



2005

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

índice

1.	MENSAJE INSTITUCIONAL	5
2.	ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA	9
3.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
3.1.	Nuestro Negocio	15
3.1.1.	Caja San Fernando en cifras	17
3.1.2.	Empresas participadas	19
3.2.	Nuestra Estructura	20
3.2.1.	Órganos de Gobierno	21
3.2.2.	Remuneraciones Directivas	24
4.	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN NUESTRA GESTIÓN	27
4.1.	Organización de la RSC en la Caja	29
4.2.	Directrices de Actuación en RSC	29
4.3.	Mecanismos de Control	33
4.3.1.	Gestión del Riesgo	33
4.3.2.	Auditoría Interna	34
4.4.	Participación en Foros de Responsabilidad Social Corporativa	35
4.5.	Canales para el Diálogo con los Grupos de Interés	36
5.	EMPLEADOS	39
5.1.	Descripción de la Plantilla	41
5.2.	Igualdad de Oportunidades y Conciliación de la Vida Familiar y Laboral	44
5.3.	Canales para el diálogo con los empleados	45
5.3.1.	Representación Sindical	46
5.3.2.	Portal del Empleado ("e.spacio")	47
5.3.3.	Premio Ideas	48
5.3.4.	Punto de Encuentro	48
5.3.5.	Iniciativa Solidaria de Empleados	49
5.3.6.	Buzón de Sugerencias de Empleados	49
5.3.7.	Noticias de la Caja	49
5.3.8.	Premio Anual Proveedor Interno	49
5.4.	Desarrollo Profesional	50
5.4.1.	Selección	50
5.4.2.	Formación	50
5.4.3.	Promoción	52
5.4.4.	Programas de Jubilación	52
5.5.	Seguridad y Salud	53
5.5.1.	Contratistas y Riesgos Laborales	54
5.6.	Beneficios Sociales	54

6.	CLIENTES	57
6.1.	Perfil de los Clientes	59
6.2.	Canales para el diálogo con los clientes	60
6.2.1.	Conocer la voz del cliente	60
6.2.2.	Cómo llegamos a nuestros clientes	65
6.3.	Gestión de la Calidad	66
6.4.	Mecanismos para la Protección del Cliente	67
6.5.	Productos y servicios responsables	68
7.	SOCIEDAD	71
7.1.	Obra Social	75
7.1.1.	Dotación económica de la Obra Social	75
7.1.2.	Funcionamiento de la Obra Social	77
8.	MEDIO AMBIENTE	85
8.1.	El Sistema de Gestión Ambiental	87
8.1.1.	El control en el consumo de recursos	88
8.1.2.	Los residuos y su gestión	90
8.1.3.	Las emisiones atmosféricas	91
8.1.4.	Vertido de aguas residuales	92
8.1.5.	Gestión de las instalaciones sujetas a reglamentación específica	92
8.1.6.	El compromiso ambiental de los proveedores	92
8.2.	Obra Social y Medio Ambiente	93
8.3.	Inversión Ambientalmente Responsable	93
9.	PROVEEDORES	97
9.1.	Selección de Proveedores	99
9.2.	Control y Seguimiento de Proveedores	100
10.	ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	103
11.	ANEXOS	111
	Anexo 1. Política Integrada de Gestión	113
	Anexo 2. Tabla de Acrónimos	114
12.	AYÚDENOS A MEJORAR	115



mensaje institucional



1

MENSAJE INSTITUCIONAL [1.1, 1.2, CSR1]



A lo largo de las últimas décadas, se ha hecho cada vez más patente que la actividad de las empresas no sólo afecta al ámbito estrictamente económico, sino también al entorno social y medioambiental en el que se desarrollan sus actividades. El debate público que se viene produciendo en torno a la responsabilidad de las empresas con respecto a los cambios que genera su actividad ha acabado por acuñar un nuevo concepto, el de "Responsabilidad Social Corporativa" (RSC), que evoca un modelo de gestión empresarial económica, social y ambientalmente responsable, orientado hacia la sostenibilidad.

Si bien el concepto es relativamente nuevo, la filosofía de la RSC ha sido la luz que ha guiado la gestión de Caja San Fernando, que, como sucesora de la antigua Caja de Ahorros de Jerez, remonta sus orígenes al año 1834. La naturaleza fundacional de la Caja, y su clara orientación social le han permitido integrar a representantes de sus grupos de interés en sus Órganos de Gobierno (clientes, organismos públicos -locales, provinciales y autonómicos-, empleados y otras organizaciones sociales), reinvertir en su entorno social los excedentes económicos a través de la Obra Social de la Caja y servir como agente dinamizador del entorno social y económico en que desarrolla sus actividades.

En Caja San Fernando somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad y de que nuestro rendimiento debe medirse no sólo en el plano económico, sino también desde la perspectiva de todos los agentes sociales que resultan afectados por nuestra actividad, así como desde el punto de vista de nuestra repercusión sobre el medio ambiente.

Por este motivo, del mismo modo que tratamos de reducir nuestros costes de gestión, de captar nuevos clientes que nos ayuden a mantener nuestra competitividad en el mercado, y de crear riqueza para el conjunto de la sociedad, también nos esforzamos, por ejemplo, por avanzar en el desarrollo de iniciativas éticas, por adaptar nuestros productos a las necesidades cambiantes y a la satisfacción de nuestros clientes o por reducir nuestro impacto sobre el medio ambiente. De este

modo, pretendemos avanzar por el camino del desarrollo sostenible, un modelo que persigue el bienestar no sólo de las generaciones actuales, sino también de las que están por venir.

A través de esta Memoria, asumimos el compromiso de informar al público sobre nuestra interacción con nuestros principales grupos de interés, así como sobre nuestras actividades y perspectivas en materia de gestión responsable. Esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra Organización.

El esfuerzo que ha supuesto valorar de forma sistemática nuestro rendimiento en cada una de estas dimensiones, nos ha ayudado a tomar plena conciencia del largo trayecto que nuestra Organización ha recorrido ya en el camino hacia la sostenibilidad, y de cómo el esfuerzo que hemos venido realizando durante décadas está dando ya sus frutos. Sin embargo, también nos ha mostrado que todo lo que hemos hecho representa sólo los primeros pasos en un camino del que queda mucho por recorrer.



Luis P. Navarrete Mora
Presidente de Caja San Fernando



alcance y perfil de la memoria

2.

ALCANCE Y PERfil DE LA MEMORIA

Esta es la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que elabora Caja San Fernando, y constituye un importante esfuerzo de la Entidad por hacer pública una visión integrada del rendimiento económico, social y medioambiental del conjunto de sus actividades durante el año 2005. [2.11, 2.13]



11

Este enfoque integrador permite hacer llegar al público, en un solo informe, y de manera clara y concisa, algunos de los datos que la Caja ofrece a través de sus **Cuentas Anuales e Informe de Gestión** y de su Memoria de Obra Social, además de incorporar una importante cantidad de información nueva, que permite al lector obtener una visión más equilibrada del rendimiento de la Entidad, en su triple dimensión económica, social y medioambiental.

Esta Memoria se ha elaborado conforme a las especificaciones de la Guía 2002 del Global Reporting Initiative (GRI) y su Suplemento de Desempeño Social específico para el Sector Financiero. Caja San Fernando se responsabiliza de la veracidad de la información presentada en su Memoria y garantiza haber puesto el máximo empeño en la recopilación de los datos. Debe destacarse que una gran cantidad de la información procede de fuentes que son auditadas regularmente, tanto por la propia Caja, como por auditores externos. Es el caso, por ejemplo, de los registros contables, o de la información relacionada con los Sistemas de Gestión Medioambiental y de Gestión de la Calidad que la Caja ha implantado voluntariamente. [2.17, 2.20 y 3.14]

Esta Memoria ha sido calificada como “**in accordance**” por Global Reporting Initiative (GRI), una categoría que denota el máximo grado posible de adhesión a los requerimientos de la Guía GRI del 2002 para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Además, con el objetivo de garantizar la veracidad de la información aportada, todo el contenido de la Memoria ha sido sometido a revisión por expertos externos. [2.21]

Caja San Fernando desea mantener un diálogo fluido con todas aquellas personas u organizaciones que, con sus aportaciones, quieran contribuir a mejorar el rendimiento social y medioambiental de la Entidad. En este contexto, la Caja agradece sus comentarios y sugerencias, al tiempo que permanece dispuesta a facilitar cualquier aclaración sobre el contenido de su memoria o, en general, sobre su gestión en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Para ponerse en contacto con los responsables de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Caja puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: RSC@cajasanfernando.es o enviar una carta a la siguiente dirección: [2.10 y 2.22]

Caja San Fernando
Departamento de Responsabilidad Social Corporativa
Plaza de San Francisco, 1
41004 SEVILLA



Para maximizar la difusión de esta Memoria, Caja San Fernando ha optado por ponerla a disposición del público a través de su página de Información Corporativa en Internet [2.22] (<http://www.cajasanfernando.es/informacioncorporativa/>).



perfil de la organización



3.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

3.1. NUESTRO NEGOCIO [2.7]

Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (en adelante "Caja San Fernando") es una institución financiera de naturaleza fundacional y carácter social, sin finalidad de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público, que está al servicio de sus impositorios y del desarrollo económico del ámbito territorial en que actúa. El objetivo básico de su actividad es ofrecer todos los servicios financieros que la sociedad de su entorno necesite, así como dedicar sus beneficios al establecimiento, fomento y ayuda de instituciones sociales, culturales, benéficas y de utilidad pública. [2.1 y 2.6]

La Institución se constituyó como consecuencia de la fusión por absorción, en 1993, por Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla, creada por acuerdo de la Excelentísima Diputación Provincial de Sevilla en fecha 19 de abril de 1930, de la Caja de Ahorros de Jerez, que a su vez fue fundada en el año 1834.

Caja San Fernando desarrolla su actividad a través de una Red Comercial compuesta por 386 oficinas, que se localizan mayoritariamente en las provincias de Sevilla y Cádiz y, en menor medida, en el resto de las provincias andaluzas y en Madrid. La Red comercial se coordina a través de los Servicios Centrales de la Caja, situados, principalmente, en la ciudad de Sevilla. La Entidad cuenta con 2.172 empleados, aproximadamente un 78% de los cuales trabaja en la Red Comercial de Oficinas. [2.5]

Durante el periodo de elaboración de esta Memoria, se han abierto 8 oficinas: 2 en la provincia de Almería, 1 en la de Cádiz, 1 en la de Córdoba, 1 en la de Granada, 1 en la de Huelva, 1 en la de Jaén y 1 en la de Sevilla. [3.18]

Figura 3.1 Distribución geográfica de las oficinas de Caja San Fernando



Caja San Fernando ofrece a sus clientes una gran variedad de productos y servicios financieros, entre los que destacan los siguientes: [2.2]

Para particulares:

Ahorro	Préstamos y Créditos	Tarjetas
Cuenta Corriente	Préstamo Hipotecario	Tarjeta Euro 6000-Maestro Útil
Cuenta Corriente No Residentes	Préstamo Adquisición Vivienda	Tarjeta Joven
Cuenta Joven	Préstamo 6,40%	Tarjeta Joven
Cuenta Útil	Préstamo Credicoche	Tarjeta Joven Euro <26
Libreta de Ahorro Ordinario	Préstamo Fácil	Tarjeta Gasóleo Bonificado
Cuenta Ahorro Vivienda	Préstamo Fidelización	Tarjeta Grupo Remolachero de Cádiz
Libreta Ahorro Infantil	Préstamos I.R.P.F.	Tarjeta Sevilla F.C.S.A.D.
Libreta de Ahorros No Residentes	Subrogación y Novación de	Tarjeta Tarjerez
Imposición a Plazo Fijo	Préstamos Hipotecarios	Tarjeta Cash Ayala
Depósito Asegurado	Superpréstamo	Tarjeta Visa Classic
	Agricultura y Ganadería	Tarjeta Visa Oro
	Campañas agrícolas	Telepeaje Vía T
	Credivacaciones	
	Especial viajes al 0%	
	Juventud (Préstamos al consumo)	
	Juventud (Préstamos para estudios)	
	Avales	
Servicios	Inversión	Seguros
Domiciliaciones	Fondos de Inversión	Hogar
Transferencias	Deuda Pública	Automóvil
Nóminas	Valores Renta Variable y Renta Fija	Vida
Cajeros Automáticos	Flexifondos (Unit-Linked)	Salud
Ví@ Útil (Banca Electrónica)	Depósitos Estructurados	Planes de Pensiones
Cheques de Viaje o Travellers Cheques		Cáser Familiar
Compra-venta billetes extranjeros		Responsabilidad Civil
		Decesos

Para empresas:

Ahorro	Financiación	Internacional
Cuenta Corriente	Financiación a Empresas	Cuentas en Divisas
Libreta de Ahorro Ordinario	Financiación a Organismos Públicos	Financiación en Divisas
Cuenta Ahorro-Empresa	Cuenta de Crédito	Órdenes de Pago
Cuentas Organismos Públicos	Cuenta de Crédito PYME al 0%	Cobros del Exterior
Imposición a Plazo Fijo	Anticipos de Crédito	Créditos Documentarios
	Descuento de Efectos	Remesas Documentarias
	Préstamos Hipotecarios a Promotores	Remesas Simples
	Préstamos Subvencionados	Seguros de Cambio
	Avales	Cheque Bancario
	Confirming (Pagos Conformados)	Avales
	Factoring	
	Leasing	
	Renting	
Servicios	Inversión	Seguros
Domiciliaciones	Fondos de Inversión	Para Comercios
Transferencias	Deuda Pública	Para PYME
Gestión de Nóminas	Valores Renta Variable y Renta Fija	Automóvil
Recaudación de Impuestos	Flexifondo (Unit-Linked)	Responsabilidad Civil
Pago de Seguros Sociales	Depósitos Estructurados	Inmuebles
TPV (Datáfonos)		
Ví@ Útil (Banca Electrónica)		
Agentes Colaboradores		

De cara al futuro próximo de la Entidad, especial atención merece la firma, con fecha 31 de mayo de 2005, del **Protocolo de Fusión** con Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, a través del cual se daba luz verde a un proceso que habrá de culminar con una nueva entidad financiera. Para el desarrollo de dicho proceso se han creado doce comisiones técnicas, con el cometido específico de elaborar los trabajos y documentos necesarios para llevar a cabo la unión comercial y administrativa.

3.1.1. Caja San Fernando en cifras¹ [2.8, EC1, EC7, EC8]

En 2005 el volumen de negocio de Caja San Fernando aumentó un 20% con respecto al ejercicio anterior, situándose muy cerca de los 9.200 millones de euros. Otros indicadores clave, como el beneficio neto de Caja, o la inversión crediticia del grupo, también aumentaron en un 56,01% y un 21,51% respectivamente.

La tabla 3.1 ofrece un pequeño resumen de estos y otros indicadores económicos clave, que permiten obtener una visión general del volumen de negocio de la Caja, así como de su progresión con respecto al ejercicio anterior. En general, las cifras confirman la buena salud financiera de la Caja y reflejan la tendencia de crecimiento que la Entidad viene experimentando en los últimos ejercicios.

1. Los datos hacen referencia a las cuentas anuales de la Entidad, que se han elaborado siguiendo los principios contables y los criterios de valoración recogidos en la circular 4/2004 de Banco de España, de 22 de diciembre. No existe ningún principio contable o criterio de valoración de carácter obligatorio que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales, se haya dejado de aplicar. [2.18]

Concepto	Miles de euros			Variación Relativa (%)
	2005	2004	Variación	
Activos Totales	9.199.697	7.660.650	1.539.047	20,09%
Pasivos Totales	8.677.609	7.174.263	1.503.346	20,95%
Total Patrimonio Neto	522.088	486.387	35.701	7,34%
Inversión Crediticia	8.264.752	6.801.696	1.463.056	21,51%
Créditos a Clientes	6.785.393	5.642.742	1.142.651	20,25%
Tasa Morosidad Inversión Crediticia	0,52%	1,44%	-0,92%	-63,89%
Cobertura de Dudosos	296,05%	131,97%	164,08%	124,33%
Recursos Ajenos	7.925.133	6.562.682	1.362.451	20,76%
Recursos Captados Fuera de Balance	519.510	377.378	142.132	37,66%
Recursos Gestionados de Clientes	8.444.643	6.940.060	1.504.583	21,68%
Cartera de Valores	916.876	825.267	91.609	11,10%
Margen de Intermediación	233.361	203.982	29.379	14,40%
Margen Ordinario	295.673	246.739	48.934	19,83%
Margen de Explotación	118.287	81.202	37.085	45,67%
Resultado Antes Impuestos	77.831	46.751	31.080	66,48%
Impuestos sobre Beneficios	17.421	8.028	9.393	117,14%
Resultado del Ejercicio	60.410	38.722	21.688	56,01%
Recursos Propios	844.497	723.323	121.174	16,75%
Superávit de Recursos Propios	259.550	230.328	29.222	12,69%
Coeficiente de Solvencia	11,64%	11,74%	-0,10%	-0,85%
Dotación a Obra Social	16.750	14.000	2.750	19,64%
Número de Oficinas	386	383	3	0,78%
Número de Empleados	2.172	2.117	55	2,60%
Cajeros Automáticos	476	460	16	3,48%
Tarjetas	390.847	381.867	8.980	2,35%

La tabla 3.2 desglosa el concepto “Recursos Gestionados de Clientes”, y permite ver un detalle de los principales proveedores de capital: [EC6]

Concepto	Miles de euros			Variación Relativa (%)
	2005	2004	Variación	
Depósitos de la clientela	6.889.853	6.034.259	855.594	14,18%
Administraciones Públicas españolas	626.208	374.616	251.592	67,16%
Otros sectores residentes	5.967.562	5.225.349	742.213	14,20%
Depósitos a la vista	3.177.834	2.785.930	391.904	14,07%
Depósitos a plazo	2.781.696	2.395.815	385.881	16,11%
Cesión temporal de activos	8.032	43.604	-35.572	-81,58%
No residentes	296.083	434.294	-138.211	-31,82%
Débitos representados por valores negociables	524.549	109.928	414.621	377,18%
Pagarés y efectos	154.788	79.877	74.911	93,78%
Otros valores negociables	369.761	30.051	339.710	1130,44%
Pasivos subordinados	430.025	355.026	74.999	21,12%
Recursos ajenos (sin ajustes por valoración)	7.844.427	6.499.213	1.345.214	20,70%
Ajustes por valoración	80.706	63.469	17.237	27,16%
Recursos ajenos	7.925.133	6.562.682	1.362.451	20,76%
Recursos captados fuera de balance	519.510	377.378	142.132	37,66%
Fondos de inversión	112.637	100.221	12.416	12,39%
Fondos de pensiones	92.154	73.466	18.688	25,44%
Contratos de seguros	314.719	203.691	111.028	54,51%
Recursos gestionados de clientes	8.444.643	6.940.060	1.504.583	21,68%

La cuota de mercado de Caja San Fernando en el conjunto del mercado financiero español es del 0,69%, resultando mucho más significativa en el contexto de Andalucía, el 5,88%, y en particular en Sevilla, Cádiz y Huelva, que son las tres provincias en que se localiza el grueso de las oficinas de la Caja.

La siguiente tabla detalla las cuotas de mercado de la Caja por ámbito geográfico, y las compara con las de sus principales grupos de competidores dentro del sector financiero. [EC2]

Tabla 3.3. Cuota de mercado de Caja San Fernando por ámbito geográfico

	España	Andalucía	Sevilla	Cádiz	Huelva
Caja San Fernando	0,69	5,88	12,89	20,36	4,22
Total Cajas (excepto CSF)	52,13	49,67	42,63	41,92	50,22
Bancos	40,45	29,53	38,11	33,15	22,36
Cooperativas	6,73	14,93	6,38	4,57	23,20
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.1.2. Empresas participadas [2.4]

El aumento creciente de la competencia en la actividad financiera, ha llevado a Caja San Fernando a optar por una estrategia de diversificación de sus fuentes de ingresos. En la actualidad, la Caja invierte en empresas en diversos sectores de actividad, que abarcan desde el propio sector financiero hasta el inmobiliario, pasando por otros tan distintos como el informático, el comercio, los servicios y el ocio.

Caja San Fernando es, por tanto, cabecera de un grupo de sociedades, que se detallan en la figura 3.2. En general, la inversión de la Entidad se dirige de forma prioritaria hacia empresas y sectores que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la Comunidad Autónoma de Andalucía y a la consolidación de su tejido productivo y empresarial. De este modo, la Caja actúa como elemento dinamizador de la economía, generando riqueza y puestos de trabajo. Además Caja San Fernando se asegura de que todas sus inversiones se ajusten a criterios de transparencia y respeto al medio ambiente. [LA2, IB1, AM1 y AM3]

Figura 3.2. Relación de empresas del Grupo Caja San Fernando en las que participa directamente la Entidad y porcentaje de participación de la Caja en cada una de ellas



En aplicación de la normativa vigente, Caja San Fernando ha elaborado las cuentas anuales consolidadas de la Caja y sus sociedades dependientes. El efecto de dicha consolidación sobre el balance de situación a 31 de diciembre de 2005 y 2004, supone incrementar la cifra total de activos en 151.849 y 150.745 miles de euros, las reservas en 25.277 y 20.274 miles de euros y el beneficio neto del ejercicio en 14.452 y 9.453 miles de euros, respectivamente en cada uno de los citados ejercicios.

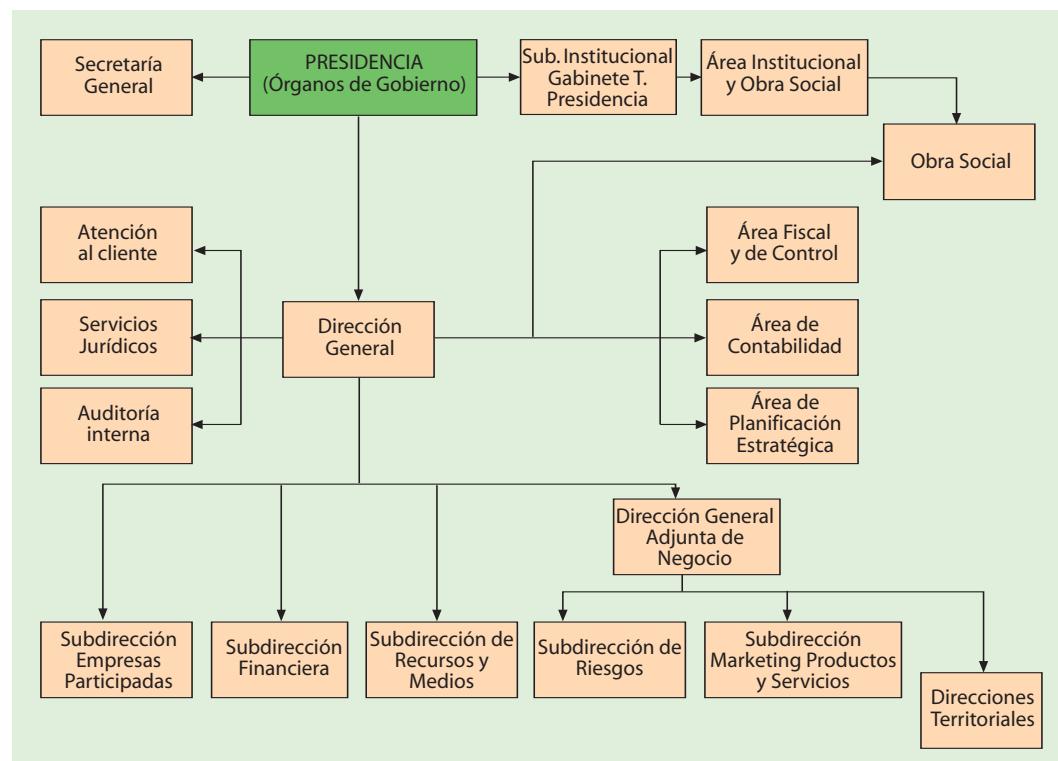
Estos datos muestran cómo las empresas participadas han aumentado significativamente su aportación a las cuentas del Grupo durante el ejercicio 2005, contribuyendo así a impulsar el crecimiento de la Entidad.

3.2. NUESTRA ESTRUCTURA [2.3, 2.4 y 3.6]

Caja San Fernando ha reorganizado recientemente su estructura orgánica para afrontar con garantía los retos que el futuro nos plantea.

La naturaleza del organigrama de Caja San Fernando (véase la figura 3.3) dota a la Entidad de la capacidad de actuación necesaria en todas sus parcelas de actividad, desde la organización de los recursos económicos para la prosperidad del negocio, hasta la organización de la devolución a nuestro entorno social de los beneficios de la actividad económica de la Caja.

Figura 3.3. Organigrama de Caja San Fernando (Diciembre 2005)



3.2.1. Órganos de Gobierno [3.1]

Los Estatutos por los que se rige Caja San Fernando, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía, establecen que el gobierno, la gestión, la administración, la representación y el control de la Entidad corresponden los siguientes Órganos de Gobierno, conforme a sus respectivas competencias:

- La Asamblea General.
- El Consejo de Administración.
- La Comisión de Control.

Los **Estatutos de la Caja** detallan la naturaleza, composición y funciones de los Órganos de Gobierno de la Entidad, así como las responsabilidades, derechos y obligaciones de sus miembros constituyentes. Por su parte, el **Reglamento Electoral de la Caja** (aprobado también en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía) regula de forma transparente el sistema de designación de los Órganos de Gobierno de la Entidad.

