.</p>
<b>PROVEEDORES</b>	<p>Traslado de criterios de sostenibilidad a los proveedores de los centros certificados medioambientalmente.</p>
<b>ENTORNO</b>	<p>Estudio para conocer las posibilidades de optimización energética en la red de Caixanova</p> <p>Sistema de gestión ambiental; mantenimiento, renovación de certificación y ampliación del alcance del sistema de gestión medioambiental de la Fundación caixanova al Pazo y Finca de San Roque e implantación del sistema en Caixanova, para su actividad en el complejo de López Mora.</p> <p>Segunda convocatoria de las becas Caixanova de medio ambiente.</p> <p>Apertura de un centro de atención a inmigrantes en la ciudad de A Coruña, destinado al asesoramiento e inserción laboral.</p> <p>Apoyo a la I+D+i y apuesta por las nuevas tecnologías.</p>



## ANEXO III: GESTIÓN AMBIENTAL

(3.9) (EN1) (EN3) (EN4) (EN8) (EN16) (EN17) (EN20) (EN22)

Aspectos	2008	2007	Variación 2008/2007 (%)
<b>Consumo</b>			
Consumo de papel blanco (t)	61	82	-25,61%
Consumo de papel libre de cloro (t) [1]	259	231	12,12%
Consumo de agua (m3) [2]	26.523	29.896	-12,71%
Consumo directo de energía (Gasóleo C) (GJ)	2.593	3.111	-16,65%
Consumo de electricidad (GJ) [5]	73.800	73.525	0,37%
Consumo indirecto de energía (GJ) [6]	224.131	223.296	0,37%
Carbón (GJ)	95.642	95.286	0,37%
Gas Natural (GJ)	3.401	3.388	0,38%
Derivados del petróleo (GJ)	20.121	20.046	0,37%
Biomasa (GJ)	1.705	1.699	0,35%
Eólica (GJ)	1.403	1.398	0,35%
Hidráulica (GJ)	11.234	11.193	0,37%
Nuclear (GJ)	90.625	90.287	0,37%
<b>Gestión de residuos</b>			
Papel reciclado (t)	120	100	20%
Toners reciclados (Unidades)	998	962	3,74%
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero</b>			
CO2 emitido por consumo directo e indirecto de energía (t) [7]	7.283	8.266	-11,89%
CO2 emitido por desplazamientos (t) [8]	105	57	84,21%
<b>Emisiones de otras sustancias contaminantes</b>			
SOx (t) [9]	0,26	0,05	420%
NOx (t) [9]	0,58	2,81	-79,36%
Compuestos Orgánicos Volátiles (t) [9]	0,49	0,89	-44,94%
CO (t) [9]	2,58	5,11	-49,51%

(1) Dato correspondiente al consumo de papel A4.

(2) Dato estimado a partir de las facturas de agua de los servicios centrales, el centro de informática y la red de oficinas de Caixanova.

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

(4) Dato estimado a partir de las facturas de gasolina consumida por los automóviles propiedad de Caixanova.

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

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

(7) Estimado como las emisiones de CO2 equivalentes correspondientes al consumo de gasóleo de calefacción. (Fuente: GHG Protocol/Emisiones de CO2 a partir del consumo de fuel en empresas de servicios) y consumo eléctrico (Fuente: UNESA).

(8) Incremento debido a la ampliación de la flota de vehículos considerada. Estimado según GHG Protocol/Emisiones de CO2 derivado de Viajes de Negocios a partir del consumo de combustible gasolina de la flota de vehículos propiedad de Caixanova.

(9) Estimado a partir de la guía CORINEAIR 2007. La dispar evolución de las emisiones de las diferentes sustancias contaminantes se debe a la disminución del consumo de gasóleo y al parejo aumento de consumo de gasolina como consecuencia del incremento de la flota de vehículos considerada.

## ANEXO IV: INDICADORES GRI

(3.12)

### Análisis de contenidos según el enfoque GRI G3 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.	5, 6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad	20, 78
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		págs.
2.1	Nombre de la organización.	9
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	9, 37-40
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	9 Informe Anual (6-10)
2.4	Localización de la sede principal de la organización	9
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.	12-13
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.	12-13
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	13, 34



<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>	11, 55-57
<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>	13
<b>2.10</b>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	30

### 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)	88
<b>3.2</b>	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	88
<b>3.3</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	88
<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	89
<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>	18, 88
<b>3.6</b>	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	89
<b>3.7</b>	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	89



<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.	88
<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.	60, 94
<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).	89
<b>3.11</b>	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	88
<b>3.12</b>	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	95-104
<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.	89

#### 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.	26-29, IAGC (págs. 3-27 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )
<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).	IAGC (pág. 17 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )
<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.	26



<b>4.4</b>	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	20, 26-27
<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).	27
<b>4.6</b>	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	26, IAGC (pág. 56 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )
<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.	IAGC (págs. 3-6 y 12-15 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )
<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.	10
<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.	26-27 IAGC (págs. 2 y 10 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )
<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.	26-27 IAGC (págs. 22-27 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )
<b>4.11</b>	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	26-27, 68
<b>4.12</b>	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	24-25, 68-69
<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>	18 Informe Anual Caxanova 2008 (pág. 5 <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )

## 8. Anexos

<b>4.14</b>	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	17-18
<b>4.15</b>	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	17-19
<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.	20-23
<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.	20-23

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.	11
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	42-43
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	65-66
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	81
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	73-75
<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.	66-67
<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.	78, 81 Informe Anual Caxanova 2008 (págs. 34 y ss. <a href="https://www.caixanova.es">https://www.caixanova.es</a> )



INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		págs.
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	24-25, 94
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	24-25
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	94
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	94
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	94
<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.	No aplicable dado que las instalaciones de Caixanova están ubicadas en terrenos urbanos
<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.	94
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	94
<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	25
<b>EN20</b>	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	94
<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	94

## 8. Anexos

<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.	24-25
<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.	50-51

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES

págs.

