

(08)



Responsabilidad Social Corporativa

Memoria anual Cajasol



Presidente

Antonio Pulido Gutiérrez

Director General

Rafael R. López-Tarruella Martín

Secretario General

Lázaro Cepas Martínez

EDITA: Cajasol

COORDINACIÓN: Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, Área de Comunicación

ISBN: 978-84-92704-05-7

Índice

Carta del Presidente	5
Verificación Externa Independiente	6
0. Acerca de esta Memoria	10
1. Presentación de la Entidad	14
1.1. Quiénes Somos	16
1.2. Estructura Organizativa	18
1.3. Estructura Operativa	21
1.4. Desempeño de la Entidad y Objetivos 2009.....	23
1.5. Política y Organización de la RSC en Cajasol.....	25
1.6. Diálogo con los Grupos de Interés.....	26
1.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC	28
2. Desempeño Social	30
2.1. Introducción	32
2.2. Personas que hacen Cajasol	32
2.2.1. Enfoque de Gestión	32
2.2.2. Perfil del Equipo Humano de la Caja	33
2.2.3. Igualdad de Oportunidades.....	34
2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
2.2.5. Formación y Desarrollo	39
2.2.6. Canales de Diálogo con los Empleados.....	40
2.3. Obra Social Directa y Fundación	41
2.3.1. Enfoque de Gestión	41
2.3.2. Algunas Actividades Relevantes.....	41
2.3.2.1. Fundación Cajasol.....	41
2.3.2.2. Obra Social Directa.....	44
2.3.3. Cifras de Actividad.....	49
2.4. Agentes Proveedores y Contratistas	50
3. Desempeño Ambiental	52
3.1. Enfoque de Gestión	54
3.1.1. Responsabilidades Ambientales	54
3.2. Indicadores de Desempeño Ambiental.....	55
3.2.1. Consumo de Recursos	55

3.2.2. Impacto en el Entorno	56
3.2.3. Inversión en el Medio Ambiente	57
3.3. Objetivos	58
4. Desempeño Económico	60
4.1. Enfoque de Gestión	60
4.1.1. Prevención de Prácticas Deshonestas	61
4.2. Desempeño Económico	65
4.2.1. Cumplimiento de Objetivos 2008.....	67
4.2.1.1. Entidad.....	67
4.2.1.2. Red Comercial.....	67
4.2.2. Plan de Actuaciones 2009.....	68
4.3. Perfil y Distribución de los Clientes	69
4.3.1. Operaciones Crediticias con Partidos Políticos o Instituciones Públicas	70
4.4. Cartera de Productos y Servicios	70
4.5. Canales de Comunicación con los Clientes	74
4.6. Corporación Empresarial Cajasol.....	78
4.6.1. Perfil de la Corporación Empresarial	79
5. Anexos	82
I. Índice de Contenidos GRI.....	84
II. Causas de No Aplicación, No Disponibilidad o No Significación	99
III. Correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y los Indicadores GRI	101
IV. Correspondencia entre las Disposiciones del Código de Conducta y la Información Contendida en la Memoria	102
V. Política Integrada de Gestión	103
VI. Informe de Realización del Estudio de Materialidad	104
VII. Informe 2008 del Departamento de Atención al Cliente	106
VIII. Informe 2008 de la Comisión de Control sobre Cumplimiento del Código de Conducta y R. S.	108
IX. Informe 2008 del Área de Calidad	110
X. Informe 2008 de la Mayoría de la Representación Laboral	111





Antonio Pulido Gutiérrez
Presidente de Cajasol

Me complace presentar esta segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Cajasol a todos los Grupos de Interés de la Entidad. Como ya se hizo patente en la primera **Convención de Mandos de Cajasol**, celebrada en febrero de 2008, y donde se presentaron las líneas estratégicas para 2008-2010, la RSC es uno de los pilares básicos de la estrategia corporativa de Cajasol. La gestión sostenible del negocio, esto es, la consideración de los aspectos sociales y medioambientales junto con la responsabilidad económica, forman parte de la naturaleza misma de la Entidad y no se concibe, dentro de la cultura de la Caja, administrar el negocio considerando sólo uno de dichos aspectos en detrimento de los otros.

2008 fue un año de trabajo para la fusión y 2009 será el año de la consolidación de Cajasol. Si bien es cierto que serán meses difíciles por la situación económica y financiera del entorno, no es menos cierto que la Entidad ha demostrado con creces su solidez, afianzándose ante los retos que nos depara el futuro próximo. Durante todo este último año, Cajasol ha avanzado notablemente en el proceso de fusión y consolidación, siendo especialmente relevante la **integración tecnológica y operativa**. La integración ha exigido un arduo trabajo técnico, que ha conllevado muchísimas horas de dedicación y esfuerzo gracias a las cuales todas las oficinas han comenzado a funcionar operativamente como una única Entidad.

De cara al futuro, el hecho de estar inmersos en una crisis global implica un esfuerzo mucho mayor por nuestra parte no

sólo en el ámbito económico y de desarrollo del negocio, sino también en nuestra vocación de contribuir a la mejora socioeconómica de las comunidades en las que Cajasol esté presente. Somos conscientes de que muchos de nuestros clientes están padeciendo en la actualidad, o pueden hacerlo en un futuro más o menos próximo, las consecuencias de la situación financiera internacional y, en esa consciencia, deberemos adaptar nuestra actividad a las nuevas circunstancias, en primer lugar, por el bien de la clientela, y, en segundo, por el buen desarrollo del negocio.

En un futuro más inmediato, y para el caso en particular de Cajasol, 2009 da comienzo a una nueva etapa en la Entidad, con la culminación del proceso de **renovación de Órganos de Gobierno** que da fin al periodo transitorio establecido para el proceso de fusión. Asimismo, en 2009, veremos los resultados del **Proyecto Optimist**, que finalizará su fase de análisis de los servicios centrales y oficinas en el mes de septiembre. Tras la evaluación de los resultados, se llevarán a cabo acciones destinadas a la simplificación, agilización y mejora de los procedimientos operativos de la Entidad.

En conclusión, durante todos estos meses, desde la creación de Cajasol, hemos afrontado los problemas con una actitud proactiva, intentando dar respuestas y buscando soluciones a las situaciones planteadas tanto por el proceso de fusión como por las circunstancias externas a la Caja. En esta filosofía de aspiración al liderazgo, seguiremos trabajando, con una mayor implicación, si cabe, con nuestra organización y con **nuestros principales activos: nuestros clientes y nuestros empleados**.





Verificación Externa Independiente



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 020/09

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJASOL

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2008 CAJASOL**

Y con número de depósito legal: 978-84-92704-05-7

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 31 de marzo de 2009 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-013/09 de fecha 20 de marzo de 2009 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJASOL en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 21 de mayo de 2009


El Director General de AENOR





■ Acerca de
esta Memoria

(0) Acerca de esta Memoria

Por segundo año consecutivo, Cajasol presenta su **Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa [3.3.]**¹ (en adelante, Memoria de RSC o Memoria) con la información referente al impacto económico, ambiental y social del negocio y actividades de la Caja a lo largo del 2008 [3.1.]. No se han producido cambios significativos [3.10.] que puedan afectar a la comparación o trazabilidad de los datos de ésta con la Memoria del 2007 [3.2.], salvo la estructura del índice, que agrupa los mismos capítulos de la anterior versión en 4 bloques: **Presentación de la Entidad, Desempeño Social, Desempeño Ambiental y Desempeño Económico**. Asimismo, siguiendo las directrices del *Global Reporting Initiative*, se han sustituido los indicadores del suplemento sectorial financiero de la versión piloto, por los indicadores de la versión definitiva [3.11.].

Los datos contenidos en esta Memoria [3.6.] hacen referencia, a menos que se especifique lo contrario, a Cajasol como entidad financiera y a su Obra Social Directa y su Fundación, con la excepción de los indicadores ambientales, que no incluyen el impacto medioambiental de las instalaciones y actividades de la Obra Social Directa y de la Fundación. Con respecto a las empresas participadas de la Corporación Empresarial Cajasol, dado el volumen de unidades que la componen, se incluirá la información relevante por su relación con la sostenibilidad² [3.8.], pero no se presentarán indicadores con datos agregados del grupo [3.7.]. Asimismo, de no indicarse lo contrario, los datos presentados corresponden a las bases de datos de Cajasol y, en los casos en los que la información solicitada haya sido expresamente elaborada o calculada para su inclusión en esta Memoria, se acompañará el dato con las bases para el cálculo, así como los indicadores de medida [3.9.].

En el proceso de definición de los contenidos de esta Memoria [3.5.], se han seguido los principios y orientaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (en adelante, la Guía) del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión G3. Para ello, se ha llevado a cabo un análisis de materialidad que ha incluido a todos los grupos de interés de la Caja³ y cuyas observaciones y aportaciones han sido de utilidad en la determinación de la relevancia de la información de la Memoria. Estas aportaciones, junto con los indicadores para el cuadro de mando del Sistema de Gestión Ética (en adelante SGE21), han servido como criterios para priorizar los aspectos a informar.

Asimismo, se ha intentado contextualizar los datos presentados en la Memoria con el sector, el entorno económico, social y ambiental y la evolución de la Entidad, siempre que se ha contado con la información.

En lo referente al principio de exhaustividad, se ha respetado y llevado a cabo en la medida de lo razonable y posible. No obstante, la información presentada en esta Memoria se complementa con las otras memorias publicadas por Cajasol (Informe Anual, Memorias de la Obra Social Directa y de la Fundación, Memorias anteriores de RSC) y con la información publicada en la página web de Cajasol (www.cajasol.es).

Para cualquier aclaración o solicitud de información adicional, se pone a disposición de los lectores las siguientes direcciones de contacto: **Departamento de RSC de Cajasol [3.4.] / Calle Larga, 54 y 56 / 11403, Jerez de la Frontera (Cádiz) / España / rsc@cajasol.es**

Esta Memoria ha sido elaborada con el apoyo de asesores externos especializados y verificada por un experto independiente que ha revisado la calidad y precisión de la información, así como su adecuación a los principios, estructura y contenidos del GRI para el nivel A [3.13.]. Igualmente, esta Memoria ha sido comprobada por GRI, como se hizo con las anteriores, de manera que la calificación final es **"A+ GRI Checked"**.

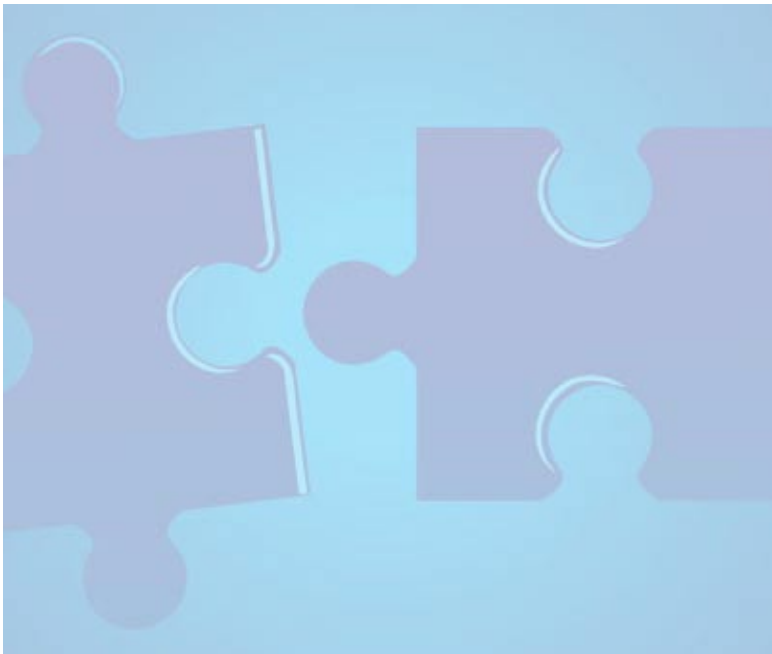


¹ Entre corchetes, en todo el documento, se da la referencia del indicador GRI correspondiente; véase el Anexo I

² Véase capítulo 4.6.

³ Véase capítulo 1.6.







Presentación de la Entidad

(1) Presentación de la Entidad

1.1. Quiénes Somos

Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla, con denominación comercial Cajasol [2.1.] y domicilio social en la Plaza de San Francisco, 1, Sevilla [2.4.], es una entidad privada de crédito de naturaleza funda-



cional y de carácter social, sin ánimo de lucro [2.6.], que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público, tal y como aparece reflejado en sus estatutos. Cajasol es fruto de la fusión, con creación de nueva Entidad, entre Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (en adelante, El Monte) y Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (en adelante, Caja San Fernando).

El funcionamiento de la Caja se rige por lo previsto en la Ley 15/1999, de 16 de diciembre de Cajas de Ahorros de Andalucía y el Reglamento dictado para su desarrollo aprobado por el Decreto 138/2002, de 30 de abril, así como por la Ley de 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros. A estas regulaciones obligatorias, se suma la adopción voluntaria de un Código de Conducta y Responsabilidad Social (en adelante, el Código o Código de Conducta) [4.8.] que establece las líneas generales y principios de actuación de Cajasol, así como su cultura corporativa. Este Código es de obligado cumplimiento para todo el personal y se encuentra a disposición pública en la página web de Cajasol www.cajasol.es.⁴

Nuestra **MISIÓN** tiene una doble vertiente: por un lado, ofrecer servicios financieros de calidad al mayor número posible de personas, fomentando la previsión y el ahorro, y canalizándolos hacia una inversión productiva y generadora de riqueza, empleo y bienestar; y, paralelamente, poner al servicio de la comunidad una potente Obra Social, fomentando de esta forma el desarrollo económico y social en nuestro territorio de implantación.

El citado Código consta de diez títulos en los que se exponen los criterios para el buen gobierno y las políticas generales de Cajasol, las relaciones con sus grupos de interés y las declaraciones de Misión, Visión y Valores de la Entidad. Para su desarrollo se han seguido, entre otros, el Código Olivencia (1998), los Principios Relativos a la Conducta de Empresas en Materia de Derechos Humanos (Comisión de DD.HH. de las Naciones Unidas, 2000), el Libro Verde sobre Responsabilidad Social de la Empresa (Comisión Europea, 2001) y el Código Aldama (2003).

⁴Véase Nuestra Entidad, Información Institucional.

CIFRAS DE ACTIVIDAD [2.8.]

			Miles de euros	
			31/12/2007	31/12/2008
Empleados	Empleo	Número de Empleados*	4.893	4.826
		Empleados con Contrato Indefinido	4.420	4.449
		Creación de Trabajo	178	-67
		Diversidad Hombres-Mujeres	61%-39%	62%-38%
	Accidentes	Accidentes Laborales con Baja	31	30
	Formación	Horas de Formación	88.399	327.418
Clientes	Clientes	Número de Clientes	2.231.032	2.414.032
		Número de Oficinas	810	805
		Número de Cajeros Automáticos	1.046	1.040
		Índice de Calidad Observada (sobre 10)	7,03	6,64
	Banca Electrónica	Clientes Totales	360.203	402.110
	Reclamaciones	Operaciones (en el año)	100.724.794	114.745.622
		Nº de Reclamaciones resueltas	2.927	4.755
	Periodo medio resol. (días)	12	16	
Medio Ambiente	Consumo	Energía Eléctrica (Mwh)	22.752	25.931
		Consumo por empleado (Mwh)	4,64	5,06
		Papel (Tm)	330	212,5
		Consumo Papel por Empleado (Kg)	67,44	41,5
	Emisiones	Toneladas totales de CO ² (indirectas)	9.100	10.372
		Toneladas de CO ² emitidas en los desplazamientos por motivos laborales	590	1.550
Obra Social	Obra Social	Dotación para ejercicio siguiente (miles de euros)	53.720	28.683
	Obra Social Directa	Gasto Total (miles de euros)	23.066	25.177
		Número de Proyectos	6.408	5.072
		Beneficiarios	6.772.588	7.567.008
	Cajasol Fundación	Gasto Total (miles de euros)	20.481	27.929
		Número de Proyectos	1.480	1.750
		Beneficiarios	1.814.970	558.956
Proveedores		Facturación (miles de euros)	152.242	159.673
		Número de Proveedores	5.611	4.292

*Sin incluir jubilados parciales.

Los **VALORES CORPORATIVOS** sobre los que deberán sustentarse las actuaciones de los Órganos de Gobierno y de todas las demás personas que prestan sus servicios a la Caja, se corresponderán con los siguientes:

- Eficacia, eficiencia e innovación en el negocio
- Ética y responsabilidad en la gestión
- Diálogo, transparencia y confianza en las relaciones
- Profesionalidad y calidad en el servicio
- Compromiso y participación en el trabajo
- Satisfacción y orgullo de pertenencia
- Respeto a los derechos fundamentales y al medio ambiente

(presentación de la entidad)

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA [LA13]



1.2. Estructura Organizativa [LA13]

La estructura de Gobierno Corporativo de Cajasol se diseñó con el objetivo de que facilitara el establecimiento de objetivos estratégicos así como la determinación de los medios para alcanzarlos y la supervisión de su evolución y cumplimiento. Asimismo, esta estructura está enfocada a fomentar la participación de todos los grupos de interés de la Caja, evitando o solucionando, en su caso, los conflictos que en ella pudieran surgir.

La composición de los Órganos de Gobierno⁵ se determinó en el momento de la fusión de las dos Cajas, en cumplimiento de los artículos 12.2.i) y 15 de la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía, según la cual se aprobó el **Reglamento de Designación y Funcionamiento de los Órganos de Gobierno durante el Periodo Transitorio**, que establece que éstos se constituyan por agregación de la totalidad de los miembros que integraban los correspondientes Órganos en cada una de las Cajas, con el propósito de garantizar la continuidad en la gestión de la nueva Entidad hasta la elección de los Órganos de Gobierno definitivos. El periodo transitorio cumple a los dos años de la fusión, de manera que a principios del segundo trimestre de 2009, se celebrará la elección de los nuevos Órganos de Gobierno de Cajasol.

De acuerdo con los Estatutos de Cajasol, el gobierno, la gestión, la administración, la representación y el control de la Caja corresponden a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control conforme a sus respectivas

competencias. Asimismo, con carácter delegado del Consejo de Administración, se han constituido la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Retribuciones, la Comisión de Inversiones y la Comisión Gestora del Instituto de Estudios Cajasol. Tal como permite la legislación vigente, los Órganos de Gobierno de Cajasol acordaron que la Comisión de Control asumiera las funciones de un Comité de Auditoría delegado del Consejo de Administración. **[4.1., 4.9.]** Es competencia de la Asamblea General la vigilancia y, en su caso, aprobación de la gestión del Consejo de Administración, memoria y balance anual y cuentas de resultados, su aplicación a los fines propios de la Caja, así como la Memoria de Responsabilidad Social **[4.10.]**.

Los distintos Órganos de Gobierno actúan con carácter colegiado y todos sus componentes, con independencia del origen de su representatividad, desempeñan sus funciones en beneficio exclusivo de Cajasol y de su función social, debiendo reunir las características de honorabilidad comercial y profesional que determinen las disposiciones reglamentarias de aplicación⁶. Es aquí relevante mencionar que la adscripción de los miembros de la Asamblea y el Consejo de Administración, al tratarse de una Caja de Ahorros y tener, por tanto, carácter fundacional, sigue unos criterios distintos a los que pudieran aplicarse a otras corporaciones, ya que su función es la de representar a un sector o grupo de interés concreto en los Órganos de Gobierno⁷ **[4.7.]**.

El Código de Conducta de Cajasol define el concepto de conflicto de intereses, las situaciones en las que se pueden dar y las reglas para resolverlos en el seno de los Órganos de Gobierno⁸ **[4.6.]**.

⁶ Véanse Estatutos de Cajasol (pg.10), www.cajasol.es, Información Institucional.

⁷ Véase Reglamento de Procedimiento Regulator del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva, Jerez y Sevilla, disponible en www.cajasol.es, Información Institucional, Reglamento.

⁸ Véase Título III, Capítulo II, Sección 3ª del Código de Conducta.

⁵ Todos los miembros de los Órganos de Gobierno están referidos en nuestra página web.

ASAMBLEA GENERAL

Los integrantes de la **Asamblea General**, denominados Consejeros Generales, son designados por los diferentes grupos de representación. Su diversidad y las facultades que les confieren los Estatutos garantizan la presencia y la participación efectiva y equitativa de los trabajadores, clientes (impositores), organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas, y representantes públicos de las Comunidades Autónomas donde la Caja opera.

La Asamblea General se reúne con carácter ordinario dos veces al año y, además de estas reuniones, el Consejo de Administración puede convocar sesiones extraordinarias cuando lo estime necesario⁹.

ASAMBLEA GENERAL			
Grupos	N.º		Participación
	Hombres	Mujeres	
Corporaciones Municipales	53	14	22%
Impositores	61	25	27%
Junta de Andalucía	37	9	15%
Entidades Fundadoras	34	6	13%
Empleados	35	12	15%
Otras Organizaciones	15	5	8%
Subtotal	235	71	100%
Total	306	100%	

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, para el cumplimiento de sus fines. Es el representante de la Caja para todos los asuntos comprendidos en el ámbito de la actividad prevista en los Estatutos de la Caja y, particularmente, los pertenecientes al giro y tráfico de la misma, así como para los litigiosos. Consta de cuarenta consejeros, de los cuales, sólo dos de ellos son Consejeros Ejecutivos: el Presidente, D. Antonio Pulido Gutiérrez, y el Vicepresidente, D. Luis P. Navarrete Mora [4.2., 4.3.], cuyas funciones se describen en el artículo 60 de los Estatutos. El resto de los consejeros son miembros no ejecutivos, puesto que, según lo establecido en el artículo 11 del mismo documento, no podrán percibir retribución por el ejercicio de las funciones inherentes a su cargo.