La composición de sus Órganos de Gobierno es una de las características más relevantes de una Caja de Ahorros, ya que en ellos participan todos los grupos sociales afectados por su actividad. Esto posibilita que sean los propios representantes de los Órganos de Gobierno, que lo son también de los distintos colectivos afectados por la Entidad, quienes velen por una adecuada reversión de los beneficios al ámbito social. **[LA13]**

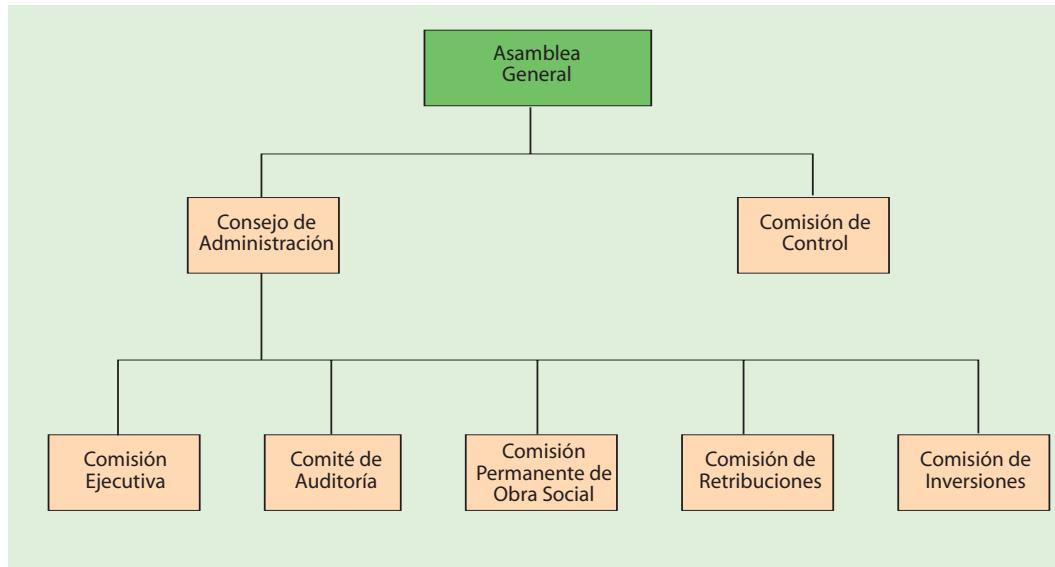
Los Órganos de Gobierno actúan con carácter colegiado, y todos sus componentes, cualquiera que sea el origen de su representatividad, desempeñan sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja y del cumplimiento de su función social, quedando terminantemente prohibida su vinculación a otros intereses ajenos que pudieran afectar el desempeño de su labor en la gestión de la Caja. **[SO2]**

A través del **Informe Anual de Gobierno Corporativo**, un documento que ha de redactarse dando cumplimiento a la Ley de Transparencia (26/2003 de 17 de julio), la Caja pone a disposición del público una gran cantidad de información completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de nuestra Entidad. Entre otros datos relevantes incluye:

- Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno
- Estructura del negocio de la Caja
- Lista de los miembros constituyentes de los Órganos de Gobierno
- Operaciones financieras de interés público
- Sistemas de Control de Riesgo
- Grado de seguimiento de las recomendaciones en materia de buen gobierno
- Etc.

La figura 3.4 muestra la estructura de los Órganos de Gobierno de Caja San Fernando:

Figura 3.4 Estructura de los Órganos de Gobierno de Caja San Fernando



22

3.2.1.1. La Asamblea General

La Asamblea General es el Órgano supremo de gobierno y decisión de la Caja. Sus 160 miembros representan los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Entidad, y ostentan la denominación de Consejeros Generales.

La representación de los intereses sociales y colectivos en la Asamblea General se llevará a efecto mediante la participación de los grupos siguientes, según los porcentajes que se indican para cada uno de ellos: [LA13]

Tabla 3.4. Representación de distintos colectivos en la Asamblea General de Caja San Fernando

Grupo social	Nº Consejeros Generales	%
Corporaciones Municipales	35	22%
Impositores	43	27%
Junta de Andalucía	24	15%
Diputación Provincial de Sevilla (entidad fundadora)	21	13%
Empleados de la Caja	24	15%
Otras Organizaciones	13	8%

La Asamblea General se reúne con carácter ordinario dos veces al año, dentro de cada semestre natural. Además de estas reuniones, el Consejo de Administración podrá convocar reunión extraordinaria de la Asamblea General siempre que lo estime conveniente, y deberá asimismo convocarla a instancia, al menos, de un tercio de los Consejeros Generales de que se componga, o a petición de la Comisión de Control.

3.2.1.2. El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el Órgano que tiene encomendada la administración y gestión económica y financiera de la Caja, así como la de su Obra Social. Está integrado por 20 miembros, que ostentan la denominación de Vocales.

La representación de los intereses colectivos en el Consejo de Administración se lleva a efecto mediante la participación de los mismos grupos, y con igual proporción y características

que las establecidas para los miembros de la Asamblea General, teniendo en cuenta las disposiciones vigentes para el redondeo de decimales: [LA13]

Tabla 3.5. Representación de distintos colectivos en el Consejo de Administración de Caja San Fernando

Grupo social	Nº Vocales	%
Corporaciones Municipales	4	20%
Impositores	5	25%
Junta de Andalucía	3	15%
Diputación Provincial de Sevilla (entidad fundadora)	3	15%
Empleados de la Caja	3	15%
Otras Organizaciones	2	10%

El Consejo de Administración elige de entre sus miembros a un Presidente, que a su vez lo es de la Entidad, de la Asamblea General y de la Comisión Ejecutiva, y que ostenta la representación de la Caja en todos los actos en que esta tenga que figurar o intervenir. Asimismo, el Consejo podrá nombrar, de entre sus miembros, a uno o más Vicepresidentes, que lo serán de la Asamblea General y que sustituirán al Presidente, por su orden, en caso de ausencia.

El Consejo de Administración también designa a un Director General, quien ostentará la máxima categoría dentro del Personal de la Entidad, siendo su primer jefe administrativo y órgano de relación entre el Consejo de Administración y los empleados de la Caja. En el ejercicio de su cargo, el Director General actuará bajo la superior autoridad del Consejo de Administración y de su Presidente.

De los veinte miembros del Consejo de Administración, sólo el cargo de Presidente tiene carácter ejecutivo, por lo que el porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo asciende al 95%. [3.2]

El Consejo de Administración se reúne con carácter ordinario al menos una vez al mes. Además deberá reunirse cuando sea requerido por un tercio de los Vocales que lo integran, o por la Comisión Ejecutiva. También habrá de reunirse si la Comisión de Control requiere la convocatoria de la Asamblea General, o cuando un tercio de los miembros de la Asamblea General así lo solicite.

3.2.1.3. La Comisión de Control

La Comisión de Control, por su parte, tiene por objeto garantizar que la gestión de los Órganos de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y conforme a las directrices emanadas de la normativa financiera. Está compuesta por diez miembros, elegidos por la Asamblea general entre aquellos Consejeros Generales que no tengan la condición de Vocales del Consejo de Administración. La composición es la siguiente: [LA13]

Tabla 3.6. Representación de distintos colectivos en la Comisión de Control de Caja San Fernando

Grupo social	Nº Consejeros Generales
Corporaciones Municipales	2
Impositores	2
Junta de Andalucía	2
Diputación Provincial de Sevilla (entidad fundadora)	1
Empleados de la Caja	2
Otras Organizaciones	1

También, a la Comisión de Control se incorpora un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, de acuerdo con los Estatutos de la Entidad, que reúne y acredita los requisitos adecuados de profesionalidad, preparación técnica y experiencia.

La Comisión de Control se reúne tantas veces como sea necesario para el correcto ejercicio de sus funciones y, en todo caso, cada vez que se reúna el Consejo de Administración.

3.2.1.4. *Comisiones Delegadas*

Caja San Fernando completa su estructura de gobierno con una serie de comisiones delegadas, cuya misión es asistir al Consejo de Administración en el ejercicio de sus funciones. Son las siguientes:

Comisión Ejecutiva

- Comité de Auditoría
- Comisión de Inversiones
- Comisión de Retribuciones
- Comisión Permanente de Obra Social

La **Comisión Ejecutiva**, creada por acuerdo del Consejo de Administración, está constituida por 10 miembros, y tiene las facultades que al efecto le delega el propio Consejo de Administración. Será Presidente de la Comisión Ejecutiva el Presidente del Consejo de Administración, y actuará de Secretario quien desempeñe este cargo en el Consejo.

El **Comité de Auditoría** fue creado en cumplimiento de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, a través de la cual se modificaba la Ley 24/1988, reguladora del Mercado de Valores. El Comité de Auditoría, cuya composición y funciones se encuentran detalladas en los Estatutos de Caja, es nombrado por el Consejo de Administración, y está integrado por seis miembros, uno por cada grupo de representación.

La **Comisión de Inversiones** y la **Comisión de Retribuciones** fueron creadas como órganos de apoyo al Consejo de Administración con arreglo a las previsiones de la Ley 26/2003 (conocida como "Ley de Transparencia"), a través de la cual se modificaban la Ley del Mercado de Valores y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas.

La función fundamental de la **Comisión de Inversiones** consiste en informar al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Entidad, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad.

En cuanto a la **Comisión de Retribuciones**, su función fundamental consiste en informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del propio Consejo y para el personal directivo.

Por último, Caja San Fernando dispone de una **Comisión Permanente de Obra Social**, creada con arreglo al apartado VIII del Código de Conducta de la Caja, y cuya función principal es la de servir de apoyo al Consejo de Administración en la definición de las líneas de actuación de la Entidad en materia de Obra Social.

3.2.2. *Remuneraciones Directivas* [INT4]

Cumpliendo con sus obligaciones legales, y siguiendo su política de transparencia en lo que refiere a la gestión de sus Órganos de Gobierno, Caja San Fernando hace pública, a través de sus **Cuentas Anuales e Informe de Gestión del Ejercicio 2005**, la cuantía de las remuneraciones per-

cibidas por el personal clave de la Dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de Directivos.

Las remuneraciones brutas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Entidad ascendieron en 2005 a 186 miles de euros. Esta cantidad incluye los importes correspondientes a dietas y gastos por asistencia al Consejo de Administración o a los Comités a los que el consejero pertenezca.

Asimismo, en 2005 la Entidad ha satisfecho un importe de 84 miles de euros en concepto de prima por la póliza de seguro de responsabilidad civil que cubre a los miembros del Consejo de Administración.

La Entidad considera personal clave de la Dirección, además de a los miembros del Consejo de Administración, a los miembros del Comité de Dirección de la Caja, formado por 12 miembros en 2005, y cuya remuneración total (fija y variable) ascendió a 1.596 miles de euros.

Las contribuciones realizadas por la Caja para la cobertura de los compromisos por pensiones con los miembros del Comité de Dirección ascendieron a 87 miles de euros en el ejercicio 2005.



3.2.2.1. Remuneraciones Directivas en Empresas Participadas

Con fecha 28 de junio de 2005, el Consejo de Administración de la Caja alcanzó un acuerdo para determinar la remuneración de los Consejeros que, en el ámbito de sus funciones, representan a Caja San Fernando en los Consejos de Administración de empresas participadas. Según este acuerdo, dichos Consejeros percibirán por su asistencia el importe que tuviera establecido cada sociedad, con un límite máximo que no podrá exceder la cuantía aprobada como dieta de asistencia a los propios Órganos de Gobierno de Caja San Fernando.



**la responsabilidad social
corporativa en nuestra
gestión**

4

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN NUESTRA GESTIÓN [1.1, CSR1]

4.1. ORGANIZACIÓN DE LA RSC EN LA CAJA [CSR2, 3.3 y 3.4]

El Consejo de Administración es el máximo Órgano responsable de la política de Responsabilidad Social Corporativa en Caja San Fernando. Corresponde a este Órgano de Gobierno marcar las directrices que orienten la gestión de la RSC en la Organización, así como coordinar las actividades e iniciativas relacionadas con la gestión responsable desarrolladas por los distintos departamentos de la Caja.

Con el fin de agilizar la gestión de la RSC, y de darle una relevancia en la estructura orgánica de la Organización acorde con su importancia estratégica, Caja San Fernando tomó en 2005 la decisión de crear un departamento de Responsabilidad Social Corporativa, que asumiera la responsabilidad de implementar las políticas generales diseñadas por el Consejo de Administración, así como la coordinación de todas las actividades que se enmarquen dentro del ámbito de la RSC.

En el mes de febrero de 2006, coincidiendo con el periodo durante el que se ha elaborado esta Memoria, se crea el **departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Caja San Fernando**, una decisión coherente con la voluntad de la Caja de impulsar decididamente la gestión responsable de la Organización.

4.2. DIRECTRICES DE ACTUACIÓN EN RSC [3.7]

La **Misión** de Caja San Fernando es “servir a los clientes, al desarrollo económico y a la sociedad en el territorio de implantación, fomentando la previsión y el ahorro, canalizándolos hacia la inversión productiva y generadora de riqueza, empleo y bienestar”.

Este enunciado evidencia el alto grado de compromiso de la Entidad con el entorno social en que desarrolla sus actividades, y expresa su vocación de servicio no sólo a sus clientes, sino también al conjunto de la sociedad. Para dar cumplimiento a lo expresado a través de su Misión, Caja San Fernando se rige por unos fines, unos principios y unos valores corporativos, que deben guiar al conjunto de sus actividades:

FINES

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 3 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, en su normativa reglamentaria de desarrollo y en lo establecido en sus Estatutos, la Entidad persigue los siguientes fines:

- a) Satisfacer las necesidades financieras de sus clientes con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios y en la atención al cliente, que estará inspirada en los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores.
- b) Incentivar la previsión y el ahorro en nuestro entorno de implantación, canalizando éste hacia la inversión productiva y generadora de desarrollo económico y empleo.
- c) Cooperar en el desarrollo económico de su entorno, atendiendo las demandas de la Pequeña y Mediana Empresa en los sectores agrícola, pesquero, de vivienda, turístico, industrial, comercial y de servicios, y en aquellos segmentos de mercado en los que su acción tenga mayor efecto multiplicador.
- d) Colaborar con los organismos municipales, provinciales y autonómicos en el desarrollo económico y social de su ámbito de actuación con especial dedicación a la consecución de la generación de empleo, el acceso a la vivienda y el desarrollo cultural.
- e) Apoyar los programas e inversiones en materia de mejora y protección del medio ambiente, investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) y defensa del patrimonio histórico cultural.
- f) Contribuir, con el excedente económico que obtenga de su actividad, a la realización de obras sociales orientadas hacia los sectores socialmente menos favorecidos, a la atención de necesidades sociales con insuficiente cobertura, a su distribución geográfica en su ámbito de actuación –especialmente en las provincias donde la Entidad tenga abiertas oficinas– y a su menor coste de mantenimiento.
- g) Establecer un marco de Relaciones Sociales Internas, facilitando una formación completa al personal para su desarrollo profesional y humano, motivándolo mediante su adecuación a los puestos de trabajo y su rotación en los mismos, sometiendo su política laboral a los principios de justicia, igualdad, equidad y dirección participativa, reconociendo la importante función atribuida por la legislación vigente a los representantes del personal, y crear un clima de mutuo respeto y diálogo, para que las relaciones laborales discurran de la forma más conveniente para la Institución y para los empleados.
- h) Promover y comercializar productos y servicios que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de los clientes y al progreso social y económico de la Comunidad donde esté implantada la Entidad.
- i) Obtener una rentabilidad global que garantice un nivel de solvencia y de competitividad.
- j) Contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la reversión a la sociedad de excedentes generados por su actividad.
- k) Alcanzar y consolidar una posición de liderazgo y de Entidad de referencia en el Sistema Financiero en nuestra zona de actuación.

PRINCIPIOS

Constituyen los principios generales de actuación de la Entidad:

- 1) Orientar la organización hacia el cliente, con un tratamiento diferenciador y adecuado por segmentos productivos y de población.
- 2) Prestar una atención personalizada e integral para dar respuesta a las necesidades de los clientes.
- 3) Colaborar con sentido de compromiso con la Sociedad en iniciativas, públicas o privadas, dinamizadoras de la estructura productiva y la economía.
- 4) Mantener una presencia cercana y con espíritu de servicio al territorio de implantación.
- 5) Valorar los procesos y proyectos en función del valor añadido aportado al producto final y a la mejora de la productividad, lo que necesariamente implica la utilización de criterios de generación de resultados y rentabilidad, presentes y futuros.
- 6) Ordenar los recursos bajo premisas de eficacia, eficiencia y productividad.
- 7) Diversificar y controlar los riesgos, respetando los criterios de garantía, solvencia, seguridad, liquidez y rentabilidad en el estudio, concesión y seguimiento de las operaciones de riesgo. Igualmente se tendrá en cuenta el valor social de la operación, empleo, repercusión en la sociedad y respeto a los principios del Código de Conducta de la Caja.
- 8) No intervenir en actuaciones de naturaleza especulativa ni en aquéllas que pretendan o pudieran pretender, con dicho fin, la alteración del planeamiento urbanístico vigente en los municipios.
- 9) Mantener una actitud permanente de innovación y creatividad que posibilite, mediante la tecnología adecuada, liderar la oferta de proyectos, productos y servicios.
- 10) Perseguir la mejora progresiva y continuada de la calidad de los procesos, servicios y relaciones.
- 11) Practicar un estilo de dirección que combine la definición de objetivos claros, medibles y exigentes con la participación e integración de todas las unidades y fuerzas.
- 12) Mantener una continua atención a las oportunidades de crecimiento que, en cada momento, ofrezca el mercado.
- 13) Impregnar la organización de un estilo de hacer que prime la actuación orientada a objetivos previamente establecidos, la mejora continua de los procesos, la adaptación flexible a los cambios, el "hacer bien las cosas a la primera" y el espíritu de equipo.
- 14) Hacer del sentido práctico, la sencillez y la utilidad una guía permanente del trabajo en la Entidad.
- 15) Promover el desarrollo de los valores humanos de la organización, sus aptitudes y capacidades.
- 16) Practicar una cultura de motivación del personal basada en la formación e información continuas, el desarrollo profesional y la adecuación a los puestos de trabajo.
- 17) Impulsar un modelo de relaciones laborales que, orientado al cliente, desarrolle sistemas de incentivación basados en el cumplimiento de objetivos, la identificación con la Entidad, el compromiso con la mejora de la calidad, la autoexigencia permanente y el respeto a la ética profesional.
- 18) Orientar la Obra Social, cuyo carácter y contenidos estarán vinculados a los objetivos generales de la Entidad, hacia la realización de programas, propios o en colaboración con Instituciones Públicas y Privadas, que impulsen el desarrollo social, la calidad de vida y la cultura de la Comunidad.

VALORES CORPORATIVOS

Para el desarrollo de los fines y de los principios enumerados anteriormente, los Órganos de Gobierno y la Dirección de la Entidad sustentan sus actuaciones en las siguientes pautas de comportamiento:

- Ética, gestión y transparencia.
- Profesionalidad, compromiso y calidad.
- Dedicación y servicio.
- Responsabilidad, cumplimiento de normas e iniciativa.
- Cordialidad y armonía.
- Eficiencia en la utilización de los recursos.
- Flexibilidad y adaptación al cambio.
- Cooperación y espíritu de equipo.
- Desarrollo personal y profesional.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de sus principios, fines y valores, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía, Caja San Fernando se ha dotado de un **Código de Conducta y Responsabilidad Social**, que fue aprobado en junio de 2003 por la Asamblea General de la Caja. A través de este Código se concretan las políticas que orientan la actuación de la Entidad, de sus Órganos de Gobierno y de sus empleados. El Código incluye, como anexo, un **Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores**, que marca las normas generales de actuación en asuntos relacionados con dichos mercados.

Caja San Fernando desea hacer extensivas las disposiciones de su Código de Conducta a sus sociedades participadas, de tal manera que éstas lo adopten como referencia ética en las relaciones con sus grupos de interés. Haciendo uso de su representación en los Consejos de Administración de sus participadas, la Caja pretende potenciar la creación de gobiernos corporativos orientados hacia la responsabilidad social de la empresa, y procurar la difusión e institucionalización de la ética en los negocios.

Esta voluntad quedaba reflejada en las **Líneas Básicas de Actuación de los Consejeros en Empresas Participadas**, un documento de referencia, fechado en junio de 2005, y que detalla los derechos y deberes de los Consejeros en el ejercicio del cargo para el que han sido designados.

FORMACIÓN A CONSEJEROS DE EMPRESAS PARTICIPADAS

Con el objetivo de potenciar y homogeneizar la formación de todos los Consejeros que representan a la Caja en sus Empresas Participadas, Caja San Fernando, en colaboración con un prestigioso bufete de abogados, organizó unas "Jornadas sobre el Gobierno de las Sociedades Mercantiles", a las que asistieron los Consejeros de la Entidad los días 13 y 14 de junio.

Las jornadas, cuyo contenido se centró en los ámbitos de responsabilidad de los Administradores, permitió ofrecer a los Consejeros una visión sobre la importancia de su papel en el desarrollo de políticas responsables de gestión, así como de la necesidad de éstas para garantizar el éxito de las organizaciones a largo plazo. [AM3]

4.3. MECANISMOS DE CONTROL [3.4 y 3.13]

4.3.1. Gestión del Riesgo

En el desarrollo de su actividad, la Caja incurre en distintos tipos de riesgo: de crédito, de tipo de interés, de mercado, de liquidez, operacional, etc. El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de fijar la política de gestión del riesgo y de establecer los límites generales, correspondiendo a los distintos Comités (de Auditoría, de Activos y Pasivos, etc.), y a las Unidades Organizativas (Seguimiento de Riesgos, Control Interno, etc.) las actividades relacionadas con la identificación, medición y control de los riesgos, la supervisión del cumplimiento de las medidas y límites establecidos, y con la detección de las ineficiencias observadas.

Caja San Fernando dispone ya de un gran número de mecanismos para controlar los riesgos asociados a sus actividades, establecidos a través de su documento **Políticas y Procedimientos de Riesgos** y de otros instrumentos como su **Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores** o su **Procedimiento de Riesgos de Empresas Participadas**. De hecho, un reciente informe elaborado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) reconocía la gestión de riesgos que desarrolla Caja San Fernando como una de las más eficientes en el sector de las Cajas de Ahorros.

Además, y con el objetivo de continuar mejorando los sistemas de control, la Caja ha creado varios grupos de trabajo para contemplar de forma conjunta los diferentes tipos de riesgos y colaborar en el desarrollo de sistemas y procedimientos para la gestión integral de los mismos.

Caja San Fernando está además integrada en el Proyecto Sectorial de Control Global de Riesgo, compuesto por más de cuarenta Cajas de Ahorros y liderado por la CECA. A través de este proyecto se pretende que las Cajas se adapten a los requerimientos del nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, y que adopten las herramientas que el citado acuerdo establece.

Todas estas iniciativas deberían conducir a la elaboración de nuevos modelos, aún más eficaces y operativos, para la gestión y medición de los principales riesgos que la Entidad debe afrontar en el curso de su actividad diaria.

4.3.1.1. Prevención del blanqueo de capitales [CSR4]

Dada la naturaleza de sus actividades, un tipo de riesgo que la Caja debe tener particularmente en cuenta es la posibilidad de que sus productos o servicios sean utilizados para cometer actividades delictivas relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Caja San Fernando asume el compromiso de vigilar las operaciones que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales y de utilizar los medios legalmente establecidos para hacer llegar a las autoridades competentes la información de que disponga en este ámbito. El Consejo de Administración de la Caja, consciente de esta obligación, aprobó en diciembre de 2005 una **Política Institucional sobre Prevención del Blanqueo de Capitales**, dirigida específicamente a prevenir e impedir la utilización de la Entidad en operaciones que tengan como finalidad el blanqueo de capitales procedentes de cualquier tipo de actividad considerada delictiva bien por la normativa legal, bien por la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Esta política global, así como las normas y el procedimiento que la desarrollan (**Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales**), son de obligado cumplimiento en toda la Organización, entendiendo por ésta a directivos y empleados de los Servicios Centrales o de la Red de Oficinas, así como a las sociedades filiales.

Para dar cumplimiento a su Política Institucional, Caja San Fernando ha dispuesto los siguientes medios:

- La Caja dispone de una Unidad Operativa dedicada, con carácter exclusivo, a las tareas de prevención del blanqueo de capitales.
- El Consejo de Administración ha designado a un Representante ante el Servicio Ejecutivo para coordinar las actividades en la prevención del blanqueo de capitales y para transmitir al Servicio Ejecutivo la información sobre actividades sospechosas.
- Se ha creado un Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales con la misión de debatir, proponer y aprobar las medidas de control interno y los procedimientos de desarrollo de esta política global.
- Se han adoptado medidas para que todo el personal de la Caja reciba formación sobre las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
- En los planes de auditoría (tanto interna como externa) se han incluido mecanismos que permitan supervisar la eficacia del sistema de prevención del blanqueo de capitales. En este sentido, y a modo de ejemplo, Caja San Fernando solicita anualmente a un experto externo la evaluación del conjunto de procedimientos y órganos de control relacionados con la prevención del blanqueo de capitales.

“CONOCE A TU CLIENTE”

En el marco de sus actividades en materia de **prevención del blanqueo de capitales**, Caja San Fernando ha desarrollado la política “**Conoce a tu Cliente**”, con el doble propósito de prevenir el uso de la Entidad con fines ilegales, y de mejorar su propio conocimiento de las necesidades de los clientes. De acuerdo con esta política, las distintas Unidades de Negocio de la Caja son responsables de:

- Verificar la identidad y la veracidad de la actividad profesional o empresarial de todos los clientes con los que se mantengan relaciones comerciales.
- Verificar cualquier información adicional que sirva para evaluar factores de riesgo.
- Obtener y custodiar la documentación que guarde relación con la identidad y comprobación de la actividad declarada por el cliente.
- Informar a la Unidad Operativa responsable de cualquier hecho u operación susceptible de estar relacionado con el blanqueo de capitales.

4.3.2. Auditoría Interna [3.19, CSR3 y SO2]

La Auditoría Interna en Caja San Fernando está destinada a mejorar y perfeccionar las operaciones de la Entidad y de las empresas participadas, planeando un enfoque sistemático y disciplinado para la evaluación y mejora de la efectividad de los procesos de gestión del riesgo, de control y de administración.

Caja San Fernando dispone de un **Reglamento de Auditoría Interna**, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de fecha 19 de octubre de 2004, a través del cual se regula la actividad de Auditoría en el marco de la Entidad, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, de los organismos supervisores españoles y de la Coordinadora Estatal de Auditores de Cajas de Ahorros Españolas.