<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	55-57
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	54-55, 60
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	67-68
<b>LA5</b>	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	67
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	68-69
<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	69
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	61-63
<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.	26-27, 56
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	57, 64



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.	Caixanova no informa de este indicador porque las inversiones significativas de la entidad se han realizado en países donde no se detectan riesgos relevantes en materia de derechos humanos.
<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.	73-74
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	58
<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.	Caixanova no informa de este indicador debido a que el marco legal de las áreas en las que desarrolla su actividad excluye este tipo de riesgos.
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Caixanova no informa de este indicador debido a que el marco legal de las áreas en las que desarrolla su actividad excluye este tipo de riesgos.
<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.	Caixanova no informa de este indicador debido a que el marco legal de las áreas en las que desarrolla su actividad excluye este tipo de riesgos.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD		págs.
<b>S01</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.	9, 78
<b>S02</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	29, 50

<b>S03</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	50
<b>S04</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	50
<b>S05</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	26
<b>S08</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	50-51

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD 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 (seguridad en los datos de clientes) 49 (medidas adoptadas para evitar el fraude) 50 (prevención de la corrupción y blanqueo de capitales)
<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.	43-46, 48
<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.	50
<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.	No se registraron multas significativas al respecto a lo largo del ejercicio 2008

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

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>Páginas</b>
Desempeño económico	10, 37, 78
Presencia en el mercado	12, 55
Impacto económico indirecto	78
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>Páginas</b>
Materiales	24, 94
Energía	24, 94
Agua	24, 94
Biodiversidad	79
Emisiones, vertidos y residuos	24, 94
Productos y servicios	20, 42
Cumplimiento normativo	48
Transporte	94
Aspectos generales	20, 42, 73, 74
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	<b>Páginas</b>
Empleo	55, 57
Relación Empresa/Trabajadores	64
Salud y Seguridad en el trabajo	68
Formación y Educación	58
Diversidad e Igualdad de oportunidades	26, 55, 64
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos humanos</b>	<b>Páginas</b>
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	42, 73
No discriminación	55
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	67
Abolición de la Explotación Infantil	17, 58
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	17, 58
Quejas y procedimientos conciliatorios	68
Prácticas de Seguridad	68
Derechos de los indígenas	17. La actividad y su ámbito de desarrollo excluyen la posibilidad de vulneración de este tipo de riesgo
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad</b>	<b>Páginas</b>
Comunidad	9, 10, 33, 79
Corrupción	29, 48
Política Pública	26
Comportamiento de Competencia Desleal	26
Cumplimiento normativo	48
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto</b>	<b>Páginas</b>
Salud y Seguridad del Cliente	34, 48
Etiquetado de Productos y Servicios	48
Comunicaciones de Marketing	50
Privacidad del Cliente	47, 48
Cumplimiento normativo	50




## ANEXO V: 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 2008 reúne los requisitos asociados a la calificación A de aplicación de su 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 IV de esta memoria se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, 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>							



## ANEXO VI: TU OPINIÓN NOS AYUDA A CRECER

### 1. Te identificas con el grupo de (\*):

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| Clientes    | <input type="checkbox"/> |
| Proveedores | <input type="checkbox"/> |
| Empleados   | <input type="checkbox"/> |
| Sociedad    | <input type="checkbox"/> |

(\*) Señala con el que sientas más identificado como lector del informe aunque puedas pertenecer a más de un grupo.

### 2. ¿Has leído la Memoria completa?

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

### 3. ¿Has leído con especial interés el capítulo correspondiente al grupo con el que te identificas?

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

### 4. Por favor, califica los siguientes aspectos de la Memoria (1 peor, 5 mejor)

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Diseño    | <input type="checkbox"/> |
| Claridad  | <input type="checkbox"/> |
| Contenido | <input type="checkbox"/> |

### 5. A tenor de la información contenida en la Memoria y de tu percepción de la entidad, ¿consideras a Caixanova una organización socialmente responsable?

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

**6. ¿Deseas plantear alguna sugerencia sobre el contenido de la Memoria?**

Necesito que me aclaren... \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sugerencias de mejora: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. Acerca de tu perfil**

Género ☐ M ☐ H

Año nacimiento \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_

El cuestionario puedes responderlo a través de la página web de la entidad  
([www.caixanova.es](http://www.caixanova.es)) o enviarlo a:

CAIXANOVA  
Unidad de Responsabilidad Social Corporativa  
Avda. García Barbón, 1  
36201 - Vigo (Pontevedra)

MUCHAS GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR

### Servicios centrales

Avda. García Barbón, 1 y 3  
E-36201 Vigo  
Teléfono: +34 986 82 82 00  
Fax: +34 986 82 82 38

### Obra social

C/ Policarpo Sanz, 24 y 26  
E-36201 Vigo  
Teléfono: +34 986 12 00 78  
Fax: +34 986 12 00 99

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



caixanova 