La representación de los intereses colectivos en el Consejo de Administración se lleva a cabo mediante la participación de los mismos grupos, con igual proporción y características que las establecidas para la Asamblea General. Sin perjuicio de las facultades establecidas en los Estatutos de la Caja y las que expresamente delegue la Asamblea General, el Consejo de Administración asume como facultades indelegables, entre otras, las siguientes responsabilidades [4.9.]:

⁹ Para más información sobre la Asamblea o cualquier otro Órgano de Gobierno, véase Reglamento de Procedimiento Regulatorio del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva, Jerez y Sevilla, disponible en www.cajasol.es.

- Planificación de las estrategias generales y el control de la actividad de gestión de la Entidad.
- Nombramiento, retribución y, en su caso, destitución del Director General y del resto de los miembros del equipo de dirección con relación laboral de carácter especial de alta dirección.
- Identificación de los riesgos y, en su caso, la aprobación de las políticas de los mismos.
- Cumplimiento de los compromisos de Responsabilidad Social que la Caja haya asumido.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
Grupos	N.º	
	Hombres	Mujeres
Corporaciones Municipales	6	2
Impositores	7	3
Junta de Andalucía	6	
Entidades Fundadoras	6	
Empleados	3	3
Otras Organizaciones	4	
Subtotal	32	8
Total		40

COMISIÓN DE CONTROL

La **Comisión de Control** tiene por objeto cuidar 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 y conforme a las directrices derivadas de la normativa financiera [4.10.]. Está compuesta por veinte miembros, elegidos por la Asamblea General entre aquellos Consejeros Generales que no tengan condición de Vocales del Consejo de Administración, más un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía. **Dentro de las distintas responsabilidades de la Comisión de Control, se encuentran:**

- Proponer la suspensión de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración de la Caja o, en su caso, de los adoptados por delegación de éste, cuando entienda que vulneran las disposiciones vigentes o afectan injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados o al crédito de la Caja o de sus impositores o clientes.
- Velar para que las retribuciones, dinerarias o en especie, que perciban el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente o el Vicepresidente Primero, si hubiere varios, se ajusten a la normativa de aplicación y a los correspondientes acuerdos de la Asamblea General.



Imagen de la Comisión de Control

COMISIÓN DE CONTROL

Grupos	N.º	
	Hombres	Mujeres
Corporaciones Municipales	4	
Impositores	3	1
Junta de Andalucía	3	1
Entidades Fundadoras	2	
Empleados	4	
Otras Organizaciones	2	
Subtotal	18	2
Total		20

COMISIONES DELEGADAS

Cajasol cuenta con las siguientes Comisiones Delegadas, que completan la estructura de los Órganos de Gobierno y cuya misión es asistir al Consejo de Administración en el ejercicio de sus funciones.

La Comisión Ejecutiva está compuesta por veinte miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus integrantes y cuyas funciones son también asignadas por el mismo Consejo. El Presidente y Secretario de esta Comisión serán los mismos que los del Consejo de Administración.

La Comisión de Inversiones está formada por seis miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus consejeros no ejecutivos atendiendo a sus capacidades técnicas y experiencia profesional. La principal función de esta Comisión es la de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de empresas participadas del grupo, así como sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad.

El Comité de Auditoría se creó de acuerdo con la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y está integrado por seis miembros, uno por cada grupo de representación de los demás Órganos de Gobierno, cuyos sistemas de elección y funcionamiento están regulados y publicados en los Estatutos de Cajasol y en el Reglamento de Procedimiento Regulador de Designación de los Órganos de Gobierno. En Cajasol, las funciones del Comité de Auditoría han sido asumidas por la Comisión de Control, de manera que sus integrantes cumplen las funciones de vigilancia y control de forma global para toda la Entidad.

La Comisión de Retribuciones está compuesta por seis miembros elegidos del Consejo de Administración de entre sus Consejeros no ejecutivos. La Comisión se creó, al igual que la Comisión de Inversiones, como órgano de apoyo al Consejo de Administración con arreglo a las previsiones de la Ley de Transparencia (26/2003). Su función principal consiste en informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo. No obstante, el Código de Conducta indica que el mismo Consejo de Administración *“velará porque la retribución de la Presidencia Ejecutiva y, en su caso, de la Vicepresidencia Ejecutiva, así como de los miembros del Equipo de Dirección, se calcule en función de los criterios de prudencia, las exigencias del mercado en el sector y el principio de equilibrio entre la moderación y el estímulo, debiendo calcularse de manera que, incentivando suficientemente al perceptor, no comprometan su independencia.”*¹⁰

La Comisión Gestora del Instituto de Estudios Cajasol tiene como funciones, entre otras, la supervisión y aprobación de las actividades formativas propuestas por la dirección del Instituto, aprobar las vinculaciones y desvinculaciones del profesorado y aprobar la política de becas. Esta Comisión está compuesta por 8 consejeros.

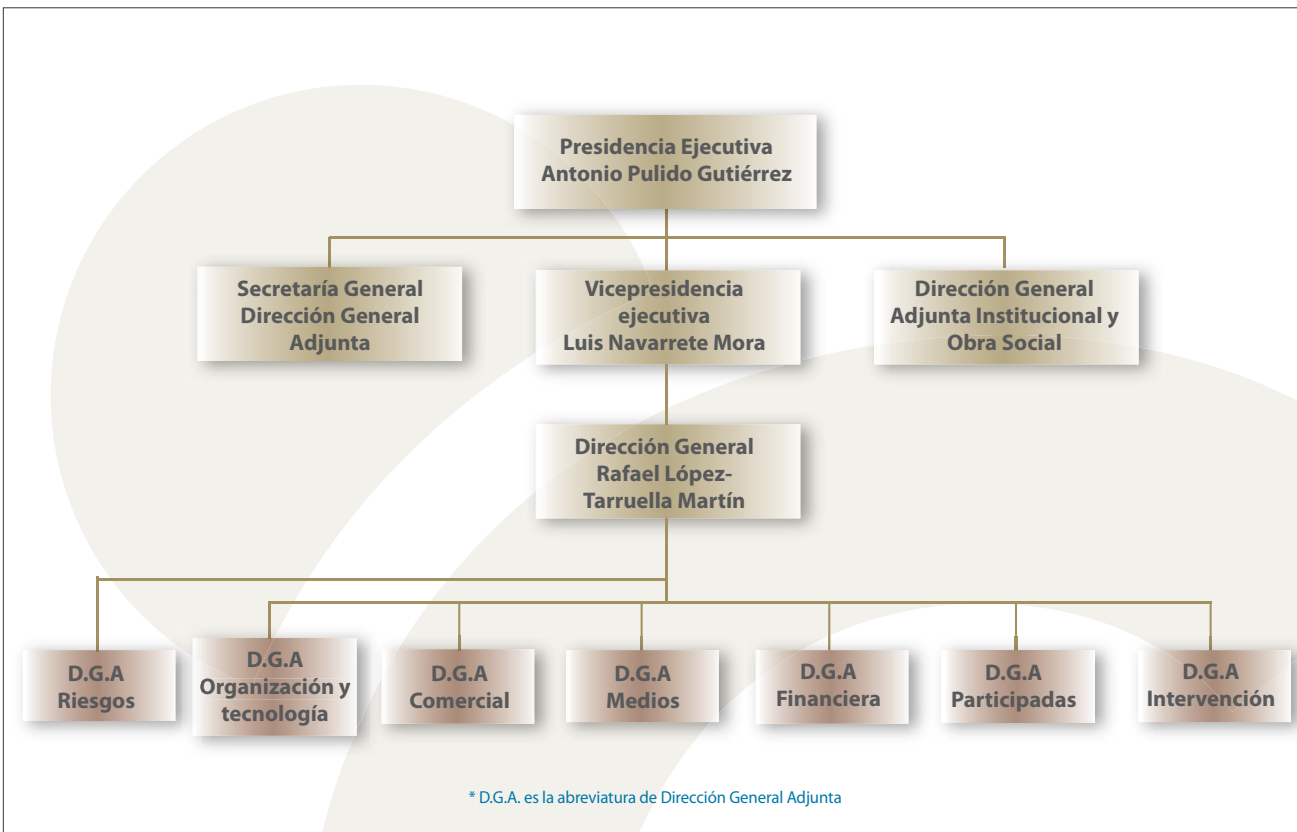
¹⁰ Véase Título IV, Art. 32, punto 2 del Código de Conducta en la página web de Cajasol.



Imagen del Consejo de Administración

1.3. Estructura Operativa

En Abril de 2008, el Consejo de Administración aprobó el nuevo organigrama para Cajasol [2.3., 2.9.], el cual se definió según los criterios de horizontalidad para la estructura operativa y eficiencia en la toma de decisiones. Según esta estructura, la Dirección General sería la responsable última de las políticas y enfoques de gestión referentes a los recursos humanos y al seguimiento del cumplimiento de los Derechos Humanos, así como la gestión del impacto medioambiental y la responsabilidad de garantizar la salud y seguridad de la clientela; y la responsabilidad de la gestión del desempeño social sería de la D.G.A. Institucional y Obra Social.



Cajasol cuenta con un total de 805 oficinas en España [2.5.], distribuidas en seis comunidades autónomas y diecinueve provincias, con especial implantación en Andalucía, siendo Cádiz, Huelva y Sevilla las provincias en las que tradicionalmente se ha desarrollado la mayor parte del volumen de negocio de la Caja.

La expansión de Cajasol se dirige también, y particularmente en nuestra área de implantación tradicional, a zonas poco pobladas cuyos habitantes corren el riesgo de verse apartados del acceso a los servicios financieros [FS13].

DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS OPERATIVAS [2.7., 2.8.]

Comunidad Autónoma	2006	2007	2008	Provincia	2006	2007	2008
Andalucía	745	752	744	Almería	13	13	13
				Cádiz	153	153	152
				Córdoba	29	30	30
				Granada	10	11	11
				Huelva	117	118	112
				Jaén	15	15	15
				Málaga	35	36	37
				Sevilla	373	376	374
Castilla La Mancha	18	18	18	Albacete	2	2	2
				Ciudad Real	11	11	11
				Cuenca	1	1	1
				Guadalajara	1	1	1
				Toledo	3	3	3
Castilla León			1	Segovia			1
Cataluña	11	13	13	Barcelona	10	12	12
				Gerona	1	1	1
Extremadura	13	13	14	Badajoz	9	9	10
				Cáceres	4	4	4
Madrid	12	14	15	Madrid	12	14	15
Total	799	810	805	Total	799	810	805

Provincia	Número de oficinas de Cajasol en poblaciones de menos de 5.000 habitantes		Número de poblaciones en las que Cajasol es la única entidad financiera	
	2007	2008	2007	2008
Cádiz	8	10	8	8
Huelva	43	46	15	15
Sevilla	34	35	1	1

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

El 1 de abril de 2008, a propuesta de la Dirección General, el Consejo de Administración aprobó el nuevo **Organigrama de Cajasol**. Esta remodelación, asesorada por expertos en equipos humanos de alta dirección financiera, redujo el número de directivos de 21 a 12, dotando a la Entidad de una estructura operativa más horizontal y más eficiente en la toma de decisiones. Cajasol apuesta porque el equipo, la estrategia y la tecnología sean los pilares de la industria financiera del futuro.

1.4. Desempeño de la Entidad y Objetivos 2009 [1.2.]

Esta Memoria compila las políticas, enfoques de gestión, indicadores de desempeño y objetivos de Cajazol a lo largo del 2008. En este apartado, se presentan, junto a un resumen del desempeño en el 2008 en los diferentes aspectos, los objetivos para el 2009, si bien, resulta imprescindible contex-

tualizar estos datos dentro de la situación de crisis económica actual.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la coyuntura económica del 2008, y presumiblemente la del 2009, no son particularmente alentadoras. Ésta es una realidad que se extiende fuera de nuestras fronteras, agravando así la situación financiera global y afectando igualmente a los clientes, proveedores, competidores y aliados de la Caja.

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2008

Dimensión	Aspecto/Área	Objetivo	Cumplimiento
Enfoque Económico	Expansión Territorial	Incremento en 30 oficinas (29+1 de representación en Miami)	Abiertas 8 (1 de representación en Miami) Cerradas 13
		▲8-10% Recursos gestionados	1,1%
	Gestión Red Comercial	▲8-10% Inversión crediticia	1,4%
		▲≈9% Comisiones	-0,8%
		▲≈10% Dudosos	146,3%
		▲≈9% Clientes nuevos	9,9%
		Integración progresiva del sistema de admisión, tramitación y formalización de operaciones de riesgos-expediente electrónico	Realizado
	Hipótesis Presupuestarias	▲≈10% Margen financiero	2,7%
		▲≈18% Margen de explotación	1,1%
		▲≈10% Margen ordinario	2,0%
	Desarrollo de Negocio	Incentivar el uso de la Banca Electrónica y Banca Telefónica	Realizado
		Mantener las cifras del 2007 en los fondos de inversión	-48,8%
	Integración Tecnológica-Operativa	Integración banca electrónica, oficina telefónica, medios de pago	Realizado
		Integración operativa del catálogo de productos	Realizado
		Plan de adaptación a MiFID	En proceso
Enfoque Social	Responsabilidad Social Corporativa	Implantación SGE 21	Pendiente de finalizar
		Informe de progreso al Pacto Mundial	Realizado
		Aprobación y desarrollo del Plan Director	Pendiente de aprobación
		Desarrollo del estudio de materialidad sectorial con CECA	Realizado
	Obra Social	Incremento de la dotación a Obra Social	Disminución de un 46,61%
	Prácticas Laborales	Plan de actuación de la unidad de Prevención de Riesgos Laborales 2008	Véase 2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2008

Dimensión	Aspecto/Área	Objetivo	Cumplimiento
Enfoque Social	Prácticas Laborales	Formación y desarrollo permanente del personal de las unidades en todos sus ámbitos de desempeño	Realizado
		Acciones de formación mediante el Aula Virtual	Realizado
	Responsabilidad de Producto	Puesta en producción de herramienta para la gestión de incidencias	100%
		Informatización de los procesos relativos a LOPD	En proceso
		Adaptación del Plan de Continuidad de Negocio	100%
		Sistematización de consultas y sugerencias de clientes	En proceso
		Automatización y desarrollo de los procesos relativos al canal Internet	En proceso
Modificación, mejora y unificación de los impresos de atención al cliente	Realizado		
Enfoque Medioambiental		Reducir/Mantener los consumos de papel	60%
		Reducir/Mantener los consumos de energía eléctrica	100%
		Mejorar el control de los consumos de agua	Realizado

Asimismo, dicha situación económica trae consecuencias sociales tales como el incremento del paro y de las dificultades para las economías familiares, con la consiguiente disminución del poder adquisitivo y el incremento de la morosidad. En lo que respecta a la economía de la Entidad, estas circunstancias desfavorables impactan directamente en su responsabilidad

económica y social, constituyendo los aspectos mencionados anteriormente los principales riesgos para la Caja. Por otro lado, en estos momentos, la preocupación y responsabilidad social de Cajasol son de mayor importancia y utilidad que nunca, y en esta línea hemos trabajado en el 2008 y continuaremos en el 2009.

RESUMEN OBJETIVOS 2009

Dimensión Económica	
Estructura Financiera	Cambio en la estructura financiera, reduciendo el peso del pasivo mayorista e incrementando el negocio tradicional
Control del Riesgo	Facilitar a los deudores el pago de las deudas
	Seguimiento de los mayores acreditados
	Gestores de morosidad en las diferentes zonas de la Entidad
Eficiencia	Plan de reducción de Gastos Generales
	Mejora de la productividad: proyecto OPTIMIST
Comercial	Nuevo modelo de Organización Comercial
	Potenciar los segmentos de: Banca Personal, Banca Privada y Banca de Empresas
	Focalización del negocio hacia entornos o situaciones particulares de mercado que precisen especial atención
	Constitución de una compañía de Seguros de Vida
Inmovilizado	Racionalización de inmuebles
	Adecuación del proyecto Torre Cajasol a nuevos plazos debido a la coyuntura económica

Sigue →

Dimensión Social	
Aspecto: Prácticas Laborales	Objetivos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (véase 2.2.4. Salud y Seguridad Laboral)
Aspecto: Derechos Humanos	Implantación del Manual de Compras
	Implantación del Manual de Ventas
Aspecto: Sociedad	Seguimiento y control de Proveedores y Subcontratas
	Objetivos de Auditoría Interna (170 oficinas)
Aspecto: Responsabilidad de Producto	Política de distribución del excedente: mantenimiento de los niveles actuales de solvencia adecuando la inversión en Obra Social.
	Objetivos del servicio de Atención al Cliente: fomentar el uso del canal <i>incidencias</i> en lugar del canal <i>reclamaciones</i> Integración operativa y funcional y racionalización de procesos
Dimensión Ambiental	
Gestión de residuos	Gestión de residuos de envases en los principales puntos de origen (fuentes/áreas de descanso) de los edificios centrales
Sensibilización a nivel interno	Desarrollar campañas y comunicaciones en esta materia Elaborar tríptico de buenas prácticas ambientales
Sensibilización externa	Optimizar la sensibilización ambiental en los proveedores de mayor incidencia ambiental
Reducción de consumos	Reducir los consumos de electricidad

1.5. Política y Organización de la RSC en Cajasol [1.2.]

Dada la propia naturaleza jurídica de la Entidad, al igual que en el resto de Cajas de Ahorros, la práctica de la RSC se ve muy favorecida por la propia actividad y objetivo original de la Caja. No obstante, Cajasol es consciente de que el desarrollo de su negocio afecta al entorno económico, social y ambiental y de que su impacto no es siempre el deseable, aunque en la mayoría de los casos sea profundamente positivo.

En este sentido, la Caja tiene un fuerte impacto en la economía española y muy especialmente en la andaluza¹¹; igualmente, su impacto social¹², mediante las actuaciones y aportaciones de la Obra Social, así como por los beneficios que reciben los empleados de la Entidad, es altamente positivo en aquellas comunidades en las que está presente; y por último, con respecto al impacto medioambiental que tiene el desarrollo de las actividades de negocio y que redundan, inevitablemente, en el incremento de la polución y la generación de residuos contaminantes, se esfuerza en gestionar adecuadamente estos impactos para minimizarlos en la medida de lo posible.

El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de la política de RSC en la Caja y de él emanan las directrices que orientan su gestión, así como la coordinación de iniciativas

relacionadas con la gestión responsable desarrolladas por las distintas direcciones generales adjuntas.

A efectos de agilizar la gestión de la responsabilidad social en la Entidad y, a su vez, dotarla de la relevancia y de los recursos necesarios dentro de la estrategia de la organización, Cajasol cuenta con un **departamento de RSC** que asume 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 gestión de la RSC.

En el 2008, se inició la implantación de un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa según la Norma **SGE21:2008 de Forética** con el fin de estructurar y facilitar la gestión de la RSC en la Caja, y transformarla en un elemento verdaderamente transversal a la organización. Si bien la fecha prevista de certificación de la Norma se aplazó al 2009 por circunstancias derivadas de la integración, a lo largo del año 2008, se han llevado a cabo numerosas iniciativas relacionadas con dicha sistematización de la RSC en la Caja, tal y como se presentará más detalladamente en los sucesivos capítulos de la Memoria.

Uno de los avances más significativos en la gestión de la RSC en Cajasol realizados en el 2008 ha sido la designación de los **Responsables de RSC por Áreas** (una o varias personas por cada Dirección General Adjunta de la Entidad). Su principal cometido consiste en canalizar las decisiones del **Comité de RSC**¹³ a sus correspondientes áreas del negocio y, de la misma manera, trasladar las percepciones y expectativas del área al Comité.

¹¹ Véase capítulo 4 *Desempeño Económico*.

¹² Véase capítulo 2 *Desempeño Social*.

¹³ La constitución del Comité de RSC está prevista para el segundo trimestre de 2009.

OBJETIVOS 2008

	Grado de Cumplimiento
Elaboración de la primera Memoria de RSC de Cajasol	Realizado
Implantación del Sistema de Gestión de la RSC y certificación según la Norma SGE21	Aplazada al segundo semestre de 2009
Informe de Progreso a la Organización del Pacto Mundial	Realizado
Aprobación y desarrollo del Plan Director de RSC	Pendiente de aprobación
Plan de Actuaciones RSC 2008-2010	Pospuesto a 2009

OBJETIVOS 2009

Finalización de la implantación del Sistema de Gestión de la RSC y certificación según la Norma SGE21
Aprobación del Plan Director de RSC
Finalización y seguimiento del Plan de Actuaciones RSC

En relación a los objetivos del departamento de RSC fijados para el 2008, se han cumplido satisfactoriamente y en tiempo la elaboración de la primera Memoria de RSC de Cajasol y la presentación del Informe de Progreso a la Asociación Española del Pacto Mundial (en adelante, ASEPAM). El Plan Director de RSC y el Plan de Actuaciones RSC 2008-2010 están pendientes de aprobación, prevista para el primer semestre de 2009, y la certificación del Sistema de Gestión Ética según la Norma SGE21:2008 de Forética, como se mencionó anteriormente, se ha pospuesto al segundo trimestre de 2009.