Cada año, la jefatura de Auditoría Interna redacta un Plan de Auditoría, que comprende el examen y evaluación de todas las actividades, departamentos y oficinas de la Entidad, la comunicación de los resultados y el seguimiento de recomendaciones y cuestiones pendientes. El Plan

incluye el calendario y la frecuencia del trabajo planificado, así como un presupuesto de tiempos para otras tareas, tales como exámenes e investigaciones especiales, opiniones y formación.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de las actuaciones llevadas a cabo por el departamento de Auditoría Interna en el año 2005:

Tabla 4.1. Actuaciones llevadas a cabo por el departamento de Auditoría Interna en el año 2005

Auditoría de oficinas	Nº de actuaciones
In situ con revisión total	34
In situ con revisión parcial	62
TOTAL OFICINAS AUDITADAS	96
Seguimientos auditorías de oficinas	66
INFORMES ESPECIALES	
(Auditorías orientadas a clarificar incidencias e irregularidades detectadas en oficinas)	18
AUDITORÍAS DE SERVICIOS CENTRALES	4
AUDITORÍAS DE EMPRESAS PARTICIPADAS	8

Existe, además, un órgano específico denominado Comité de Auditoría, regulado por los Estatutos, en el Capítulo V, formado, al menos en su mayoría, por miembros no ejecutivos del propio Consejo de Administración. Dicho Comité de Auditoría está encargado de supervisar los servicios de Auditoría Interna, de conocer los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la Entidad, así como de llevar las relaciones con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos, y cualesquiera otras relacionadas, entre otras, con el proceso de desarrollo de la Auditoría de Cuentas.

4.4. PARTICIPACIÓN EN FOROS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA [3.15]

Caja San Fernando es miembro de la **Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)**, una asociación que integra a 46 Cajas de Ahorros españolas, a las que presta un doble apoyo, por una parte, como asociación, y, por otra parte, como suministrador de servicios especializados.

- Como asociación, CECA:
- Representa a las Cajas ante los poderes públicos y en el ámbito internacional.
- Actúa como Centro de Estudios, en común, de todas las cuestiones que afecten a las Cajas.
- Colabora con las autoridades financieras.
- Ejerce como Centro de Coordinación operativa de información, asesoramiento, comunicación y marketing.

Como suministrador de servicios, CECA ofrece a las Cajas un amplio conjunto de estructuras y servicios financieros, tecnológicos y asociativos, como soporte y para la canalización de los productos y servicios ofertados por las Caja a sus clientes.

En el ámbito concreto de la RSC, y con el propósito de colaborar con las Cajas en su esfuerzo por impulsar estrategias de gestión responsable, CECA ha lanzado un taller virtual que pretende convertirse en una herramienta útil que proporcione documentación, información y noticias de actualidad a todos aquellos departamentos y miembros del personal de las Cajas involucrados en la gestión de la RSC.

En mayo de 2006, coincidiendo el periodo en que se ha redactado esta Memoria, Caja San Fernando ha formalizado su adhesión al **Pacto Mundial de Naciones Unidas (The Global Compact)**, materializando así el compromiso que los Órganos de Gobierno de la Caja habían adquirido en 2005. [3.14, HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, SO2]

El Pacto Mundial es una iniciativa a través de la cual se pretende fomentar la creación de una ciudadanía corporativa, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil. Como firmante de esta iniciativa, Caja San Fernando se compromete a dar cumplimiento a los 10 grandes principios que establece el Pacto Mundial, y que aparecen enumerados en la siguiente tabla:

Tabla 4.2. Principios del Pacto Mundial

LOS DIEZ PRINCIPIOS
Derechos Humanos
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales 2. Evitar verse involucrado en la vulneración de los derechos humanos
Normas laborales
3. Apoyar la libertad de afiliación y reconocimiento del derecho a la negociación laboral colectiva 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso o bajo coacción 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil 6. Apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación
Medio Ambiente
7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
Anticorrupción
10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

4.5. CANALES PARA EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS [2.9, 3.9, 3.10, 3.12, CSR6]

Caja San Fernando es consciente de que son muchos los colectivos afectados o interesados de una u otra manera por sus actividades, y por este motivo ha asumido como una de sus prioridades estratégicas el prestar atención a las expectativas que tienen sus diferentes grupos de interés (stakeholders).

El hecho de que los Órganos de Gobierno de la Caja estén integrados por representantes de algunos de los distintos intereses económicos, sociales, culturales y políticos que convergen en el ámbito de actuación de la Entidad es una muestra inequívoca de la relación directa y continua que existe entre la Caja y sus partes interesadas.

Esta implicación en la gestión de la Entidad es sólo una forma de interacción entre la Caja y sus distintos grupos de interés. Una valoración pormenorizada revela que las relaciones son muy variadas y complejas, y que pueden contemplarse desde múltiples perspectivas. Los siguientes apartados de la memoria pretenden dar una visión lo más clara y completa posible de cómo se articulan estas relaciones con los principales grupos de interés de Caja San Fernando:

- Empleados
- Clientes
- Sociedad
- Medio Ambiente
- Proveedores

El diálogo permanente de Caja San Fernando con sus grupos de interés se canaliza a través de diversas vías de comunicación que tienen como fin principal el garantizar que la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la Organización esté alineada con sus necesidades y expectativas. La tabla 4.3 muestra una relación de los principales canales de comunicación formalizados por grupos de interés. La naturaleza e importancia de cada uno será descrita en los capítulos siguientes.

Tabla 4.3. Principales canales de diálogo con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Canales de Comunicación	La Caja como receptor	La Caja como emisor
Empleados	Reuniones de los Órganos de Gobierno	X	X
	Representación Sindical	X	X
	Portal del Empleado	X	X
	Punto de Encuentro	X	X
	Premio Ideas	X	
	Iniciativa Solidaria de Empleados	X	
	Buzón de Sugerencias Empleados	X	
	Premio Anual Proveedor Interno	X	
	Noticias de la Caja		X
Clientes	Reuniones de los Órganos de Gobierno	X	X
	Oficinas de la Caja	X	X
	Red de cajeros automáticos	X	
	Banca Electrónica (Ví@ Útil)	X	X
	Departamento Atención al Cliente	X	
	Buzón de Sugerencias Clientes	X	
	Encuestas de satisfacción	X	
	Estudios Sectoriales de Satisfacción	X	
	Página Web de la Caja	X	X
	Comunicaciones a clientes		X
	Publicidad		X
Sociedad y Medio Ambiente	Reuniones de los Órganos de Gobierno	X	X
	Oficinas de la Caja	X	X
	Reuniones de la Presidencia con agentes sociales y económicos	X	X
	Solicitudes de financiación		X
Proveedores	Búsqueda activa de proyectos sociales por el personal de Obra Social		X
	Relaciones entre Proveedores y Responsables de compras y contratos	X	X



**los empleados de
caja san fernando**



5.

EMPLEADOS

Caja San Fernando considera a su personal como el activo más importante de que dispone la Entidad, y así lo hace constar a través de su Código de Conducta. En un entorno como el actual, competitivo, cambiante y dinámico, el capital humano constituye un factor crítico de éxito para una entidad financiera que, como Caja San Fernando, pretende dar respuesta eficiente a las necesidades de sus clientes, y ser un referente en el sector por su gestión empresarial y financiera.



41

Consciente de la importancia de su personal para éxito de la Entidad, y conocedora de que la motivación del capital humano es esencial para el adecuado funcionamiento de la Organización, Caja San Fernando ha asumido el compromiso de satisfacer las expectativas de las personas que componen su equipo humano, prestando especial interés por su bienestar y por su desarrollo personal y profesional.

Con el fin de establecer un marco general que regule las relaciones laborales en Caja San Fernando, en mayo de 2002 los representantes de la Caja y los representantes sindicales firmaron el "Acuerdo Laboral de Condiciones de Trabajo de Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez" (en adelante, **Acuerdo de Condiciones de Trabajo**, o bien **ACT**), a través del cual se regulan la mayor parte de los asuntos relacionados con la gestión de los recursos humanos en la Caja, tal y como se describe a continuación.

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA² [LA1 e INT7]

Caja San Fernando cuenta con 2.172 empleados a tiempo completo, distribuidos entre sus Servicios Centrales (SSCC) y su Red de Oficinas.

Más de un 95% del total de empleados dispone de contratos fijos, con lo que se da cumplimiento al límite de contratación temporal establecido por la propia Entidad a través de su ACT, según el cual el número de personas con contratos temporales, en promedio anual, no puede superar el 7% del total de empleados fijos de la plantilla.

Para garantizar el cumplimiento de este objetivo Caja San Fernando se comprometió a facilitar a las Secciones Sindicales listados de los contratos temporales existentes durante el trimestre vencido anterior. En el caso de que a través de este procedimiento se detectara que el porcentaje de contratos temporales supera el 7% prefijado, la Caja se compromete a crear tantos puestos fijos como sea necesario para reducir dicho porcentaje al límite máximo establecido del 7%.

2. Datos de diciembre de 2005.

La distribución de los empleados en las distintas áreas geográficas que son escenario de la actividad de la Entidad es como sigue:

Tabla 5.1. Distribución por provincias de los empleados fijos de Caja San Fernando

Provincia	Activos tiempo completo	Jubilados parciales	Total
Cádiz	696	48	744
Córdoba	21		21
Huelva	73	2	75
Málaga	25		25
Sevilla	1234	29	1263
TOTAL ANDALUCÍA	2049	79	2128
Madrid	17		
TOTAL CAJA SAN FERNANDO	2066	79	2145

Tabla 5.2. Distribución por provincias de los empleados temporales de Caja San Fernando

Provincia	Eventuales	Interinos	Total
Cádiz	11	25	36
Córdoba	3		3
Huelva	3	2	5
Málaga	2	5	7
Sevilla	18	37	55
TOTAL ANDALUCÍA	37	69	106
Madrid	0	0	0
TOTAL CAJA SAN FERNANDO	37	69	106

El hecho de que la Caja dé prioridad a los contratos fijos frente a los eventuales hace que el número de empleados que conforman su plantilla sea generalmente muy estable. En 2005, el balance global, teniendo en cuenta el total de incorporaciones y bajas de personal, muestra un incremento de 50 empleados, es decir, del 2,36% del total de la plantilla: [LA2, INT2]

Tabla 5.3. Distribución de plantilla: variación 2004-2005

Provincia	Total	Red Comercial	Servicios centrales
Disminuciones	- 48	- 29	- 19
Incrementos	+ 98	+ 75	+ 23
Incremento Neto	+ 50	+ 46	+ 4

El porcentaje de rotación de empleados, calculado como el cociente entre los empleados que han dejado la compañía y el número total de empleados a la finalización del año anterior (y multiplicado por 100) ascendió al 2.36%, un dato que confirma la estabilidad en el empleo que caracteriza a la Entidad. [INT2]

En 2005, con un salario medio por empleado de 42.600 euros anuales, los gastos salariales totales asumidos por Caja San Fernando ascendieron a 124 millones de euros. La política salarial de la Caja, establecida a través de su ACT, está basada en niveles retributivos y no hace distinción alguna entre el salario de hombres y mujeres. [EC5 e INT6]

La tabla 5.4 muestra la distribución de los empleados de la Caja por sexo y por categorías profesionales (de acuerdo con las legalmente establecidas a través del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros). [LA11]

Tabla 5.4. Distribución de la plantilla activa a tiempo completo de Caja San Fernando por sexo y por categorías profesionales

Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Total
Presidencia y Dirección	2		2
Grupo I - Nivel I	21		21
Grupo I - Nivel II	67	6	73
Grupo I - Nivel III	120	6	126
Grupo I - Nivel IV	240	30	270
Grupo I - Nivel V	266	52	318
Grupo I - Nivel VI	175	87	262
Grupo I - Nivel VII	190	74	264
Grupo I - Nivel VIII	20	20	40
Grupo I - Nivel IX	61	83	144
Grupo I - Nivel X	71	87	158
Grupo I - Nivel XI	84	104	188
Grupo I - Nivel XII	84	96	180
Grupo I - Nivel XIII	61	43	104
Grupo II - Nivel I	2	1	3
Grupo II - Nivel II	2		2
Grupo II - Nivel III	12	4	16
Personal de Limpieza		1	1
TOTAL	1.478 (68,05%)	694 (31,95%)	2.172

La tabla 5.4 pone de manifiesto que el número de hombres empleados por la Caja es aproximadamente el doble que el de mujeres, un desequilibrio que se hace particularmente significativo en las categorías profesionales que requieren un mayor grado de responsabilidad, como también evidencian las tablas 5.5 y 5.6, que señalan el porcentaje de mujeres en los Órganos de Gobierno y el porcentaje de empleadas que ocupan posiciones directivas respectivamente.

[LA11]

Tabla 5.5 Mujeres en los Órganos de Gobierno de la Caja

Órgano de gobierno	Número mujeres	Total miembros	Mujeres %
Asamblea General	36	160	22,5%
Consejo de Administración	4	20	20%
Comisión de Control	1	10	10%
Comisión Ejecutiva	2	12	20%
Comité de Auditoría	1	6	16,7%
Comité de Inversiones	1	3	33%
Comisión de Retribuciones	1	3	33%
Comisión Permanente de Obra Social	2	7	28,6%

Tabla 5.6 Empleadas en posiciones directivas

Puesto	Número mujeres	Total puestos	Mujeres %
Asamblea General	36	160	22,5%
Jefa de Departamento	1	25	4%
Jefa de Servicio	3	62	4,8%
Directora de Zona	1	16	6,3%
Directora de Oficina	50	386	13,0%
Interventora de Oficina	116	330	35,2%
TOTAL	171	819	20,9%

Caja San Fernando ha puesto en marcha distintas iniciativas para remediar esta situación, y avanzar hacia la equidad en la distribución por sexos. El siguiente apartado de la Memoria muestra una visión general de estas iniciativas, que se enmarcan dentro de un Plan General de Igualdad de Oportunidades.

5.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

[3,19, HR4, LA10, INT1]

Caja San Fernando apuesta por una gestión de los Recursos Humanos basada únicamente en criterios profesionales, y donde no se produzca discriminación alguna en razón de raza, nacionalidad, sexo, ideas religiosas o políticas, sindicales, condición social o edad.

En esta línea, la Entidad ha desarrollado un **Plan de Igualdad de Oportunidades**, a través del cual no sólo se pretende contrarrestar las situaciones de desigualdad, sino también poner los cimientos de una nueva cultura en la organización del trabajo, que posibilite conciliar la vida laboral y las responsabilidades familiares, sin detrimento de la carrera profesional.

En este sentido, el Plan de Igualdad de Oportunidades incluye una serie de disposiciones, a través de las cuales no sólo se da cumplimiento a la legislación vigente sobre conciliación de la vida familiar y laboral, sino que se pretende ir más allá, promoviendo un alto grado de flexibilidad de las condiciones laborales que permita a los empleados atender cumplidamente sus responsabilidades familiares.

En el marco de su Plan de Igualdad de Oportunidades, la Presidencia de la Caja firmó el 21 de marzo de 2003 un Protocolo de Colaboración con el Instituto Andaluz de la Mujer para participar en el **"Programa Óptima: Una nueva gestión de los Recursos Humanos"**. Fruto de este Acuerdo, Caja San Fernando aprobó en septiembre de 2005 un **Plan de Acción Positiva** orientado a fomentar la igualdad de oportunidades entre los hombres y las mujeres empleados por la Organización.

Los objetivos del Plan de Acción Positiva, que se basan tanto en los resultados del diagnóstico de situación llevado a cabo en la Entidad a lo largo de 2004 y 2005 como en las propuestas del equipo directivo de la Empresa y de la representación sindical de los trabajadores, se pueden englobar en los siguientes grupos:

Objetivos generales:

- Integrar la igualdad de oportunidades en la gestión de los recursos humanos.
- Reducir los desequilibrios existentes de participación de mujeres y hombres, especialmente en los puestos de responsabilidad.

Objetivos específicos:

- Mejorar los procesos de comunicación con la plantilla, tanto en relación con el compromiso de la organización en materia de igualdad de oportunidades como con el desarrollo de las distintas prácticas de gestión de recursos humanos.
- Promover el acceso de las mujeres a la formación.
- Facilitar la promoción de mujeres a puestos de responsabilidad.
- Propiciar la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas empleadas.
- Defender la dignidad de las personas y la no discriminación por razón de sexo.

Para alcanzar los objetivos propuestos, el Plan de Acción Positiva establece una serie de acciones concretas y asigna a cada una de ellas una persona o unidad organizativa responsable, así como un calendario para su ejecución. El Plan también prevé un mecanismo para el segu-

miento y evaluación del avance hacia la igualdad de oportunidades, y anticipa qué acciones van a necesitar de una provisión de fondos para su puesta en marcha.

Las acciones previstas por el Plan se pueden agrupar en 6 grandes ejes de intervención en torno a los cuales se articula el conjunto de políticas destinadas a promover la igualdad de oportunidades en la Entidad. La siguiente tabla muestra las principales acciones previstas en el marco del Plan de Acción Positiva puesto en marcha por Caja San Fernando.

Tabla 5.7 Plan de Acción Positiva

Eje de intervención	Acciones previstas
Sensibilización y Comunicación Interna y Externa	Informar sobre la estrategia de integración de la igualdad de oportunidades en la empresa. Sensibilización y formación del equipo directivo sobre gestión del personal desde la perspectiva de género. Formalización del compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades. Incluye la creación de la figura de la "Agente de Igualdad" a lo largo del primer semestre de 2006. Promoción de un lenguaje y una imagen no sexistas en la comunicación.
Formación	Potenciar la participación en la formación continua con igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Potenciar la participación en la formación continua como instrumento para la promoción de las mujeres.
Contratación	Desarrollo de procedimientos para los procesos de reclutamiento y selección que apoyen la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
Promoción	Establecer criterios objetivos, claros y definidos para la carrera profesional y la promoción. Establecimiento de medidas para fomentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad.
Conciliación	Desarrollo de instrumentos y estrategias que mejoren la conciliación de la vida familiar y laboral.
Acoso y Violencia de Género	Desarrollo de un protocolo de actuación contra el acoso y la violencia de género.



En el marco del Plan de Igualdad de Oportunidades, Caja San Fernando ha dispuesto las siguientes medidas para evitar el acoso sexual en el entorno laboral, una conducta que puede llegar a ser considerada como falta grave y dar lugar a las consiguientes medidas disciplinarias:

Incorporar mecanismos ágiles para la apertura de expedientes de investigación sobre posibles casos de acoso, en los que primen la transparencia y la confidencialidad.

Dar a conocer a los empleados los procedimientos que existen en la Caja para presentar quejas, a fin de facilitar el acceso de las víctimas a la protección que la Entidad pueda brindarles.

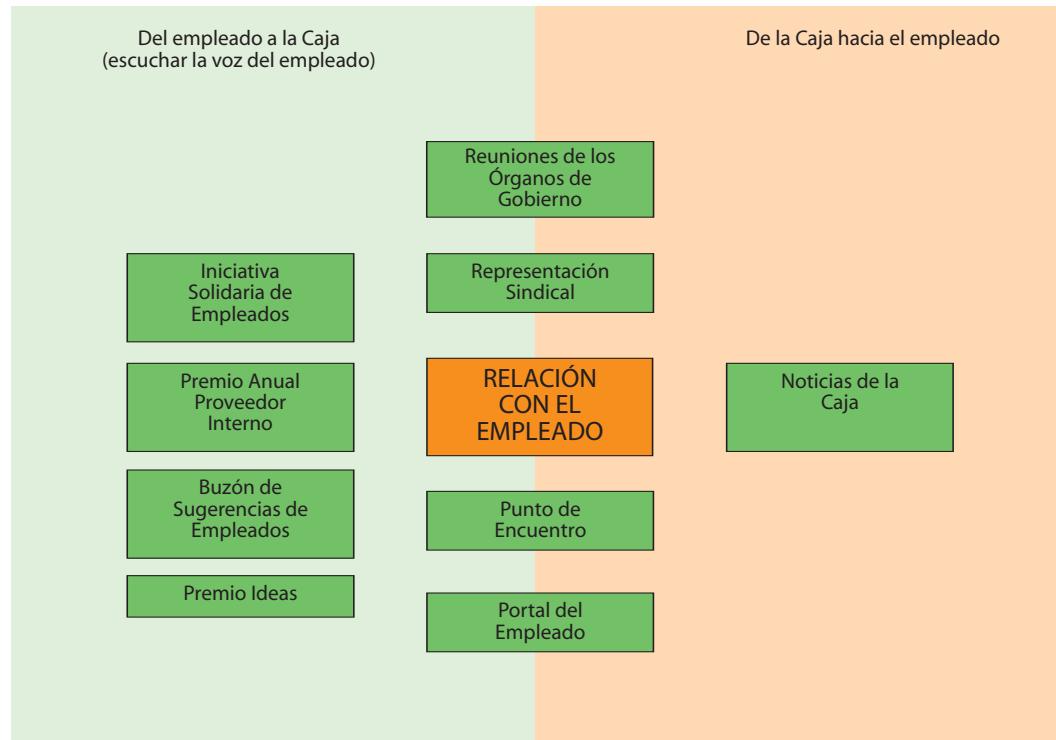
La Caja, en los casos de denuncia por acoso sexual, y hasta que el asunto quede resuelto, establecerá cautelarmente la separación de la víctima y el presunto agresor sin que esto signifique una modificación sustancial de las condiciones de trabajo de la persona que sufre el acoso.

5.3. CANALES PARA EL DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS [3.10, 3.11, 3.12, LA4 y CSR6]

Caja San Fernando apuesta por una gestión de los Recursos Humanos que haga de la comunicación abierta y la transparencia sus señas de identidad. Por este motivo, ha establecido una serie de canales de comunicación que permitan garantizar la fluidez del diálogo entre la Organización y sus empleados.

La siguiente figura representa los más importantes de estos canales, mientras que los próximos epígrafes se encargan de dar una explicación detallada del funcionamiento de cada uno de ellos.

Figura 5.1 Principales canales establecidos para el diálogo con los empleados



5.3.1. Representación Sindical [LA3, LA13, INT1]

El derecho a la libre sindicación de los empleados queda específicamente recogido en el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros, y es también un principio básico en la gestión de los Recursos Humanos en Caja San Fernando.

El 100% de los empleados de la Caja están representados por organizaciones sindicales, de acuerdo con la Estructura de la Representación Sindical expresada en la tabla 5.8. Esta tabla también refleja las contribuciones económicas que la Entidad ha aportado a las diferentes secciones sindicales durante 2005 al objeto de garantizar su adecuado funcionamiento.

Tabla 5.8 Detalle de la representación sindical en Caja San Fernando

Sección Sindical	Porcentaje de representación	Dotación económica
Unión General de Trabajadores (U.G.T.)	52,86%	15.755 €
Comisiones Obreras (CC.OO.)	41,43%	12.531 €
Confederación General del Trabajo (C.G.T.)	5,71%	2.454 €
TOTAL	100,00%	30.740 €

La representación sindical de los trabajadores, conforme a las responsabilidades que tiene atribuidas, constituye una de las principales vías de comunicación entre el personal de la Caja y la propia Entidad. Se establece a través de este canal un flujo bidireccional de información que permite a los empleados hacer llegar sus inquietudes a la Dirección de la Caja, y a ésta distribuir información que pueda resultar de interés para los trabajadores.

El Acuerdo de Condiciones de Trabajo de Caja San Fernando establece, de forma detallada, los derechos de información de que son acreedores los representantes de los trabajadores en las distintas áreas que pueden ser de interés para sus representados. En lo relativo a información sobre los trabajadores:

- Información económica (balance y cuenta de resultados de la Entidad, presupuesto anual, etc.).
- Información sobre la plantilla (relación de empleados por centro de trabajo que contenga datos relativos a su función, tipo de contrato, antigüedad, etc.).
- Información sobre contratación (contratos de trabajo formalizados, prórrogas de contratos vigentes, etc.).
- Información sobre horas extraordinarias (resumen mensual de cómputo de horas, referido a cada trabajador, forma elegida para su compensación, etc.).
- Información sobre cotizaciones a la Seguridad Social.
- Información sobre absentismo (índice de absentismo de cada trimestre, causas, etc.).
- Información y participación en el desarrollo del procedimiento sancionador (apertura de expediente, fase de alegaciones, etc.).

En relación con la gestión de la Caja:

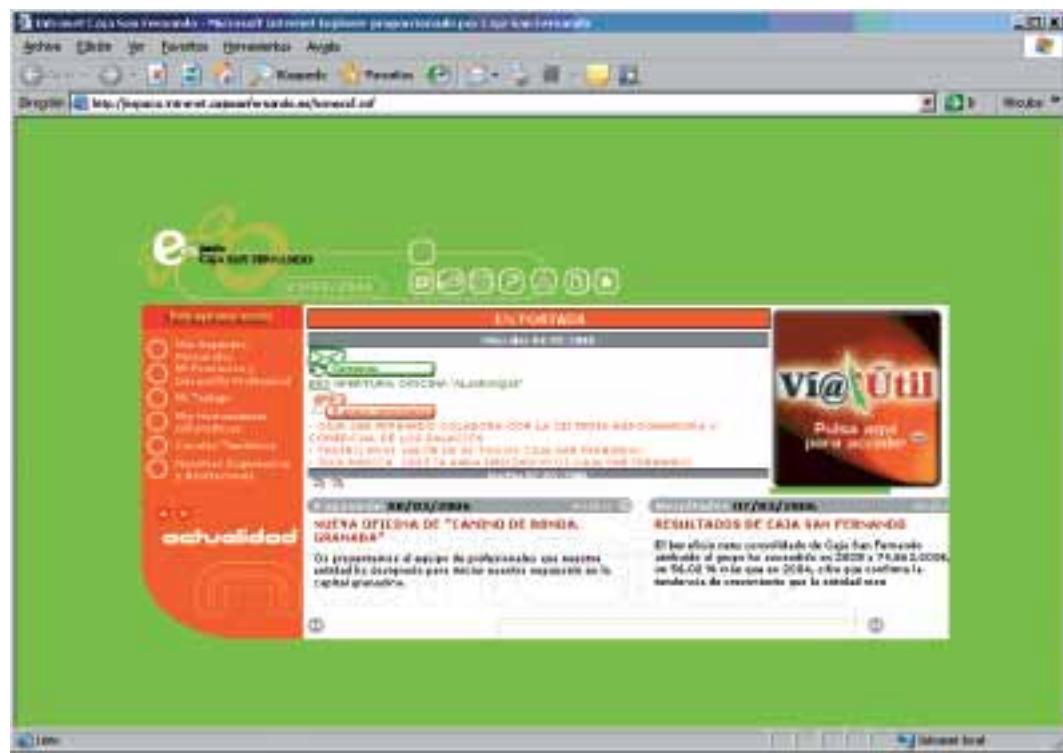
- La Dirección facilitará a la representación de los trabajadores, con las debidas garantías de confidencialidad, cuantos datos y antecedentes les fueran solicitados en relación con los planes estratégicos y de actuación de la Entidad, así como de las actuaciones o decisiones relacionadas con su política comercial o de recursos humanos, y sobre aquellas que afecten a las condiciones de trabajo del personal.
- La Dirección de la Caja, de forma previa a su aplicación o presentación a los Órganos de Gobierno, someterá a consulta previa de los representantes de los trabajadores los planes estratégicos y de actuación de la Entidad, las modificaciones en el organigrama de la Entidad, así como aquellas decisiones que pudieran incidir sobre las condiciones de trabajo establecidas con carácter general o que afecten a un colectivo de trabajadores (jornada y horarios, salarios, incentivos, promoción, etc.).