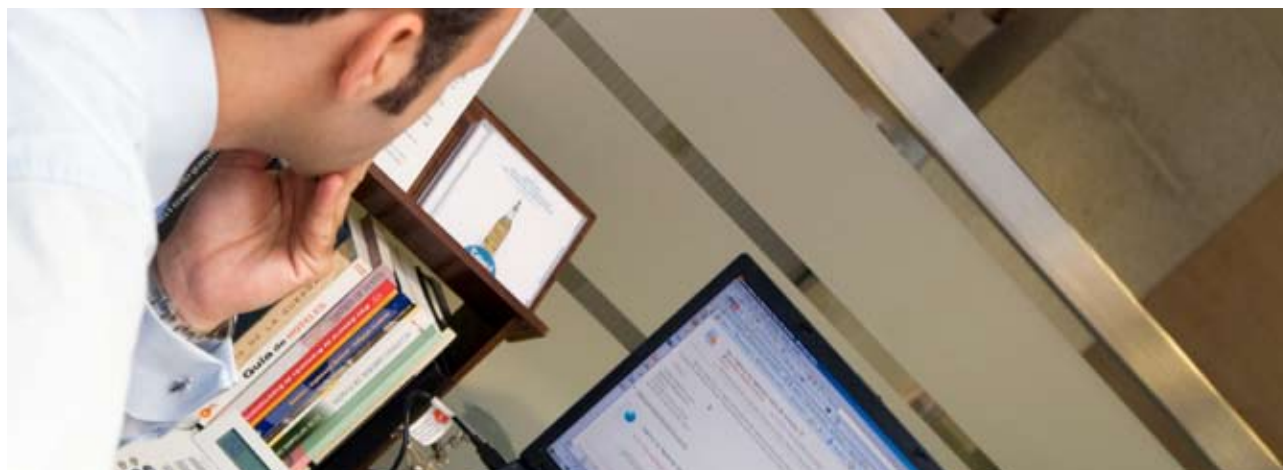
1.6. Diálogo con los Grupos de Interés [4.4., 4.14., 4.15., 4.16., 4.17., FS5]

El Código de Conducta define grupo de interés como aquellos grupos o individuos que, de manera directa, influyen o son influidos por su actividad. Según el mismo Código, en el caso de Cajasol, éstos son:

- Miembros de los Órganos de Gobierno¹⁴
- Personal
- Clientela
- Administraciones públicas y entidades supervisoras
- Agentes proveedores y contratistas
- Sociedad en general

Estos grupos constituyen un elemento estratégico para la gestión de Cajasol, lo que motiva que el diálogo activo sea la base de la definición de las políticas y estrategias que se plantean en la Entidad. En el caso particular de Cajasol, como en el resto de Cajas de Ahorros, este diálogo se materializa en la representación que la mayoría de los grupos de interés tienen en los Órganos de Gobierno de la Caja, en cuyas reuniones se concreta el conocimiento de sus expectativas y su correspondiente integración en la estrategia del negocio, como parte del proceso natural de las mismas.

¹⁴ Cajasol, en su condición de Caja de Ahorros, carece de accionistas; sin embargo, se puede establecer un paralelismo entre éstos y los representados en los Órganos de Gobierno de la Caja, y en especial en la Asamblea General, puesto que ésta representa a los impositores, a las corporaciones municipales, a la Junta de Andalucía, a los empleados de la Entidad, a las entidades fundadoras y a otras organizaciones sociales.



Grupo de Interés [4.14.]	Otros Canales de Comunicación [4.16., FS5]
Empleados	Representación Sindical
	Oficina de Atención al Empleado
	Portal del Empleado: Zonasol
	Desayunos de Trabajo
	Buzón de Defensoras de la Igualdad
	Revista "El Periódico de Cajasol"
	Iniciativa Solidaria de Empleados
Clientes	Oficinas de la Caja
	Departamento de Atención al Cliente
	Buzón de Sugerencias Clientes
	Red de Cajeros Automáticos
	Banca Electrónica
	Encuestas de Satisfacción de Productos/Servicios
	Estudios de Satisfacción por Agentes Externos
	Página Web
	Oficina Telefónica
	Comunicaciones con Clientes
	Publicidad
Sociedad	Reuniones de la Presidencia con Agentes Sociales y Económicos
	Búsqueda Activa de Proyectos Sociales por el Personal de la Obra Social Directa y la Fundación
	Oficinas de la Caja
	Solicitudes Abiertas de Financiación
Proveedores	Relación Directa con los Responsables de Compras y Contratos

Asimismo, en el 2008, Cajasol se adhirió al **Estudio de Materialidad Sectorial** liderado por CECA, el cual, en el caso de Cajasol y de algunas otras cajas que lo solicitaron, se completó con un estudio particular sobre la sostenibilidad y la RSC de la Entidad, que incluyó un análisis de los asuntos considerados relevantes para los grupos de interés antes mencionados. En

los casos en que esas expectativas eran concernientes a los contenidos, estructura o principios de la Memoria de RSC, se han tomado en consideración para su redacción.

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADAS EN EL ESTUDIO DE MATERIALIDAD [4.17.]

Definición y comunicación de los criterios bajo los cuales se aprueba la financiación de proyectos.

Mayor transparencia sobre los productos y servicios que se ofrecen.

Adhesión a sistemas de mediación para la resolución de conflictos.

Ayudar a los clientes a comprender los productos que contratan y los riesgos reales que asumen.

Consideración de criterios éticos, ambientales y sociales en la inversión y financiación de proyectos.

Consideración de la rentabilidad social de los proyectos financiados, no sólo desde la Obra Social Directa o la Fundación, sino desde la actividad de la Caja.

Desarrollo de iniciativas que permitan el acceso de la financiación a colectivos en riesgo de exclusión.

Financiación de emprendimientos sociales, a través de los cuales se pretendan resolver problemas sociales.

Facilitar el acceso a la financiación de proyectos a los que se ha concedido una subvención, mientras ésta no se materialice.

Líneas de crédito y financiación específicas para colectivos de mayores dificultades para acceder al crédito.

Seguimiento de los proyectos financiados.

Evitar que en la gestión se pierda la cercanía con el núcleo territorial de la Caja.

Sigue ➔

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADAS EN EL ESTUDIO DE MATERIALIDAD [4.17.]

Adecuación de las garantías para acceder a la financiación a la realidad del solicitante.

Fomento de prácticas de empresa en la formación universitaria.

Coherencia para integrar en la gestión las demandas de todos los grupos de interés.

Integración transversal de la RSC en toda la operativa de la Caja, en productos, en empresas en las que participa, en inversiones, etc.

Órganos de gobierno realmente implicados en la gestión responsable de la Caja.

Definición y comunicación de criterios de selección de los proyectos a financiar.

Fomento de la educación y el conocimiento.

Financiación de programas de formación en materia medioambiental.

No descuidar el fomento de la cultura ante un periodo de crisis económica.

Plan para fomentar la capacidad emprendedora: programas de divulgación y fomento del espíritu emprendedor.

Apoyo al desarrollo de la empresa familiar, fundamentalmente en el ámbito rural.

Hacer llegar el valor y la importancia de la RSC al colectivo de empresarios.

Apoyo e impulso a la gestión de la innovación empresarial.

Apoyo financiero a las empresas generadas desde la Universidad.

1.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC [4.12., 4.13., FS5]

Desde Cajasol, entendemos la **colaboración con otras organizaciones y el compromiso con iniciativas de ámbito nacional e internacional** como la manera más adecuada de contribuir a la mejora de nuestro entorno social y natural. Así pues, Cajasol ha revalidado la adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** que ya firmaran antes de la fusión las dos cajas¹⁵ mediante la presentación del **Informe de Progreso** correspondiente al ejercicio 2007, que se puede consultar en la página web de la Asociación Española del Pacto Mundial¹⁶. En esta misma línea, Cajasol está adherida a la **Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas**, iniciativa a través de la cual la Unión Europea pretende fomentar una mayor aceptación de la RSC entre las empresas europeas, así como aumentar el apoyo a la RSC, reconociendo su contribución al desarrollo sostenible.

Asimismo, Cajasol es socio de la **Fundación Empresa y Sociedad**¹⁷, organización creada en 1995 cuya misión es impactar positiva y equilibradamente en la sociedad y en las empresas inspirando y facilitando actuaciones empresariales que ayuden a mejorar la integración social. Mediante esta asociación, la Entidad adopta el compromiso de mejorar su acción social y actuar como agente de cambio para la mejora del sector empresarial en su conjunto. Por otra parte, Cajasol participa en la finan-

ciación del **Observatorio de RSC**, con quienes ha colaborado en diferentes proyectos y cuyo impulso a la RSC desde el ámbito de la sociedad civil es de notable alcance, desde su formación en 2003.

Una de las alianzas más importantes para la Entidad y que supera el ámbito de la sostenibilidad es la adhesión a la **Confederación Española de Cajas de Ahorros** (en adelante, CECA), asociación que integra 45 Cajas de Ahorros españolas y de la cual Cajasol es miembro. En su seno, las Cajas de Ahorros encuentran un lugar de diálogo y debate entre las organizaciones del sector, que propicia la colaboración y propuesta de soluciones comunes.



¹⁵ El Monte se adhirió al Pacto Mundial en 2004 y Caja San Fernando firmó su adhesión en 2006.

¹⁶ www.pactomundial.org.

¹⁷ www.empresaysociedad.org.



(presentación de la entidad)





Desempeño Social

(2) Desempeño Social

2.1. Introducción

Una de las principales razones de ser de la Caja es, tal y como se desprende del Código de Conducta de la Entidad, fomentar el desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera; cometido al que Cajasol orienta los esfuerzos y beneficios del negocio. A la hora de presentar el desempeño social de Cajasol en el 2008, evaluaremos el perfil y las condiciones laborales de su equipo humano, la actividad y cifras más relevantes de la Obra Social Directa y Fundación Cajasol y la relación con los agentes proveedores y contratistas. De esta manera, abordamos el impacto que tiene el negocio de la Caja en la Sociedad, así como su gestión desde las tres perspectivas más relevantes a este respecto.

2.2. Personas que hacen Cajasol

2.2.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

El Código de Conducta de Cajasol establece que las políticas de Recursos Humanos han de regirse por los principios de **universalidad, objetividad, transparencia e igualdad de oportu-**

tidades; asimismo, atendiendo a estos principios, define diecinueve criterios¹⁸ que concretan el enfoque de gestión de la Dirección en lo referente a la gestión del personal de la Caja. Resumidamente, estos criterios sostienen que todos los empleados de Cajasol recibirán un trato digno e igualitario, tendrán derecho a la libre asociación, sindicación y huelga, así como a recibir formación de manera continua, permanente y voluntaria, con el fin de mejorar sus habilidades profesionales, y de trabajar en un ambiente sano, seguro y saludable. Igualmente, Cajasol se compromete a no permitir ninguna forma de abuso de poder, a velar porque todas las políticas de recursos humanos se caractericen por la igualdad, transparencia y afán de integración de personas con alguna discapacidad, a mantener una comunicación constante y transparente con el personal de la Entidad y sus representantes legales y a fomentar la conciliación de la vida laboral y personal, así como la realización y satisfacción en sus respectivos puestos de trabajo.

Con respecto a los beneficios sociales de los que disfruta el personal de Cajasol, a continuación se presentan algunos ejemplos que se encuentran detallados, junto con el resto de las prestaciones, en el Convenio Colectivo Sectorial y en el Acuerdo Laboral de Fusión entre El Monte y Caja San Fernando. Estas condiciones sociales son extensivas al personal con contrato de duración determinada, según se establece en el Art. 65.7 del mencionado Acuerdo Laboral.

PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES [LA3]

Gratificaciones y Subsidios	Gratificación por cumplimiento de 25 años de antigüedad
	Gratificaciones por nupcialidad y natalidad o adopción
	Subsidio por defunción
Seguros	Seguro médico privado
	Seguro colectivo de vida
Ayudas	Anticipos
	Préstamo vivienda empleado
	Préstamo social
	Jubilación (complementos de la pensión -general y especial-)
Previsión Social	Pensión de invalidez
	Pensiones mínimas de jubilación
	Complementos de pensiones de viudedad y orfandad

¹⁸ Véase Título VIII, Art. 44, 1) De las Relaciones con Nuestro Personal, en el Código de Conducta

En virtud del Acuerdo Laboral de Fusión que, entre otras cosas, regula el sistema retributivo de todos los empleados de Cajasol, el salario mínimo de entrada de empleado de Cajasol presenta la siguiente proporción frente al Salario mínimo interprofesional publicado en los presupuestos generales del Estado:

	[EC5]	
	2008	2007
Salario mínimo Interprofesional	8.400,00 €	7.988,40 €
Salario mínimo entrada Cajasol ¹⁹	17.700,53 €	17.371,15 €
Proporción SME Cajasol frente SMI	2,11	2,17

¹⁹ Este dato se refiere al salario inicial anual de los empleados que inician su carrera en la Caja como trabajadores dedicados a la actividad financiera sin experiencia previa, y contiene el número de pagas establecido en el Acuerdo Laboral de Fusión entre el Monte y Caja San Fernando y el plus convenio.

A este dato salarial habría que añadir todas aquellas retribuciones en especie de las que el trabajador/a puede disfrutar en su condición de personal de Cajasol tales como el seguro de vida de convenio, aportaciones al plan de pensiones de empleado, facilidades crediticias, etc.

Por último, todos los empleados de la Entidad están cubiertos por un convenio colectivo, en el cual se menciona, entre otras cuestiones, los periodos mínimos de preaviso ante cualquier cambio organizativo [LA4 y LA5].

2.2.2. PERFIL DEL EQUIPO HUMANO DE LA CAJA

Como se ha mencionado previamente, los procesos de selección y promoción son públicos, transparentes y rigurosos; formando parte de esta política la contratación local [EC7], tal y como está establecido formalmente en algunos de los procedimientos utilizados, de modo que la inmensa mayoría de la plantilla, incluyendo los directivos, proceden del territorio de implantación de Cajasol. Las tablas a continuación muestran las cifras más relevantes en lo que respecta al personal de la Caja.

Categorías de empleados, incluyendo alta dirección [LA1]	Menores de 30 años				Entre 30 y 50 años				Mayores de 50 años			
	2007		2008		2007		2008		2007		2008	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Empleados en Red Comercial	179	198	114	126	1.642	1.296	1.614	1.334	480	82	517	110
Empleados en Servicios Centrales	18	23	9	18	424	291	400	291	219	41	245	48
Nº Total de Empleados*	2007: 4.893 (H: 2.962; M: 1.931) 2008: 4.826 (H: 2.899; M: 1.927)											
Dentro de Servicios Centrales: Alta Dirección [LA13]					11	2	20	2	17	1	18	1
Obra Social Directa y Fundación	1	2	1	3	25	37	28	40	19	5	22	8
Empleados en Fundación					5	15	7	15	4	2	5	3

* Sin incluir jubilados parciales.

Como objetivo para el 2009, el Área de Recursos Humanos tiene previsto, en colaboración con la Fundación Adecco y otras áreas de la Caja, un **proyecto de integración laboral** en la red comercial de 50 personas con discapacidad física o sensorial reconocida.

	31/12/2007	31/12/2008
N.º de empleados con algún tipo de discapacidad [LA1]	38	50

DESGLOSE DE EMPLEADOS POR CONTRATO [LA1]

	31/12/2007	31/12/2008
N.º de empleados con contrato indefinido	4.420	4.449
N.º de empleados con contrato temporal (eventuales e interinos)	473	377

DESGLOSE DE EMPLEADOS SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA (31 DE DICIEMBRE) [LA1]

N.º de empleados en	2007	2008
Andalucía	4.613	4.538
Castilla La Mancha	85	93
Castilla León	0	3
Cataluña	62	60
Extremadura	62	64
Madrid	71	68

ROTACIÓN MEDIA DE LA PLANTILLA [LA2]

	2007	2008
N.º total de empleados que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	320	107
Creación de trabajo (variación neta en el número de empleados durante el año)	178	-67
% Rotación externa	6,78%	2,07%
Rotación por edad		
N.º de empleados < 30 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	26	6
N.º de empleados de 30 a 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	59	45
N.º de empleados > 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	235	56
Rotación por sexo		
N.º de mujeres empleadas que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	75	29
N.º de hombres empleados que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	245	78

2.2.3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Como se ha mencionado anteriormente, el Código de Conducta de Cajasol especifica que uno de los principios rectores en la gestión del personal es la igualdad de oportunidades; más concretamente, indica que todas las *políticas de recursos humanos y, muy especialmente, aunque no en exclusiva, las relativas a la contratación, el despido, el pago, los ascensos y la capacitación*, no considerarán la raza, color, género, religión, adscripción a partidos políticos, etc. Asimismo, se adoptarán medidas para el fomento de la incorporación de personas con algún tipo de discapacidad. En esta misma línea, el salario base de hombres y mujeres es el mismo siempre que los niveles retributivos establecidos en el Convenio Colectivo Sectorial sean los mismos. Es decir, que la proporción es (1:1), no existiendo, por tanto en la Entidad ninguna forma de discriminación salarial por cuestión de género [LA14].

Una de las medidas adoptadas por la Entidad para asegurar dicha igualdad de condiciones, es el **Plan de Igualdad de Oportunidades**, que tiene como objetivos principales la eliminación de cualquier desigualdad de género en la Caja, la eliminación de barreras directas o indirectas que puedan dificultar a las mujeres el acceso a determinados cargos de responsabilidad y el establecimiento de medidas para garantizar la dignidad personal y profesional de hombres y mujeres.

Con estos mismos fines, se creó, en Octubre de 2007, una Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades que nombró a las correspondientes Defensoras de la Igualdad, cuya misión principal es la detección de incumplimientos o desviaciones de la política de igualdad y la implantación de acciones positivas. Algunos de los hitos más destacables de la Comisión y las Defensoras de Igualdad han sido la aprobación del **Plan de Acción Positiva** y el **Manual de uso no sexista del lenguaje**.

MEDIDAS DE ACCIÓN POSITIVA ²⁰

Cultura Organizativa	La Caja combatirá aquellos estereotipos que inciden negativamente en la mujer. De la misma manera facilitará la conciliación de los tiempos.
Selección y Acceso	La Caja asegurará procedimientos de selección objetivos que permitan asegurar la no discriminación. Ajustará también su oferta de empleo a la proporcionalidad en la presencia de ambos sexos. Garantizará la no discriminación en el tipo de contrato o jornada.
Formación	La Caja elaborará un catálogo de cursos que publicitará para el conocimiento de toda la plantilla y tratará que la formación sea en horario laboral, con prioridad para personas con responsabilidades familiares
Promoción	La Caja establecerá criterios claros, objetivos y profesionales de la Carrera Profesional y la Promoción.
Acoso Sexual	Definición acoso sexual y establecimiento de medidas cautelares.

²⁰ Acuerdo Laboral de Fusión, capítulo XV.

El Plan de Acción Positiva es fruto de la unificación de los planes existentes en las anteriores Cajas, si bien el documento está aún en revisión.

Con respecto al Manual de uso no sexista del lenguaje, éste tiene como objetivo contribuir a eliminar la discriminación

de la mujer, acabando con la ambigüedad de los mensajes y promoviendo un mejor discurso, sin que eso afecte a la corrección en el uso del castellano.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR ²¹

Permisos Retribuidos para Necesidades Familiares	Por nacimiento de hijo/a, adopción o acogimiento, fallecimiento accidente, enfermedad grave u hospitalización de parientes de primer grado de consanguinidad o afinidad el trabajador/a tendrá derecho a un permiso de 4 días naturales siendo ampliable dos días más si fuera necesario desplazamiento.
Permisos Retribuidos para Ausencias por Emergencias Familiares	Máximo de doce días laborables al año con el único requisito de la justificación de la situación de emergencia para casos relativos a parientes de hasta segundo grado de consanguinidad. También podrá disfrutarse para acompañamiento a servicios de asistencia sanitaria de familiares de hasta el primer grado de consanguinidad.
Permisos Retribuidos para Adopciones o Acogimiento Permanente o Preadoptivo Internacional	Permiso individual de 10 días laborables.
Permisos Retribuidos para Lactancia	Una hora diaria por cada hijo/a hasta los 9 meses de edad del menor, pudiéndose elegir reducir estos 60 minutos al principio o al final de jornada, o en dos periodos de 30 minutos a lo largo de ésta. Alternativamente, se podrá optar por acumular este derecho en 15 días laborables a disfrutar inmediatamente y de forma ininterrumpida después del permiso de maternidad, o en 10 días laborables a continuación del permiso y 5 días adicionales durante los primeros 12 meses de vida del menor.
Maternidad/Paternidad	Permiso parental: 8 días naturales retribuidos. Permiso especial: dos semanas de duración, podrá ser disfrutado en jornadas completas o a tiempo parcial.
Permiso de Recuperación por Aborto	Diez días de permiso retribuido.
Permisos No Retribuidos	Máximo de 30 días por causa de separación o divorcio, adopción, siniestros y situaciones excepcionales debidamente justificadas.
Permisos de Reducciones de Jornada	Por guarda legal o por cuidado de familiares
Excedencias	Para el cuidado de hijos y familiares por un periodo no superior a 3 años
Excedencias Solidarias	Para fines de carácter solidario, aquellos empleados con más de 3 años de antigüedad que no lo hayan disfrutado en los 5 años anteriores, tendrán derecho a solicitar una excedencia de 6 meses con reserva de su puesto de trabajo, y hasta un año, siendo en este caso la reserva del puesto en la misma localidad, cuando en ésta exista más de una oficina.

²¹ Acuerdo Laboral de Fusión, capítulo XV.

2.2.4. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Código de Conducta de Cajazol, como se ha mencionado con anterioridad, establece el derecho del personal de la Entidad a trabajar en un ambiente saludable y seguro, compromiso que la Caja adopta como prioritario en todo lo referente a la dedicación de medios y recursos. A estos efectos, desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias; así pues, Cajazol garantiza a todo su personal **[LA6]** la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al desempeño de su trabajo.



Temas de salud y seguridad acordados con sindicatos [LA9]

Acuerdos o mecanismos para resolver problemas

Compromisos sobre objetivos estándares

o niveles de aplicación en la práctica

Equipos de protección

Participación de los representantes de los trabajadores

en inspecciones de salud y seguridad,

auditorías e investigación de accidentes

Formación y educación

Mecanismos de quejas

Inspecciones periódicas (reconocimiento médico, incluyendo, por ejemplo, las revisiones ginecológicas)

Gestión

Comité Intercentros de Seguridad y Salud (C.I.S.S.)

Sistema de Gestión

Sistema de Gestión

Sistema de Gestión, participación del C.I.S.S.

Sistema de Gestión

Sistema de Gestión

Vigilancia de la Salud (informado en el C.I.S.S.)

La Entidad dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales **[FS1]** propio, en los términos que recoge la ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, asumiendo las cuatro especialidades o disciplinas preventivas previstas en el art. 34 del R.D. 39/97. Además, cuenta con la colaboración de un Servicio de Prevención Ajeno (Sociedad de Prevención de FREMAP en concepto de apoyo y consultoría). Asimismo, desde diciembre de 2007 dispone de un **Comité Intercentros de Seguridad y Salud** (en adelante, C.I.S.S.), compuesto por ocho Delegados de Prevención y ocho Representantes de la Empresa, como órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Entidad en materia de prevención de riesgos. Este número total de Delegados de Prevención se reparte entre las distintas Secciones Sindicales con representación en la Entidad, estableciendo sobre ellos la oportuna proporcionalidad según los resultados electorales considerados globalmente en función del número total de delegados.

El C.I.S.S. se reúne periódicamente exponiendo cuestiones relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores, presentándose medidas de seguimiento sobre la evolución de accidentes y programas específicos, información y consultas realizadas a los trabajadores sobre diferentes materias, planificación de la actividad preventiva, evaluaciones de riesgos, implantación del Sistema de Gestión de Prevención, información y formación, etc.



Absentismo, días perdidos, víctimas de accidentes [LA7]	Datos a 31/12/2007	Datos a 31/12/2008
N.º de accidentes personal propio (normales/con baja)	31 accidentes + 2 recaídas	30 accidentes + 3 recaídas
N.º de accidentes personal propio (normales/sin baja)	23 accidentes	29 accidentes + 1 recaída
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/con baja)	31 accidentes + 2 recaídas	25 accidentes + 1 recaída
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/sin baja)	14 accidentes	15 accidentes + 1 recaída
N.º de accidentes personal externo	4	4
N.º de víctimas mortales personal propio	0	1
N.º de víctimas mortales personal externo	0	0
		Media 25,06 días naturales
Absentismo debido a accidentes laborales (días/año)	317 días naturales por accidente	por accidente/ año
Tasa de Absentismo por Enfermedad	3,77%	3,99%
Tasa de Absentismo por Maternidad	0,76%	0,83%
Tasa de Absentismo por Accidente	0,23%	0,21%
Total Absentismo	4,76%	5,02%

Como parte de las medidas de prevención de enfermedades en la plantilla de la Entidad, se realiza anualmente una campaña de prevención contra la gripe, con información en la intranet y vacunación a los empleados que la soliciten; para el

personal de dirección, supervisión y recursos humanos, se realizan cursos de técnicas para controlar el estrés, y para el personal de servicios médicos, se aplican medidas de información, formación y prevención frente a los riesgos biológicos

Enfermedad [LA8]	Medidas de prevención, información, asistencia o apoyo a trabajadores y/o familiares
VIH/ Sida	Información dirigida a trabajadores cuando acuden a exámenes de salud en los servicios médicos.
Drogadicción	Información dirigida a trabajadores cuando acuden a exámenes de salud en los servicios médicos.
Cáncer	Exploraciones y análisis dirigidos a detección precoz de cáncer de próstata en varones y de cérvix y mama en la mujer en el reconocimiento médico.
Tabaquismo	Se aplican medidas de información, consejo médico, tratamiento y seguimiento en deshabituación a trabajadores.
Otras	Se aplican medidas de prevención y seguimiento a trabajadores, en hipertensión, diabetes, obesidad, hiperlipemias.

Durante el 2007, se realizó el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales adaptado a Cajasol, y durante el 2008, mediante un proceso de auditorías tanto internas como externas, se obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión en PRL para todos los centros de Cajasol según la **Norma OHSAS 18001:1999 [FS2]**. En concreto, en el 2008, se han efectuado 4 auditorías orientadas al seguimiento de aspectos de prevención de riesgos laborales que repercuten positivamente tanto para los clientes como para los trabajadores de Cajasol: dos auditorías internas, en enero y julio, y dos auditorías externas en febrero y octubre **[PR1]**. Para la corrección de las no conformidades detectadas en dichas auditorías, se realizaron los correspondientes planes de acción que, en el caso de las auditorías externas, fueron aprobados por la Certificadora AENOR. Aquellas no conformidades que permanecen abiertas están en distintas fases de ejecución y todas ellas dentro de plazo **[PR2]**.

ción de simulacros, en los cuales participaron los clientes que se encontraban en las instalaciones de Cajasol.

Igualmente relevante para la política de Recursos Humanos de la Caja en lo que respecta a la salud y seguridad de su personal, son los **Protocolos para Tratar Casos de Acoso Psicológico y Casos de Acoso Sexual**, en los que se establecen las medidas que deben ser conocidas por la totalidad de la plantilla, para prevenir, detectar y controlar conductas que puedan ser constitutivas de acoso, bien sea psicológico o sexual, en el trabajo.

Para ambos casos de acoso, los protocolos disponen las medidas de vigilancia y control de posibles casos, así como las correspondientes pautas de gestión. Estas disposiciones son de aplicación para el total de los miembros de la plantilla de la Caja con independencia de quién sea la autoría del comportamiento abusivo; las encargadas de la recepción de denuncias, el seguimiento, investigación y resolución de estas situaciones son las Defensoras de la Igualdad que son elegidas en el seno

Objetivos de Mejora 2008 Prevención de Riesgos Laborales

	Grado de cumplimiento
Revisar y unificar documentos del Sistema de Gestión de PRL	100%
Actualizar el Sistema de Gestión a las exigencias de la versión 2007 de la Norma OHSAS 18001	Continúa en 2009
Documentar e implementar el proceso de Coordinación de actividades empresariales	100%
Conseguir el marcado de sensibles y miembros de brigadas de emergencias en SAP	100%
Conseguir pegatinas para oficinas con los teléfonos de emergencias	Se paraliza por proceso de actualizaciones telefónicas. Disponible en Portal de RRHH para el 100% del personal
Revisar y unificar aplicación informática de salud MEDTRA	50%
Actualización de planes de Emergencia	50% continúa en 2009
Valorar situación de la IT por Enfermedad Común en Cajasol. Medidas de seguimiento	100%

Actualizar el Sistema de Gestión conforme a las exigencias de la versión 2007 de la Norma OHSAS 18001

Revisar y unificar la aplicación informática de salud MEDTRA

Mejorar la preparación ante posibles emergencias y su respuesta

Mejorar el control sobre aspectos ergonómicos en los puestos de trabajo.

Poner a disposición de toda la plantilla la totalidad de evaluaciones de riesgo correspondiente tanto a oficinas como servicios centrales

Estudio de factores psicosociales

Otro aspecto relevante no sólo para los trabajadores de Cajasol sino también para la clientela son los Planes de Autoprotección de los 8 edificios principales que durante el año 2008 se han analizado para su adecuación al Real Decreto 393/2007 de 23 de marzo, por el que se aprueba la **Norma Básica de Autoprotección**. Ha quedado finalizado el del Edificio Villasís, y el resto se encuentra en distintas fases de ejecución. La implantación del Plan de Autoprotección implica, entre otros aspectos, la realiza-

ción de la Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades. No se tiene constancia de casos de discriminación ocurridos en el 2008 **[HR4]**.

2.2.5. FORMACIÓN Y DESARROLLO

Cajasol es consciente de que la formación constituye el medio fundamental de desarrollo profesional y personal para la adaptación a la complejidad y a las nuevas necesidades del entorno socioeconómico. En esta línea, se está realizando un considerable esfuerzo económico y un cambio en el enfoque de la formación marcado por la coherencia de las acciones formativas con los objetivos generales de la Entidad. En 2008, el gasto total en formación ascendió a más de dos millones de euros, repartidos en más de cien mil horas de formación presencial y en torno a 230.000 horas de formación on line.

En el **Plan de Formación**, este concepto se define como una herramienta de integración, de calidad, de productividad y de expansión de las inversiones realizadas: como una ventaja competitiva y una prioridad estratégica. Igualmente, se indica que las actividades formativas estarán siempre orientadas por los principios de atención al cliente; esto es, buscando que las materias y la metodología de la formación procuren siempre atender las necesidades de nuestros clientes, y de integrar a la plantilla en la cultura corporativa de la Entidad, o lo que es lo mismo, poniendo los valores y los criterios de la Institución

como referente de todas las actividades.

Los objetivos de la formación en Cajasol son:

- La empleabilidad permanente de la plantilla, esto es, la capacidad para atender de manera adecuada cuantas tareas sean requeridas por el negocio.
- El desempeño de la calidad, es decir, la realización en el tiempo y en la forma requerida de las tareas encomendadas.
- El aprendizaje, la posibilidad de que en las unidades de trabajo se compartan las problemáticas profesionales.
- La mejora de las cualificaciones profesionales de la plantilla y la integración plena de todos los trabajadores.

Dentro del programa de formación para el fomento de la empleabilidad y desarrollo de las habilidades del personal de la Entidad, algunos ejemplos de cursos impartidos en el 2008 son los cursos de liderazgo y dirección de personas, de aplicaciones microinformáticas, de prevención del blanqueo de capitales, de prevención de riesgos laborales, de políticas de protección de datos y tutoriales aplicativos financieros, junto con los cursos superiores de directores y los de subdirectores, el curso de gestión de oficinas, y el ciclo de desarrollo comercial, entre otros [LA11].

Categorías de empleados [LA10]	Total horas formación en dicha categoría		Horas/empleado/categoría	
	2007	2008	2007	2008
Jefe (Servicios Centrales)	4.460	31.683	14,16	108,50
Administrativo (SS. CC.)	9.257	19.852	17,14	30,36
Otros (SS. CC.)	1.086	3.397	5,13	33,63
Analista de Riesgo	5.956	2.880	74,46	33,10
Director Oficina	15.137	45.769	18,8	56,37
Subdirector Oficina	13.987	56.679	18,07	71,66
Ejecutivo de Cuenta				
Gestor Pymes	2.622	15.120	23,41	108,50
Gestor Banca Personal				
Administrativo de Oficina	35.894	152.038	17,47	76,43
Total	88.399	327.418	188,64	518,55

Formación a nuevos empleados 2008

Nº Participantes	191	Nº horas totales	8.915
------------------	-----	------------------	-------

Formación sobre políticas de gestión [HR3,FS4]	Nº horas de formación		Nº Asistentes	
	2007	2008	2007	2008
Cursos de formación en RSC		132,6		168
Cursos impartidos sobre el Código de Conducta		124		147
Formación en Medio Ambiente		104		13
Ley Orgánica de Protección de Datos	31	254	3	14

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Desde el 11 de Marzo de 2008, Zonasol, la intranet de Cajasol, ha publicado una serie de informaciones sobre el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Entidad, con objeto de difundir su conocimiento entre el equipo humano de la Caja, de manera que éste pueda incorporarlo al desempeño diario, en la gestión, en la operativa y en las relaciones con compañeros, clientes y proveedores

2.2.6. CANALES DE DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

Cajasol tiene establecidos numerosos canales de diálogo y comunicación con el personal de la Entidad, en cumplimiento del Código de Conducta, el cual establece que se *“pondrá especial dedicación en establecer una política de comunicación y transparencia con los miembros de la plantilla y sus representantes legales”*²².

Uno de los principales canales de diálogo con el personal de la Caja es el que se materializa a través de sus **representantes sindicales**, los cuales representan al total de los empleados de la Caja a través de las secciones sindicales de Comisiones Obreras (en adelante, CC. OO.), Unión General de Trabajadores (en adelante, UGT) y Confederación General del Trabajo (en adelante, CGT). Según el Acuerdo Laboral de Fusión, la Caja se compromete a poner a disposición de las secciones sindicales locales para la realización de sus actividades, los medios materiales necesarios de ubicación (locales para la celebración de reuniones) y económicos (2.500€ anuales por cada sección sindical y 436€ por cada miembro del Comité de Empresa o Delegado de Personal) [HR5].

Otro de los mecanismos de diálogo más relevantes son las **reuniones de los Órganos de Gobierno**, en los que el personal de la Entidad cuenta con una representación del 15%. De esta manera, las opiniones y expectativas de los trabajadores de Cajasol encuentran un canal directo con los responsables de la gestión y estrategia de la Entidad [4.4.].

Asimismo, todo el personal de la Caja tiene acceso al portal del empleado, **Zonasol**, herramienta no sólo de información sino también de gestión, que permite acceder a todas las aplicaciones que cada usuario necesita en el desempeño de su trabajo diario. Esta herramienta se enmarca dentro del plan de comunicación interna que impulsa la empresa ante el crecimiento en número de empleados y actividad del negocio tras la fusión. La intranet se planteó desde el inicio como un instrumento de colaboración e

intercambio de experiencias entre los empleados, con un **canal de sugerencias** que permite recoger aquellas aportaciones que supongan una innovación o mejora en el sistema de funcionamiento de la Caja. De igual forma, Zonasol incluye un canal informativo llamado **“7 Minutos”**, a través del cual se destaca la información corporativa, de oficinas, zonas territoriales y empleados de Cajasol, así como aquello que tiene que ver con las noticias de la Fundación y la Obra Social Directa. Además, cuenta con un canal de información de recursos humanos llamado **“Directo Recursos Humanos”** en el que se informa de las novedades de este departamento.

Como novedad del 2008, es relevante citar la inauguración del **Canal Único de Recursos Humanos** que se integra dentro de la “Oficina de Atención al Empleado”. Como su nombre indica, es una herramienta general para todas las consultas sobre recursos humanos de los empleados y que tiene el compromiso de gestionar una respuesta en menos de 48 horas.



INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

El Programa Próxima consistió en establecer una comunicación directa del Comité de Dirección de la Entidad con toda la plantilla. Con este fin, se mantuvieron una serie de reuniones, entre los meses de Noviembre y Diciembre de 2008, entre diferentes miembros del Comité de Dirección -en Huelva, Sevilla, Málaga, Mérida, San Roque, Granada, Barcelona y Madrid- y personal de las diferentes Zonas Territoriales y de los Servicios Centrales. Los objetivos generales del programa, de forma resumida, fueron:

- Mejorar la comunicación interna entre la Dirección y la Red.
- Fomentar la cercanía y accesibilidad en la plantilla respecto a la Dirección de Cajasol.
- Comunicación de los datos más recientes de la Entidad.
- Transmisión de los objetivos de la Caja a corto y medio plazo.
- Reflexión sobre la evolución del proceso de fusión.

²² Véase Título VIII, De las Relaciones con Nuestro Personal, Art. 44 g) del Código de Conducta

2.3. Obra Social Directa y Fundación

2.3.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

De acuerdo con su naturaleza fundacional y su carácter social, Cajasol destina anualmente la totalidad de sus excedentes que no se integran a sus reservas, sus fondos de provisión no imputables a riesgos específicos, o cualquier otra obligación de pago regulada por alguna disposición, a la dotación de un fondo para la creación y el sostenimiento de la Obra Social Directa y la Fundación. Esta dotación tiene como finalidad el fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora, así como la financiación de obras y actuaciones en los campos de los servicios sociales, la sanidad, la investigación, la protección y mejora del medio ambiente, la enseñanza, el patrimonio cultural e histórico y demás actuaciones en el campo de la cultura, y cualesquiera otras de naturaleza análoga que favorezcan el desarrollo socioeconómico de las zonas que comprenden su ámbito de actuación. El Consejo de Administración lleva a cabo una gestión profesionalizada de dichas inversiones sin perjuicio de las funciones reservadas por la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía a los restantes Órganos de Gobierno. Asimismo, la Comisión de Control vela por la correcta ejecución del presupuesto asignado a la Obra Social, vigilando que su gestión se realice con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas, en su caso, por la Asamblea General. Igualmente, esta Comisión supervisa la gestión económica de la Fundación Cajasol, con el fin de verificar la aplicación de los fondos a las actividades y fines previstos en el presupuesto.

En cuanto a la dotación anual de la Caja al presupuesto de Obra Social, el Consejo vigila el cumplimiento de los siguientes criterios:

- De forma orientativa, la Caja destinará anualmente a la Obra Social el **30% de los beneficios netos de la Entidad** del ejercicio anterior, porcentaje que podrá incrementarse en tanto el margen de solvencia, incluyendo las Reservas que se doten con cargo a los beneficios del ejercicio anterior, exceda en cinco puntos al exigido en cada momento por el Banco de España.
- El porcentaje destinado podrá ser inferior al 30% si el indicado margen de solvencia fuese inferior al exigido en cada momento en más de dos puntos. Con carácter general, este porcentaje no deberá ser inferior al 25%, salvo que sea imprescindible para alcanzar el margen de solvencia exigido en cada momento.
- Adicionalmente al porcentaje de los beneficios netos resultante de la regla anterior, se incluirá en la dotación anual de la Obra Social el **0,7% de los beneficios netos** del ejercicio anterior con destino a proyectos para la cooperación al desarrollo en países del tercer mundo. La gestión específica de esta partida se efectuará bajo los principios de transparencia, publicidad, universalidad, tanto en lo referente a las convocatorias como en cuanto a la evaluación, aprobación y control de los proyectos presentados, y se podrá encomendar tanto a la Obra Social Directa como a la Fundación Cajasol, o a otras fundaciones que se creen a través de una comisión nombrada al efecto, de composición equilibrada entre los distintos grupos de representación.

2.3.2. ALGUNAS ACTIVIDADES RELEVANTES

2.3.2.1. Fundación Cajasol

La **Fundación Cajasol** está orientada a la atención de las necesidades sociales, priorizando aquéllas en las que la cobertura de las entidades públicas es aún insuficiente o admite actuaciones complementarias.

Las diferentes áreas de actuación de la Fundación, a grandes rasgos son:

- Acción Social
- Cultura
- Patrimonio
- Medio Ambiente
- Aulas de Mayores
- Club Juvenil

La acción social late como trasfondo de todas sus actividades que tienen como objetivo último: promover la efectiva igualdad de oportunidades entre los ciudadanos. Para lograrlo, la Fundación tiene establecido canales de interlocución con las instituciones y los agentes sociales más variados, teniendo siempre en cuenta la diversidad y complejidad de una realidad social en permanente transformación. El **Área de Acción Social** de la Fundación Cajasol se estructura en cuatro ámbitos con puntos de contacto entre ellos: el programa de actuación social, los microcréditos y la economía social, el voluntariado corporativo y la cooperación al desarrollo.

El **Programa Anual de Actuación Social** incluye proyectos seleccionados en convocatoria pública, con aplicación en el entorno en el que estamos implantados y orientados a cuatro colectivos prioritarios: *mayores* (260.857 euros y 1.154 beneficiarios), *discapacidad* (333.535 euros y 1.375 beneficiarios), *riesgo sanitario* (108.241 euros y 1.096 beneficiarios) y *exclusión social* (658.938 euros y 11.921 beneficiarios). El trabajo con estos colectivos se articula a través de 4 líneas de intervención: dotación de recursos, fomento del empleo, acciones de prevención y programas sociales.



En el 2007, la Fundación puso en marcha un **Programa de Microcréditos** orientado a estimular la iniciativa emprendedora de quienes se encuentran fuera del sistema financiero ordinario -personas en riesgo de exclusión, sin garantías y avales-, y fomentar su participación en la economía productiva. Para ello, el programa concede préstamos de pequeña cuantía que permiten la puesta en marcha de actividades económicas de autoempleo. Durante el ejercicio 2008, se han estudiado 126 operaciones, de las cuales se han concedido 62, por un importe total de 567.000 euros, repartidas en las provincias de Sevilla, Huelva, Córdoba, Madrid, Málaga y Cáceres. Entre las iniciativas que se han apoyado se encuentran actividades tan variadas como el comercio al por menor, la hostelería, peluquerías o tiendas de informática.

Paralelamente, se ha desarrollado un programa específico de **Voluntariado Corporativo**, por el que los empleados de la Entidad (fijos, temporales, jubilados, prejubilados) pueden prestar servicios sociales en muy diversos sectores a través de asociaciones y ONG como Cáritas, Intermón Oxfam, Proyecto Hombre, Madre Coraje y la Asociación Española contra el Cáncer, entre otras. También se desempeñan trabajos en los programas propios de acción social y microcréditos de la Fundación.

Este programa de voluntariado, que a finales de 2008 contaba con 89 voluntarios y voluntarias, ha sido reconocido con el Premio Andaluz de Voluntariado 2008 [2.10.], que concede la Junta de Andalucía, en su modalidad de proyecto empresarial. Cabe destacar el programa propio de "Salta a la Red" destinado a la alfabetización digital de las organizaciones sociales. En otras palabras, se proporcionan Páginas Web a las asociaciones que carecen de ellas y se les ofrece formación para su mantenimiento.

Con esta convocatoria, de carácter público, se cierran diez años del **Programa de Cooperación al Desarrollo**. Esta iniciativa, que nació de la voluntad de los empleados y empleadas de la Entidad y que recibe el 0,7% de los beneficios netos de la Caja, ha madurado en su trayectoria hasta convertirse en una de las acciones de carácter social más consolidadas dentro de la Fundación. El programa que se dirige a los países en vía de desarrollo, fundamentalmente África y Latinoamérica, ha contado en 2008 con una partida de 1.024.426 euros que se ha destinado a 16 proyectos, cuya distribución por área ha sido: 180.000 euros para el área de salud, 23.960 euros para el ámbito de soberanía alimentaria, 252.839 euros para el fomento del desarrollo económico local, 428.639 euros invertidos en el campo de la educación, y 138.988 euros destinados a agua y saneamiento.

Continente	Importe	%
África	397.106€	39%
América	603.360€	59%
Asia	23.960€	2%
Total	1.024.426€	100%

Esta convocatoria pública se completa con diversas actividades de sensibilización social hacia esta problemática y con la dotación de fondos para situaciones de emergencia.