Aunque de vital importancia, la representación sindical de los trabajadores no es la única vía a través de la cual se canaliza la comunicación entre la Entidad y sus empleados. Caja San Fernando ha dispuesto toda una serie de variados mecanismos para garantizar la existencia de un diálogo fluido con las personas que integran la Organización. Los siguientes son sólo algunos ejemplos:

5.3.2. Portal del Empleado (“e.spacio”)

El Portal del Empleado, alojado en la Intranet de la Caja, permite establecer un diálogo fluido entre la Caja y sus empleados. A través de esta aplicación informática los empleados pueden acceder a la formación “on line”, proponer sugerencias, u obtener información sobre prevención de riesgos laborales, entre otras muchas posibilidades.

Figura 5.2 Pantalla inicial del Portal del Empleado (“e.spacio”)



5.3.3. Premio Ideas

El premio anual 'Ideas Caja San Fernando' tiene como objetivo primordial favorecer la aportación, por parte de los empleados, de iniciativas, sugerencias e ideas de carácter innovador que, por su valor global sean importantes para Caja San Fernando.

A la convocatoria del año 2005 se han presentado un total de 134 trabajos, de los cuales 3 han sido seleccionados por la Caja para su puesta en marcha. Son los siguientes:

1.^{er} Premio – “PLAN AUTONÓMO 1,2,3”: La idea, aunque planteada sólo para autónomos, trata en general sobre la “paquetización” de productos dirigidos a diferentes grupos de clientes.

2.^º Premio – “CONTROL DE SEGURO DE INCENDIO EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS”: En la actualidad no se realiza ningún tipo de control sobre los seguros que garantizan el pago del crédito (seguro de amortización), ni sobre aquellos que cubren el bien raíz que garantiza el préstamo hipotecario (multirriesgo hogar-incendio). La implantación de esta idea requiere la aportación de recursos tanto humanos como técnicos.

3.^{er} Premio – Este premio fue otorgado “ex aequo” a dos ideas: “CUMPLIMIENTO CAMPAÑAS OFICINAS” y “CUADRO DE GESTIÓN DE CAMPAÑAS COMERCIALES”: El seguimiento de las diferentes campañas a realizar por la Red requiere de grandes cantidades de recursos, tiempo y costes, que se podrían reducir si la información no necesitara ser recabada en origen. Ambas ideas proponen medidas para optimizar el actual sistema de seguimiento.

Los autores de los trabajos seleccionados fueron premiados con bonos de Viajes Caja San Fernando por valor de 6.000, 3.000 y 1.500 euros respectivamente.

5.3.4. Punto de Encuentro

La Dirección General de la Caja viene manteniendo una serie de encuentros con la Red Comercial, con el objeto de fomentar el intercambio de ideas, la interacción de todos los asisten-

tes y la comunicación en torno a las fortalezas, retos y posibilidades que tiene la Caja. Estas reuniones, enmarcadas en la iniciativa conocida como "Encuentros de Negocio", pretenden generar un conocimiento mutuo de todos los profesionales en la evolución del negocio y fomentar un acercamiento de la Dirección a toda la Organización.

Los mismos días de la reunión se realizan visitas a las oficinas de cada área, de tal manera que todos los asistentes puedan conocer de primera mano la problemática y las oportunidades que emanan de la realidad del entorno.

5.3.5. Iniciativa Solidaria de Empleados

Enmarcado en el programa de Obra Social, y con una dotación de 360.000 euros, Caja San Fernando celebró en 2005 la cuarta edición de su "Iniciativa Solidaria".

El propósito de esta Iniciativa es fomentar la participación de los empleados en los programas de la Obra Social de la Entidad, para lo cual se les da la posibilidad de presentar, para su financiación por la Caja, proyectos promovidos por organizaciones sin ánimo de lucro y que tengan como fin cubrir necesidades sociales.



5.3.6. Buzón de Sugerencias de Empleados

El buzón de sugerencias de empleados es una herramienta que permite explorar algunos de los múltiples y variados puntos de vista desde los que se enfocan la operatoria diaria y los diversos procesos de la Caja. Cumple con un doble objetivo: por un lado representa una fuente de información esencial para avanzar hacia la mejora continua de la propia Caja, y por otro crea un ambiente de colaboración y un sentimiento de identificación de los empleados con la Entidad.

De las 135 sugerencias presentadas por los empleados en 2005, 12 han sido consideradas viables. De éstas, se espera que 8 sean llevadas a la práctica en un plazo inferior a 6 meses, mientras que las otras 4, por su complejidad o dificultad técnica, deberán ir poniéndose en funcionamiento a más largo plazo.



5.3.7. Noticias de la Caja

La revista "Noticias de la Caja", que se publica periódicamente y se remite directamente a los empleados, pretende aportarles una visión global de la Caja, que vaya más allá de la visión parcial que cada uno pueda tener a través de su actividad laboral diaria. Incluye artículos sobre iniciativas novedosas puestas en marcha en el marco de la Caja, sobre la progresión de los resultados de la Entidad, sobre empleados con ocupaciones o aficiones singulares, etc.

5.3.8. Premio Anual Proveedor Interno

Esta iniciativa permite a todos los empleados evaluar a los departamentos y Servicios Centrales, mostrando su nivel de satisfacción con la atención y el servicio recibidos durante el año.

En su edición de 2005, el Servicio de Comercio Exterior resultó ganador, con un nivel de satisfacción de sus clientes internos de 7,33 sobre 10. En los siguientes puestos del ranking final, quedaron situados Seguros, con una puntuación de 7,18, y Servicio Médico, con una puntuación de 6,94.

Como premio a su labor durante 2005, todos los integrantes del servicio ganador recibieron, además del reconocimiento de sus compañeros, una cámara digital, un detalle con el que la Caja quiere agradecer sus esfuerzos, e incentivar el compromiso de todos los trabajadores con la Organización.

5.4. DESARROLLO PROFESIONAL [3.19 e INT1]

Dentro de la cultura corporativa de Caja San Fernando, existe una preocupación expresa por el desarrollo de su plantilla, tanto en el plano profesional como en el personal. Esta preocupación enlaza con la orientación a objetivos y a resultados que promueve la Caja, ya que satisfacer las expectativas de sus empleados y ayudarles a acumular capital intelectual, es, sin duda, el mecanismo más eficaz para mejorar los resultados del negocio.

La progresión profesional de los empleados comienza en el mismo momento en que se incorporan a la Caja y finaliza cuando llega el momento de su jubilación, que muchas veces se produce de forma gradual, gracias a los programas de jubilación parcial puestos en marcha.

Los siguientes apartados pretenden dar una visión general del funcionamiento de los programas de desarrollo profesional puestos en marcha por Caja San Fernando.

5.4.1. Selección

En consonancia con la política de igualdad de oportunidades que promueve Caja San Fernando, la selección de los empleados se hace a través de procesos públicos, transparentes y rigurosos, que garantizan el cumplimiento del principio de no discriminación y que permiten su supervisión por parte de los representantes laborales.

La selección de los empleados se basa en pruebas objetivas, del tipo concurso-oposición, orientadas a evaluar exclusivamente méritos, cualificaciones y demás criterios estrictamente laborales que resulten imprescindibles para tomar las decisiones relacionadas con el empleo. Además, para garantizar el cumplimiento del principio de no discriminación en todas las oposiciones convocadas por la Caja, el **Plan de Igualdad de Oportunidades** prevé la presencia obligatoria en el Tribunal de Oposiciones, con voz pero sin voto, de la Agente de Igualdad, una figura que la Caja tiene previsto crear a lo largo de la primera mitad de 2006.

5.4.2. Formación [LA17]

Caja San Fernando considera la formación de sus empleados una prioridad estratégica de la Organización y así lo hizo constar en su Acuerdo de Condiciones de Trabajo, a través del cual la Caja establecía un modelo de formación continua de los trabajadores, orientado a cumplir con el doble objetivo de fomentar el desarrollo personal y profesional del personal y de maximizar la competitividad de la Caja.

La formación de los trabajadores de la Entidad comienza en el mismo momento en que se produce su incorporación a la plantilla. Cada nuevo empleado recibe un **Manual de Acogida**, así como un curso vestibular adaptado al nivel de responsabilidad de su puesto de trabajo. Se pretende de este modo que los nuevos miembros de la plantilla se familiaricen con la Entidad y que reciban unas primeras nociones de los principios y valores que guían el funcionamiento de la Organización de la que acaban de pasar a formar parte.

Como continuación del proceso de acogida, Caja San Fernando está extendiendo un programa de tutorización (“coaching”) orientado a desarrollar en el nuevo empleado las competencias necesarias en su puesto de trabajo. En el marco de este programa, al recién llegado es asignado un mentor o tutor, (un trabajador experimentado de la Entidad) que se encarga de su seguimiento a lo largo de los seis primeros meses de su vida profesional en la Caja. Los principales objetivos de este proceso son:

- Facilitar la integración de las nuevas incorporaciones estables a la Entidad.
- Dotar a los nuevos empleados de las herramientas y los recursos necesarios para desempeñar el puesto de trabajo de forma eficaz.
- Promover el desarrollo de los empleados.
- Detectar su posible potencial.
- Inculcar los valores de la Entidad.

Además de los programas de acogida y de tutorización, Caja San Fernando dispone de un Plan de Formación en las materias que afectan a la actividad económica de la Entidad, con clara vocación de apertura y accesibilidad por parte de todos los trabajadores. Con carácter anual, la Caja elabora un catálogo de formación, cuyo contenido se hace público y es convenientemente difundido entre el personal de acuerdo con los objetivos y orientación de las acciones formativas.

A lo largo de 2005, Caja San Fernando destinó a la formación de sus empleados una suma aproximada de 1 millón de euros.

Por su parte, la subvención recibida de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (la entidad estatal encargada de impulsar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de formación profesional, en el ámbito del empleo y las relaciones laborales) ascendió en 2005 a 68.008 euros. [EC9]

AULA VIRTUAL: LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DE LA FORMACIÓN

En el marco de su Plan de Formación, Caja San Fernando puso en marcha en 2001 su Aula Virtual, un proyecto con el que se pretende hacer uso de las nuevas tecnologías de Internet para fomentar la participación de los empleados en los procesos de formación. Con el fin de promover el uso del Aula Virtual, la Caja adoptó la medida de subvencionar la instalación de una conexión de alta velocidad a Internet (línea ADSL) en el domicilio de aquellos empleados que opten por completar los cursos ofrecidos por la Caja a través de Internet.

Estos medios, que facilitan la compatibilidad de la vida laboral y familiar, están consiguiendo un respaldo cada vez mayor por parte de la plantilla. Sin embargo, Caja San Fernando es también consciente de las ventajas del contacto entre los participantes en las modalidades presenciales. Por este motivo, el formato estándar de formación de la Caja tiene de a ser mixto, con el objetivo claro de la rentabilización del tiempo de los participantes y la facilidad de acceso a los conocimientos.

La tabla 5.9 muestra el total de acciones formativas que se llevaron a cabo durante 2005, así como una visión general de la participación de los empleados. La tabla 5.10, por su parte, detalla el número de participantes en las acciones formativas distribuidos por sexo y categoría profesional. [LA9]

Tabla 5.9 Resumen de acciones formativas en 2005

Aspecto	2005
Acciones Formativas	357
Participantes	4.375
Total Horas de Formación	5.855
Horas de Formación por Empleado	44,51

Tabla 5.10. Nº de participantes en acciones formativas por puesto y género durante 2005

Puestos	Hombres	Total anual Mujeres	Total
Mandos SSCC	182	9	191
Administrativos SSCC	171	103	274
Plantilla SSCC	353	112	465
Analista de Riesgos	7	3	10
Directores de Oficina	810	131	941
Interventores de Oficina	759	400	1159
Segundos Responsables	71	72	143
Administrativos de Oficina	874	783	1657
Plantilla Red Comercial	2521	1389	3910
TOTAL	2874	1501	4375

5.4.3. Promoción

Al igual que ocurre con los procesos de selección, la promoción de los empleados se basa en pruebas objetivas, del tipo concurso-oposición, que garantizan el cumplimiento del principio de no discriminación y que permiten su supervisión por parte de los representantes laborales.

Actualmente, Caja San Fernando está desarrollando un **Plan de Carrera Profesional**, con el doble objetivo de procedimentar de forma clara la progresión de sus empleados, y de garantizar su adecuación a las responsabilidades inherentes a los puestos de trabajo que hayan de desempeñar. La confección de Planes de Carrera individuales que será posible asumir con este sistema, permitirá no sólo servir como herramienta de motivación y desarrollo del personal, sino también promover el desarrollo de capacidades y actitudes esenciales para alcanzar los objetivos estratégicos de la Organización.

El Plan de Carrera Profesional debe apoyarse en un profundo conocimiento de los recursos humanos de que se dispone, para lo cual Caja San Fernando está también desarrollando un **Sistema de Evaluación del Desarrollo**, una herramienta que va a permitir valorar la contribución realizada por los empleados a la Organización, guiar los procesos de formación y desarrollo profesional, y alinear las capacidades y actitudes de las personas con los distintos puestos de trabajo ofrecidos por la Caja.

Aunque los mecanismos de formación y promoción establecidos en Caja San Fernando permitirían el incremento de la empleabilidad personal de los componentes de la plantilla, la Entidad tiene una idea de perdurabilidad, y pretende establecer un marco de entendimiento y cooperación con sus empleados que se mantenga en el tiempo y que facilite las condiciones para la estabilidad en el empleo.

5.4.4. Programas de Jubilación [LA16]

Caja San Fernando considera la jubilación como una etapa más, la última, del desarrollo profesional de sus empleados. Por eso, entendemos que resulta esencial que éstos conozcan las expectativas de la Organización con respecto al término de su prestación de servicios, así como

las posibilidades de que dispondrán en caso de recurrir voluntariamente a programas de jubilación parcial.

Para dar a conocer sus políticas de jubilación entre los empleados, **Caja San Fernando** pone su disposición un Documento Informativo, que describe a grandes rasgos las implicaciones de la Jubilación Parcial, y que incluye datos sobre duración de la jornada de los jubilados parciales, su retribución y beneficios sociales, etc. Este documento también contiene una breve nota informativa sobre el acceso a la jubilación total, y sobre las prestaciones que se derivarían en caso de fallecimiento o accidente o invalidez del trabajador.

5.5. SEGURIDAD Y SALUD [3.13, LA14, PR1, INT1]

Caja San Fernando ha adoptado las medidas necesarias para prevenir accidentes de sus trabajadores, proveedores y clientes, así como para evitar enfermedades laborales, contribuyendo con ello a garantizar un entorno laboral seguro. Dando cumplimiento a los requisitos en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) establecidos por la legislación vigente, la Caja cuenta con:

- Un servicio propio de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral.
- El Comité Intercentros de Seguridad y Salud (CISS), integrado por representantes de la empresa y de los trabajadores de forma paritaria. La misión del CISS es contribuir con sus decisiones a la mejora de la seguridad y salud laboral en la Caja. [LA15, LA6]
- Un acuerdo con la mutua Fremap con la que está concertado el aseguramiento de las contingencias profesionales (enfermedad profesional y accidente de trabajo) y la gestión de las contingencias comunes.



Yendo por encima de lo exigido legalmente, la Prevención de Riesgos Laborales en Caja San Fernando se lleva a cabo de acuerdo con un Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001:1999, que actualmente se encuentra en proceso de certificación. Este Sistema de Gestión de PRL se orienta por una serie de principios recogidos en la Política Integrada de Gestión de la Caja (véase Anexo 1), a través de los cuales se pretende garantizar la mejora la seguridad y la salud de los trabajadores, proveedores y clientes de la Caja, así como el cumplimiento de la legislación vigente. [3.14 y 3.20]

Además, la Caja tiene suscritos dos acuerdos con la Junta de Andalucía: uno con la Consejería de Salud, para promover hábitos saludables, y más concretamente el abandono del uso del tabaco entre los trabajadores de la Caja, y otro con la Consejería de Empleo, para subvencionar ayudas a programas de mejora de las condiciones de trabajo en la empresas andaluzas.

Actualmente en la Caja se está procediendo a reevaluar todos los centros operativos con objeto de actualizar la identificación de los riesgos y las posibles medidas de control de los mismos. En 2005, se han reevaluado 22 centros operativos.

Existe un procedimiento que establece las pautas de actuación ante accidentes e incidentes de trabajo. Los accidentes e incidentes son registrados informáticamente, realizándose siempre la investigación oportuna. En 2005, se han producido 24 accidentes, abriéndose los correspondientes partes de investigación, de los cuales se han derivado 3 acciones correctoras. [LA5, LA7]

En cuanto a los incidentes, no se ha contabilizado ninguno, salvo los asociados a atracos y hurtos, cuyo balance en 2005 ha sido de 1 hurto, 2 atracos y 2 butrones.

La vocación de la Caja es mejorar la actividad preventiva en materia de seguridad y salud laboral, y para ello fija anualmente objetivos de mejora en la gestión, que quedan documentados en la Programación del Servicio de Prevención. En 2005, se fijaron 23 objetivos para la mejora de la gestión, cada una de los cuales debería materializarse a través de una serie de acciones concretas. Dichos objetivos han sido cubiertos prácticamente en su totalidad.

Entre los objetivos de mejora destaca el de planificación y ejecución de proyectos de promoción de la salud integral, que en 2005 se ha traducido en:

- Campaña antigripal. Se han vacunado 219 empleados.
- Campaña "Empresa sin Humos". Se trata de una campaña de prevención del tabaquismo, que ha llevado a la Entidad a ser pionera en la adopción de medidas para proteger la salud de sus empleados frente a los efectos nocivos del tabaco. De hecho, y anticipándose un año a las medidas tomadas por el Gobierno para el conjunto del territorio español, Caja San Fernando instauró la prohibición de fumar en sus dependencias a partir del 1 de enero de 2005.
- Campaña Factores de Riesgo Cardiovascular. Realizada en los exámenes de vigilancia de la salud (reconocimientos médicos).
- Campaña Valoración Carga Mental en PVD. Realizada en los reconocimientos médicos.

A través del Portal del Empleado (e.spacio), Caja San Fernando hace llegar a sus trabajadores formación e información sobre la importancia de la ergonomía en el puesto de trabajo, y les proporciona indicaciones para evitar los malos hábitos posturales. Durante los reconocimientos médicos que se efectúan a los trabajadores de manera periódica (en 2005 se han realizado 482 reconocimientos), también se reparten folletos ilustrativos de buenos hábitos posturales.

El absentismo es uno de los indicadores que forma parte del cuadro de mando del departamento de RR.HH. El número de días perdidos por ausencia queda reflejado en la siguiente tabla: [LA7]

Tabla 5.11. Días de absentismo durante 2005

Razón absentismo	Acumulado 2005
Ausencias por Enfermedad	24.445 días
Ausencia por Accidentes	395 días

5.5.1. Contratistas y Riesgos Laborales

La Caja se muestra particularmente inflexible con la rigurosidad de las políticas de prevención de riesgos laborales de todas aquellas empresas colaboradoras que envían trabajadores a desarrollar su actividad en algún centro operativo de la Caja.

En este sentido Caja San Fernando exige que el contratista aporte documentación que acredite que lleva a cabo una evaluación de riesgos, la planificación de actividades preventivas y una adecuada formación de sus trabajadores. Esta documentación es estudiada por el responsable de prevención de riesgos de la Caja, quien deberá establecer, con carácter previo a la prestación del servicio, los mecanismos de coordinación entre Caja San Fernando y el contratista.

5.6. BENEFICIOS SOCIALES [LA12]

La pertenencia a la Organización de Caja San Fernando no sólo queda remunerada con las condiciones salariales. Además de éstas, existe una serie de beneficios sociales importantes, encaminados a la mejora de la calidad de vida y estabilidad personal de los empleados de la Entidad. Entre estas ventajas cabe destacar las siguientes:

Gratificaciones o subsidios: Estas ayudas económicas acompañan los acontecimientos de indudable valor e interés en la vida de la persona. Así, se reconoce con una gratificación el cumplimiento de los 25 años en la Caja, el matrimonio o la llegada de hijos a la familia. Por otra parte, la Caja también da su apoyo en los momentos de especial dificultad, como la defunción de cón-

yuge o parientes cercanos, así como en el caso de fallecimiento del propio empleado, caso en el que se contemplan ayudas a su familia.

Seguros: Para garantizar el mantenimiento de los niveles de vida y seguridad personal y familiar, los empleados de la Caja cuentan con un seguro médico privado, así como con un seguro colectivo de vida, accidente e invalidez, cuyas primas abona anualmente la Caja.

Ayudas de Estudios: Los empleados de la Caja reciben apoyo para la realización de formación oficial con la subvención íntegra de todos los gastos necesarios. Por otra parte, también disponen de una ayuda para los gastos de guardería y de formación de los hijos, en su caso.

Beneficios de carácter financiero: Dado el carácter financiero del negocio de Caja San Fernando, los empleados disponen de una serie de ventajas en este ámbito: se ven favorecidos en los tipos de interés de su cuenta nómina, disponen de exención en las comisiones y gastos de las operaciones que realizan, y disponen de las tarjetas que la Caja comercializa sin cuotas ni comisiones.

Disponen, asimismo, de facilidades para el crédito: anticipos y préstamos para la adquisición, reparación o refinanciación de la vivienda habitual, para la adquisición de la segunda vivienda o un préstamo social, todos ellos en condiciones especiales fijadas por los acuerdos que existan en cada momento con la parte social.

Previsión Social Complementaria: Caja San Fernando, en su preocupación por la remuneración futura de sus empleados, fue de las primeras empresas en España en contar con un Plan de Pensiones totalmente externalizado y con participación directa de los trabajadores en su Comisión de Control.

El Plan de Pensiones de Empleados de Caja San Fernando es un plan de pensiones mixto, con aportación definida de jubilación para el subplán A, prestación definida para el subplán B, y prestación definida de fallecimiento e incapacidad para ambos subplanes. A 31 de diciembre de 2005, los subplanes A y B alcanzaron los 2.062 y 83 partícipes respectivamente.

En la actualidad, y respecto al colectivo de aportación definida, la Caja realiza una dotación del 6% del salario considerado como "pensionable" de cada empleado al Plan de Pensiones para garantizar los futuros niveles adquisitivos de su plantilla en el momento de la jubilación.

La cuenta de posición del Plan de Pensiones al cierre de cuentas correspondientes al ejercicio 2005 manifiesta un saldo final de 146.768.561,73 euros y la rentabilidad obtenida por este Fondo en el citado ejercicio fue del 6,94%.



los clientes de
caja san fernando

6.

CLIENTES

De acuerdo con el Código de Conducta de Caja San Fernando, "orientar la Organización hacia el cliente" y "prestar una atención personalizada", son dos de los principios básicos que deben regir la actuación de Entidad. Estos principios son esenciales para una Organización que, como la nuestra, tiene como objetivo "prestar un servicio financiero integral, que represente siempre una alternativa válida y preferible para satisfacer cualquier necesidad que sus clientes pudieran tener en el ámbito financiero".

En este contexto queda patente la importancia de conocer a fondo las necesidades y expectativas de los distintos grupos de clientes, para que éstas puedan orientar el conjunto de las actividades de la Organización.

6.1. PERFIL DE LOS CLIENTES

Caja San Fernando cuenta con algo más de 1.200.000 clientes, la mayor parte de los cuales (más de un 85%) son particulares que confían en nuestra Entidad para gestionar sus ingresos y sus pagos, para invertir sus ahorros, o para asegurar sus bienes, entre otras posibilidades. El 15% restante está compuesto por diversos grupos de clientes (empresas privadas, Administraciones Públicas, asociaciones, etc.), en las proporciones que se detallan en la tabla 6.1.

Tabla 6.1. Porcentaje de clientes divididos por perfiles (datos diciembre 2005) [2.7]

Clientes	% sobre el total
Particulares	85,52%
Menores	6,57%
Jóvenes	10,77%
Familiar	53,16%
Tercera Edad	15,02%
Empresas y Profesionales Autónomos	7,80%
Agricultores y Ganaderos	1,29%
Comercios	0,63%
Prof. Liberal y Autónomos	3,26%
Empresas	2,62%
Asociaciones	1,05%
Organismos Públicos	0,18%
No Residentes	0,92%
Otros	2,77%
Banca Personal	0,03%
Preferentes	1,73%
TOTAL	100,00%

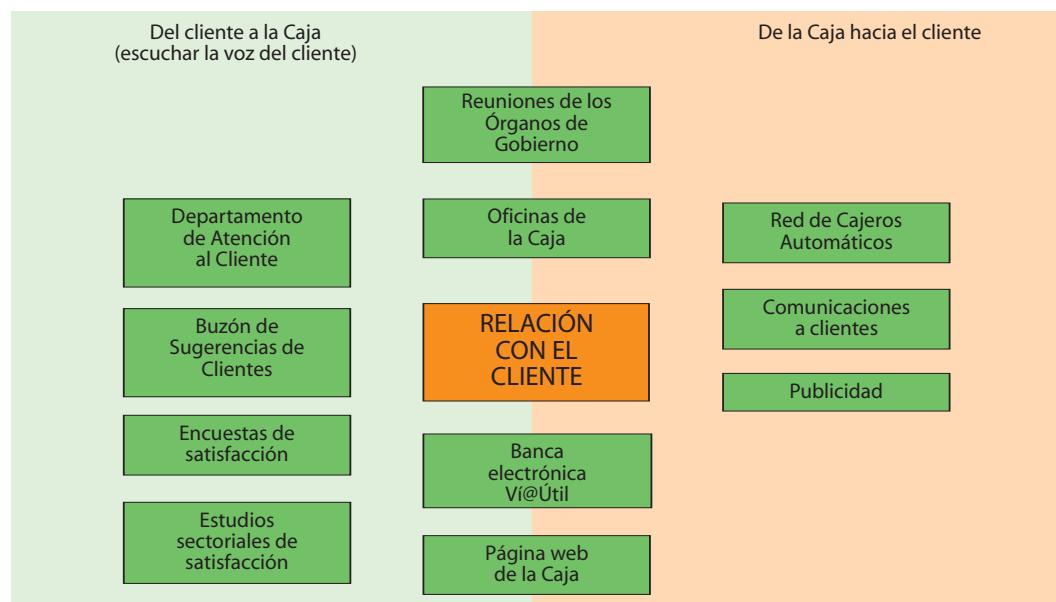
6.2. CANALES PARA EL DIÁLOGO CON LOS CLIENTES [3.10, 3.11, 3.12 y CSR6]

Caja San Fernando es consciente de la importancia vital que tiene establecer un diálogo fluido entre la Organización y sus clientes, por lo que ha dispuesto diversos mecanismos para canalizar este flujo bidireccional de información.