La Fundación Cajazol, consciente del rol social que desempeña la **Cultura**, elabora un programa variado que lleva pareja a la realización de actividades la transmisión de valores sociales como la colaboración, la tolerancia, la aceptación de la diversidad y la no violencia. El objetivo de la puesta en marcha y difusión de estas manifestaciones artísticas es doble: por un lado, acercar la cultura al mayor número posible de personas de todas las edades y niveles sociales, en virtud del principio de igualdad de oportunidades; y por otro, promocionar la aparición y crecimiento de nuevos valores. Para ello, ha invertido en 2008 un total de 5.741.329 euros, distribuidos entre todos sus programas culturales.

Ejemplo de ello son los **premios de relatos breves** que convoca anualmente: el Premio Alberto Lista, junto con el Diario ABC de Sevilla, y el Premio Ciudad de Cádiz, junto con el Casino Gaditano. En las artes plásticas destacan los concursos internacionales de Pintura y el de Grabados de Alcalá de Guadaíra, y el Certamen Nacional José Arpa de Carmona.

Asimismo, la **música** es uno de los grandes puntales sobre los que gira la programación de la Fundación, destacando los Ciclos de Música de Cámara, uno de los más interesantes de cuantos se programan en España. La programación musical se completa con un importante ciclo de flamenco, Los Jueves Flamencos, con más de veinte espectáculos en 2008. No puede olvidarse tampoco que la Fundación es patrocinadora de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla y del Teatro de la Maestranza.

En lo que respecta a **teatro y danza**, es reseñable su participación en festivales de teatro de reconocido prestigio nacional e internacional, como el Festival de Teatro de Almagro, el Festival de Teatro y Danza de Niebla y el Festival de Teatro y Danza Noches de Verano. En lo que al mundo del **cine** se refiere, la Fundación organiza, entre otros eventos, el Ciclo de Cine del Centro Cultural de Sevilla, con una programación -por autores, géneros o actores- poco habituales en salas comerciales, caracterizada por su calidad y entrada libre.

Por otro lado, es digno de mención el **fondo bibliográfico de la Fundación**, que cuenta con más de 1.000 publicaciones, propias y en colaboración, sobre los más diversos temas. Todos ellos presentan un denominador común: la diferenciación con respecto a la oferta de editoriales comerciales. Las obras editadas responden a criterios de relevancia e interés social. Cabe resaltar como colecciones propias las siguientes: Colección Literaria,

Colección Patrimonio Cultural, Colección Ciclos, Cuadernos de la Placeta, Colección América y Catálogos de exposiciones. En cuanto a las publicaciones en colaboración con otras instituciones, merecen especial atención las producidas con diversas instituciones de renombre; valgan como ejemplo: Fondo de Cultura Económica, Universidad de Huelva, Universidad de Sevilla, Residencia de Estudiantes, Universidad Pablo de Olavide, Museo del Ermitage.

En cuanto a las **exposiciones**, la Fundación cuenta con un amplio programa de exposiciones propias -presenciales y virtuales- y en colaboración, que se exhiben en el Centro Cultural Cajasol (Sevilla) y Plus Ultra (Huelva). Se trata de muestras diversas, abiertas a todo el público y de entrada libre, que se articulan en torno a varios ejes temáticos, tales como el arte contemporáneo, la fotografía y el vídeo, la arqueología y la pintura regionalista de nuestro ámbito de actuación. Junto a su montaje, se diseñan y organizan actividades paralelas de carácter educativo, tales como visitas guiadas y talleres (destinados a los centros de enseñanza). Las exposiciones de gran formato quedan además recogidas en catálogos impresos que combinan la labor de investigación y la de divulgación. Asimismo, se puede acceder a estas exposiciones de manera virtual desde el enlace a "Exposiciones virtuales" en la sección cultural de la página de la Fundación, cuyo enlace se encuentra en la página de www.cajasol.es.

El **patrimonio histórico-artístico** forma parte de las señas de identidad de nuestra comunidad. De ahí que su recuperación y conservación constituya una forma de preservar la herencia cultural que será transmitida a generaciones venideras. Partiendo de esta filosofía, la Fundación ha apoyado numerosos proyectos de restauración, entre los que destaca el Programa de Restauración de las campanas de la Catedral de Cádiz. Asimismo, ha participado en múltiples proyectos de iglesias y monumentos, como lo demuestra el convenio de colaboración con la Excm. Diputación Provincial de Albacete para apoyar un proyecto de investigación arqueológica en la localidad de Lezuza, concretamente, la excavación en la antigua Libisosa, situada en el Cerro del Castillo, donde se encuentran sepultadas tres ciudades superpuestas: ibérica, romana y medieval.

La preocupación por el **Medio Ambiente**, la conservación de los recursos naturales y el mantenimiento de los sistemas ecológicos son fenómenos característicos de nuestro tiempo. En



la actualidad esta aspiración conservacionista se está transformando en un verdadero activo dinamizador de la sociedad. Para potenciar la conciencia medioambiental de la comunidad resulta crucial la educación en esta materia. La Fundación Cajasol ha firmado un acuerdo con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía que permitirá llevar a cabo un programa de **actividades educativas y divulgativas** dirigidas a escolares en el Paraje Natural Marismas del Odiel, situado en Huelva. Se han invertido 40.000 euros en este proyecto y participarán 1.700 alumnos de 35 centros de las localidades cercanas al paraje.

Por otro lado, la Fundación apoya la promoción, conservación y desarrollo sostenible de los espacios naturales protegidos de Andalucía, a través de la **Fundación ANDANATURA**, a cuyo patronato pertenece.

En concreto fomenta:

- El impulso de actividades productivas sostenibles en los espacios protegidos.
- La formación y sensibilización ambiental, dirigidas a los habitantes de los espacios y a los visitantes.
- La protección del territorio, su biodiversidad y su riqueza cultural y etnográfica.





La Fundación mantiene una línea de trabajo en Deporte que año tras año se ha ido reforzando, hasta alcanzar en 2008 una dotación total de 1.967.105,13 euros, y que se estructura en dos vertientes de actuación:

- *Colaboración con entidades deportivas de alto nivel de nuestro territorio de actuación.* En este sentido, se mantienen convenios de colaboración con el Club Deportivo Baloncesto Sevilla SAD – Cajasol (Baloncesto Cajasol), la Fundación Sevilla Fútbol Club y el Real Club Recreativo de Huelva, entre otros.

- *Apoyo directo a distintas actividades de deporte base, incluyendo disciplinas deportivas minoritarias y que pueden requerir un cierto impulso, así como actividades especiales que promuevan la práctica deportiva.* Destacan, en este campo, los convenios de colaboración suscritos con el Instituto de Fomento del Deporte de Cádiz, con el Instituto Municipal de Deportes de Sevilla o con la Diputación Provincial de Sevilla y Huelva. Todos ellos, proyectos que emplean el deporte base como herramienta de integración dirigida a colectivos en exclusión social.

Las **Aulas de Mayores** que la Fundación Cajasol mantiene en Huelva y Sevilla responden al reto de proporcionar a este sector de población un amplio programa de actividades que favorezcan la autonomía, la autoestima, las relaciones sociales, los hábitos saludables y el aprendizaje, como forma, por un lado, de evitar el riesgo de exclusión y el aislamiento social y, por otro, como acciones que repercutan en la mejora de la calidad de vida de nuestros mayores. Conformado por actividades físicas, mentales, creativas y formativas de diverso tipo, trata, en definitiva, de hacer de las personas mayores sujetos activos en y para la sociedad. El Aula, además de su programa propio, mantiene una estrecha colaboración con numerosos centros de día de mayores, hogares del pensionista, residencias, asociaciones y entidades públicas y/o privadas a los que ofrece actividades de diversa naturaleza, que van desde exposiciones, programas de recuperación y transmisión de tradiciones y valores culturales, actuaciones de flamenco, teatro y música, a talleres ocupacionales, programas relacionados con el voluntariado y cursos de iniciación a la informática.

Por último, en cuanto a los jóvenes, la Fundación asume los avances pedagógicos que en las últimas décadas han venido destacando la importante función del juego en los procesos de formación y aprendizaje. Como bien recoge la LOGSE en su artículo 9.5, referido a la educación infantil: "La metodología edu-

cativa se basará en las experiencias, las actividades y el juego, en un ambiente de afecto y confianza". En esta línea, tanto el **Club Juvenil** de Sevilla como el de Huelva ofrecen un amplio programa de actividades físicas, deportivas, creativas y formativas con el objetivo de fomentar la socialización y la adquisición de hábitos, valores y conocimientos. Se pretende, en definitiva, convertir el ocio y el tiempo libre de los pequeños en un instrumento de enriquecimiento, de desarrollo personal y de creatividad, transformándolo en un tiempo verdaderamente activo y provechoso. La Fundación colabora además con centros de enseñanza (primaria, secundaria y educación especial) y otras entidades (biblioteca provincial de Huelva, por ejemplo) y asociaciones que trabajan en este mismo ámbito con objetivos similares. Entre las numerosas colaboraciones, podríamos destacar, por su carácter social y de transmisión de valores, el taller de baile para niños y niñas con síndrome de Down con la Asociación Voces del Conquero de Huelva o, en colaboración con el Excmo. Ayuntamiento y el Puerto de Sevilla, la programación de visitas guiadas al Museo del Puerto de Sevilla, complementadas con un recorrido en barco por el río.

****INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL****

En el 2008, se llegó al acuerdo entre los Patronatos de la Fundación El Monte y la Fundación Caja San Fernando de fusionar ambas instituciones y crear la nueva Fundación Cajasol. Esta entidad compartirá con la Obra Social Directa de Cajasol, en un modelo mixto, la gestión de los recursos económicos destinados por la Caja a su actuación social y cultural.

2.3.2.2. Obra Social Directa

La Obra Social Directa ha contado para el año 2008 con una dotación económica de 25 millones de euros. Los objetivos marcados para su aplicación han sido, primeramente, contribuir a la estrategia de la Entidad de extender su presencia a nuevos territorios,



por lo que Obra Social Directa ha desarrollado un gran número de actividades en localidades donde hasta ahora no había estado presente, sin por ello ver mermadas nuestras acciones en lugares de origen que, ya de por sí, constituyen una tradición. En segundo lugar, dado que la Entidad cuenta con dos instrumentos de aplicación para Obra Social, Fundación y Obra Social Directa, hemos tenido por objetivo coordinar nuestros proyectos para multiplicar así nuestro compromiso con los ciudadanos y el territorio en donde estamos implantados, al tiempo que también hacemos una apuesta decidida con actividades propias y otras en colaboración con diversas entidades y asociaciones, en consonancia con la consecución de los objetivos globales de la Entidad.

A lo largo de todo el año 2008, se han desarrollado más de 1.543 **actividades culturales**, vinculando el arte y la cultura contemporánea en proyectos desarrollados tanto directamente como en colaboración con otras entidades culturales, habiéndose beneficiado de todas estas actividades más de dos millones y medio de personas.

Dentro del área cultural, se han realizado un total de 27 **exposiciones** en las cuatro salas Cajasol de Andalucía (Cádiz, Jerez y Sevilla), alternando certámenes de envergadura con proyectos de jóvenes autores. Entre todas ellas, podemos destacar el Intervalo: *Ciclo de Arte Contemporáneo y Flamenco*; *el Premio al Mejor Proyecto de las IV Becas para Proyectos de Fotografía*; *El naturalista y lo habitado: trazas, huellas y el artificio del artista*; y *la Exposición del XLIV Certamen de Artes Plásticas*.

Asimismo, en el ámbito **musical**, cabe mencionar el apoyo a la Orquesta Barroca de Sevilla, el Ciclo de Música Antigua para Jóvenes Intérpretes y el Ciclo de Jazz Rising Star. Este último ciclo, que trae a lo mejor y más nuevo del panorama internacional del jazz, estuvo compuesto por un total de 21 conciertos interpretados por Jordi Bossy Trío, Jef Neve, Charlie Hunter Trío, Bruce Barth Trío, Yoshvany Ferry Group, Ignacio Berroa Cuartet y Gianluca Petrella Indigo 4, en las localidades de Cádiz, Jerez y Sevilla.

En lo tocante a las **artes escénicas**, la Obra Social Directa creó el ciclo de teatro joven en el año 2000. Desde entonces diferentes compañías que apuestan por crear su propio lenguaje teatral se entremezclan en la programación de la Obra Social



Directa. Así, se dieron cita, a lo largo del año 2008, compañías teatrales como Síndrome Clown, En Azul Teatro, Bric a Brac Teatro, Compañía de Teatro del Velador, Compañía de Teatro Estrés y Producciones Marcelo Casas que hicieron un total de 12 funciones en la sala Cajasol de la calle Chicarreros, en Sevilla. En la misma línea y con la inquietud de ofrecer una programación cultural a los más pequeños, se creó en el año 2002 el ciclo de Cuentacuentos que recupera dicha tradición, una manifestación que estimula la imaginación y el intelecto de los niños. Se celebra en Sevilla y en Jerez, el segundo sábado de cada mes, bajo la denominación *“Cuentos para niños y mayores inteligentes”*.

La Obra Social Directa de Cajasol editó a lo largo del año 2008 un total de 12 catálogos y una guía de la exposición Intervalo. Por su interés, merece especial mención la edición del volumen XXVI de la Colección **“Así canta nuestra tierra en Navidad”**. Considerada la recopilación más importante de villancicos y romances de nuestro folclore popular, desde 1982 a 2008, se han ofrecido veintiséis volúmenes de dicha colección, en los que se recogen casi trescientos villancicos y romances populares, de canciones y cantares que, en nuestras ciudades, pueblos y caseríos fueron antaño el vehículo para manifestar la alegría honda y jovial de la gente sencilla durante las fiestas navideñas.

Otra de las aportaciones a la cultura andaluza por parte de la Obra Social Directa de Cajasol es la web de Semana Santa: www.guiasemanasanta.com. Esta web fue creada en el año 2000, dando pasos de mejoras anualmente. Este año, La Guía ya recoge entre sus contenidos la Semana Santa de las 9 principales ciudades andaluzas: Sevilla, Málaga, Córdoba, Granada, Jerez, Almería, Huelva, Cádiz, y Jaén. Esto permite denominar a la página como **‘Guía Semana Santa Andalucía’**. Otra de las novedades que presenta la web este año es el añadido de dos nuevas galerías de fotos clásicas en la ciudad de Sevilla: una dedicada al fotógrafo Vilches y otra que recoge una selección de imágenes de diferentes autores, tales como Serrano, Cubiles o Gelán. Ambas galerías provienen del archivo de la Fototeca Municipal de Sevilla; tam-

²³ Las visitas se miden en sesiones, es decir, cuando una persona navega por la web más de un tiempo determinado y entrando en diferentes secciones de la página.





bién se ha incluido una nueva galería de imágenes clásicas en la ciudad de Córdoba que procede del archivo de la Hermandad del Amor. Con esta última ampliación, www.guiasemanasanta.com se convierte definitivamente en la web de referencia y la guía más completa y exhaustiva existente en Internet sobre la Semana Santa de Andalucía. Casi 2.000 fotografías de cofradías, 2.600 de patrimonio y arquitectura de las 9 ciudades que engloba y 465 fotografías clásicas convierten a la web en una excelente herramienta visual con un contenido único en Internet.

El número de visitas ha ido aumentando considerablemente edición tras edición: en el 2008, la página recibió casi 700.000 visitas²³, con un promedio diario de 1.700. Es destacable que, en los meses en los que no hay actividad cofrade, la página recibe una media de visitas considerable.

Paralelamente, la Obra Social Directa colabora con diversos ayuntamientos e instituciones tales como Ayuntamientos de Jerez y de Sevilla, Diputaciones de Cádiz y de Sevilla, Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales de la Consejería de Cultura, Jefatura Superior de Policía Nacional, Delegación de Gobierno



²³ Las visitas se miden en sesiones, es decir, cuando una persona navega por la web más de un tiempo determinado y entrando en diferentes secciones de la página.

de Sevilla y Cádiz, etc. Fruto de estos convenios de colaboración surgen patrocinios como los del **Teatro de la Maestranza en Sevilla** y el **Teatro Villamarta en Jerez**.

Por otra parte, en el área de **Educación e Investigación y Desarrollo Socioeconómico**, es imprescindible apuntar la labor que desarrollan tanto el **Instituto de Estudios IEJE** como la **Escuela Universitaria de Jerez**. Igualmente, a través de los **Foros y Conferencias**, la Obra Social Directa de Cajasol ha ofrecido la oportunidad de encontrarnos con personalidades célebres como, por ejemplo, D. Pedro Arrojo Agudo, Premio Goldman de Medio Ambiente 2003, o D. Eduardo Bueno Campos, director del Instituto Universitario de Investigación e Innovación de la Universidad Autónoma de Madrid, para tratar asuntos de interés, como son el buen uso de energías renovables, la coyuntura económica, "La Banca Española ante la Crisis Financiera", entre otros. Merecen mención aparte el Foro **Diálogos Córdoba**, copatrocinados con Córdoba Nuevo Milenio; el **Foro de Cádiz**, copatrocinados con Casino Gaditano y Diario de Cádiz; el **Foro Innovatec**, copatrocinado con Cartuja 93, y el **Foro Doñana de la Empresa Sostenible**, copatrocinado con Doñana 21.

La precariedad laboral, la economía sumergida y, en general, la exclusión social son motivos de gran preocupación para Cajasol, y, por ello, en el año 2005 la Obra Social Directa puso en marcha su **programa de microcréditos**, con el que pretende dar apoyo a un sector de la población que, de otra forma, no tendría acceso a los servicios financieros mínimos para emprender una pequeña empresa o negocio. La Obra Social Directa entiende que esta herramienta cobra valor en el momento en que, con ella, una familia pueda salir adelante, y para llevarla a cabo cuenta con la colaboración de diversas entidades sociales, con las que se firmó acuerdo para desarrollar el programa.

Tal como lo concibió Mohamed Yunus, creador del Grameen Bank, los microcréditos sociales son préstamos de pequeña cuantía con un bajo interés con el objetivo de cubrir las necesidades básicas del destinatario del crédito. Así pues, los microcréditos se caracterizan por ser concedidos por un importe no superior a 15.000 €, y estar destinados a la creación de un negocio, aplicándose un interés fijo del 4%. Los solicitantes adquieren el compro-

miso de devolver la totalidad del préstamo en un plazo de seis años, rondando los pagos en torno a los 200 euros mensuales. En algunos casos, se incorpora un periodo de seis meses de carencia. El 70% de las solicitudes tramitadas fueron concedidas, siendo el 40% de ellos destinados al arranque de un negocio de comercio al por menor.

Asimismo, Obra Social Directa cuenta con un programa de microcréditos en Guatemala desarrollado en colaboración con Solidaridad Internacional y Fundación Fundespe. Este programa se constituyó con un fondo de 120.000,00 € Hasta ahora, alrededor de 400 personas se han visto beneficiadas. Se contratan cuatro tipos de créditos, pero, fundamentalmente, en este programa se conceden los llamados comunales (concedidos a varias personas para la creación de un negocio común) y los individuales.

- El 82.5% de los créditos fueron concedidos a mujeres.
- El 67% fue destinado a la creación de negocios del sector del comercio.
- El 90% de los microcréditos fueron de tipo comunales.
- El 70% de los microcréditos concedidos fueron de cuantías inferiores a 1.000 €
- Los plazos de devolución oscilan entre 12 y 24 meses.

También en la línea del apoyo al pequeño comercio, Obra Social Directa de Cajasol y la Confederación Empresarial de Comercio de Andalucía (CECA) organizan conjuntamente desde el año 2005 los **Premios Cajasol-CECA "Rediseña tu Comercio"**, siendo el objetivo de dichos Premios incentivar el desarrollo y dinamismo del comercio andaluz a través de estrategias de mejora de la imagen comercial, fomentando el diseño como herramienta estratégica para la mejora y modernización del sector comercial, una herramienta competitiva frente a la amenaza que sufren las pymes ante los grandes almacenes.

En lo que respecta al área denominada de **Tiempo Libre**, la Obra Social Directa de Cajasol ha organizado durante 2008 un **campamento de verano** para 165 niños en el Centro de Alto Rendimiento de Sierra Nevada y Albergue Juvenil (Granada) y la Campaña Vacaciones Pensionistas, en el complejo residencial de las Cajas de Ahorros Isdabe, en Puerto Banús.



Todos los proyectos llevados a cabo a lo largo del año 2008 en Obra Social Directa, bien en colaboración o bien en obra propia, tienen un fondo social muy valioso, dada su misión fundamental de contribuir a la lucha por conseguir una sociedad más justa y equilibrada, realizando una labor de concienciación social en pro de la integración social y la efectiva igualdad de oportunidades. Obra Social Directa toma como prioridad atender a sectores de la población que viven con recursos limitados, dependientes, aquellos que precisan de asistencia médica, etc. Por ello, se han destinado en torno a dos millones de euros a **asistencia social y sanitaria**, además de aportar otro tanto para paliar problemas sociales a través del deporte y la cultura. Entre otros proyectos, destacan:

- **Programas de Atención a la Dependencia:** Según un estudio reciente, sólo en Andalucía se encuentran más del 28% de las personas que tienen el perfil establecido para poder optar a los derechos recogidos en la Ley de Dependencia. Dentro de los perfiles que se acogen a esta ley, el que más abunda es el de las personas mayores de 65 años. Con estos datos, la Obra Social Directa no puede hacer menos que apoyar a este colectivo reali-





zando acuerdos de colaboración con entidades no lucrativas para llevar a cabo programas de teleasistencia, ayuda a domicilio, centros de día o plaza residencial, servicio asistencial para el cuidador o para el asistente personal, jornadas de información, formación, etc. Entre estos acuerdos firmados, cabe señalar: Arca, Asociación de Autoayuda e Información sobre Síndrome de Dependencia Alcohólica; Fundación Asilo San Andrés de Lebrija, para la adquisición de un vehículo adaptado; Fundación Paz y Aficción: Centro de Estancia Diurna para Mayores y Discapacitados; Conil Solidario: creación del Centro de Día para Mayores; Acat Manantial, Asociación Comarcal de Atención a Toxicómanos: servicio de integración familiar; Fundación Municipal de la Mujer, Ayuntamiento de San Fernando: programas de concienciación sobre Violencia de Género; y Vida Plena: programas de atención a la drogodependencia, entre otros.