La mayor parte de estos mecanismos tienen como finalidad recoger la "voz del cliente", es decir, obtener información que permita conocer sus necesidades, su grado de satisfacción con el servicio prestado, etc., aunque también existe una serie de canales que posibilitan el flujo de información en el sentido inverso, es decir, desde la Caja hacia el cliente. La mayor parte de estos últimos están guiados por la estrategia de marketing de la Entidad y tienen como finalidad hacer llegar a la clientela información clara y precisa en un formato que resulte comprensible, ameno y atractivo.

La siguiente figura recoge los principales canales que sirven para garantizar el intercambio de información entre la Caja y sus clientes:

Figura 6.1 Principales canales establecidos para el diálogo con el cliente



6.2.1. Conocer la voz del cliente

Los principales mecanismos dispuestos por la Caja para escuchar la voz de sus clientes son:

- Departamento de Atención al Cliente (DAC)
- Buzón de Sugerencias Clientes
- Encuestas de satisfacción referidas a productos o servicios concretos
- Estudios sectoriales de satisfacción

6.2.1.1. Departamento de Atención al Cliente (DAC)

Caja San Fernando dispone de un **departamento de Atención al Cliente (DAC)**, a donde los clientes o usuarios pueden dirigir sus quejas y reclamaciones³. Estas serán atendidas de acuerdo

³. RECLAMACIONES son los escritos de clientes o usuarios, en los que manifiestan hechos concretos relativos a errores, reales o creídos como tales por el reclamante, producidos en operaciones realizadas en sus cuentas o en cualquier otro producto que mantenga como cliente de la Caja, o por utilizar algún otro servicio puesto a su disposición, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho por el perjuicio supuestamente causado. Las reclamaciones siempre incluyen petición dineraria.

QUEJAS son los escritos de clientes referidos al funcionamiento de los servicios que les prestamos, y que el cliente considera como deficientes, o aquellos referidos a desatenciones o también insatisfacciones en las relaciones comerciales, o cualquier otro tipo de actuación que el propio cliente observe, amparándose en las buenas prácticas y usos bancarios. Las quejas no incluyen petición dineraria.

con lo establecido en el **Reglamento para la Defensa de Cliente de Caja San Fernando**, un documento redactado por la Caja conforme a la legislación vigente, y que está a disposición del público en cualquiera de las oficinas de su Red Comercial, así como a través de la página Web de la Caja (www.cajasanfernando.es).

El departamento de Atención al Cliente cumple una doble función: de una parte permite el tratamiento y posterior resolución de las quejas y reclamaciones, y por otra, ayuda a la Organización a identificar y poner en marcha propuestas de mejora en los procesos, productos y servicios que hayan sido objeto de las citadas quejas y reclamaciones.

Por este motivo Caja San Fernando valora muy positivamente el esfuerzo que hacen los clientes al trasladarnos sus quejas y reclamaciones, ya que así nos proporcionan una información muy valiosa que nos permite impulsar nuestra gestión hacia la mejora continua. [3.19]

Caja San Fernando se compromete a dar una respuesta rápida, clara y fundamentada a todas las quejas y reclamaciones que lleguen al departamento de Atención al Cliente a través de alguna de las siguientes vías:

- Por escrito, mediante el impreso que será facilitado en cualquiera oficina de la Red Comercial y que podrá entregarse en la propia oficina o dirigirlo por correo a:

D. Andrés Astorga Medrano

Jefe de Atención al Cliente

Plaza de San Francisco, 1

41004 Sevilla

Teléfono: 954597226 / 956150266

FAX: 954597202

- A través de los impresos oficiales de la Junta de Andalucía, disponibles en cualquiera de las oficinas de la Caja.
- A través de la siguiente dirección de correo electrónico: atencionalcliente@cajasanfernando.es

De acuerdo con la legislación actual, el departamento de Atención al Cliente cuenta con un plazo máximo de 60 días naturales para resolver cada una de las reclamaciones recibidas, sin embargo, en la práctica, la Caja ha conseguido reducir el tiempo medio de resolución a 15 días.

En cumplimiento de la legislación vigente, Caja San Fernando elabora anualmente un informe, que resume la actividad del DAC durante el año. Las siguientes tablas resumen, a grandes rasgos, el contenido del citado informe:

Tabla 6.2. Resumen de quejas y reclamaciones registradas durante 2005

	Registrados	Admitidos a trámite	No admitidos a trámite	Archivados	Desistidos	Pendientes admisión a trámite
Reclamaciones	1.377	1.087	12	253	17	8
Quejas	158	156	1	0	1	0
Total	1.535	1.243	13	253	18	8

Tabla 6.3 Número de expedientes tramitados en 2005 y resultado de la tramitación

Resueltos	Aceptados a favor del cliente	Denegados
1.102	643	459
Con razón del cliente	Condonados	
511	132	

Tabla 6.4 Quejas y reclamaciones recibidas durante 2005, por tipos [INS3]

Productos	Reclamaciones y quejas por tipos		Porcentaje Sobre su grupo	Porcentaje Sobre el total
	Registrados			
O1 OPERACIONES ACTIVAS				
Préstamos Personales	76	44,97%	4,95%	
Préstamos hipotecarios	65	38,47%	4,24%	
Cuentas de créditos	14	8,28%	0,91%	
Descuento	14	8,28%	0,91%	
SUBTOTAL	169	100,00%		
O2 OPERACIONES PASIVAS				
Cuentas corrientes	566	96,25%	36,87%	
Ahorro ordinario	3	0,52%	0,20%	
Ahorro a plazo	19	3,23%	1,24%	
SUBTOTAL	588	100,00%		
O3 OTROS PRODUCTOS BANCARIOS				
Tarjeta 6000	91	58,33%	5,92%	
Cajeros automáticos	65	41,67%	4,24%	
SUBTOTAL	156	100,00%		
O4 SERVICIOS DE COBRO Y DE PAGO				
Domiciliaciones	234	65,55%	15,24%	
Impuestos e IRPF	54	15,13%	3,52%	
Letras y Cheques	42	11,76%	2,74%	
Transferencias	18	5,04%	1,17%	
Operaciones con billetes extranjeros	7	1,96%	0,46%	
Pagarés	2	0,56%	0,13%	
SUBTOTAL	357	100,00%		
O5 SERVICIOS DE INVERSIÓN				
Valores	19	100,00%	1,24%	
SUBTOTAL	19	100,00%		
O6 SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES				
Seguros de Vida	56	100,00%	3,65%	
SUBTOTAL	56	100,00%		
O7 VARIOS				
Banca electrónica	12	6,32%	0,77%	
Correo y comunicaciones	1	0,52%	0,07%	
Campañas, caja seguridad, publicidad...	177	93,16%	11,53%	
SUBTOTAL	190	100,00%		
TOTALES	1.535	100,00%		100,00%

Del análisis del conjunto de las reclamaciones y quejas tramitadas durante el año 2005, Caja San Fernando ha extraído las siguientes conclusiones, expresadas en términos de sugerencias y recomendaciones:

1) Es deseable maximizar la competencia del personal de la Red Comercial, para lo cual Caja San Fernando ha previsto un reforzamiento de los programas de formación que proporciona a sus empleados, en particular en lo que se refiere a los asuntos íntimamente ligados con la práctica de la actividad financiera y con su normativa básica. Especial atención deberá prestarse a la formación de los empleados jóvenes de reciente incorporación, quienes, en ocasiones, y pese a su elevado nivel de formación académica, adolecen de una falta de práctica en la ejecución de sus responsabilidades.

2) Merecen particular atención los casos de fraudes relacionados con tarjetas, ya que se trata de una práctica de reciente aparición, pero cuya frecuencia está creciendo muy rápidamente. Estas reclamaciones se estudian con especial detalle, con el fin de dar cumplimiento al **Código de Buena Conducta de la Banca Europea** sobre los sistemas de pago mediante tarjetas. Para reducir este tipo de incidencias, Caja San Fernando estudia mejorar la redacción de las condiciones del contrato de tarjeta. Además se están preparando los sistemas para la adaptación del parque de tarjetas al nuevo sistema EMV, lo que mejorará sustancialmente la seguridad de las transacciones.

6.2.1.2. Buzón de Sugerencias Clientes

El Buzón de Sugerencias de Clientes es otro mecanismo que permite conocer de primera mano lo que piensan los clientes a propósito de la Entidad. La información obtenida a través del Buzón sirve para detectar puntos débiles en la gestión de la Caja y consecuentemente, para orientar las acciones encaminadas hacia la mejora.

En 2005, se han recibido un total de 225 sugerencias de clientes a través de esta vía. Un estudio de los datos recibidos revela que la atención en ventanillas, la cantidad de personal en oficinas, el tratamiento de las colas y las zonas de atención personalizada son considerados por nuestros clientes como los principales puntos débiles donde la Caja debería mejorar.

6.2.1.3. Encuestas de satisfacción referidas a productos o servicios concretos [PR8]

Caja San Fernando hace encuestas de satisfacción a los clientes de ciertos servicios, con el fin de detectar tanto sus expectativas como su grado de satisfacción con el servicio prestado.

En el caso de la banca electrónica de Caja San Fernando, denominada comercialmente Ví@ Útil, la Caja recoge, al menos una vez al año, datos de satisfacción de los clientes a través de encuestas "on line". La información obtenida pasa a formar parte del cuadro de indicadores de Ví@ Útil y se utiliza para mejorar el Sistema de Gestión. Los resultados para el año 2005 se detallan en la tabla 6.5.

Tabla 6.5 Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes de Ví@ Útil

Características del servicio (Banca electrónica Ví@ Útil)	Valoración (Escala de 1 a 5)
Variedad	4,02
Rapidez	4,10
Disponibilidad	3,85
Facilidad	4,17
Diseño gráfico	3,81
Atención telefónica	4,03
Tramitación de alta, pin, tarjeta y otros	4,14
VALORACIÓN GLOBAL	4,07

También se realizan encuestas anuales a los clientes de las tarjetas comercializadas por la Caja y a los clientes de comercios que tienen instalados TPV's (datáfonos) de Caja San Fernando. Las tablas 6.6 y 6.7 muestran los resultados obtenidos a partir de estas encuestas en 2005.

Tabla 6.6 Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes de tarjetas

Características del servicio (Clientes de tarjetas)	Valoración (Escala de 1 a 5)
Variedad de tarjetas disponibles	4,0
Diseño de la tarjeta	4,1
Características de la tarjeta	4,0
Información recibida al solicitar la tarjeta	4,0
Rapidez en la tramitación de la tarjeta	4,2
Claridad y utilidad de la información	4,0
Funcionamiento de la tarjeta	4,2
Gestión de incidencias	3,6
VALORACIÓN GLOBAL	4,1

Tabla 6.7 Resultado de la encuesta de satisfacción dirigida a los comercios equipados con datáfonos

Características del servicio (Clientes comercios)	Valoración (Escala de 1 a 5)
Funcionamiento del TPV de Caja San Fernando	4,0
Respuesta ante averías	4,1
TPV de Caja San Fernando respecto al de otras entidades	3,8
Comisiones	3,0
Claridad y utilidad de la información que recibe	4,0

6.2.1.4. Estudios sectoriales de satisfacción [PR8]

Existen estudios sectoriales, elaborados por distintas organizaciones públicas o privadas, orientados a evaluar la satisfacción de los clientes con los diferentes proveedores de servicios financieros, así como con el sector en su conjunto. Estos estudios tienen la ventaja de que permiten identificar a las organizaciones con mejores prácticas dentro del sector, que después pueden utilizarse como referencia para orientar la gestión de nuestra Entidad.

Un ejemplo de este tipo de investigaciones sectoriales es el Estudio “Benchmarking de Satisfacción de Clientes”, elaborado por CECA en colaboración con STIGA (Estudios de Calidad de Servicio), y publicado en octubre de 2005. El Estudio muestra los resultados de una encuesta a 10.800 clientes particulares (400 de cada una de las 27 Cajas participantes), a través de la cual se pretendía evaluar el grado de satisfacción de los clientes de las distintas Cajas de Ahorros.

La siguiente tabla resume los resultados obtenidos por Caja San Fernando y los compara con los del resto de Cajas que participaron en el Estudio:

Tabla 6.8 Resultado de Estudio “Benchmarking de Satisfacción de Clientes” (CECA y STIGA)

	Caja San Fernando	Media de las Cajas participantes	Posición de Caja San Fernando
Satisfacción Global con la Oficina	8.64	8.46	7.º
Satisfacción Global con la Caja	8.50	8.26	3.º
Aspecto Físico de la Oficina	8.69	8.46	1.º
Tiempo de Espera en Oficina	7.15	7.34	16.º
Interés por Reducir Tiempos de Espera	7.91	7.99	18.º
Rapidez de Actuación	8.39	8.34	16.º
Trato Personal en Oficina	8.95	8.77	8.º
Profesionalidad	8.75	8.53	5.º
Privacidad y Discreción	8.88	8.68	6.º
Atención Telefónica	8.81	8.71	9.º
Errores e Incidencias: Frecuencia	8.71	8.56	8.º
Errores e Incidencias: Solución	6.65	6.64	12.º
Rapidez Envío Información a Domicilio	7.40	7.58	24.º
Claridad de Información a Domicilio	8.43	8.26	5.º
Adecuación de la Gama de Productos	8.13	7.79	2.º
Intereses y Comisiones	6.88	6.66	6.º
Funcionamiento Cajeros	7.99	8.18	22.º
Compromiso Social	8.21	7.98	4.º

Los resultados de este Estudio sitúan a Caja San Fernando por encima de la media de su sector en la mayor parte de los indicadores evaluados, y acreditan el alto grado de satisfacción de sus clientes con la Caja y con los servicios que presta. Sin embargo, los resultados también evindencian la existencia de áreas de mejora, en las que la Caja debe seguir trabajando. Es el caso de los tiempos de espera en oficina, de la rapidez con que las comunicaciones son recibidas en los domicilios de los clientes o de las deficiencias en el funcionamiento de los cajeros automáticos.

6.2.2. Cómo llegamos a nuestros clientes

De igual manera que resulta vital escuchar la voz del cliente, también es esencial que la Caja sea capaz de llegar a la clientela sus mensajes de una forma clara y eficaz.

Las comunicaciones en este sentido están en buena medida influenciadas por la estrategia de marketing de la Entidad, que tiende a regular los distintos canales a través de los que la Caja se comunica con sus clientes. Así, por ejemplo, existe un **Manual de Identidad Gráfica Corporativa**, donde se regulan aspectos como la tipografía o el logotipo que deben ser utilizados por Caja San Fernando. Con este Manual se persigue una doble finalidad: garantizar una coherencia en la imagen que se proyecta de la Entidad, y asegurar que dicha imagen sea lo más clara y agradable posible a los ojos del cliente.

Las principales vías a través de las que se canaliza el flujo de información con origen en la Caja y destino en el cliente son las siguientes:

1) Las oficinas de la Caja son el lugar donde suele tener lugar la interacción entre la Entidad y sus clientes. Consecuentemente, tanto los empleados que trabajan en ellas como los propios locales son los principales responsables de la imagen que los clientes actuales y potenciales puedan tener de la Caja.

Los empleados de la Red Comercial están altamente cualificados para poder ayudar a los clientes de la Caja a realizar sus operaciones financieras y para atender las solicitudes de información de los clientes prospectivos. La amabilidad y la vocación de servicio deben ser características que acompañen siempre a los servicios profesionales que prestan.

Las oficinas, por su parte, se diseñan de acuerdo con lo especificado en la **Memoria de Calidades**, un documento de la Caja en el que se detallan de forma precisa los materiales y equipamientos que deben instalarse en todas las oficinas de la Red Comercial. El objetivo de esta estandarización es, de un lado, garantizar que la imagen de las distintas sucursales sea homogénea, y de otro, convertir las oficinas en espacios agradables, seguros y libres de barreras arquitectónicas que pudieran limitar su accesibilidad, en los que clientes y empleados puedan sentirse lo más cómodos posible.

2) La red de cajeros automáticos complementa los servicios ofertados por la Caja a través de su red de oficinas. A través de los 476 cajeros de que dispone la Entidad, los clientes pueden realizar múltiples operaciones y solicitar información diversa.

3) Las comunicaciones dirigidas a clientes (extractos, cartas, recibos, etc.). Periódicamente se informa a los clientes de sus movimientos y de las operaciones realizadas. Muchas de estas comunicaciones van acompañadas de elementos publicitarios, como folletos o inserciones. El formato de todas estas comunicaciones está en buena medida regulado por el Manual de Identidad Gráfica Corporativa, con lo que se garantiza que el mensaje que la Entidad quiere transmitir llegue a los clientes de una forma clara y visualmente atractiva.

4) La publicidad. Tanto el contenido como el formato de la publicidad son en buena medida responsabilidad del departamento de Marketing de la Caja. Éste se guía, además de por el Manual de Identidad Gráfica Corporativa, por una circular del Banco de España (Circular n.º 8/1990 de 7 de septiembre, normas 9 y 10) que regula el contenido de la publicidad que emite la Caja, y actúa en consonancia con la legislación que regula la publicidad en las entidades financieras (Ley 15/1999 de 16/12, Artículo 34 y Decreto 138/2002 de 30 de abril, artículos 69, 70, 71 y 72). En cualquier caso, y como prerrogativas básicas, no se admite publicidad engañosa y los contenidos no recurren al sexo ni a la violencia ni promueven comportamientos antisociales.

[PR2 y PR9]

5) La página Web de Caja San Fernando. Se trata de una vía de comunicación en pleno auge, ya que su uso por clientes tanto actuales como potenciales registra un continuo aumento.

A través de Internet, la Caja pone a disposición de los clientes una gran cantidad de información sobre muy distintas materias (productos y servicios, información corporativa, noticias financieras, etc.), así como su servicio de Banca Electrónica (Ví@ Útil).

6.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Caja San Fernando es consciente de la importancia de ofrecer un trato profesional, correcto y diferenciado a sus clientes, así como de la necesidad de respetar en todo momento las buenas prácticas y usos bancarios.

La consecución de estos objetivos requiere de una gestión responsable por parte de la Caja, que vele por mantener un alto nivel de calidad en cada una de sus operaciones, y que aspire a la mejora continua de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. La calidad se entiende en Caja San Fernando como una política fundamental de la actividad desarrollada, e implica un modelo de comportamiento diario de todo el personal basado en el compromiso y el afán de superación.

La Política Integrada de Gestión de la Caja (Véase Anexo 1) detalla los principios que deben regir las actuaciones de la Organización para garantizar una adecuada gestión de la calidad.

Caja San Fernando, tiene concedidas actualmente dos certificaciones de calidad, que acreditan la implantación de sendos Sistemas de Gestión basados en la Norma ISO 9001:2000: [3.14 y 3.20]

- **Ví@ Útil** (servicio de Banca Electrónica): Con certificado de calidad AENOR de Empresa Registrada (ER-1743/2002), obtenido con fecha 26 de diciembre de 2002.



- **Gestión de los Medios de Pago** (gestión de tarjetas, comercios y compensación de operaciones): Con certificado de calidad de AENOR de Empresa Registrada (ER-0093/2004), obtenido con fecha 19 de enero de 2004.



Con el fin de obtener una medición objetiva de la calidad de sus servicios, Caja San Fernando encarga anualmente a un auditor externo la elaboración de un estudio centrado en su Red Comercial de Oficinas. Esta evaluación objetiva de la calidad se lleva a cabo mediante la técnica conocida como "mystery shopping" (a la que también se alude con los términos "cliente misterioso" o "pseudocompra"), que se basa en que un trabajador de la empresa evaluadora se hace pasar por un cliente, pero con el objetivo real de auditar una serie de parámetros, tales como el estado de las instalaciones, la imagen de quien atiende, la rapidez y el tiempo dedicado, etc.

[CSR3]

Las conclusiones de este estudio mostraban un Índice de Calidad Objetiva de 6,28 puntos (sobre un total de 10), un resultado que si bien podría interpretarse como satisfactorio a nivel global, ha sido considerado preocupante por Caja San Fernando, ya que supuso un descenso de 0,39 puntos respecto al valor obtenido en 2004, con lo que se rompía la evolución positiva observada en la Caja desde 2002.

6.4. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DEL CLIENTE [PR1 Y PR3]

Los productos y servicios financieros llevan aparejados una serie de riesgos para los usuarios,

que deben ser tenidos en cuenta por Caja San Fernando a la hora de planificar sus actividades.

Los más importantes están relacionados con:

- La posibilidad, bien de robo del efectivo retirado directamente en oficinas o cajeros, bien de sustracción de fondos a través del uso fraudulento de los distintos medio de pago.
- La vulneración de la confidencialidad de los datos personales de los clientes. La Entidad, por la propia naturaleza de la actividad financiera, posee una gran cantidad de información sobre sus clientes, muchas veces de carácter estrictamente confidencial. Es el caso, por ejemplo, del balance de sus cuentas corrientes o de sus movimientos de fondos.

El objetivo de Caja San Fernando a este respecto es contribuir a eliminar estos riesgos, o al menos, a reducirlos al máximo, disponiendo las medidas generales y específicas que resulten necesarias. Así, por ejemplo, la Caja asume el compromiso de dar estricto cumplimiento a la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, de tal manera que se garantice en todo momento la confidencialidad y la protección de los datos de los clientes reales o potenciales, así como la no utilización de los datos sin su conocimiento.

En este sentido, y enmarcado dentro de sus **Políticas Generales de Seguridad**, Caja San Fernando dispone de un **Documento de Seguridad**, aprobado en julio de 2000, que se aplica a los sistemas de información, los centros de tratamiento, los locales y a las personas que intervienen en el tratamiento automatizado de datos de carácter personal, y cuyo objeto es minimizar los riesgos que pudieran derivarse de una inadecuada gestión.

Ligado también a las **Políticas Generales de Seguridad** de la Caja, se está actualmente desarrollando un **Proyecto Gestión de Identidades**, que tiene como objetivo principal integrar en uno solo los mecanismos de identificación de usuarios asociados a las distintas aplicaciones informáticas de la Caja. Se pretende de este modo simplificar el acceso de los usuarios, pero también reforzar la seguridad en el uso de los distintos sistemas de gestión de la información de que dispone la Entidad.

A continuación se describen algunas medidas concretas que Caja San Fernando ha adoptado para la protección de sus clientes frente a algunos de los riesgos derivados del uso de ciertos productos y servicios:

Tarjetas

Caja San Fernando dispone de pólizas de seguros destinadas a cubrir los gastos que podrían ocasionar a los clientes el posible uso fraudulento, por terceros, de sus tarjetas de crédito o de débito, así como las pérdidas derivadas por el robo de dinero en metálico extraído de cajeros automáticos.

Ví@ Útil (servicio de Banca Electrónica)

Para garantizar la confidencialidad en las operaciones realizadas a través de Ví@ Útil, se han dispuesto mecanismos que permiten la encriptación total de la información transmitida a través de Internet, así como dispositivos de seguridad física (firewalls, etc.), cuya misión es proteger contra la entrada en el sistema de agentes indeseables.

Para acceder a Ví@ Útil, es necesario tener una clave de usuario y una clave secreta de acceso, que se entregan al cliente al darse de alta en el sistema. Además, para realizar transferencias y otras operaciones de movimientos de fondos, los usuarios deben utilizar la firma electrónica, una medida de seguridad adicional, que se encuentra contenida en una tarjeta que también se le entrega al darse de alta en el servicio.

Cajeros y Oficinas

Caja San Fernando ha asumido el compromiso de minimizar el riesgo de robo en cajeros y oficinas, y de garantizar al máximo la seguridad física de sus clientes. Para ello, y dentro de su plan de reformas anuales, la Entidad está tomando una serie de medidas concretas:

- Desplazar los cajeros instalados en los vestíbulos de las oficinas a fachadas en la vía pública. De este modo no sólo se reduce el riesgo de robo, sino que también se aumenta la accesibilidad del dispositivo.
- Instalar cámaras de seguridad en todos aquellos lugares en que los robos sean susceptibles de producirse (vestíbulos, zonas de cajeros, etc.).

Además, las oficinas cuentan con múltiples sistemas de seguridad cuyo seguimiento está contratado a una empresa de seguridad de reconocido prestigio. Entre las actividades realizadas están:

- Chequeo diario de los sistemas de seguridad de una muestra de oficinas (transmisión de imágenes digitales, incendios, sistemas de seguridad antirrobo, etc.) de forma bidireccional y fuera del horario laboral.
- Mantenimiento trimestral de los sistemas de seguridad de los distintos centros operativos de la Caja, realizado *in situ*.
- Mantenimiento correctivo de los sistemas de seguridad a petición de las oficinas.
- Contratación de un servicio de seguridad externo que acude cuando saltan las alarmas de seguridad o de incendios en horario de no apertura de las oficinas.
- Procedimiento de actuación ante atracos y hurtos.

6.5. PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES [RB1, RB3 y AM1]

Caja San Fernando cuenta en su cartera con una amplia variedad de productos y servicios con connotaciones de responsabilidad social, a través de los cuales hace patente su compromiso con sus grupos de interés. Los siguientes son sólo algunos ejemplos representativos:



Productos y servicios que favorecen el desarrollo socioeconómico

- La Caja dispone de una serie de productos y servicios específicamente orientados a dar apoyo al sector agrario de su zona de influencia. Así, la Entidad presta servicios de asesoría gratuita a aquellos agricultores interesados en solicitar subvenciones públicas, ofrece intereses blandos para acometer inversiones en mecanización, o colabora en la financiación de ciertas campañas agrícolas, por citar sólo algunos ejemplos.
- Cuenta de Crédito PYME al 0%: Se trata de un crédito de entre 6.000 y 30.000 euros, que las pequeñas y medianas empresas pueden solicitar con sólo aportar una garantía personal. Este producto permite a las PYME disponer de un capital adicional para atender las demandas generadas en períodos de crecimiento o en momentos de falta de liquidez.