●● **Programas sanitarios** dirigidos a la atención de patologías concretas. La Obra Social Directa participa junto a hospitales, residencias y demás centros sanitarios en el apoyo a enfermos y familiares, a médicos, presta su colaboración para salvar vidas y añadir calidad de vida. Se han firmado distintos acuerdos de colaboración, entre los que destacamos:

- Donación de sangre
- Donación de órganos.
- Alzheimer.
- Atención al Discapacitado.

●● **Programas de apoyo a la familia.** La Obra Social Directa ha intervenido a través de colaboraciones con diversos organismos, tanto públicos como privados, en programas dirigidos al conjunto del núcleo familiar, que tienen como objetivo fundamental la prevención e intervención en situaciones contrarias al bienestar social. Estos programas están orientados a la población normalizada y también a aquella con riesgo de padecer situaciones que atenten contra el desarrollo integral de sus miembros. Así, concretamente, se han desarrollado acuerdos de colaboración para atender el desarrollo de guarderías, residencias, etc. A modo de ejemplo, podríamos reseñar: asociación "Educar en la Calle"; asociación para la protección de la infancia "El Hogar El Molinillo" (centro de menores protegidos); Asociación Paz y Bien: línea de



transporte de unidad de día para niños desnutridos discapacitados en Quezaltepeque; Asociación Familia Vicenciana: proyecto Miguel de Mañara-Centro de Acogida; Asociación Niños de Ucrania y Andalucía: programa de acogida, entre otros.

●● **VII Iniciativa Solidaria:** En el año 2008, fue convocada la VII edición, al objeto de que los empleados propusieran proyectos destinados a cubrir necesidades sociales con una dotación de 400.000,00 €. Un jurado compuesto por Carlos Balado García, director de Obra Social y RR.II. de CECA, José Luis Blanco Romero, Secretario primero de la Mesa del Parlamento de Andalucía, José María Rodríguez de la Borbolla Camoyán, abogado y expresidente de la Junta de Andalucía y Antonio Romero Moreno, presidente de la Confederación de Entidades de Economía Social de Andalucía (CEPES), llevó a cabo una primera selección de los 21 proyectos finalistas entre los 111 presentados. Finalmente, resultaron ganadores dos proyectos en el área de actuación de Cajasol con una cuantía de 30.000,00 € cada uno, y cinco proyectos en Países en Vías de Desarrollo, de 60.000,00 € cada uno, tras una votación realizada por los empleados de Cajasol a través de la intranet corporativa.

Por último, dentro del **patrimonio artístico** de Cajasol, se incluye una serie de cinco tapices tejidos en talleres flamencos y franceses. Ya en el año 2007 se inició un proceso de restauración de todos ellos. Este año se han restaurado los denominados "El Buen Gobierno de Débora" y "Carlos y Ubaldo en la Fuente de la Risa".

Desde Obra Social Directa, hemos contribuido a la **conservación del patrimonio** a través de acuerdos de colaboración con diversas entidades. Entre estos acuerdos, cabe mencionar los siguientes:

- Reparación de las campanas de la Parroquia San Juan Bautista de Alcolea del Río
- Restauración de la imagen de la Cofradía del Cristo del Perdón
- Excma. Diputación Provincial de Cádiz: convenio para la realización del programa de actividades referentes a actuaciones de patrimonio y medio ambiente
- Ayuntamiento de Aroche: intervención arqueológica en la ciudad hispanorromana de Turábriga

2.3.3. CIFRAS DE ACTIVIDAD [EC8]

DATOS ECONÓMICOS DE LA FUNDACIÓN CAJASOL

	Actividades	Gasto (miles €)	Beneficiarios
Cultura y tiempo libre	1.410	12.845,4	504.051
Cultura	902	8.424,9	371.279
Tiempo libre	508	4.420,5	132.772
Asistencia social y sanitaria	177	8.150,0	41.822
Asistencia social	171	8.134,2	41.822
Sanidad	6	15,9	
Educación e investigación	133	5.873,9	1.829
Educación	54	1.101,1	575
Investigación y desarrollo	79	4.772,8	1.254
Patrimonio histórico artístico y natural	30	1.060,2	11.254
Patrimonio histórico artístico	19	623,9	
Medio ambiente natural	11	436,2	11.254
TOTAL	1.750	27.929,5	558.956

DATOS ECONÓMICOS DE LA OBRA SOCIAL DIRECTA

	Actividades	Gasto (miles €)	Centros	Beneficiarios
Cultura	1.543	9.806	43	2.513.647
Deporte	929	3.095	1	290.248
Tiempo libre	724	1.712	24	967.242
Asistencia social y Sanidad	551	1.925	22	313.644
Educación	329	5.309	10	78.023
Investigación y desarrollo	883	2.453	2	2.696.176
Patrimonio histórico artístico	52	489	2	648.882
Medio ambiente natural	61	383		59.146
TOTAL	5.072	25.177,4	104	7.567.008



2.4. Agentes Proveedores y Contratistas

Tal y como se expone en el Código de Conducta²⁴, los agentes proveedores y contratistas son colaboradores estratégicos del negocio de Cajasol y, como tales, la relación con ellos debe estar basada en prácticas lícitas, eficaces y leales. En esta misma línea, todos los acuerdos o negocios con éstos se basan en los valores de transparencia, diálogo y confianza, con vistas al establecimiento de estrategias a largo plazo, cimentadas en el beneficio mutuo. La práctica totalidad de los proveedores de Cajasol son empresas o personas individuales asentadas en España, mayoritariamente en Andalucía [EC6].



■ GASTO EN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN 2008

Número de proveedores registrados	4.292
Número de proveedores que facturaron en 2008	3.310
Importe líquido facturado incluidos impuestos (en €)	159.673.590,80

Siguiendo, pues, estos mismos criterios, se definieron las Normas y Procedimientos para la Gestión de las Compras y Contrataciones (en adelante, **Manual Compras**) [FS1], con el propósito de profesionalizar la gestión de compras y las relaciones con los

proveedores, así como de implantar métodos y procedimientos homogéneos en el proceso, dentro de un marco de transparencia y objetividad. En dicho Manual, se establecen los principios generales de los procesos de compra y contratación, los órganos de decisión y sus respectivas facultades, el sistema de evaluación y homologación de proveedores y las normas de actuación en las actividades de compra y contratación. Como parte del proceso de implantación del Sistema de Gestión Ética SGE21, está previsto incluir como anexo al Manual los criterios éticos y sociales de selección de proveedores.

Dichos criterios se derivan de lo expuesto en el Código de Conducta y Responsabilidad Social, que a modo de resumen son los siguientes:

Se valorará positivamente a aquellas empresas que:

Lleven a cabo programas de igualdad de oportunidades.

Desarrollen actividades que promuevan el desarrollo local, cooperativas y pymes y micropymes.

Desarrollen actividades de inserción de sectores en exclusión social.

Lleven a cabo programas de inserción laboral de personas con alguna discapacidad física o psíquica o sea un Centro Especial de Empleo.

Dispongan de certificado(s) oficial(es) de gestión de la calidad.

Dispongan de certificado(s) oficial(es) de gestión medioambiental.

Dispongan de certificado(s) oficial(es) de prevención de riesgos laborales.

Dispongan de certificado(s) oficial(es) de responsabilidad social corporativa.

Dispongan de un Código de Conducta y/o hayan incorporado sus valores a los Estatutos o Reglamento de la empresa.

Tengan como ocupación principal, o sea una de las actividades de negocio de la empresa, el reciclado o la gestión sostenible de recursos.

Tengan una política o lleven a cabo actividades de responsabilidad social.

Siendo instituciones, se dediquen al sector de las iniciativas sociales.

No se mantendrán relaciones con aquellas sociedades que:

Tengan prácticas demostradas no respetuosas con los derechos humanos.

Estén vinculadas con la industria ilícita de armamentos o con el uso de mano de obra infantil.

Desarrollen políticas no respetuosas con el medio ambiente.

Mantengan prácticas competitivas desleales o políticas antisindicales.

²⁴ Título VII, De las Relaciones con los Agentes Proveedores y Contratistas

Asimismo, también como parte del Sistema de Gestión Ética, Cajasol ha definido un sistema de evaluación de sus proveedores [HR2, FS2] que tiene por objeto conocer los niveles de riesgo medioambiental y social de la cadena de abastecimiento de la Caja. Dado el número de proveedores y contratistas con el que cuenta Cajasol y lo incipiente del Sistema de Gestión, en esta primera etapa se ha optado por hacer una evaluación por sectores, ya que se entiende mucho más útil y práctico en estas circunstancias; a medida que el sistema se implante en la Entidad, de manera progresiva, se avanzará también en el diagnóstico de los proveedores. El esquema que se ha seguido para dicho diagnóstico es el propuesto por Forética de realizar una matriz en la que se cruzan el volumen de facturación, el riesgo en sostenibilidad y la criticidad para el negocio de cada uno de los sectores. En la tabla que viene a continuación, están listados los sectores con mayor peso en facturación en orden descendente, y en la siguiente los principales proveedores de Cajasol y su volumen de facturación



Sector	Importe facturado 2008 (miles €)	% total proveedores
Instalaciones	15.991	10%
Serv. de vigilancia y traslados de fondos	10.667	6,7%
Comunicaciones	6.927	4,3%
Mobiliario y Máquinas	6.720	4%
Equipos de automatización	4.811	3%
Informes técnicos	3.801	2,4%
Total principales sectores por facturación	48.919	30,6%

Principales Proveedores	Concepto de facturación	Importe (miles €)
Sadiel Tecnologías de la Información	Servicios técnicos e informáticos	29.469
IBM Global Services España	Servicios y material informático	14.483
Confederación Española de Cajas de Ahorros	Servicios varios (asesoría, informes técnicos, etc.)	9.641
Loomis Spain	Vigilancia y servicios de seguridad	7.632
Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos	Correspondencia general	3.368







Desempeño Ambiental

(3) Desempeño Ambiental

3.1. Enfoque de Gestión

Cajasol ha asumido desde su fundación el compromiso de minimizar el impacto ambiental de sus actividades, manteniendo la Política y el Sistema de Gestión Ambiental [FS1] existentes en Caja San Fernando, la primera Caja de Ahorros española certificada por AENOR conforme a la Norma Internacional ISO 14001, certificado obtenido en el año 2003, así como las Buenas Prácticas Ambientales ya implantadas en El Monte. En el Código de Conducta y Responsabilidad Social, disponible en la página web de la Entidad, se incluye el respeto y la protección del medio ambiente como una parte clave de la misión, los valores y la cultura corporativa de Cajasol. Este código incluye los Principios de Actuación de la Entidad, siendo particularmente relevante en materia de medio ambiente el siguiente:

“Fomentar la preservación del medio ambiente tanto a nivel interno, mediante la implantación de políticas de reciclado, eficiencia energética, gestión de residuos, reducción de emisiones, etc., como externo, mediante la aplicación de criterios medioambientales en la concesión del riesgo, en las inversiones empresariales, el fomento de programas de concienciación, apoyo a proyectos que beneficien el medio ambiente, etc.”²⁵

En estos momentos, el alcance de la certificación acreditada está limitado a cuatro edificios de Servicios Centrales de



²⁵ Véase Título II, Cultura Corporativa, Art. 8, 2, m).

Sevilla, así como una muestra representativa de la Red Comercial, compuesta por 17 oficinas. Cabe destacar que Cajasol es una de las entidades financieras con más centros certificados de España. Durante el 2009, y continuando la línea habitual, se prevé la extensión progresiva de las directrices y pautas de gestión ambiental en todos los centros de trabajo. Para el seguimiento de la implantación del sistema, se realizan dos tipos de auditorías: una externa, realizada por personal externo que certifica el sistema de gestión, y otra interna, realizada por personal de la Entidad perteneciente al Área de Auditoría y formado ex profeso para este cometido. Se realizan dos auditorías anuales, que persiguen el que la implantación sea óptima. Los resultados se comunican al Comité de Medio Ambiente y a la dirección de la Entidad [FS9].

3.1.1. RESPONSABILIDADES AMBIENTALES

Cajasol es plenamente consciente de lo insostenible de la actual situación medioambiental tanto a nivel nacional como internacional y, en consecuencia con este pensamiento, asume la responsabilidad y el control de sus actuaciones también en este ámbito. En la actualidad, la Entidad tiene definidos los posibles riesgos asociados al cambio climático para el desarrollo de su negocio (subidas del mar que afecten a oficinas en zonas costeras, incrementos en la temperatura que puedan dañar sistemas informáticos y eléctricos, etc.), y para el negocio de sus clientes (sectores como la agricultura, la pesca, aquellos que precisen de uso intensivo de agua dulce, etc.) [EC2], orientando sus acciones en consecuencia.

El órgano designado para la implantación, organización y dinamización del Sistema de Gestión Ambiental es el **Comité de Medio Ambiente**, que está constituido por responsables de las diferentes unidades organizativas relacionadas con la gestión ambiental. El Director del Área de Inmovilizado ha sido la persona designada por la Dirección como Responsable de Medio Ambiente, por las implicaciones del Área en la gestión de aspectos ambientales directos.

En 2008, no se tiene constancia de multas ni sanciones derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental [EN28]. El Sistema de Gestión Ambiental diseñado permite garantizar el cumplimiento normativo, al requerir la identificación de los requisitos legales aplicables a la Entidad en materia ambiental, y la realización periódica de la evaluación de su cumplimiento. Las instalaciones y dispositivos auxiliares (como instalaciones eléctricas, equipos de climatización, depósitos de combustibles, etc.) sujetos a legislación específica de seguridad industrial son sometidos a controles y verificaciones reglamentarias periódicas por parte de empresas autorizadas [FS2].

3.2. Indicadores de Desempeño Ambiental

Los aspectos ambientales de la Entidad se encuentran controlados conforme a lo especificado en los procedimientos e instrucciones documentadas en el Sistema de Gestión Ambiental. En los siguientes párrafos, se detallan estos aspectos, describiéndose las principales medidas dispuestas para controlar y minimizar el posible impacto negativo en el entorno. En la medida de lo posible, se han incluido los indicadores asociados.

3.2.1. CONSUMO DE RECURSOS

Los consumos más importantes de **materiales**, tanto por coste como por su impacto ambiental, son los de papel, en particular los folios de papel A4 para impresión, cuyo consumo ha descendido 87 Tm aproximadamente gracias a las medidas de reducción de consumo propuestas en la Entidad. Desde hace años, se ha trabajado en la implantación de procedimientos de ahorro, como comunicaciones electrónicas con los clientes, instalación de equipos multifunción con impresión por defecto a doble cara, el incremento del uso de la gestión documental en formato electrónico, la reutilización de los sobres para comunicaciones internas y, como novedad en 2008, el uso de **papel ecológico**, de menor gramaje y procedente de bosques con gestión sostenible (FSC²⁶) y libre de cloro (ECF), que supone una reducción de consumo de papel del 6,25% (en peso total).

Por lo que respecta a los consumibles de impresión, se ha incrementado el uso de tóners reciclados en un 23% con respecto a los datos del 2007.

En lo referente a consumo de **energía**, que en la Caja es básicamente energía eléctrica, ésta es utilizada para la iluminación y la climatización de los centros, así como para los equipos informáticos y ofimáticos. Aunque se dispone de grupos electrógenos de soporte que funcionan con gasoil, dicho consumo es

mínimo, dado que no ha sido necesaria su puesta en funcionamiento, salvo para actividades de mantenimiento. De modo similar a lo que ocurre con el papel, se han tomado un gran número de medidas orientadas a la implantación de procedimientos de ahorro de energía [EN5 y EN7], de entre las cuales cabe destacar el proyecto desarrollado en los últimos años de **auditorías energéticas** para la identificación de las oficinas menos eficientes energéticamente, y la implantación de **sistemas automáticos programables** en todas las oficinas de la red [EN6].

Por lo que respecta a la distribución por fuentes primarias del consumo eléctrico, [EN4] este parámetro se considera no relevante, pues varía enormemente según la fuente de obtención de los ratios, la fecha de actualización (los ratios internacionales para el cálculo corresponden a la distribución de 2001) y el ámbito (estatal o autonómico).

En cuanto al agua, se usa para el consumo de los empleados y en los aseos, así como para las operaciones de limpieza y mantenimiento de los edificios. El agua consumida procede de las redes de abastecimiento municipales [EN8]. No se utiliza agua reciclada [EN10], ni se espera afección a fuentes de agua [EN9]. Para el control y minimización de su consumo, en el marco del mantenimiento preventivo y correctivo de las oficinas, se realiza el control y la reparación de fugas. La grifería y los sanitarios instalados en las nuevas oficinas son de bajo consumo.

No existen hasta el momento datos fiables de consumos de toda la red; los datos facilitados son estimaciones basadas en los importes económicos de dichas facturas, puesto que no se dispone de facturas electrónicas. Además hay que tener en cuenta que las facturas emitidas por algunos ayuntamientos no se corresponden con datos cuantificados, sino con estimaciones por superficie del local o número de personas. Igualmente, se ha detectado que en algunos lugares se imputa a la oficina el consumo del equivalente a las viviendas, al no existir contadores separados por usuarios. A lo largo del 2008, se ha mejorado el control de los consumos de agua, pero aún no se cuenta con los datos procedentes de Aguas de Jerez.

Tipos de Materiales Utilizados. [EN1]	2007	2008	Comentarios / Aclaraciones
Papel - Total de papel blanco consumido	330 Tm	212,5 Tm	Corresponde a previsiones de consumo para 2008
Sobres - Total sobres blancos consumidos		43.200 uds.	Corresponde a previsiones de consumo para 2008
Tóners - N.º total de tóners utilizados	12 Tm	7,2 Tm	Residuo no peligroso, destinado a reciclaje
Número total de tóners reciclados utilizados	2.162 uds.	3.700 uds.	
Porcentaje que suponen los tóners reciclados sobre el total [EN2]	47%	70%	Los datos se han estimado con respecto a los datos disponibles
Electricidad - Total electricidad consumida [EN3]	22,752 Mw/h	25,931Mw/h	El ahorro en 2007 con respecto al año anterior fue del 9%. [EN7] Los datos del 2008 se ven afectados por la contabilización de 1.342 recibos más

²⁶ Para más información véase www.fsc.org

Tipos de Materiales Utilizados. [EN1]	2007	2008	Comentarios / Aclaraciones
Agua - Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales.	9.819 m ³	10.182 m ³	Faltan los datos de las oficinas abastecidas por Aguas de Jerez.
Servicios Centrales	9.596 m ³	9961 m ³	
Red Comercial	223 m ³	221 m ³	
Agua - Cantidad consumida por empleado	8,93 m ³ /año	9,26 m ³	
Papel y cartón - Total residuos de papel	280 Tm	112 Tm	Residuo no peligroso, destinado a reciclaje.
Equipos eléctricos/electrónicos	20 Tm	2 Tm	RAEE, destinados a reciclaje o recuperación.
Envases - Total residuos envases y embalajes		4.900 uds.	Residuo no peligroso, destinado a reciclaje.
Tubos fluorescentes usados	2 Tm	0,9 Tm	Residuo peligroso (RAEE) destinado a eliminación controlada.
Otros residuos		43,30 kg	Pilas.

3.2.2. IMPACTO EN EL ENTORNO

Las actividades financieras desarrolladas por Cajasol no tienen impacto directo sobre la **biodiversidad**, dado que todos los centros de trabajo están ubicados en entornos urbanos [EN12]. Por ello, no hay especies en peligro de extinción afectadas por sus actividades [EN15]. No obstante, cabe destacar las acciones de fomento de la biodiversidad desarrolladas por la Obra Social Directa y la Fundación, como las actividades de la Finca la Contienda, y la colaboración y el Patronazgo de la Fundación Doñana 21 [EN14]. La Finca la Contienda ocupa una superficie de 2.389 hectáreas, ubicadas en el Parque Natural de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche [EN11 y EN13].

Respecto a las **emisiones a la atmósfera**, la actividad de Cajasol no tiene emisiones directas a la atmósfera relevantes; las emisiones de gases destructores de la capa de ozono están reducidas a fugas puntuales de los equipos de climatización que contienen R22, no existiendo ninguna relevante en 2008 [EN19]. Es importante destacar que todas las nuevas instalaciones de climatización utilizan refrigerantes ecológicos (R-407 o R-410) [EN18]. Por lo que respecta a emisiones de SOx y NOx, se limitan a las emisiones durante las operaciones de arranque para el mantenimiento de los grupos electrógenos de gasóleo, que son no relevantes [EN20]. Las emisiones indirectas más relevantes a considerar son las emisiones de CO² producidas en las centrales térmicas para la producción de la electricidad consumida en la Entidad. Estas emisiones son 10.372 Tm/año de CO² [EN16], si se tiene en cuenta un ratio promedio de emisión de 400 kg CO²/kwh. Para calcular las emisiones producidas por el transporte por carretera de viajes por motivos laborales, se ha multiplicado los kilómetros totales contabilizados en la Entidad por un ratio medio de emisión de 150 g CO²/km. Estas emisiones son de 1.550 Tm/año [EN17 y EN29].

Los únicos **vertidos** realizados son los asociados al uso sanitario y a la limpieza de instalaciones, que son asimilables

a aguas residuales urbanas y se realizan al colector municipal para su depuración [EN21]. No se considera que estos vertidos provoquen afección a los recursos hídricos ni a la biodiversidad [EN25]. Las instalaciones de riesgo, como depósitos de combustible, disponen de las medidas preventivas necesarias, por lo que no se han producido vertidos ni derrames accidentales [EN23].