69

Productos y servicios con una componente benéfica

- Puntos Promoción: Durante ciertas campañas promocionales, la Caja adjudica puntos a los usuarios de algunos de sus productos y servicios. Los puntos pueden intercambiarse por regalos, entre los que puede escogerse un donativo a INTERMON OXFAM, con el que esta organización gestiona la compra de material escolar para un niño de la región de Niassa, al norte de Mozambique.
- Durante el periodo navideño Caja San Fernando dispone carteles publicitarios en sus oficinas, alentando a sus clientes a hacer donativos en una cuenta de la que INTERMON OXFAM es titular y que la propia Caja gestiona.

Productos y servicios destinados a colectivos específicos

Caja San Fernando dispone de dos líneas de crédito (los "Microcréditos Sociales" y los "Microcréditos ICO"), destinados específicamente a personas en situación de exclusión social y/o laboral, y que tienen dificultades de acceso al sistema financiero tradicional por carecer de bienes que puedan utilizar como garantías o avales. El objeto de estos préstamos es la financiación de las distintas necesidades y proyectos, fundamentalmente de autoempleo, que ayuden a superar a los solicitantes la situación de exclusión en que se encuentran.

La Caja presta también su apoyo a los jóvenes, un colectivo con escasos recursos económicos pero que representa el futuro de nuestra sociedad. Algunos de los productos de la Caja específicamente dirigidos a este colectivo son:



- Financiación de Ordenadores Portátiles: Es una promoción dirigida a la población juvenil, que tiene por objeto facilitar su acceso a las nuevas tecnologías. La oferta comprende la adquisición de un ordenador portátil de última generación, con una financiación al 0% de Interés Nominal y un TAE del 0%.
- Financiación de Estudios: Especialmente dedicado a los más jóvenes, la Caja dispone de una línea de financiación para cursar estudios en todas sus modalidades (máster, idiomas, etc.). El tipo de Interés Nominal es del 0%.
- Campamentos de Verano: La Caja subvenciona aproximadamente el 70% del valor de esta actividad dirigida a un total de 250 titulares de la Cuenta Joven que tengan necesidad de apoyo social.
- Hipoteca Joven: Para facilitar el acceso de los jóvenes a su primera vivienda, la Caja ha creado una hipoteca orientada específicamente a satisfacer sus necesidades: se propone un plazo de amortización de hasta 30 años y un interés más bajo durante el primer año, el periodo en que los nuevos propietarios suelen tener que afrontar los mayores gastos.



sociedad



7

SOCIEDAD [SO1]

La creación de valor, que debe residir en el funcionamiento de toda empresa, tiene un carácter especial en el caso de las Cajas de Ahorros. Su naturaleza fundacional, su carácter social, la ausencia de ánimo de lucro y la orientación de su actuación hacia fines de interés general, convierten a las Cajas de Ahorros en entidades particularmente orientadas a la creación de valor para la sociedad a la que sirven.

El compromiso de Caja San Fernando con la Sociedad se basa en los siguientes principios básicos, explícitamente recogidos en el Código de Conducta de la Entidad: [RB1]

- Ofrecer los productos y servicios que la Comunidad necesita, en condiciones de competitividad, garantizando siempre un margen de beneficio que asegure nuestro futuro como Entidad Financiera.
- Descubrir, anticipar y financiar nuestro futuro con espíritu pionero y profesional estando ligado al futuro de la Comunidad Autónoma en la que desarrollamos nuestra actividad empresarial.
- Financiar los retos de futuro de nuestra Comunidad como expresión clara de nuestra voluntad de servirla.
- Apoyar las inquietudes sociales, culturales y la defensa de nuestro patrimonio, valores preferentes en la adopción de las decisiones sobre gestión de nuestra Obra Social.
- Mantener una extensa presencia en el mercado, desarrollando canales alternativos y complementarios de servicio a clientes, con el fin de atender al mayor número de personas de nuestra Comunidad.
- Favorecer la descentralización de servicios, al objeto de acercar los centros de decisión y la actividad empresarial al conjunto de los clientes de toda la zona de implantación.
- Mantener en todo momento una política de máxima transparencia informativa, ofreciendo a nuestra clientela, a los mercados y a la sociedad en general, información completa, correcta, veraz, y en tiempo útil.
- Comprometernos con el desarrollo local y las políticas activas de empleo, ofreciendo apoyo financiero preferente a proyectos que sean generadores de empleo y estableciendo, en ese sentido, como meta de la propia Entidad, la estabilidad y estímulo del empleo propio. [LA2]
- Ser referente para su entorno no sólo en lo relativo a la calidad y cantidad de empleos ofrecidos a la Sociedad sino también en el uso de sistemas de selección de personal transparentes, rigurosos y que garanticen la igualdad de oportunidades.

MICROCRÉDITOS [RB1 y RB3]

Caja San Fernando dispone de dos líneas de crédito (los “**Microcréditos Sociales**” y los “**Microcréditos ICO**”), dirigidas a personas en situación de exclusión social y/o laboral, y que tengan dificultades de acceso al sistema financiero tradicional por carecer de bienes que puedan utilizar como garantías o avales.

Ambas líneas de crédito están destinadas a financiar proyectos, fundamentalmente de autoempleo, que ayuden a los beneficiarios a superar la situación de exclusión en que se encuentran.

El programa de “**Microcréditos Sociales**”, que fue puesto en marcha en 2005, permite solicitar hasta un máximo de 15.000 euros con plazo de devolución que puede oscilar entre 1 y 6 años. La garantía es exclusivamente personal y todas las operaciones relacionadas con la solicitud y la concesión del préstamo están libres de comisiones.

Para garantizar el máximo aprovechamiento de los fondos, los préstamos vendrán canalizados siempre a través de Entidades Sociales Colaboradoras (ESC), que son entidades que trabajan habitualmente con colectivos desfavorecidos, y cuya función es analizar y valorar las distintas necesidades y proyectos, y proponer las solicitudes de las personas concretas. Además supervisarán la evolución de cada situación, así como el itinerario de inserción laboral y social de los solicitantes.



Caja San Fernando pretende extender sus microcréditos sociales a los países en vías de desarrollo: a través del convenio suscrito con Solidaridad Internacional de Andalucía, la Caja ofrece un fondo de 120.000 euros destinado a pequeños préstamos para proyectos en estos países.

Por su parte, los “**Microcréditos ICO**”, que se enmarcan dentro de un convenio de colaboración con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), permiten la financiación de hasta un 95% del proyecto de inversión propuesto, con un límite máximo de 25.000 euros. Su gestión también está totalmente exenta de comisiones y el plazo de amortización del capital es de 5 años.

La Caja ha constituido un equipo de trabajo especializado en el estudio y formalización de las peticiones relacionadas con los microcréditos ICO, ya que asume la responsabilidad de su calificación crediticia en base a la viabilidad y garantía de éxito del proyecto, así como al asesoramiento y asistencia técnica al beneficiario final durante toda la vida del préstamo y cuando éste lo requiera.

En 2005 se han tramitado 18 préstamos bajo este esquema, por un importe total solicitado de 361.612 euros. De éstos, finalmente se han formalizado 12 préstamos por un importe total de 249.182 euros.

- Facilitar la expansión de nuevas empresas innovadoras, mediante el apoyo a proyectos de nuevos emprendedores que sean generadores de empleo y riqueza.
- Mantener en todos los ámbitos una política proactiva de respeto al entorno y al medio ambiente, con respeto en sus obras, construcciones e inversiones al equilibrio ecológico y urbanístico del entorno, promoviendo la utilización de energías limpias.
- Apoyar e incentivar las acciones voluntarias de sus empleados en temas sociales, y promover la economía solidaria.

Estos principios evidencian el deseo de Caja San Fernando de contribuir con su actividad al desarrollo de la sociedad en que se asienta, disponiendo mecanismos para la creación de empleo, y fomentando valores como la protección del medio ambiente, la acción social o la cultura.

Para materializar el contenido de estos principios, la Caja lleva a cabo multitud de actividades concretas, muchas de ellas canalizadas a través de su Obra Social, un mecanismo diferenciador de las Cajas de Ahorros, a través del cual éstas hacen revertir sus excedentes anuales en la sociedad. [3.17]

7.1. OBRA SOCIAL [EC10, SOC1]

De acuerdo con su naturaleza fundacional y carácter social, Caja San Fernando destina anualmente la totalidad de sus excedentes que, conforme a la normativa de aplicación, no hayan de integrar sus reservas o sus fondos de provisión, a la dotación de un **fondo para la creación y sostenimiento de la Obra Social**, que tiene por finalidad la promoción de cinco grandes líneas de actuación prioritarias:

- Cultura y Patrimonio
- Asistencia Social, Salud, Tiempo Libre y Ocio
- Investigación, Docencia, Medio Ambiente y Actividades Editoriales
- Economía Social y Empleo
- Cooperación con países en vías de desarrollo

Con más de 1.900 actividades desarrolladas en 2005, casi dos millones de beneficiarios y un presupuesto que aumenta cada año, la Obra Social de Caja San Fernando se consolida como un importante motor del desarrollo y el progreso de Andalucía.

7.1.1. DOTACIÓN ECONÓMICA DE LA OBRA SOCIAL

El presupuesto de la Obra Social previsto para el ejercicio 2005 ascendía a 14 millones de euros, aunque el importe final alcanzó los 14,6 millones, lo que representa un incremento aproximado del 20% respecto al ejercicio 2004 (12,15 millones de euros). Esta cifra se corresponde con la evolución al alza que ha experimentado el presupuesto de la Obra Social durante los últimos años, una tendencia que aparece reflejada en la Figura 7.1.

Para el año 2006, el Consejo de Administración de Caja San Fernando acordó una dotación de 16,75 millones de euros al presupuesto de la Obra Social. Esta cantidad representa el 32,8% de los beneficios obtenidos por la Caja en 2005 (excluidos los beneficios obtenidos por dividendos de participadas).

INICIATIVA SOLIDARIA DE EMPLEADOS

En 2005 Caja San Fernando celebró la cuarta edición de su "Iniciativa Solidaria", un programa con un doble objetivo: fomentar la participación de los empleados en las actividades de la Obra Social y canalizar ayudas económicas hacia países en vías de desarrollo.

En el marco de esta iniciativa, los empleados que lo deseen pueden presentar un proyecto (que deberá estar promovido por una organización sin ánimo de lucro y tener como fin cubrir necesidades sociales) para su financiación por la Caja.

Un jurado de reconocido prestigio se encarga de preseleccionar un total de 18 proyectos, que serán posteriormente sometidos a un sufragio en el que participan todos los empleados de la Entidad. A través de esta votación directa se eligen los 7 proyectos ganadores, que serán financiados por la Obra Social de Caja San Fernando.

Los proyectos seleccionados en 2005 fueron:

5 proyectos en países en vías de desarrollo (con una dotación de 60.000 euros cada uno):

- "Agua para todos" Embalses en Machakos, Kenia
- "Equipamiento del colegio Padre Damián" Kinshasa, R. D. Congo
- "Unidad de nutrición infantil" Ebibeyin, G. Ecuatorial
- "Casa Hogar de niños de la calle" San Pedro, Honduras
- "Programa de desarrollo rural" Fonseca, Honduras

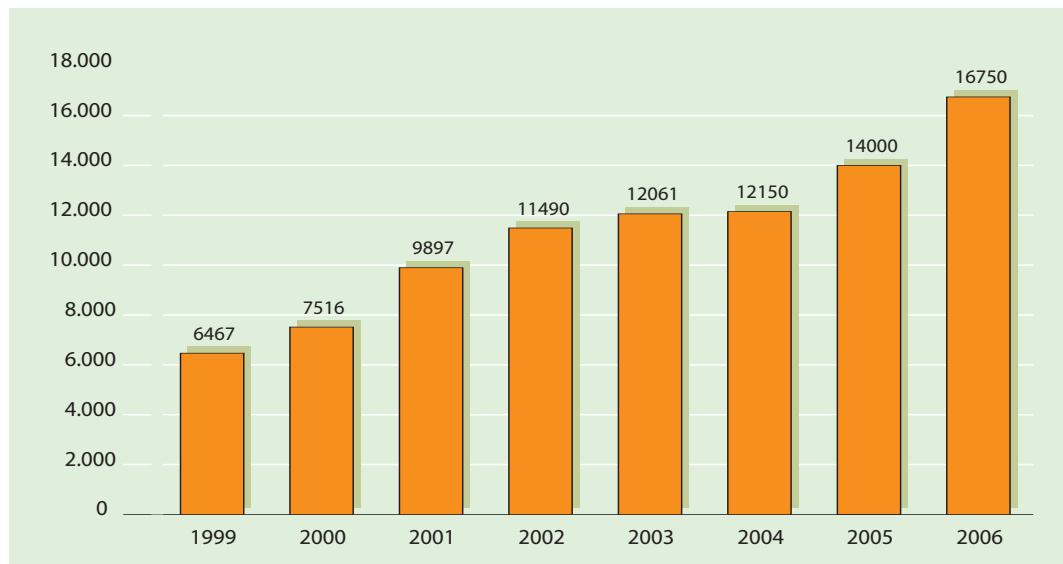
2 proyectos en zonas de actuación de la Caja (con una dotación de 30.000 euros cada uno):

- "Centro de día El Salvador" Hijas de la Caridad, Jerez
- "Servicio de Atención a Inmigrantes" Rociana del Condado

En junio de 2005, la **Iniciativa Solidaria de Empleados** fue galardonada con uno de los premios "Mejores Proyectos Sociales del Año 2004" que la revista **Actualidad Económica** selecciona entre los llevados a cabo por las Obras Sociales de las Cajas de Ahorros españolas. [SO4]



Figura 7.1 Evolución de la dotación presupuestaria de la Obra Social de Caja San Fernando (en miles de euros)



La siguiente tabla refleja, a grandes rasgos, las principales cifras asociadas a la gestión de la Obra Social durante 2005:

Tabla 7.1 La Obra Social de Caja San Fernando en cifras (Año 2005)

Concepto	Centros	Actividades	Beneficiarios	Aportación
INVERSIÓN				336.481,04
GASTOS NETOS DE MANTENIMIENTO DEL EJERCICIO				14.266.775,33
Gastos por administración y gestión de la Obra Social				1.898.968,91
Gastos de administración y gestión				1.338.328,71
Mantenimiento del inmovilizado a efectos de la O.S.	47		31.100	560.640,20
Gastos por actividades de la Obra Social				12.392.936,11
Cultura y Patrimonio	11	872	377.664	3.915.135,04
Asistencia Social, Salud, Tiempo Libre y Ocio	14	562	238.858	3.946.223,29
Investigación, Docencia, Medio Ambiente y Actividades Editoriales	5	299	247.364	1.919.292,62
Economía Social y Empleo		170	1.083.327	2.227.428,64
Cooperación con países en vías de desarrollo		1	7	384.856,52
Ingresos				25.129,69
TOTAL	77	1.904	1.978.320	14.603.256,37

7.1.2. Funcionamiento de la Obra Social

El Consejo de Administración, asistido por la Comisión Permanente de Obra Social, es el máximo Órgano responsable de la gestión de la Obra Social de la Caja, y como tal debe rendir cuentas, anualmente, de su ejecución, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de aplicación. Sin embargo, las labores cotidianas relacionadas con la gestión de la Obra Social se llevan a cabo a través del **Comité de Obra Social**, creado por acuerdo del Consejo de Administración de Caja San Fernando en su sesión de 25 de octubre de 2005.

La Asamblea General de la Entidad, en su sesión de junio de 2005, dio su apoyo unánime para la creación de un nuevo organismo, la **Fundación Caja San Fernando**, que gestionará recursos de la Obra Social y cuyos objetivos principales se centrarán en la dinamización económica, la modernización del sistema productivo y el fomento del empleo y de la actividad emprendedora.

CLUB DEPORTIVO BALONCESTO SEVILLA, S.A.D. “CAJA SAN FERNANDO”

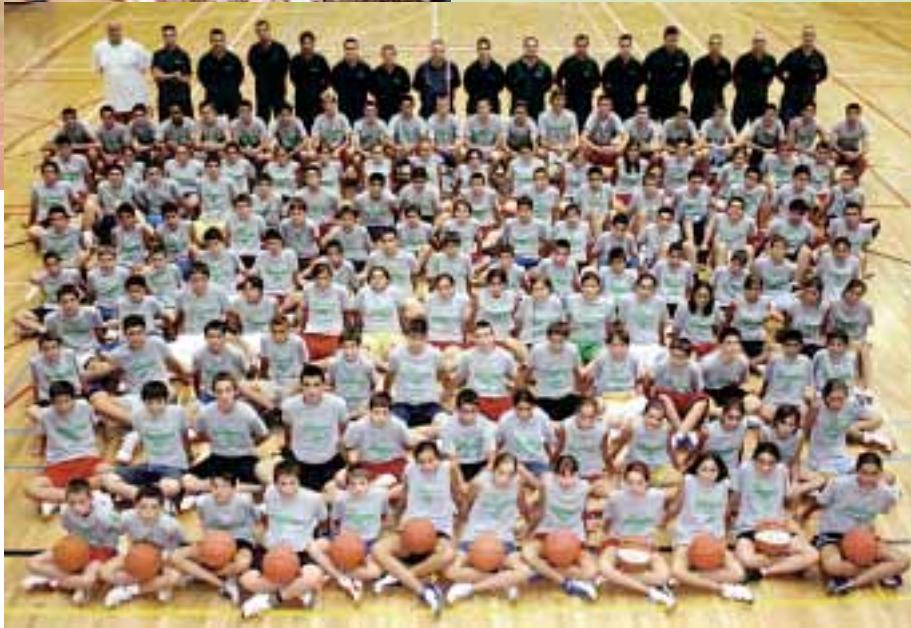
Gracias a la colaboración de Caja San Fernando no sólo se ha conseguido la permanencia del equipo en la segunda mejor liga de baloncesto del mundo durante diecisiete temporadas, sino que se lleva a cabo una importante labor social que facilita la práctica del baloncesto a cientos de chavales y lo acerca a otros miles.

El Club Deportivo Baloncesto Sevilla-Caja San Fernando colabora actualmente con unas 40 escuelas municipales de Sevilla, a través de las cuales realiza una importante labor en la promoción de este deporte entre más de 2.000 jóvenes.

Una gran importancia guarda también la campaña social ‘Una canasta, una sonrisa’, por medio de la cual unos 700 jóvenes afectados por diversas minusvalías o problemas de índole social se benefician de la posibilidad de asistir a los encuentros del primer equipo en el pabellón de San Pablo.

Igualmente, se desarrolla con gran éxito el Programa de Actividades Escolares, dividido en dos actividades diferenciadas: la denominada ‘Visita al Palacio’, que reúne en el Palacio de Deportes a todos los colegios que lo soliciten en dos grandes citas anuales. Los escolares asisten a un entrenamiento en vivo del primer equipo y luego participan en un concurso de tiro.

Por otro lado, también se organizan visitas a colegios de los jugadores de la primera plantilla en las que los chavales tienen la oportunidad de conocer más de cerca a sus ídolos del baloncesto.



Además de las responsabilidades de los estamentos de la Entidad antes citados, la Comisión de Control de Caja San Fernando tiene la responsabilidad de velar por la correcta ejecución del presupuesto de la Obra Social, y de vigilar que su gestión se realice con la máxima eficacia.

7.1.2.1. Conocer la voz de la sociedad

Para maximizar la contribución de la Obra Social al desarrollo de las áreas geográficas en que la Caja lleva a cabo sus actividades y a la mejora del bienestar de las gentes que las pueblan, es necesario que sus responsables conozcan de primera mano la realidad de su entorno social y que dispongan los medios adecuados para identificar las necesidades prioritarias de la sociedad.

Caja San Fernando ha adoptado un doble enfoque para lograr este objetivo: proactivo, disponiendo mecanismos de búsqueda e identificación activa de necesidades sociales; y reactivo, escuchando a todos los agentes sociales que deseen presentar proyectos que puedan ser objeto de financiación a través de la Obra Social.

La mayor parte de los proyectos seleccionados son detectados a través de alguna de las siguientes vías: [3.10, 3.11, 3.12 y CSR6]

- Las reuniones de los Órganos de Gobierno representan un foro ideal para poner de relieve las necesidades sociales del entorno de la Caja, ya que en ellas participan los representantes de distintos estamentos tan importantes como las corporaciones municipales, los impositores o los propios clientes de la Caja.
- La Presidencia de la Entidad mantiene frecuentes reuniones con distintos agentes sociales y económicos, lo que le permite acercarse a la realidad de su entorno desde las diferentes perspectivas que cada uno de estos agentes pueda aportar.
- El personal de la Caja implicado en la gestión de la Obra Social se mantiene siempre alerta y en busca de proyectos de interés social a los que la Caja pudiera prestar su apoyo.
- La Caja, fundamentalmente a través de su Red de oficinas, recibe gran cantidad de propuestas procedentes de multitud de agentes sociales, a través de las cuales se solicita financiación para proyectos de muy distinta naturaleza.

7.1.2.2. Selección y seguimiento de proyectos

Una vez identificados todos los proyectos susceptibles de ser financiados, ha de procederse a la selección de los beneficiarios. Con el fin de maximizar la objetividad y la transparencia en los procedimientos de concesión de fondos, Caja San Fernando dispone de un **Reglamento de Funcionamiento del Comité de Obra Social**, que regula tanto las facultades de los miembros del Comité, como el procedimiento que deben seguir los peticionarios de fondos.

De acuerdo con este procedimiento, todas las propuestas de actuación en el marco de la Obra Social deberán acompañarse de un informe en el que se detallen, entre otras cosas, la naturaleza del proyecto, los plazos y fechas para su realización y los beneficios sociales que se espera que generen.

Dicho informe será sometido a una evaluación por los servicios técnicos correspondientes de la Obra Social, en la que se tendrán en cuenta los siguientes criterios principales, coherentes con los principios que deben regir la elaboración del presupuesto de la Obra Social:

- **Equilibrio territorial:** para una equitativa distribución de los beneficios entre todo el ámbito de actuación de la Entidad, de forma que las actuaciones de la Obra Social generen un valor social en el más amplio ámbito territorial posible.
- **Equilibrio presupuestario de las actuaciones:** mediante un reparto equilibrado del presupuesto de Obra Social entre las líneas de actuación, procurando a tal efecto que ninguna de ellas suponga más del 30% del presupuesto total de la Obra Social.

CAJA SAN FERNANDO CON EL ARTE

A lo largo de 2005 la Obra Social de la Caja ha desarrollado un total de 46 muestras en las 4 salas de exposiciones permanentes de que dispone (2 en Sevilla, 1 en Cádiz y 1 en Jerez). Además, la Caja ha reforzado su apoyo a la expresión artística a través de una serie de acuerdos de colaboración con otras instituciones, como el Museo de Cádiz o Vimcorsa (Córdoba).

La programación de las exposiciones propias ha estado orientada fundamentalmente hacia la creación contemporánea, prestando particular atención a la capacidad que posee el arte actual para reflejar los aspectos cambiantes y problemáticos de la cultura moderna.

Se ha pretendido llegar a un público amplio, más allá de los círculos especializados, con actividades de calidad que cultivaran el gusto y la sensibilidad individual y facilitando al espectador herramientas de interpretación del material, tales como guías didácticas, publicaciones o visitas concertadas.

La Real Academia de San Dionisio de Ciencias, Artes y Letras de Jerez, en su Junta General del 14 de octubre, adoptó el acuerdo unánime de nombrar Miembro Honorario de la Academia a Caja San Fernando, en reconocimiento a su constante y generoso apoyo durante tantos años. [SO4]

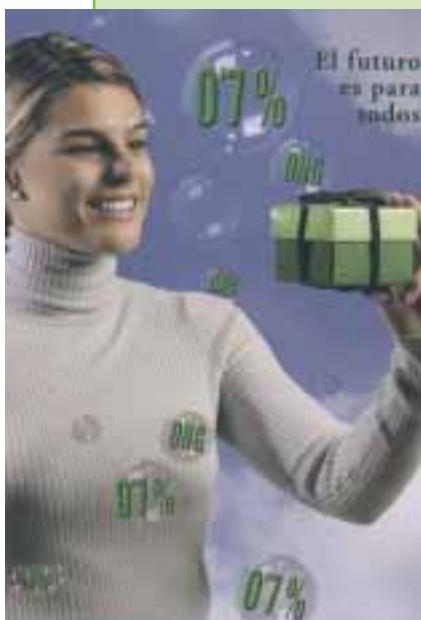


- Rentabilidad social: para el establecimiento de las prioridades y la selección de las actuaciones en materia de Obra Social, se considerará como elemento fundamental y determinante la constatación del efecto social que procura cada actuación.
- Carácter finalista: las inversiones en Obra Social se efectuarán, salvo excepciones fundamentadas, con un carácter finalista, de tal modo que no supongan el compromiso indefinido de una parte del presupuesto para el mantenimiento de una actuación concreta.

Los informes positivos serán remitidos al Comité de Obra Social, que será el responsable de su aprobación definitiva. Una vez aprobada la actividad, y consignada la cantidad necesaria para su realización, se procederá a la firma de un Acuerdo o Convenio, en la que deben detallarse los términos en que se llevará a cabo la actividad, incluyendo un calendario de ejecución.

Tras la firma, la cantidad presupuestada será devengada, y se dispondrán los medios que resulten apropiados para que la Caja pueda llevar a cabo un seguimiento de la actividad, y para que pueda evaluar el grado de consecución de los fines sociales para los que fue concebida.

CAMPAÑA 0,7% PLANES DE PENSIONES SOLIDARIOS



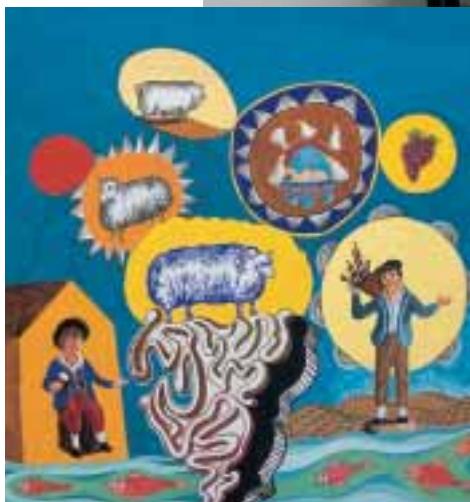
Andex (Asociación de padres de niños con cáncer de Andalucía), Feaps-Andalucía (Confederación de organizaciones a favor de personas con discapacidad intelectual) y la Federación de Autismo de Andalucía, han sido las ONG que los clientes han seleccionado para ser beneficiarias de la campaña “**Planes de Pensiones Solidarios**” puesta en marcha por Caja San Fernando.

La Caja inició esta campaña con objeto de donar a proyectos sustentados por ONG el 0,7 % de las aportaciones iniciales y extraordinarias realizadas por los clientes que han suscrito los planes.

Con esta campaña, que cumple su segunda edición, la Obra Social de la Caja colabora en la financiación de proyectos solidarios en su ámbito de actuación, así como en países en vías de desarrollo.

COLECCIÓN DISCOGRÁFICA SOLIDARIA "ASÍ CANTA NUESTRA TIERRA EN NAVIDAD" Y II EXPOSICIÓN COLECTIVA SOLIDARIA DE EMPLEADOS

82



ASÍ CANTA NUESTRA TIERRA
EN NAVIDAD

VOLUMEN XXIII

CAMPAÑA DE SOLIDARIDAD CON LA ASOCIACIÓN MADRE CORAJE
Aportaciones a partir de 3 € a la c/c 2071-1208-80-0178891030



Se trata de 2 iniciativas culturales de la Caja que permiten, además, recaudar fondos en beneficio de una o varias organizaciones benéficas o de ayuda humanitaria que se seleccionan cada año.

La Colección Discográfica Solidaria "Así canta nuestra tierra en Navidad", que ya va por su vigésimo tercer volumen, es, según los expertos, uno de los resultados más relevantes de cuantos se han llevado a cabo en esta dirección y uno de los trabajos musicológicos de mayor

alcance producidos en España. Asociando una aportación voluntaria a la entrega del disco, se obtienen fondos para la organización benéfica seleccionada.

Por su parte, en la Exposición Colectiva Solidaria los fondos se recaudan mediante la venta de las obras donadas por los empleados, que ofrecen sus propias creaciones artísticas. Las 57 obras expuestas en 2005 fueron realizadas y donadas por 32 empleados, que pusieron así su voluntad, dotes artísticas y medios materiales al servicio de las personas más necesitadas, reforzando de esta manera su compromiso con la sociedad.

En su edición 2005 estas dos iniciativas de la Caja generaron en conjunto una recaudación de 51.000 euros, que fueron entregados a la Asociación Madre Coraje, una organización que tiene como misión cooperar en el desarrollo de las comunidades empobrecidas de Perú y de otros países latinoamericanos.

Según estima la Asociación, gracias a esta aportación se lograrán importantes mejoras en las instalaciones y procesos de Madre Coraje.

Así, se espera un incremento del 15% en la cantidad de ropa recogida en 2005 (que superó el millón de kilogramos) y que la recaudación obtenida por la venta de esta ropa, cifrada el pasado año en 3.344 euros, aumente un 35% en 2006. Los responsables de Madre Coraje también esperan añadir un 10% a los 220.000 kilos de medicinas recogidos el pasado año, que aumenten en igual porcentaje los 13.000 kilos de juguetes y que se produzca un incremento del 6% en los más de 50.000 kilogramos de alimentos obtenidos en 2005.



CUENTOS PARA CASI TODOS. NIÑOS Y MAYORES INTELIGENTES

Es el título del ciclo de cuentacuentos que la Caja viene auspiciando desde 2002 en Sevilla y en Jerez. El ciclo –coordinado por el escritor Antonio Rodríguez Almodóvar– está dirigido principalmente al público infantil, y pretende ofrecer una alternativa que potencie las habilidades de los niños, a través de actividades capaces de impulsar la participación individual y colectiva frente a otros instrumentos de ocio pasivo. Del mismo modo, al estar pensado “para niños y mayores inteligentes”, se intenta fomentar la convivencia intergeneracional. Enmarcadas en este ciclo, se han producido 43 actuaciones en los últimos tres años.

CAJA SAN FERNANDO

83



FUNDACIÓN POR EL PROGRESO DE ANDALUCÍA

Constituida en 1995, su objetivo primordial es promover un desarrollo equilibrado y solidario de Andalucía, basando su actividad en tres ámbitos: formativo y educacional, creación de foros de opinión y formulación de proyectos de interés social.

En 2005 se celebraron tres conferencias:

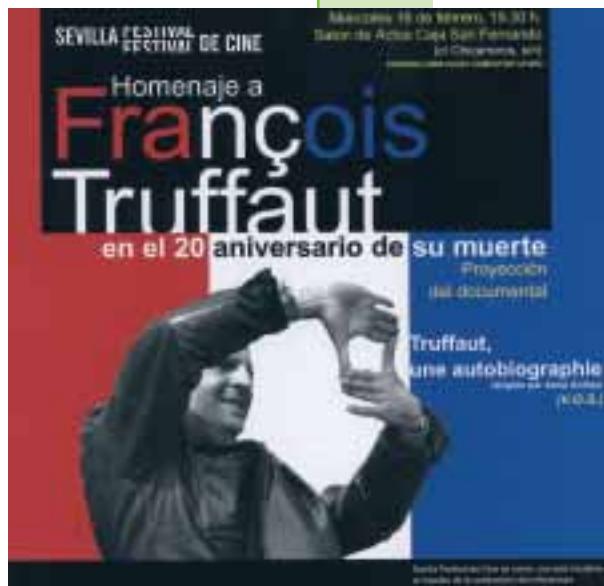
- “Hacia una Europa libre: la reseña plural”, a cargo de Patxi López, Secretario General del Partido Socialista de Euskadi–EE y portavoz en el Parlamento Vasco.
- “Reflexiones sobre Globalización y Derechos Humanos”, a cargo de Boaventura de Sousa Santos, Director del Centro de Estudios Sociales de la Universidad de Coimbra.
- “Andaluces en el África Negra. Encuentro entre dos Mundos”, a cargo de Ismael Diadié, Presidente de la Fundación Mahmud Kati.

SEVILLA FESTIVAL DE CINE

Desde su creación, la Obra Social ha venido apoyando su celebración, que prosigue con una decidida apuesta por el cine europeo y sus creadores.

El cine francés, al que se dedicaba la edición de 2005, y que representaba cerca de un tercio de las películas en las diversas secciones, ha sido el triunfador. La variedad en temáticas y nacionalidades de las películas ganadoras es una prueba de la pujanza del cine europeo, y los más de 65.000 espectadores que ha tenido la pasada edición del certamen confirman la sintonía entre éste y la ciudad que lo alberga.

Durante la gala de clausura del Festival, se entregaron, además de los galardones del palmarés, dotados con un total de 240.000 euros, un Giraldillo de Honor al cineasta francés Patrice Chéreau, al que se dedicó un ciclo homenaje.





medio ambiente

8

MEDIO AMBIENTE [EN14]

En las últimas décadas se ha producido un espectacular aumento del interés de la sociedad por los asuntos medioambientales. Multitud de acontecimientos ocurridos en los últimos años han hecho patente que las actividades humanas tienen un impacto real sobre el medio ambiente, y que la capacidad del entorno para absorber estos impactos es limitada.

La preocupación por el medio ambiente se ha ido poco a poco trasladando a los distintos estamentos sociales, que gradualmente han ido tomando conciencia de la necesidad de encaminar sus actividades hacia el **desarrollo sostenible**, un concepto acuñado en la década de los 80, y que requiere hacer compatibles el esfuerzo por la prosperidad económica con la protección del medio ambiente.

Caja San Fernando no permanece ajena a estas inquietudes y preocupaciones sociales, y quiere contribuir a que sus actividades como entidad financiera sean respetuosas con el medio ambiente. Con esta finalidad incorporamos y consideramos la vertiente ambiental en nuestro negocio, conocedores de que la actividad financiera puede desempeñar un papel muy importante en el desarrollo sostenible.

Las acciones que Caja San Fernando articula en materia ambiental tienen que ver con:

- El desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental (basado en la norma, internacionalmente reconocida, ISO 14001) para el control y minimización de los principales impactos ambientales derivados de sus actividades.
- La Obra Social, que revierte parte del presupuesto de la Caja en acciones dirigidas a la sensibilización social sobre problemas ambientales o a la protección del entorno natural.
- La financiación de proyectos o iniciativas que tengan un fin medioambiental, y el control de los riesgos ambientales en las operaciones crediticias.

8.1. EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL [3.13, 3.16 Y 3.19]

En el año 2003, Caja San Fernando decidió desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental bajo los criterios de la norma ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental, directrices para su uso. Los principios que tutelan la actuación de la gestión ambiental de la Caja se recogen en su Política Integrada de Gestión (véase Anexo 1) y, a través de ella, la dirección de Caja San Fernando se implica de manera activa con sus grupos de interés para articular un desarrollo sostenible en el entorno territorial donde opera. Esta política es de carácter público y se encuentra a disposición de todo el personal de la Caja, de los usuarios y del público en general.

En mayo de 2003, se consiguió el reconocimiento de la gestión ambiental de Caja San Fernando por parte de AENOR, entidad independiente de reconocido prestigio. La Caja fue la primera entidad financiera andaluza que recibía un certificado de Gestión Ambiental de AENOR, un reconocimiento que permite acreditar la eficacia de su Sistema de Gestión Ambiental y, en consecuencia, su compromiso con la preservación del entorno. El alcance de la certificación abarca a los tres edificios de Servicios Centrales, en Sevilla, y a una muestra representativa de la Red Comercial compuesta por 10 oficinas. [3.14 y 3.20]

Caja San Fernando cuenta por lo tanto con una herramienta de gestión para el control sistemático de los principales aspectos ambientales derivados de su actividad, que contempla, conjuntamente, la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades, la planificación de las actividades y los procedimientos y procesos necesarios para implantar los principios recogidos en la Política Integrada de Gestión.

Por otra parte, este sistema garantiza el cumplimiento normativo, al identificar los requisitos legales aplicables a la entidad en materia medioambiental. En este sentido, debe destacarse que en 2005 no se han producido multas ni sanciones derivados de incumplimientos de la normativa ambiental. [EN16]

El órgano designado por la Dirección para la implantación, organización y dinamización del Sistema de Gestión Ambiental es el *Comité de Medio Ambiente*, que está constituido por responsables de las siguientes unidades organizativas:

- Inmovilizado y Medios
- Atención al Cliente
- Organización y Calidad
- Recursos Humanos (Servicio de Prevención)

El departamento de Inmovilizado y Medios es el área donde se inscribe la coordinación del Sistema de Gestión Ambiental. Dentro de este departamento, la Dirección de la Caja ha designado a un responsable de medio ambiente, quien debe asumir las labores de coordinación del Comité de Medio Ambiente.

En Caja San Fernando, el desempeño ambiental se instrumenta fundamentalmente a través de la gestión de aquellas actividades, servicios o productos que pueden provocar un impacto ambiental. Para ello, existe un soporte documental (procedimientos o instrucciones técnicas) que describen el modo de actuación para la prevención o minimización de impactos ambientales.

8.1.1. El control en el consumo de recursos

Como cualquier actividad empresarial, el desarrollo de las actividades de la Caja requiere del uso y consumo de recursos naturales, tales como combustibles, agua, electricidad, etc. El control de estos consumos es fundamental para conocer y evaluar el desempeño ambiental de nuestra actividad.

Tabla 8.1 Principales recursos consumidos por Caja San Fernando [EN1, EN3, EN5]

Recursos	Consumo 2005
Agua de abastecimiento (m3)	15.000 ^a
Papel consumido (Kg)	139.949
Energía eléctrica (Mwh)	24.389
Gas	0
Gasóleo (litros)	2.600

4. Datos a nivel corporativo estimados a partir del consumo de una muestra representativa de las instalaciones de la Caja. El consumo de agua en los tres edificios centrales y las diez sucursales certificadas se elevó a 4.199 m3 en 2005.

El agua consumida procede de las redes de abastecimiento municipales y se usa fundamentalmente para el consumo de empleados y en las operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios. Para el control y minimización de su consumo, se realizan controles sistemáticos a fin de detectar ineficiencias, se han instalado grifos de bajo consumo y se han puesto en marcha programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

El papel utilizado habitualmente en Caja San Fernando es blanco y 100% libre de cloro, (tal y como acreditan tanto el certificado de compra, como el logotipo que aparece en los envases). Dadas las dificultades que el uso de papel reciclado supone para nuestra red de impresoras y fotocopiadoras, su uso cotidiano no está siendo posible. Actualmente se establecen acciones de sensibilización y buenas prácticas para fomentar su uso responsable y la minimización de su consumo.

NOMENDOC, UNA GESTIÓN “ECOEFICIENTE” DE LOS DOCUMENTOS

El departamento de Recursos Humanos de Caja San Fernando ha puesto en marcha una iniciativa pionera en la gestión documental de la Caja, que permite a sus empleados realizar consultas y actualizaciones de una amplia base de datos de documentos en versión electrónica.

Además de su potencial para mejorar la gestión de documentos, se calcula que gracias a esta iniciativa la Caja podría dejar de consumir unos 7.000 Kg de papel al año (aproximadamente un 5% del consumo actual) si, tal y como está previsto, esta práctica se extiende al conjunto de la Organización.



La energía eléctrica se consume fundamentalmente en puntos de luz, equipos de climatización y el parque de equipos informáticos. La Caja ha establecido recomendaciones para un uso racional de este recurso y aborda periódicamente auditorías energéticas dirigidas a la optimización de consumos y potencias. A lo largo del año 2005 este tipo de auditorías ha sido llevado a cabo en 11 oficinas de la Red Comercial. [CSR3]

Tomando como referencia el consumo total de energía de Caja San Fernando en 2005 (24.389 Mwh), puede estimarse el consumo indirecto de energía (en GigaJulios)⁵: [EN4]

Tabla 8.2 Consumo indirecto de energía

Carbón	Gas Natural	Derivados del petróleo	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
104.585	3.719	22.002	1.864	1.534	12.285	99.098

Además de los recursos anteriormente mencionados, otras materias primas de gran consumo son los tóner utilizados para nuestra red de fotocopiadoras e impresoras. Las 1.702 unidades utilizadas en 2005 fueron recicladas en su totalidad. [EN2 y EN15]

5. Según Protocolo Técnico de Energía de GRI (diciembre 2002).



LA CAJA, PIONERA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

Los trabajos de restauración del edificio de la Antigua Audiencia y la actualización de su iluminación son proyectos con los que Caja San Fernando ha querido contribuir a la protección del medio ambiente, reduciendo su consumo energético. Las nuevas luminarias instaladas reducen el consumo tanto en la fachada principal como en el patio del edificio, pasando así, en el primer caso, de 33 a 10,5 Kw.y en el segundo de 5,3 a 1,8 Kw., lo que supone un ahorro superior al 60%.

8.1.2. Los residuos y su gestión

El desarrollo de nuestra actividad da lugar a la generación de residuos que son controlados y gestionados adecuadamente según los procedimientos e instrucciones técnicas establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental. En estas pautas de gestión, se consideran en todo momento las disposiciones legales establecidas, y en la medida de lo técnica y operativamente posible, la reducción, reutilización o reciclado de los residuos, buscando siempre cumplir con el principio de prevención en su generación. Así, por ejemplo:

- Los residuos peligrosos (principalmente pilas, fluorescentes, tóner y cartuchos de tinta) son separados de los residuos no peligrosos y almacenados hasta la entrega a gestores autorizados para su adecuado tratamiento.
- El papel residual se envía a un gestor autorizado para su reciclado.
- La totalidad de los tóner adquiridos se reciclan a través de un gestor autorizado.
- Otros residuos, como los medicamentos caducados y sus envases, se segregan para incorporarlos al sistema nacional SIGRE para la gestión de residuos de medicamentos, con lo que se asegura una gestión responsable.

Los principales residuos generados por Caja San Fernando son los que se indican a continuación: [EN11]

Tabla 8.3 Principales residuos generados por Caja San Fernando

Principales residuos generados	2005
Papel para reciclaje (Kg)	113.001
Restos de gasóleo (lodos de limpieza de tanques) (Kg)	2.580
Tóner y cartuchos de tinta (Kg)	4.560
Pilas y baterías (Kg)	140
Tubos fluorescentes (Kg)	860
Restos de tintas (Kg)	170

8.1.3. Las emisiones atmosféricas

Las emisiones de CO₂ que se derivan del uso de combustibles fósiles tienen un impacto muy claro en el calentamiento de la Tierra y en el cambio climático. Por su parte, la emisión de sustancias que agotan la capa de ozono es indirectamente responsable del aumento del nivel de radiaciones nocivas que inciden en la superficie terrestre.

El funcionamiento de determinadas instalaciones de la Caja genera emisiones a la atmósfera. El propio consumo de energía eléctrica de la Entidad es también, de forma indirecta, una fuente de emisión de contaminantes atmosféricos.

Conociendo la energía eléctrica consumida por Caja San Fernando en 2005 (24.389 Mwh) se pueden estimar las emisiones indirectas de CO₂ (gas de efecto invernadero). Las emisiones de las que la Caja es responsable son las que se indican a continuación⁶: [EN8]

Tabla 8.4 Emisiones indirectas de CO₂

Emisiones indirectas de CO ₂	2005
Por consumo de energía eléctrica (Ton)	10.267

En 2005, se procedió a la retirada de la caldera y del tanque de combustible alimentador que la Caja tenía instalado en su edificio central de la calle Sierpes, en Sevilla. De este modo se conseguía la eliminación de un importante foco de contaminación atmosférica, ya que la caldera tenía un consumo aproximado de 5.500 litros de gasóleo C al año.

PROTEGER LA CAPA DE OZONO [EN9]

Caja San Fernando está en proceso de retirar los equipos de frío que utilizan R22, un gas refrigerante que resulta dañino para la capa de ozono. A lo largo del año 2005, se ha renovado la instalación de climatización en 16 oficinas, lo que supone alrededor de un 4,5% del total de los equipos de frío de la Caja. Se estima que al menos el 40% del total de máquinas de climatización de la Entidad funcionan ya con R-407 ó R-410, unos gases refrigerantes inocuos para la capa de ozono.

Caja San Fernando pretende continuar con el proceso de renovación de sus equipos de frío a un ritmo similar durante los próximos años. El objetivo final es erradicar de las instalaciones de la Caja todos aquellos equipos que puedan resultar dañinos para la capa de ozono.

6. Según metodología "Greenhouse gas protocol corporate accounting and reporting standar" y herramientas de cálculo correspondientes a actividades de oficina (WBCSD, WRI).

8.1.4. Vertido de aguas residuales

Los vertidos líquidos que se generan en Caja San Fernando son el resultado del uso del agua por parte de los empleados y de las operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios, y son asimilables a aguas residuales domésticas. La totalidad de los efluentes líquidos se vierten a la red pública de alcantarillado, para su posterior depuración en las instalaciones municipales. [EN12]

Tabla 8.5 Vertidos líquidos

Vertidos realizados	2005
Vertidos de aguas residuales sanitarias (m ³) (idéntico al consumo de agua)	15.000 ⁷

8.1.5. Gestión de las instalaciones sujetas a reglamentación específica

Para desarrollar nuestra actividad contamos en nuestros inmuebles con instalaciones y dispositivos auxiliares (como equipos y sistemas de frío, grupos electrógenos o transformadores) sujetos a reglamentación específica de seguridad industrial, que requieren de controles y verificaciones para optimizar su adecuado funcionamiento por parte de empresas homologadas. La Caja cuenta con sus correspondientes programas de mantenimiento correctivo y preventivo con el fin de optimizar el control y, así, minimizar los efectos ambientales derivados del funcionamiento de dichas instalaciones y, en consecuencia, su efecto contaminador.

8.1.6. El compromiso ambiental de los proveedores

Los principios de la Política Integrada de Gestión se hacen extensivos a los proveedores, especialmente a aquellos cuyas actividades sean susceptibles de generar impactos medioambientales negativos. Para ello, el Sistema de Gestión Ambiental articula un procedimiento operativo que establece la sistemática para buscar y hacer efectivo el compromiso ambiental de nuestros proveedores, de modo que se les hace partícipes de la gestión medioambiental de la Caja. Para cada proveedor, se establecen requisitos y/o criterios ambientales exigibles y evidencias que dejen ver el cumplimiento de dichos requisitos o criterios. [EN33]

El Sistema de Gestión Ambiental contempla la elaboración e implantación periódica de un **Programa de Gestión Ambiental** que incluye un conjunto de objetivos y metas, articulando con ello la mejora del desempeño ambiental. Para el periodo 2005-2006, Caja San Fernando ha establecido los siguientes objetivos:

Tabla 8.6. Objetivos ambientales de Caja San Fernando para el periodo 2005-2006

Objetivos	Meta
1.1 Mejorar la gestión de los residuos (mediante su reciclaje y/o reducción)	Incrementar la recogida de papel para su reciclaje en un 10% (respecto a valores 2003) Reducir la generación de residuos peligrosos de los edificios centrales en un 20% (respecto a valores de 2003).
1.2. Reducir (o no incrementar) los consumos de papel no reciclado.	Mantener el consumo de papel por empleado Incrementar el consumo de papel reciclado (por sustitución de papel blanco)
1.3. Reducir (o no incrementar) los consumos de electricidad	Mantener el consumo de electricidad (respecto al 2003)

7. Datos a nivel corporativo estimados a partir del consumo de agua de una muestra representativa de las instalaciones de la Caja.

8.2. OBRA SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

A través de su Obra Social, Caja San Fernando quiere dinamizar y promover el respeto al medio ambiente por medio de iniciativas y acciones que desarrollen la sensibilización social o la protección del entorno natural. La tabla 8.7 ofrece una relación de las iniciativas más significativas llevadas a cabo en 2005.

Tabla 8.7. Iniciativas de la Obra Social relacionadas con el medio ambiente

Actividad	Descripción	Entidad a la que la Caja prestó su apoyo
III Programa de Educación Medioambiental para Jóvenes.	El objetivo es concienciar a los jóvenes de la necesidad de proteger el medio ambiente.	Ayuntamiento de Paradas (Sevilla).
"I Edición del Máster en Gestión Medioambiental y Desarrollo Sostenible".	La Caja hizo posible la participación de la Fundación Doñana 21 en la primera edición del Máster, impartido en la Universidad de Valencia.	Fundación Doñana 21. Almonte (Huelva).
SURESPA I	I Feria de Espacios Verdes y Parques Públicos.	Ayuntamiento de Los Barrios (Cádiz).
Semana de la Vía Verde de la Sierra.	Excursiones de escolares y personas mayores, media maratón, ruta cicloturista, torneo de orientación y exposición fotográfica.	Fundación Vía Verde de la Sierra.
Proyecto "Enclave del río".	Recuperación de la margen de la dársena del Guadalquivir, entre la corta de San Jerónimo y el Puente del Cachorro, como enclave lúdico, de encuentro y creación, de integración del río como lugar para actividades medioambientales, educativas, artísticas, culturales, deportivas y de animación.	Ayuntamiento de Sevilla.
35.º aniversario del Club Montañero "Sierra del Pinar".	Celebración de Jornadas sobre montañismo, conferencias, proyecciones, etc.	Club Montañero "Sierra del Pinar". Jerez.

8.3. INVERSIÓN AMBIENTALMENTE RESPONSABLE [IB1e IB3]

La Caja considera beneficiosa la inclusión de nuestro respeto por el medio ambiente en el análisis de las operaciones de riesgos. La no financiación de operaciones que no sean respetuosas con el medio ambiente refuerza la imagen de coherencia e impulsa nuestra reputación, al considerar los parámetros que hoy día son relevantes y de valor para la sociedad.

El departamento de Préstamos contempla, de forma expresa en grandes operaciones, los factores de riesgo medioambiental en el análisis del riesgo crediticio, descartando la financiación de aquellas operaciones en las que los informes de impacto ambiental sean desfavorables y participando sólo en aquéllas que hayan obtenido todos los correspondientes permisos y licencias.

Estos procesos de análisis están presentes en dos ámbitos: financiación de grandes proyectos de inversión y financiación de empresas.

Financiación de grandes proyectos de inversión:

Para Caja San Fernando, el riesgo medioambiental se incluye entre los aspectos técnicos que se estudian y valoran en los procesos de análisis, y en la herramienta de rating del riesgo de proyectos de este tipo. En este sentido, la exigencia de cumplimiento con la normativa ambiental aplicable es condicionante necesario en las sanciones de proyectos que no alcancen los mínimos exigidos en esta materia.

Financiación de empresas:

Caja San Fernando incluye el riesgo medioambiental como una de las variables cualitativas que forman parte del *rating* del riesgo en PYME. Los criterios para analizar estos riesgos y, por tanto, para evaluar y decidir la concesión de financiación a estas empresas se desarrollan básicamente a través de dos líneas de actuación:

- Análisis de la empresa solicitante de financiación con vistas a identificar posibles riesgos medioambientales y su impacto en los estados financieros de la empresa, desde una doble perspectiva: impacto en el patrimonio y estimación del impacto en la generación futura de recursos.
- Análisis de los planes que haya puesto en marcha la empresa en cuestión para mitigar los riesgos detectados, valorándose la concreción de medidas y el establecimiento de un horizonte temporal bien delimitado.

Asimismo, el departamento de Préstamos de Caja San Fernando está desarrollando un modelo de *rating* específico para calificar los riesgos medioambientales de todo tipo de empresas. Su implantación en los sistemas y circuitos de análisis y decisión de riesgos de la Caja posibilitará mejoras sustanciales, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Una calificación global de la cartera de riesgos clasificada según tipos de empresas (grandes empresas, medianas y pequeñas) desde la perspectiva de su exposición al riesgo medioambiental.
- La calificación individual de cada empresa con miras al establecimiento de la política de riesgos tanto para la posible fijación de límites como para las decisiones concretas de solicitudes de financiación.
- La calificación de todos los proyectos de inversión que finanche Caja San Fernando.
- El establecimiento de políticas de riesgos diferenciadas, según la calidad medioambiental de las empresas solicitantes o del impacto medioambiental de los proyectos para los que se solicita financiación.

De este modo, además de obtener beneficios ambientales, esta política de inversión ofrece garantías para la seguridad financiera, ya que, con su aplicación, Caja San Fernando limita los fondos destinados a proyectos que pudieran verse comprometidos por una gestión ambiental deficiente.

Paralelamente a este rigor en el análisis, en materia de riesgo ambiental, Caja San Fernando muestra su interés y preocupación por el medio ambiente financiando proyectos con connotaciones ambientales. Así, la Caja financia numerosos proyectos de este tenor, entre los cuales la tabla 8.8 ofrece algunos de los más significativos.