En lo que respecta a la **gestión de residuos** [EN22], el desarrollo de la actividad de negocio de Cajasol da lugar a la generación de una cantidad considerable de residuos que son controlados y gestionados según los procedimientos e instrucciones establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental. En estas pautas de gestión, se consideran en todo momento las disposiciones legales establecidas, así como las posibilidades de reducción, reutilización o reciclado de los residuos, buscando siempre cumplir con el principio de prevención en su generación. **En concreto, para los principales residuos generados en la Entidad, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:**

- El papel residual generado se entrega a un gestor autorizado para su reciclado, garantizando siempre la destrucción de la información.
- Igualmente los consumibles de impresión gastados son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.
- Los residuos peligrosos, principalmente aquellos residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), como fluorescentes usados y pilas y baterías agotadas, son segregados y retirados por una empresa autorizada y/o por el proveedor, conforme a la normativa vigente, para su reciclaje y/o eliminación controlada [EN24].
- Los equipos informáticos fuera de uso y/u obsoletos, que no pueden ser reutilizados, son donados o devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario, se entregan a gestores autorizados.

3.2.3. INVERSIÓN EN EL MEDIO AMBIENTE

La inversión de la Entidad en Medio Ambiente se centra, fundamentalmente, en el gasto incurrido para la optimización de los sistemas de reducción de consumo (de materiales, energía y agua), la gestión de residuos y en el cumplimiento normativo en dicha materia.

Gastos e inversiones ambientales [EN30]	Importe (€)	
	2007	2008
Recogida selectiva de residuos ²⁷	25.502	
Consultoría y certificación	12.972	13.400
Inspecciones Reglamentarias		
Baja Tensión	240.000	42.000
Instalación autómatas programables (Inversiones en medidas de ahorro energético)	365.500	1.800.000
Total	643.974	1.855.400

²⁷ Durante el 2008, las directrices para la gestión de los residuos peligrosos, se vienen modificando como consecuencia de la puesta en marcha de las disposiciones establecidas en materia de residuos eléctricos y electrónicos. Por ello, la gestión de fluorescentes y otros residuos afines se realiza directamente por el proveedor, no imputándose por tanto a nuestro cuadro de gastos, lo que en ningún momento lleva implícito que no exista recogida selectiva de residuos.

Asimismo, Cajasol es consciente de la necesidad de fomentar la investigación y el desarrollo de fuentes de energías renovables sostenibles, por lo que los planes de financiación y créditos para proyectos de energía solar, eólica, biomasa, biocombustibles, cogeneración y reciclado se ven favorecidos frente a otros sectores industriales. De hecho, el porcentaje de incremento de inversión anual es superior, en este tipo de proyectos, a la media de la inversión crediticia de la Entidad



FINANCIACIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES [EN26, FS8]

Tipo de proyecto	Número proyectos financiados		Inversión (€)	
	2007	2008	2007	2008
Energía Eólica	5	4	44.126.248	20.855.060
Energía Solar	8	7	31.844.000	22.281.955
Biomasa	1	1	3.500.000	3.500.000
Biocombustibles	5	4	22.323.376	18.598.376
Cogeneración	1	1	10.000.000	10.000.000
Reciclado	2	2	6.800.000	6.800.000
Otros (*)		1		120.202.421
Total	22	20	118.593.624	202.237.812

* Préstamo sindicado convenio Fondo Andaluz de Garantía Agraria

3.3. Objetivos

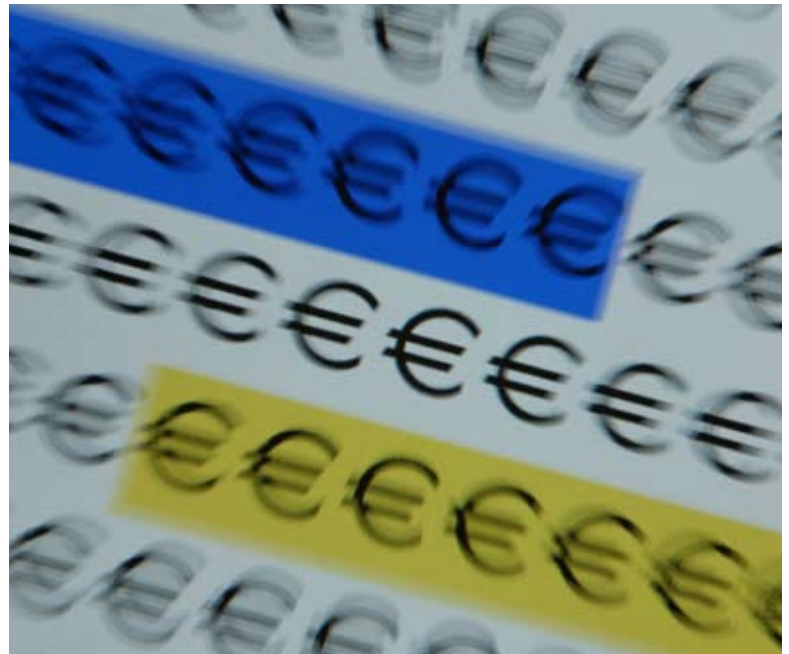
El Sistema de Gestión Medioambiental con el que la Entidad cuenta se basa en un espíritu de mejora continua que implica el establecimiento de objetivos anuales y el seguimiento de su cumplimiento. En la siguiente tabla se presentan los objetivos propuestos para el año 2008 y su grado de cumplimiento.

Objetivos 2008	Actuaciones Propuestas	Grado de cumplimiento
Mejorar la gestión de los residuos	Implantar contenedores de recogida selectiva de papel y consumibles de impresión en toda la red de oficinas	95%. Incluye recogida de tóner y papel
	Normalizar la gestión de los residuos especiales, peligrosos o RAEE, por contrato con proveedores y/o gestores, en toda la Entidad	95% Incluye contratos para la recogida de fluorescentes, equipos electrónicos, biosanitarios, recipientes usados, plásticos y pilas
	Incrementar la sensibilización del personal sobre la segregación de los residuos, mediante comunicaciones en la intranet	No realizada
Reducir/Mantener los consumos de papel	Utilización de papel ecológico de menor gramaje (75 g/m)	El 60% del papel usado es de menor gramaje. 100% de cumplimiento
	Incrementar la sensibilización del personal sobre el ahorro de papel, mediante comunicaciones en la intranet	No realizada
Reducir/Mantener los consumos de energía eléctrica	Continuar con las medidas de mejora en las oficinas (autómatas programables, actualización de instalaciones eléctricas, nuevos rótulos, etc.)	100%
Mejorar el control de los consumos de agua	Implantar procedimientos sistemáticos y/o automatizados para el control de los consumos de agua de los principales centros de trabajo	El control se realiza al detectar un incremento del gasto en la facturación de agua, disparando así las gestiones
Incrementar el n.º de centros certificados	Certificar un edificio más de servicios centrales y dos oficinas	Realizado



La tabla a continuación presenta los objetivos propuestos para el 2009, teniendo éstos carácter provisional, al estar pendiente su revisión y aprobación por la Dirección de Cajasol.

Objetivos 2009		Actuación
Gestión de residuos de envase (vasos, latas, etc.) en los principales puntos de origen (fuentes/áreas de descanso) de los edificios centrales	Cubrir en un 100% la gestión y separación de los residuos en todos los puntos de origen de los edificios centrales certificados	Cartelería asociada en los puntos de generación de estos residuos, indicando el depósito exclusivo para su desecho. Concretar con el servicio de limpieza el depósito de estos residuos en el contenedor
Optimizar la sensibilización ambiental y difundir el desempeño ambiental a nivel interno	Realizar comunicaciones	Desarrollar comunicaciones en el Periódico de Cajasol
	Realizar comunicaciones	Emitir mensajes a través del Carrusel Informativo
	Elaboración de folleto	Elaborar tríptico "Código de Buenas Prácticas Ambientales"
Organizar una campaña de participación	Conseguir la participación del personal	Organización de la Campaña de Ideas "Implicate con tu Medio Ambiente"
Optimizar la sensibilización ambiental en los proveedores de mayor incidencia	Elaboración de folleto	Elaborar tríptico "Código de Buenas Prácticas Ambientales"
Reducir los consumos de electricidad	Reducir el consumo de electricidad por oficina	Implantación de autómatas en la red de oficinas
Eliminación de la correspondencia operativa en las cuentas de los empleados	Eliminación de la correspondencia en papel dirigida a los empleados	Tomar un conjunto de medidas dirigidas a la eliminación de esta correspondencia





Desempeño Económico

(4) Desempeño Económico

4.1. Enfoque de Gestión

Tal y como se detalla en nuestro Código de Conducta²⁸, la creación de valor a la sociedad [SO1] desde Cajasol se realiza mediante tres canales:

- Mediante la **maximización de sus negocios**, ofreciendo servicios financieros competitivos que respondan a las expectativas de los distintos colectivos sociales.
- A través de la **acción social** de la Caja, que se canaliza a través de la Fundación y la Obra Social Directa y que contribuye, con el excedente económico obtenido de la actividad financiera, a la realización de obras sociales orientadas hacia los sectores menos favorecidos.
- A través de la **política de participaciones empresariales**, mediante aportaciones de capital riesgo para facilitar la creación o el crecimiento de empresas innovadoras, y mediante la inversión en empresas que potencien la inserción laboral de las personas con riesgo de exclusión, empresas respetuosas con el medio ambiente o cuya actividad tenga un impacto positivo sobre aquél.

Este capítulo se centra en el negocio de Cajasol, como Caja de Ahorros, y en el Grupo Empresarial Cajasol. El modelo de negocio de Cajasol como entidad financiera está claramente

orientado a la satisfacción de la clientela, por medio de un tratamiento diferenciador y la comercialización de productos y servicios de calidad, tal y como se detalla en el Código de Conducta. En la misma línea, la **Política Integrada de Gestión**²⁹ establece el compromiso de la Entidad con la satisfacción de sus clientes anticipándose a sus necesidades, garantizando el cumplimiento de sus requisitos en todos los productos y servicios ofertados.

Los valores corporativos que rigen la política comercial excluyen la publicidad engañosa y el empleo de contenidos inadecuados en el diseño y la difusión de las iniciativas de marketing. Cajasol respeta, de manera escrupulosa, las disposiciones nacionales y autonómicas que requieren, según el producto, la solicitud previa de autorización o la remisión de información al Banco de España, la Junta de Andalucía, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros [PR3, FS15]. Igualmente, está adherida a un código de conducta voluntario en el ámbito publicitario mediante **Autocontrol** "Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial" [PR6]. Igualmente, la Caja recibió el **Premio a la Comunicación**, otorgado por la Asociación de la Prensa de Sevilla, en Enero de 2008, en reconocimiento a su labor de comunicación y a su relación con los medios de comunicación de la ciudad [2.10].

²⁸ Véase Título V, De la creación de valor para la sociedad, del Código de Conducta y Responsabilidad Social.

²⁹ Véase Anexo V, Política Integrada de Gestión.

[PR4, PR7]	2008	2007	Comentarios / Aclaraciones
Número de multas, demandas o incumplimientos legales en materia de comunicación del servicio o las condiciones del producto	1	0	Demanda AUSBANC contra Cajasol por Publicidad de Plan de Pensiones Cajasol 10
Coste incurrido	3.882€	0	
Descripción de las principales multas y sanciones	Publicación de la sentencia en los medios impresos: Correo de Andalucía, ABC de Sevilla y 20 Minutos Sevilla		

4.1.1. PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS DESHONESTAS

Dentro de la gestión del negocio, la prevención del blanqueo de capitales, las prácticas anticorrupción y el establecimiento de procedimientos en el ámbito del mercado de capitales son asuntos de vital importancia; coherentemente, se les dedican los recursos adecuados de tiempo, efectivo y formación para asegurar su eficacia.

En lo referente a la Prevención del Blanqueo de Capitales, Cajasol asume el compromiso y la obligación de contribuir a la detección de operaciones de blanqueo de capitales así como su denuncia a las autoridades competentes, aplicando la normativa en vigor. Con este fin, dispone de una **Política Institucional de Prevención del Blanqueo de Capitales** así como de un **Manual**

de Prevención del Blanqueo de Capitales, que presentan la política global y las medidas y procedimientos de obligado cumplimiento en toda la organización, cuya aplicación prevalecerá sobre las oportunidades de negocio en caso de conflicto.

La Política Institucional de Prevención del Blanqueo de Capitales comienza en las políticas de admisión, identificación y conocimiento de clientes; estas políticas son fundamentales para la efectiva prevención y lucha contra distintas prácticas deshonestas, así como contra la financiación de bandas terroristas o grupos afines. El siguiente paso obligado lo constituyen los sistemas de control interno, que se concretan en el Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales (órgano decisorio) y la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales (órgano operativo).

ESTADÍSTICA DE OPERATORIA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

	2007	2008
Operatoria Revisada		
Número de Operaciones		
Operaciones > 300.000 €	6.000	8.000
Operaciones de Cajasol Directo	7.000	6.000
Resultado de las Revisiones		
Número		
Operaciones comunicadas al Servicio Ejecutivo en Reporting mensual	3.203	2.406
Peticiones de información a Oficinas	1.800	1.709
Disposición en efectivo en billetes de 500€	800	914
Alertas del aplicativo	1.000	795
Total operaciones sospechosas y requerimientos analizados	127	105
Operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo	8	11
Operaciones desestimadas	46	17
Operaciones en seguimiento	19	15
Requerimientos recibidos (Servicio Ejecutivo, Juzgados, etc.)	54	62



Como parte fundamental de las políticas de control y prevención en la Entidad, Cajasol ha establecido las medidas necesarias para que todos sus directivos y empleados tengan conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Para ello, la Escuela de Formación, como departamento específico del Área de Recursos Humanos, con la participación de los representantes de los trabajadores, organiza anualmente planes de formación y cursos que capacitan a sus empleados para el cumplimiento de la legislación vigente y la normativa interna

Nº de trabajadores formados en políticas y procedimientos anti-fraude [SO3]

	2008	2007
Nº horas		
Formación On-Line (40 Horas)	423	
Formación Presencial (4 Horas)	342	
Formación On-Line + Presencial (24 Horas)		432

Porcentaje de trabajadores formados en políticas y procedimientos anti-fraude

Formación On-Line (40 Horas)	9%
Formación Presencial (4 Horas)	7%
Formación On-Line + Presencial (24 Horas)	9%

El servicio de Auditoría Interna es el encargado de supervisar el cumplimiento de estas políticas y de las medidas internas adoptadas, siendo también responsable de que el sistema de prevención de blanqueo de capitales implantado asegure eficazmente que todas las unidades de negocio conocen a sus clientes y que la actividad se realiza de conformidad a la normativa interna y el ordenamiento vigente.

NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES EXPEDIENTADOS POR CAUSAS DE FRAUDE INTERNO EN 2008 [SO4]

Despidos disciplinarios	3
Inhabilitaciones definitivas para ascender de nivel retributivo	1
Inhabilitaciones temporales (1 año) para ascender de nivel retributivo	3
Suspensiones de empleo y sueldo	3
Amonestaciones escritas	2
Total	13³⁰



³⁰ Un empleado presentó baja voluntaria previamente a la imposición de la sanción correspondiente a su expediente disciplinario.

NÚMERO TOTAL DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON FRAUDE INTERNO [SO2]

	2008	2007	Observaciones
Actuaciones especiales por fraude interno	12	7	Actuaciones especiales de Auditoría Interna con emisión de informes
Actuaciones especiales por prevención del blanqueo de capitales	18	32	Auditoría de oficinas revisadas específicamente en materia de PBC

PORCENTAJE (%) DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON EL FRAUDE INTERNO

	2008	2007	Observaciones
Actuaciones especiales por fraude interno	1,5	0,9	Sobre auditoría de oficinas
Actuaciones especiales por prevención del blanqueo de capitales	2,2	2,7	Sobre auditoría de oficinas

Auditorías Oficinas	2007		2008	
	Realizadas	Grado de cumplimiento	Objetivo 2008	Grado de cumplimiento
Totales y parciales	171	> 100%	160	>90%
Objetivo 2009	170			

En esta misma línea de prevención de prácticas deshonestas, Cajasol vela por la **protección de los datos personales** de sus clientes, mediante el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (en adelante, LOPD), evitando así la posibilidad de que se haga un mal uso de los mismos que podrían derivar en perjuicio para el cliente.

En referencia a prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, no se han producido incidentes a lo largo del 2008 [S07].

[PR8]	2007	2008	Comentarios / Aclaraciones
Actuaciones relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad	2	4	2 Expedientes con resolución de archivo de actuaciones, favorable a Cajasol. 1 Expediente recurrido pendiente de resolución. 1 Expediente abierto en 2008 con solicitud de documentación por parte de la AEPD.
Número de multas , demandas o incumplimientos legales		3	2 Expedientes sancionadores por mantenimiento de los datos en ficheros de Solvencia Patrimonial y de Crédito. 1 Expediente sancionador por envío publicitario al titular de los datos después de ejercer el derecho de cancelación conforme a la LOPD.
Coste incurrido		140 Mil €	

4.2. Desempeño Económico

El año 2008, y particularmente el segundo semestre, ha sido un año complicado dada la coyuntura económica internacional, que ha obligado no sólo a Cajasol, sino a todo el sector financiero, a esforzarse especialmente, así como a reafirmar

sobre la estrategia del negocio y a plantear nuevas soluciones a problemas de cierta envergadura. Además, en el caso concreto de Cajasol, este periodo ha coincido con el año de **consolidación como entidad** recién fusionada y de **integración tecnológica y operativa**, lo que ha implicado incrementar más aún el esfuerzo de todo el personal de la Caja.

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DEL BALANCE (miles de €) [2.8.]	Total a 31/12/2007	Total a 31/12/2008
Activos Totales	26.969.096	29.418.875
Crédito a la Clientela	21.783.383	22.297.002
Otras Inversiones Crediticias	1.447.950	1.527.247
Depósitos de la Clientela	21.639.202	22.729.490
Otros Depósitos y Pasivos	3.094.279	4.656.935
Reservas	1.318.620	1.443.963
Patrimonio Neto	1.607.132	1.621.804

Sigue ➔

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DEL BALANCE (miles de €) [2.8.]

	Total a 31/12/2007	Total a 31/12/2008
Intereses y Rendimientos Asimilados	1.301.602	1.590.113
Intereses y Cargas Asimiladas	704.137	948.678
Rendimiento de Instrumentos de Capital	42.714	39.196
Margen de Intermediación	640.179	*
Margen Ordinario	785.659	*
Margen de Explotación	326.106	*
Resultado antes de Impuestos	221.694	161.470
Resultado de la Actividad Ordinaria	179.063	138.564**
Resultado del Ejercicio	179.063	138.564
Dotación a Reservas	125.343	109.881
Dotación a Obra Social	53.720	28.683

* No se puede hacer comparación porque la estructura de la cuenta de resultados se ha modificado.

** Aunque el concepto es el mismo, el literal se ha modificado por el de "Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas"

A lo largo del año, por tanto, se han llevado a cabo numerosas iniciativas para contrarrestar los efectos negativos de la situación económica general y, a su vez, continuar con los planes de negocio previstos, en la medida de lo posible. En este sentido, se ha adecuado el ritmo de crecimiento de la inversión al crecimiento del Pasivo Tradicional, al tiempo que se han adoptado medidas especiales en garantías, productos y condiciones de los productos, tanto de activo como de pasivo. En esta misma línea, se ha priorizado la captación de Pasivo por parte de la red comercial mediante el lanzamiento de promociones especiales de productos y servicios dirigidas a clientes, sobre las que han tratado la gran mayoría de las campañas comerciales de la Caja.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (MILES DE €) [EC1]

	2007	2008
Ingresos	1.517.654	1.849.653
Costes operativos	138.494	143.654
Gastos de personal [EC3]	304.330	323.776
Gastos financieros por intereses y dividendos	704.137	948.678
Subsidios [EC4]	264	580
Impuestos brutos	47.268	28.495
Inversión/donaciones a la comunidad	53.720	28.683
Valor económico retenido	269.705	376.367

En 2008, se ha iniciado el cambio de la aplicación de facturación y presupuestación, con el objetivo de mejorar la información, control y seguimiento de los gastos generales de Cajasol, y se ha impulsado una fuerte política de reducción de lo mismos.

VALOR ECONÓMICO AÑADIDO³¹ (MILES DE €) [EC9]

	2007	2008
Gastos de personal	304.330	323.776
Impuestos	47.268	28.495
Aportación al Fondo Obra Social	53.720	28.683
Beneficios, provisiones y amortizaciones retenidas por la empresa	269.705	157.068
TOTAL	675.023	538.022



³¹ Impacto económico indirecto; refleja la aportación de la Entidad al Producto Interior Bruto.

4.2.1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2008

4.2.1.1 Entidad

En resumen, se puede hablar de la ralentización de la actividad crediticia y de la captación de recursos a la clientela, como consecuencia de la situación económica actual. A nivel más particular y, a fin de comentar someramente las grandes cifras, cabe destacar la situación de las siguientes partidas:

- Activos Totales: han alcanzado la cifra de 29.419 millones de €, un incremento de 9,1% desde diciembre de 2007.
- Recursos de Clientes: presentan un 4,8% de crecimiento desde diciembre de 2007, lo que supone una cifra de 24.765 millones de € y una desviación negativa.
- Créditos a la Clientela: han aumentado un 2% con respecto a finales de 2007, situándose en un valor de 22.226 millones de €, con una desviación negativa sobre el presupuesto.
- Cartera de Valores: presenta una subida en el año de 1.831 millones de €, un 65,4%.
- Tesorería Neta: se situó en -806 millones de €, una disminución con respecto a diciembre de 2007 de 1.481 millones de € y una desviación sobre el saldo previsto de 403 millones de €, un 100,1%.
- El resultado del ejercicio ha ascendido a 138,6 millones de euros, lo que representa un 22,6% de disminución sobre las cifras de diciembre de 2007, en un importe de 40,5 millones de € y una desviación negativa respecto del presupuesto, como consecuencia del empeoramiento de la situación económica general.