Tabla 8.8. Proyectos con connotaciones ambientales financiados por Caja San Fernando

Titular	Objeto	Importe en euros
DESARROLLOS EÓLICOS BUENAVISTA	Financiación de los siguientes parques eólicos: – Parque Eólico Buenavista (Barbate - Cádiz) – Parque Eólico Llanos de la Esquina (Arico - Tenerife).	10.000.000
CATALANA ANDALUZA DE ENERGIAS RENOVABLES S.L.	Financiación del diseño, construcción y explotación de tres huertas solares en Carmona (Sevilla) con una potencia instalada de 5,7 Mw.	2.000.000
SANLÚCAR SOLAR S.A.	Financiación de la construcción y explotación de una planta solar térmica en Sanlúcar la Mayor (Sevilla) con una potencia instalada de 11,01 Mw.	2.500.000
BABCOK KOMMUNAL Y TÉCNICAS MEDIOAMBIENTALES (UTE ALBADA)	Financiación de la explotación de las instalaciones de tratamiento integral de los residuos municipales de La Coruña.	3.500.000
ENTABAN BIOCOMBUSTIBLES DEL GUADALQUIVIR S.A.	Financiación del desarrollo, construcción y operación de una planta de producción de biodiésel a partir de aceites vegetales ubicada en el puerto de Sevilla.	3.500.000
BIOCARBURANTES DE CASTILLA Y LEÓN, S.A.	Financiación de la construcción y explotación de una planta de producción de bioetanol deshidratado en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.	4.500.000
BIOETANOL GALICIA S.A.	Financiación de la construcción, puesta en marcha y explotación en Curtis (A Coruña) de una planta de producción de Bioetanol a partir de cereales para su incorporación, como combustible, a la gasolina sin plomo, y de una planta de cogeneración de 25Mw.	3.725.000
SNIACE COGENERACIÓN S.A.	Financiar la construcción de una planta de cogeneración de 83,18 Mw. de potencia en Torrelavega (Cantabria).	3.005.000
PRÉSTAMO SINDICADO CONVENIO F.A.G.A	Caja San Fernando se adhirió al Convenio de Colaboración suscrito entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía y la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía. Por dicho Convenio se liquidan las ayudas a la agricultura del Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola (FEOGA) que se materializan por el Fondo Andaluz de Garantía Agraria (FAGA), Organismo adscrito a la Consejería de Agricultura y Pesca.	57.096.149
VALORIZACIONES FÉRRICAS S.L.	Financiación de una planta de fragmentación y desestañado de latas/botes férricos, procedentes de la selección de residuos sólidos urbanos. La planta se ubicará en Aznalcóllar, en el Parque de Actividades Medioambientales de Andalucía (PAMA).	2.300.000
AGUAS DEL HUESNA S.L.	Financiación de las inversiones para la gestión del ciclo integral del agua a los municipios del consorcio Aguas del Huesna.	79.472.091
DESARROLLOS EÓLICOS DE TARIFA	Financiación para la construcción de planta eólica.	23.271.188
BECOSA MORÓN SAU	Financiación del proyecto de construcción y explotación de planta de tratamiento y reducción de orujo.	5.649.691



proveedores

9

PROVEEDORES

El Código de Conducta de Caja San Fernando establece los principios básicos que deberán regir las relaciones entre la Entidad y sus proveedores, que en cualquier caso deberán estar siempre basadas en prácticas lícitas, eficaces y leales, en el cumplimiento de la normativa aplicable, y en la confianza y el respeto mutuos.



99

Caja San Fernando mantiene relaciones comerciales con un gran número de proveedores, que suministran a la Entidad un amplio abanico de productos y servicios, desde mobiliario o material fungible, hasta servicios de seguridad o servicios de construcción, reparación y mantenimiento de inmuebles. En diciembre de 2005, el departamento de Control del Gasto tenía registrados en sus bases de datos más de 6.500 proveedores, aunque durante el año 2005 la Caja sólo llevó a cabo transacciones comerciales con 2.205 de ellos, por un importe total de 65.886.380 euros. [EC3]

Las relaciones con los proveedores no están centralizadas en un único departamento de la Caja, sino que son las distintas unidades organizativas las que gestionan sus propias compras y contrataciones. El departamento de Inmovilizado y Medios, el Área de Obra Social, o el Área Tecnológica, son algunas de las unidades organizativas con un volumen de compras más significativo.

Caja San Fernando orienta su capacidad de compra y contratación hacia el desarrollo económico de las áreas en que desarrolla sus actividades. Así, tiende a seleccionar como proveedores a empresas locales, con lo que la Caja contribuye, en la medida de sus posibilidades, a la dinamización del territorio y a la generación de empleo. [LA2]

9.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Caja San Fernando dispone de un **Manual de Gastos Generales** que establece las líneas generales de la política de compras y contrataciones de la Entidad, y a través del cual se detallan las responsabilidades y normas generales asociadas a la gestión de los gastos a que la Caja debe hacer frente.

Según se recoge en este Manual de Gastos Generales, un **Comité de Compras y Contrataciones** tiene como cometido principal el garantizar la racionalización y homogeneización en los procesos de adquisición de bienes y servicios cuyo importe supere los 60.000 euros.

Por debajo de ese importe, las distintas unidades organizativas disponen de cierto margen de maniobra a la hora de establecer sus criterios y procedimientos para la selección de proveedores. El procedimiento habitual consiste en solicitar presupuesto a tres o cuatro proveedores de

productos o servicios similares, a fin de poder evaluar tanto el precio, como las particularidades de cada oferta. La decisión final suele estar basada en una ponderación objetiva de la relación calidad/precio de los distintos presupuestos, y lleva aparejada la inclusión del proveedor seleccionado en el registro de proveedores del departamento o servicio contratante.

Este mecanismo de selección de proveedores ha probado a lo largo de los años ser altamente eficaz. Sin embargo, tiene el inconveniente de que permite demasiada heterogeneidad en los criterios de selección de las distintas unidades organizativas. Para evitar esto, Caja San Fernando está actualmente desarrollando un **Reglamento de Contratación de Proveedores**, un documento que pretende establecer, de forma clara y objetiva, las líneas básicas que habrán de regir todos los procedimientos de selección de proveedores que se apliquen en la Caja.

Los principales objetivos de este futuro reglamento son:

- Garantizar que las contrataciones se lleven a cabo teniendo en consideración únicamente factores objetivos, como la calidad, la fiabilidad, el precio, etc.
- Homogeneizar los criterios básicos utilizados para evaluar la solvencia, tanto económica como profesional, de todos los proveedores y contratistas.
- Establecer mecanismos de evaluación que permitan garantizar, con un alto grado de certeza, que los productos y servicios que van a adquirirse serán capaces de satisfacer adecuadamente las necesidades, tanto de la unidad organizativa que realiza la compra, como de la Caja en su conjunto.

Otro inconveniente de las prácticas actuales es la dispersión de los registros de proveedores, hasta ahora en manos de las distintas unidades organizativas de la Caja. Sin perjuicio de este sistema, Caja San Fernando pretende elaborar un registro centralizado de proveedores. Entre otras ventajas, el nuevo registro debería posibilitar un control más sistematizado de los proveedores y permitir a los distintos departamentos y servicios compartir su información y experiencia.

9.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES [SUP1]

Las relaciones de la Caja con sus proveedores han estado tradicionalmente basadas en la confianza y el respeto mutuos y tienen vocación de ser duraderas en el tiempo. Este enfoque, basado en el diálogo y en una relación cercana que va más allá de la mera transacción comercial, ha permitido a la Caja establecer relaciones sólidas y duraderas con muchos de sus proveedores. [3.10, CSR6]

El principal mecanismo que Caja San Fernando utiliza para el control y seguimiento de sus proveedores es la verificación del cumplimiento de los términos de los contratos. Se trata de un mecanismo sencillo, que combinado con la estrecha relación que la Entidad mantiene con sus proveedores, ha permitido a la Caja, hasta la fecha, valorar la conveniencia de mantener o no las relaciones comerciales con cada uno de sus proveedores.

En los últimos tiempos, sin embargo, se han acumulado los argumentos que aconsejan el diseño y puesta en marcha de nuevos y más completos mecanismos de evaluación y seguimiento de proveedores: [3.19]

- El número de proveedores con los que la Caja mantiene relaciones comerciales se ha incrementado enormemente, lo que hace cada vez más difícil su control y seguimiento.
- Son muchos los departamentos de la Caja que realizan compras y contrataciones, por lo que actualmente se hace muy difícil garantizar un trato homogéneo a todos los proveedores, basado en reglas y procedimientos uniformes.
- El compromiso que nuestra Entidad ha adquirido con la promoción de la RSC hace cada vez más necesario establecer mecanismos de control que permitan obtener información

objetiva, con la que poder mejorar de forma continua la relación que mantenemos con nuestros proveedores.

La introducción de estos nuevos mecanismos para el control y seguimiento de proveedores deberá hacerse respetando al máximo los principios y valores en que se basan actualmente las relaciones de la Caja con este grupo de interés, unos principios y valores que han demostrado su eficacia durante muchos años. Dentro de este marco, los mecanismos que la Caja se ha propuesto desarrollar son:

- Llevar a cabo una evaluación sistemática y periódica de los principales proveedores, que incluya no sólo una verificación del cumplimiento de los términos de los contratos, sino también la comprobación de otros aspectos íntimamente ligados a la RSC, como el grado de cumplimiento de la normativa ambiental o la naturaleza y grado de desarrollo de las políticas de calidad.
- Elaborar una encuesta de satisfacción de proveedores que permita recabar la opinión que los distintos proveedores tienen de la Caja como cliente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



10.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Tabla de contenidos GRI

G.R.I.	Descripción	Pág.	Consideraciones
VISIÓN Y ESTRATEGIA			
1.1	Visión y estrategia respecto al desarrollo sostenible	7, 29	
1.2	Declaración del presidente	7	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la Organización	15	
2.2	Principales productos y servicios	16	
2.3	Estructura operativa de la Organización	20	
2.4	Principales departamentos, filiales, y empresas conjuntas	19, 20	
2.5	Países donde opera la Organización	15	
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	15	
2.7	Naturaleza de los mercados	15, 59	
2.8	Magnitud de la Organización informante	17	
2.9	Lista de partes interesadas	36	
ALCANCE DE LA MEMORIA			
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con la memoria	11	
2.11	Período cubierto por la memoria	11	
2.12	Fecha de la memoria más reciente	N/A	Esta es la primera Memoria RSC de la Caja.
2.13	Cobertura de la memoria	11	
2.14	Cambios más significativos desde la memoria anterior	N/A	Esta es la primera Memoria RSC de la Caja.
2.15	Bases de elaboración de memorias de empresas conjuntas	N/A	La presente Memoria no se refiere a empresas conjuntas.
2.16	Descripción y naturaleza de reformulaciones respecto de memorias anteriores	N/A	Esta es la primera Memoria RSC de la Caja.
PERFIL DE LA MEMORIA			
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI en la Memoria	11	En la elaboración de esta Memoria se ha procurado seguir fielmente las disposiciones de la Guía GRI de 2002.
2.18	Criterios y definiciones utilizados en la contabilidad de costos, beneficios económicos, ambientales y sociales	17	
2.19	Cambios respecto a años anteriores en cuanto a métodos de cálculo	N/A	Esta es la primera Memoria RSC de la Caja.
2.20	Políticas y medidas de garantía de la información presentada	11	
2.21	Políticas y medidas de verificación de la memoria	11	
2.22	Medios de acceso a la información adicional sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales de la organización	11, 12	
ESTRUCTURA Y GOBIERNO			
3.1	Estructura de gobierno y principales comités	21	
3.2	Porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo	23	
TABLA DE CONTENIDOS GRI			
3.3	Proceso de guía de grupos de expertos para la definición de las estrategias en riesgos ambientales y sociales	29	
3.4	Procesos directivos para supervisar la gestión las oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	29, 33	
3.5	Relación entre remuneración directiva y consecución de objetivos de la Organización		El sistema de remuneración de directivos no está ligado a la consecución de los objetivos corporativos.
3.6	Estructura de la Organización e individuos clave responsables de las políticas económicas, ambientales y sociales	20	
3.7	Declaración de Misión y Valores principios o códigos de conducta internos, y políticas relevantes para el rendimiento económico, medioambiental y social	29	
3.8	Mecanismos de los accionistas para proporcionar recomendaciones a la dirección	N/A	Entidad carente de accionistas.
[NOTA: Para facilitar la localización de los contenidos GRI aquí relacionados se han insertado referencias [entre corchetes] a lo largo del cuerpo de la Memoria].			

G.R.I.	Descripción	TABLA DE CONTENIDOS GRI	Pág.	Consideraciones
COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS				
3.9	Bases para la identificación y selección de las partes interesadas	36		
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas	36, 45, 60, 79, 100		
3.11	Tipo de información generada por las consultas	45, 60, 79		
3.12	Empleo de la información obtenida	36, 45, 60, 79		
POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN				
3.13	Aplicación del principio de precaución	33, 53, 87		
3.14	Compromisos voluntarios de tipo económico, ambiental o social	11, 53, 35, 66, 88		
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales y/o organizaciones asesoras	35		
3.16	Políticas o sistemas para la gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores y posteriores a los de la Organización	87		
3.17	Enfoque de la Organización sobre gestión de impactos indirectos	75		
3.18	Decisiones sobre operaciones tomadas durante el periodo de elaboración de la Memoria	15		
3.19	Programas de desempeño económico, ambiental o social	34, 50, 61 87, 100		
3.20	Estado de certificación de los sistemas de gestión	53, 66, 88		

G.R.I.	Descripción	TABLA DE INDICADORES GRI	Pág.	Consideraciones
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Clientes				
EC1	Ventas netas	17		
EC2	Desglose geográfico de mercados	19		
Proveedores				
EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas	99		
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados			El 100% de los contratos firmados en 2005 se han pagado en conformidad con los términos acordados.
Empleados				
EC5	Gastos salariales totales	42		
Proveedores de capital				
EC6	Proveedores de capital	18		
EC7	Evolución de ganancias. Rendimiento de capital	17		
Sector público				
EC8	Impuestos pagados	17		
EC9	Subvenciones recibidas	51		La de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo ha sido la única subvención recibida por la Caja en 2005.
EC10	Donaciones	75		
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Materias primas				
EN1	Consumo de materias primas excepto agua	88		
EN2	Porcentaje de materias que son residuos procedentes de fuentes externas a la Organización	89		
Energía				
EN3	Consumo directo de energía (por fuentes primarias)	88		
EN4	Consumo indirecto de energía	89		
Agua				
EN5	Consumo total de agua	88		
EN22*	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua			

* Indicadores Adicionales

[NOTA: Para facilitar la localización de los contenidos GRI aquí relacionados se han insertado referencias (entre corchetes) a lo largo del cuerpo de la Memoria].

G.R.I.	Descripción	Pág.	Consideraciones
Biodiversidad			
EN6	Ubicación y extensión de suelo en hábitat ricos en biodiversidad	N/A	Caja San Fernando no genera impactos significativos en materia de biodiversidad.
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades	N/A	Caja San Fernando no genera impactos significativos en materia de biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos			
EN8	Emisiones de gases de efecto invernadero	91	
EN9	Emisiones de sustancias reductoras del ozono	91	
EN10	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas		La Entidad no genera un volumen significativo de este tipo de emisiones.
EN11	Residuos desglosados por tipos y destinos	90	
EN12	Vertidos de agua	92	
EN13	Vertidos de sustancias químicas		Dada la naturaleza de nuestra actividad, en Caja san Fernando no se generan vertidos de sustancias químicas.
Proveedores			
EN33*	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión (Apdo. 3.16)	92	
Productos y servicios			
EN14	Impactos ambientales significativos de productos y servicios	87	
EN15	Porcentaje de productos recuperables al final de su vida y porcentaje recuperado	89	
Cumplimiento			
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento medioambiental		No se han producido.
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
Empleo			
LA1	Principales datos sobre la plantilla	41	
LA2	Creación de empleo	19,42	
LA12*	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	54	
Relaciones empresa/trabajadores			
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	46	
LA4	Política y procedimientos de información y consulta con empleados sobre cambios en la Caja	45	
LA13*	Representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones	21,22, 23,46	
Salud y seguridad			
LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes y enfermedades laborales (OIT)	53	
LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad	53	
LA7	Tasas de absentismo, accidentes, daños laborales, etc.	53,54	
LA8	Descripción de políticas y programas sobre SIDA		Actualmente la Entidad no dispone de ningún programa específicamente centrado en los riesgos asociados al SIDA.
LA14*	Datos que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT sobre gestión de salud en el trabajo	53	
LA15*	Acuerdos con representantes laborales en materia de salud	53	
Formación y educación			
LA9	Horas de formación por año y categoría de empleado	51	
LA16*	Descripción de procedimientos de fomento de la contratación continua y de gestión de los programas de jubilación	52	
LA17*	Políticas específicas gestión de conocimientos prácticos o formación continuada	50	

* Indicadores Adicionales

[NOTA: Para facilitar la localización de los contenidos GRI aquí relacionados se han insertado referencias (entre corchetes) a lo largo del cuerpo de la Memoria].

TABLA DE CONTENIDOS GRI		Pág.	Consideraciones		
G.R.I.	Descripción				
Diversidad y oportunidad					
LA10	Políticas y programas de igualdad de oportunidades	44			
LA11	Composición de departamentos superiores de gestión atendiendo a la proporción entre sexos	42, 43			
DERECHOS HUMANOS					
Estrategia y gestión					
HR1	Relación de políticas directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los DDHH vinculado a las operaciones	35			
HR2	Evidencias de considerar los DDHH en las inversiones y la selección de los proveedores	35			
HR3	Políticas y procedimientos para valorar la actuación sobre DDHH en la cadena de suministros	35			
HR4	Relación de políticas, procedimientos dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones.	35, 44			
Libertad de asociación y negociación colectiva					
HR5	Política de libertad de asociación y grado de aplicación	35			
Trabajo infantil					
HR6	Política de rechazo de trabajo infantil	35			
Trabajo forzoso y obligatorio					
HR7	Política de rechazo de trabajo forzoso y obligatorio	35			
SOCIEDAD					
Comunidad					
SO1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades	73			
SO4*	Distinciones recibidas en relación a la actuación social, ambiental y ética	76, 80			
Corrupción					
SO2	Descripción de las políticas de gestión para el control de la corrupción y el soborno	21, 34, 35			
Contribuciones políticas					
SO3	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento sobre contribuciones políticas	No hay ni contribuciones, ni donaciones, ni instrumentos de presión política.			
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO					
Salud y seguridad del cliente					
PR1	Salud y seguridad en utilización de productos y servicios	53, 67			
Productos y servicios					
PR2	Información sobre productos y procedimientos de etiquetado	65			
PR8*	Satisfacción del cliente y sus resultados	63, 64			
Publicidad					
PR9*	Cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	65			
Respeto a la intimidad					
PR3	Información sobre mecanismos de cumplimiento sobre la intimidad del cliente	67			

* Indicadores Adicionales

[NOTA: Para facilitar la localización de los contenidos GRI aquí relacionados se han insertado referencias (entre corchetes) a lo largo del cuerpo de la Memoria].

G.R.I.	Descripción	Pág.	Consideraciones
DESEMPEÑO SOCIAL			
GESTIÓN DE LA RSC			
CSR1	Política de Responsabilidad Social	7,29	
CSR2	Organización de la RSC	29	
CSR3	Auditorías RSC	34,67,89	
CSR4	Gestión de cuestiones sensibles Prevención del blanqueo de capitales	33	
CSR5	No conformidades con leyes o regulaciones		En 2005 la Caja no recibió sentencias judiciales en su contra, ni multas de la Agencia de Protección de Datos. Sí se presentaron 20 reclamaciones de clientes ante el Comisionado para Servicios Bancarios (Banco de España), 6 de las cuales fueron aceptadas. En estos 6 casos la Caja procedió a aceptar las peticiones de los clientes.
CSR6	Diálogo con las partes interesadas	36,45, 60,79,100	
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO			
INT1	Política interna de RSC en relación con los Recursos Humanos de la empresa	44,46, 50,53	
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo	42	
INT3	Satisfacción del empleado		Caja San Fernando está valorando la implantación de encuestas de clima laboral.
INT4	Remuneración de los altos directivos	24	
INT5*	Retribución vinculada a la sostenibilidad		El actual sistema retributivo de la Caja no contempla criterios de sostenibilidad.
INT6*	Ratio salarial hombres/mujeres	42	
INT7	Perfil de empleados	41	
DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD			
SOC1	Obras benéficas	75	
SOC2	Valor Económico Añadido	N/D	No se dispone de este dato.
PROVEEDORES			
SUP1	Seguimiento principales proveedores	100	
SUP2	Satisfacción de los proveedores		Actualmente no existen mecanismos para evaluar este parámetro.
BANCA AL POR MENOR			
RB1	Aspectos sociales de la banca minorista	68,73, 74	
RB2	Perfil de la política de créditos	N/D	No se dispone de este dato.
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	68,74	
BANCA DE INVERSIÓN			
IB1	Aspectos sociales y ambientales de la política de inversiones	19,93	
IB2	Perfil del cliente banca de inversión	N/D	No se dispone de este dato.
IB3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	93	
GESTIÓN DE ACTIVOS			
AM1	Aspectos sociales política de Gestión de Activos	19,68	
AM2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	N/D	No se dispone de este dato.
AM3	Fomento de la inversión socialmente responsable	19,32	
SEGUROS			
INS1	Aspectos sociales política de seguros	N/D	No identificados.
INS2	Perfil del cliente	N/D	No se dispone de este dato.
INS3	Reclamaciones de clientes	62	
INS4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	N/D	No identificados.

* Indicadores Adicionales

[NOTA: Para facilitar la localización de los contenidos GRI aquí relacionados se han insertado referencias (entre corchetes) a lo largo del cuerpo de la Memoria].

anexo 1

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

La Dirección de Caja San Fernando, consciente de que la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales son valores cada vez más sólidos y demandados por la sociedad, nuestros clientes y el mercado del cual formamos parte, suscribe su compromiso en estos ámbitos, a través de los siguientes principios:



113

- Conseguir la satisfacción de nuestros clientes, anticipándonos a sus necesidades, garantizando el cumplimiento de sus requisitos en todos los productos y servicios financieros ofrecidos por nuestra Entidad, en cualquiera de sus áreas de negocio, y teniendo en cuenta criterios ambientales en su diseño y desarrollo.
- Considerar en todo momento la protección y la salud laboral de nuestros empleados en el diseño y organización de los puestos de trabajo, vigilando igualmente las condiciones de trabajo del personal externo que realiza sus actividades en nuestros centros, así como la seguridad de los clientes en nuestras instalaciones.
- Realizar nuestras actividades con procesos respetuosos con el medio ambiente, especialmente aquellos relacionados con la gestión de residuos y los consumos de recursos naturales, en todos nuestros centros de trabajo.
- Cumplir con la legislación aplicable a las actividades desarrolladas por nuestra Entidad, así como con la reglamentación y las disposiciones que la desarrollan y con aquellos requisitos voluntarios que suscribimos.
- Mantener un Sistema de Gestión integrado, útil, eficaz y participativo, marco para el desarrollo de nuestras actividades, que garantice que la calidad, la prevención de la contaminación y la prevención de riesgos laborales se integran en todo momento en nuestros procesos de trabajo.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión, ofreciendo al cliente una mejor calidad de productos y servicios, así como una mejor gestión ambiental y de prevención de riesgos laborales, dotando para ello de los medios necesarios para la consecución de los objetivos y metas establecidos.
- Apostar por la formación, entendiéndola como una herramienta que mejora la competencia y capacitación de nuestro personal, para conseguir la satisfacción de nuestros clientes, con criterios de respeto al medio ambiente y un mejor desempeño en relación con su propia seguridad y salud.

• Colaborar con las administraciones públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a nuestras actuaciones de protección del medio ambiente y de prevención de riesgos laborales, desarrolladas internamente o por nuestra Obra Social.

• Potenciar la accesibilidad y difusión de la Política a todas las partes interesadas, así como asegurar su adecuada implantación y su vigencia mediante el proceso de revisión.

anexo 2

Tabla de Acrónimos

Tabla de Acrónimos	
ACT	Acuerdo de Condiciones de Trabajo de Caja San Fernando
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
BOJA	Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
CECA	Confederación Española de Cajas de Ahorros
DAC	Departamento de Atención al Cliente
GRI	Global Reporting Initiative
ICO	Instituto de Crédito Oficial
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
PVD	Pantallas de Visualización de Datos
PYME	Pequeñas y Medianas Empresas
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
SIGRE	Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases
SSCC	Servicios Centrales
TPV	Datáfonos
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
WRI	World Resources Institute

12.

AYÚDENOS A MEJORAR

Uno de los objetivos de Caja San Fernando al elaborar esta Memoria ha sido posibilitar un canal de diálogo con nuestros grupos de interés, ofreciendo una visión transparente del compromiso de nuestra Entidad con el desarrollo sostenible. Desde Caja San Fernando confiamos en que la información aquí recogida haya sido de utilidad y alentamos a los lectores a hacernos llegar sus impresiones, sugerencias, valoraciones, etc. a través del siguiente cuestionario. La información que recibamos nos servirá de ayuda para mejorar la calidad de la información que presentaremos en futuras ediciones.

Una vez completado el cuestionario puede remitirlo a la siguiente dirección de correo electrónico: RSC@cajasanfernando.es o enviárnoslo por correo a la siguiente dirección:

Caja San Fernando
Departamento de Responsabilidad Social Corporativa
Plaza de San Francisco, 1
41004 SEVILLA

Muchas gracias por su colaboración.

A continuación, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Caja San Fernando:

	Nada de acuerdo			Muy de acuerdo		
	0	1	2	3	4	5
La estructura de la Memoria es clara y permite localizar fácilmente la información						
Los datos contenidos en la Memoria son de interés						
La Memoria ofrece una visión transparente, completa y con contenidos relevantes de la triple dimensión (económica, social y medioambiental) de nuestra actividad						

	Muy baja			Muy alta		
	0	1	2	3	4	5
Valoración general de Caja San Fernando como entidad socialmente responsable						

¿Qué sugerencias o comentarios propondría para mejorar la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa?

Edición: CAJA SAN FERNANDO · Coordinación: DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
Diseño gráfico y maquetación: DIAGRAMA S.C. · © Fotografías: SUS AUTORES · Impresión y encuadernación: CORIA GRÁFICA · Depósito legal: SE-2782-06