4.2.1.2 Red Comercial

Asimismo, el Plan de expansión inicial de Cajasol tenía un horizonte temporal de tres años y una apertura media de 30 oficinas por año; durante el segundo semestre de 2008, se ha revisado el plan previsto para 2008, ralentizando la apertura de oficinas propuestas.

Objetivos 2008	Grado de Cumplimiento
Control de la Morosidad	0,0%
Margen de Explotación	83,3%
Plan de Marketing	40,4%
Defensa de Pasivo Tradicional:	
mayor captación de recursos a la vista	0,0%
Traslado a la Inversión del aumento de precios	100%
Reducción de Gastos Generales	100%

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

La **integración de cuentas**, proyecto que se ha llevado a cabo durante el 2008, ha constituido un complejo proceso tecnológico, precedido de un riguroso desarrollo informático y de verificaciones técnicas en la totalidad de los procesos que conforman la gestión diaria de la información de la Entidad, con el objetivo de garantizar el menor impacto posible sobre nuestra clientela. El nuevo Sistema nace con las principales funcionalidades existentes en El Monte y Caja San Fernando, incorporándose otras nuevas e innovadoras. Merece destacarse que la innovación ha sido prioritaria para la Oficina de Integración de Cajasol, en éste y en todos los procesos llevados a cabo, dando primacía al impacto que pudieran tener todas las decisiones en dos núcleos principales: nuestros clientes y nuestros empleados.

Objetivos Red Comercial 2008

	Incremento		Saldo final 2008	Grado de cumplimiento
	Real	%		
Recursos Gestionados	1.600.000.000	9,58%	16.240.608.961	0,0%
Inversión Crediticia	1.600.000.000	7,54%	21.851.023.756	18,9%
Dudosos	-30.773.277	-10,11%	987.872.186	0,0%
Comisiones	14.000.000	9,20%	148.984.587	0,0%
N.º de Clientes nuevos	32.880	8,76%	412.420	112,4%

4.2.2. PLAN DE ACTUACIONES 2009

En Diciembre de 2008, la Asamblea General de Cajasol aprobó el **Plan de Actuación y Objetivos Presupuestarios** para el 2009. Dicho Plan de Actuación tiene ocho apartados sobre los que se establecen las correspondientes directrices a seguir durante el año.

OBJETIVOS 2009

Estructura Financiera	Cambio en la estructura financiera, reduciendo el peso del pasivo mayorista e incrementando el negocio tradicional
Riesgos. Actuaciones relacionadas con la morosidad y la gestión de la premura.	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar a los deudores el pago de las deudas - Seguimiento de los mayores acreditados - Gestor de morosidad en zonas
Actuaciones en la Red	<ul style="list-style-type: none"> - Integración de Oficinas cercanas - Reflexión sobre el Plan de Expansión Nacional e Internacional
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de reducción de Gastos Generales - Mejora de la productividad: Proyecto OPTIMIST
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo modelo de Organización Comercial - Potenciar los segmentos de: Banca Personal, Banca Privada y Banca de Empresas - Focalización del negocio en entornos o situaciones particulares de mercado que precisen especial atención - Constitución de una compañía de Seguros de Vida
Recursos Humanos	Estudiar con los representantes de los trabajadores medidas encaminadas a paliar el crecimiento de los gastos de personal
Inmovilizado	<ul style="list-style-type: none"> - Racionalización de inmuebles - Adecuación del proyecto Torre Cajasol a nuevos plazos debido a la coyuntura económica
Integración operativa y funcional	<ul style="list-style-type: none"> - Culminación de la integración tecnológica - Nuevos proyectos enfocados a la modelización de procesos, minimización de costes, calidad del servicio e innovación
Política de distribución del excedente	Mantenimiento de los niveles actuales de solvencia adecuando la inversión en Obra Social
Objetivos presupuestarios para el 2009	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento de la inversión crediticia del 2% - Crecimiento de recursos minoristas del 6% - Mantener el ratio de morosidad por debajo de la media del sector - Crecimiento de gastos de personal limitado a IPC + 2,5% - Contención de gastos generales a las cifras de 2008 - Mantener el ratio de cobertura de morosidad en niveles adecuados

Presupuesto 2009

Incremento (Mill.€)

Activo Patrimonial	378
Inversión Crediticia	259
Cartera de Valores	40
Recursos Ajenos	307

4.3. Perfil y Distribución de los Clientes [FS6]

Cajasol cuenta con más de dos millones de clientes hacia los cuales orienta sus actividades y esfuerzos, con el fin de conseguir su confianza y satisfacción a largo plazo. Siendo éstos

sus principales objetivos, centra su actividad comercial en aportar soluciones a las necesidades de sus clientes acompañadas de un **servicio eficaz, rápido, amistoso y a un precio competitivo.**

SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

Segmento empresas	N.º Clientes		% Clientes	
	2007	2008	2007	2008
Instituciones				
Organismos Públicos	2.738	2.660	0,12%	0,12%
Empresas				
Entidades Financieras	109	241	0,00%	0,01%
Grandes Empresas	2.073	4.713	0,09%	0,21%
Empresas Especiales	143	165	0,01%	0,01%
Promotoras Personas Jurídicas	7.022	6.981	0,31%	0,32%
PYMES Agrícolas	4.993	4.939	0,22%	0,22%
PYMES Industrias	16.476	18.109	0,74%	0,82%
PYMES Comercios	14.015	14.943	0,63%	0,68%
Otras PYMES	14.009	15.232	0,63%	0,69%
Total empresas	58.840	65.323	2,64%	2,97%
Autónomos				
Autónomos Promotores	2.210	2.681	0,10%	0,12%
Autónomos Agrícolas	11.388	19.925	0,51%	0,91%
Autónomos Industriales	9.270	23.635	0,42%	1,08%
Autónomos Comercios	9.764	26.055	0,44%	1,19%
Otros Autónomos	158.287	75.409	7,09%	3,43%
Total Autónomos	190.919	147.705	8,56%	6,72%
Total segmento empresas	252.542	215.688	11,32%	9,81%



SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

Segmento particulares	N.º Clientes		% Clientes	
	2007	2008	2007	2008
Asociaciones				
Comunidades Bienes	1.185	1.385	0,05%	0,06%
Otras Asociaciones	37.476	40.123	1,68%	1,83%
Total Asociaciones	38.661	41.508	1,73%	1,89%
Consumidores				
Consumidores Gestión de Patrimonios	3.431	3.565	0,15%	0,16%
Consumidores Banca Personal	143.219	155.004	6,42%	7,05%
Total Rentas Altas	146.650	158.569	6,57%	7,21%
E.F. Edad Desconocida	29.434	1.695.617	1,32%	77,13%
E.F. Menores	112.834		5,06%	
E.F. Jóvenes	345.489		15,49%	
E.F. de 30 a 50 años	621.449		27,85%	
E.F. de 50 a 65 años	327.964		14,70%	
E.F. Tercera Edad	285.435		12,79%	
Total Economías Familiares	1.722.605		1.695.617	
Extranjeros Residentes	32.917	37.960	1,48%	1,73%
Extranjeros No Residentes	18.264	19.128	0,82%	0,87%
Españoles No Residentes	2.644	2.615	0,12%	0,12%
Total Extranjeros/No Residentes	53.825	59.703	2,41%	2,72%
Total consumidores	1.923.080	1.913.889	86,20%	87,06%
Otros	16.794	27.259	0,75%	1,24%
Total	2.231.032	2.198.344	100%	100%

4.3.1. OPERACIONES CREDITICIAS CON PARTIDOS POLÍTICOS O INSTITUCIONES PÚBLICAS [SO6]

Cajasol no hace donaciones o aportaciones gratuitas a partidos políticos o instituciones relacionadas, de la misma manera que no participa en actividades de *lobbying* ni se posiciona ante políticas públicas [SO5]. No obstante, sí tiene operaciones crediticias, conocidas y aprobadas por la Dirección de la Caja, que cumplen con las condiciones del mercado y se hacen públicas en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Caja (páginas 52 a 54), que está disponible en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la página web corporativa de Cajasol, www.cajasol.es.

sus características y denominación comercial en la página web www.cajasol.es [2.2.]

4.4. Cartera de Productos y Servicios

La orientación a la satisfacción de la clientela, que sirve de guía al negocio de Cajasol, implica esforzarse en lanzar al mercado productos y servicios que cumplan las expectativas de los clientes y, asimismo, contribuyan al progreso económico de las comunidades en las que la Caja esté implantada. Los productos que Cajasol ofrece pueden encontrarse con



PRODUCTOS Y SERVICIOS [2.8.]³²
Empresas

Tipo de Producto	N.º Contratos en el año		Total al final del año	
	2007	2008	2007	2008
Ahorro	20.545	23.615	117.701	142.629
Inversión	1.002	523	6.141	6.322
Seguros	3.613	3.092	9.884	12.562
Tarjetas	2.977	2.517	17.106	10.278
Préstamos y créditos	5.966	17.888	34.582	44.411
Servicios	5.279	10.469	30.659	91.142

PRODUCTOS Y SERVICIOS [2.8.]³²
Particulares

Tipo de Producto	N.º Contratos en el año		Total al final del año	
	2007	2008	2007	2008
Ahorro	252.594	304.663	1.639.247	1.722.680
Inversión	30.804	11.706	197.588	202.506
Seguros	150.916	158.691	406.551	662.883
Tarjetas	213.959	203.513	996.746	1.030.395
Préstamos y créditos	114.210	97.799	397.225	406.877
Servicios	60.289	152.588	322.531	602.234

³²Se han calculado los contratos abiertos cada año y el total de contratos al final de cada uno de los dos años.

En Ahorro se incluyen ahorro a la vista y a plazo.

En Inversión se incluyen Valores y Fondos de Inversión.

En Seguros todos los seguros tanto de riesgo como de vida.

En Servicios se han incluido banca por Internet y desintermediación (Leasing, Renting y Factoring).

Es relevante mencionar el trabajo que la Caja está desarrollando para aplicar las directivas de MiFID [FS16], y con este objetivo ha desarrollado un **Manual de Políticas Comerciales en la Prestación de Servicios de Inversión**. Así mismo, se está trabajando en la adecuación al Acuerdo de Capital de Basilea II que supone una mejora considerable para la gestión del riesgo.

DISTRIBUCIÓN DE CRÉDITOS POR SECTORES IMPORTES EN MILES DE €

Actividades Productivas	2007	2008	2007	2008
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura	355.573	211.627	1,64%	0,96%
Pesca	29.385	38.519	0,14%	0,17%
Industrias extractivas	29.798	19.660	0,14%	0,09%
Industrias manufactureras	810.237	766.559	3,74%	3,47%
Alimentación, bebidas y tabaco	302.108	274.318	1,39%	1,24%
Refino de petróleo	283	284	0,00%	0,00%
Industrias químicas	44.522	53.589	0,21%	0,24%
Vidrio, cerámica y materiales de construcción	80.928	86.755	0,37%	0,39%
Metalurgia, productos metálicos, maquinaria, equipo eléctrico, electrónico y óptico	137.594	140.115	0,64%	0,63%
Material de transporte	37.494	26.015	0,17%	0,12%
Otras industrias	207.307	185.482	0,96%	0,84%

Sigue →

DISTRIBUCIÓN DE CRÉDITOS POR SECTORES IMPORTES EN MILES DE €

Actividades Productivas	2007	2008	2007	2008
Energía eléctrica, agua y gas	88.434	95.387	0,41%	0,43%
Construcción	1.080.983	944.199	4,99%	4,27%
Edificios, ingeniería civil, cubiertas y estructuras	763.094	614.716	3,52%	2,78%
Construcciones especializadas: carreteras obras hidráulicas, aeropuertos, etc	115.442	117.995	0,53%	0,53%
Instalaciones y acabados	170.174	184.805	0,79%	0,84%
Preparación de obras. Alquiler de equipos	32.273	26.683	0,15%	0,12%
Comercio y reparaciones	629.817	639.038	2,91%	2,89%
Hostelería	223.248	276.990	1,03%	1,25%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	202.002	183.810	0,93%	0,83%
Intermediación financiera (excl. entidades de crédito)	191.614	289.801	0,88%	1,31%
Seguros	3.040	2.485	0,01%	0,01%
Intermediación financiera	188.574	287.316	0,87%	1,30%
Actividades inmobiliarias y servicios empresariales	5.320.303	5.269.254	24,54%	23,84%
Actividades inmobiliarias	4.907.623	4.916.600	22,64%	22,24%
Servicios empresariales	412.680	352.653	1,90%	1,60%
Otras Actividades Productivas	414.157	435.653	1,91%	1,97%
Hogares				
Adquisición de vivienda	7.426.120	7.858.901	34,25%	35,56%
Garantía hipotecaria	6.947.509	7.373.405	32,04%	33,36%
Otras	478.611	485.496	2,21%	2,20%
Rehabilitación y mejora de viviendas	465.623	472.422	2,15%	2,14%
Adquisición de bienes de consumo duradero	921.277	866.803	4,25%	3,92%
Adquisición otros bienes. Consumo	725.162	790.257	3,35%	3,58%
Adquisición de valores	18.109	19.696	0,08%	0,09%
Adquisición de terrenos y fincas rústicas	600.371	603.082	2,77%	2,73%
Otros Hogares	1.846.495	2.004.582	8,52%	9,07%
Gastos de Instituciones sin Fines de Lucro				
Ídem	66.652	164.304	0,31%	0,74%
Otros				
Otros	236.469	151.694	1,09%	0,69%
TOTAL	21.681.829	22.102.238	100%	100%



El Código de Conducta establece el compromiso de la Entidad con la satisfacción de sus clientes mediante una política de innovación y mejora inspirada en los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores. Ejemplo de esta política son los **productos y servicios con características sociales** que la Caja ofrece y cuyo valor sobre el balance se presentan en la tabla a continuación.

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CARACTERÍSTICAS SOCIALES [FS7]

Nombre del Producto	Valor sobre el balance (€)	
	2007	2008
AC Responsable 30, FI [FS11]	3.880	2.972.485
Cuenta de Crédito PYME al 0%	43.192.330	15.034.750
Colaboración con el ICO- Plan Avanza	2.285.589	3.031.600
Productos Línea Joven		
Volumen de Negocio	1.495.187.803	1.478.044.310
Envío de remesas 0%	3.136.744	4.364.202
Microcréditos	176.500	463.100
TOTAL	1.543.982.846	1.503.910.447

El programa de **Soles Solidarios** ofrece la posibilidad de donar "soles", obtenidos por la utilización de tarjetas, a diferentes organizaciones para el desarrollo (ONGD) de carácter local, nacional o internacional. El cliente puede elegir el destino de su donación entre dieciséis organizaciones de diferente dedicación y actuación geográfica.



APORTACIONES DE LOS SOLES SOLIDARIOS

Beneficiario	Soles		Abono (€)	
	2007	2008	2007	2008
AFA El Campillo	5.385,00	12.871,00	107,7	257,42
ANDEX	29.938,00	154.539,00	598,76	3.090,78
Asoc. Integración y Futuro	306	4.241,00	6,12	84,82
Autismo de Sevilla	15.271,00	81.415,00	305,42	1.628,30
CUDECA	2.273,00	47.868,00	45,46	957,36
FEAPS Andalucía	100	4.650,00	2	93,00
Fundación Banco de Alimentos	8.001,00	78.466,00	160,02	1.569,32
Fundación Entreculturas	6.330,00	25.982,00	126,6	519,64
Fundación Tas	1.614,00	7.103,00	32,28	142,06
Gota de Leche	11.957,00	65.533,00	239,14	1.310,66
La Sonrisa de un Niño	8.854,00	117.255,00	177,08	2.345,10
Médicos Íbero América	6.375,00	28.514,00	127,5	570,28
Médicos Mundi	20.561,00	141.996,00	411,22	2.839,92
Nuevo Futuro	13.146,00	36.955,00	262,92	739,10
Paz y Bien	7.643,00	49.604,00	152,86	992,08
UNICEF	44.500,00	284.209,00	890	5.684,18
TOTAL	182.254,00	1.141.201,00	3.645,08	22.824,02

Asimismo, la Caja continúa con su labor de Monte de Piedad, servicio al que recurren muchas personas con necesidades de liquidez, generalmente debido a situaciones excepcionales y sobrevenidas. Estos créditos se caracterizan por su modesto importe y por el tipo de aval que se pide para garantizar el crédito (normalmente una joya o una obra de arte).

INVERSIÓN EN PRÉSTAMOS PIGNORATICIOS ³³ [FS7]

Tramos por Capital Concedido	Número de Operaciones		Inversión (euros)	
	2007	2008	2007	2008
Hasta 150 euros	111 (0)	86 (0)	14.228 (0)	10.726 (0)
De 150,01 a 300 euros	6.190 (0)	5.654 (0)	1.370.723 (0)	1.266.610 (0)
De 300,01 a 600 euros	7.993 (0)	9.010 (0)	3.366.826 (0)	3.829.246 (0)
De 600,01 a 1.500 euros	4.450 (1)	6.001 (0)	3.868.458 (606)	5.257.309 (0)
De 1.500,01 a 3.000 euros	753 (5)	1.119 (2)	1.474.794 (12.669)	2.224.096 (4.250)
Más de 3.000 euros	253 (23)	311 (9)	2.233.657 (780.742)	1.794.832 (140.036)
Total Inversión	19.750 (29)	22.181 (11)	12.328.686 (794.017)	14.382.819 (144.286)

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

Fruto de la fusión, la Entidad cuenta con un nuevo servicio a disposición de sus clientes: **SegurCajasol**. Se trata de una nueva empresa de servicios, especializada en seguros, que ve la luz con el objetivo de ofrecer soluciones que mejoren la vida de los clientes de Cajasol. Para ello, SegurCajasol ha adoptado la figura de "Operador de Banca Seguros Vinculado" lo que le permitirá trabajar con varias compañías de seguros líderes en el mercado y seleccionar sus mejores productos.

SegurCajasol nace con una imagen plenamente identificada con Cajasol como reflejo de la firme voluntad de desarrollar el negocio de seguros por parte de la Caja. La nueva empresa se concibe como un nuevo servicio moderno, innovador y atrevido en las soluciones, ya que su principal diferencia del resto radica en la vitalidad de su equipo, el rigor y la seriedad en la gestión de su actividad.

En SegurCajasol el cliente es prioritario, por eso ofrece unos seguros sin sorpresas, adaptados a sus necesidades.

4.5. Canales de Comunicación con los Clientes

Cajasol dispone de numerosos medios de comunicación y diálogo con sus clientes, a través de los cuales éstos pueden acceder a toda la información que necesiten así como comunicar cualquier sugerencia, reclamación o comentario y, en definitiva, establecer un diálogo beneficioso para ambas partes. El principal canal de comunicación con la clien-

tela, y a su vez el más tradicional, son las **oficinas comerciales**, en las que todo el personal de la Caja se esmera diariamente en cumplir las más altas expectativas y prestar el mejor servicio. Es importante mencionar que todas las oficinas abiertas a partir de la publicación del Decreto 72/1992, de 5 de mayo (BOJA 23/05/92), por el que se aprueban las Normas Técnicas para la Accesibilidad y la Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte de Andalucía, cumplen con la normativa de **accesibilidad física** en todo lo que depende de la Caja. Con respecto a las demás oficinas, el proceso de adecuación a los parámetros de accesibilidad se realiza de manera progresiva, en función de las solicitudes del personal o clientes de mejora de las condi-

³³ Entre paréntesis, operaciones e importes garantizados por obras de arte

ciones de determinada oficina o sede, las cuales se evalúan según los permisos, competencias y circunstancias físicas particulares [FS14].

Otro canal de comunicación de gran alcance es la **web corporativa**, que es una vía de comunicación en pleno auge y, a través de la cual, es posible poner a disposición de la clientela y del público en general, una gran cantidad de información de utilidad (productos y servicios, tarifas, condiciones, noticias de actualidad financiera, etc.), así como vías de contacto con los servicios de atención al cliente de la Caja. La página web de Cajazol cuenta con un nivel A de conformidad con las directrices de **accesibilidad para el contenido web 1.0** (WCAG 1.0 por sus siglas en inglés), según el estándar de 3WC *Web Accessibility Initiative* (Iniciativa de Accesibilidad Web). El objeto de esta iniciativa es mejorar la accesibilidad de los sitios web para todos los usuarios, particularmente para aquellos usuarios con algún tipo de minusvalía pero también para aquellos que ven mermada su capacidad de información por causas tecnológicas.

Precisamente, mediante la web corporativa, la Entidad puede prestar el servicio de Banca Electrónica, **Cajazol Directo**, que, año tras año, se afianza como uno de los canales más sencillos y cómodos para los clientes de Cajazol.



DATOS DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

Total Entidad	dic-06	dic-07	dic-08
Clientes (totales)	298.712	360.203	402.110
Clientes (activos)	133.813	139.397	160.405
Operaciones (acumulado año)	85.221.826	100.724.794	114.745.622
Disponibilidad (mes)	99,29%	99,60%	99,82%

En esta misma línea, Cajazol dispone de un servicio de **Oficina Telefónica** mediante el cual ofrece no sólo un canal de comunicación más, sino un servicio de atención personalizado que permite acceder a un mayor número de clientes. Desde la inauguración de este servicio en 1994, nuestros clientes tienen la posibilidad de realizar operaciones financieras a través del teléfono 365 días al año, 24 horas al día.

Tipo de llamada	2006		2007		2008	
	Llamadas Totales	%	Llamadas Totales	%	Llamadas Totales	%
Automatizadas	180.022	20,11%	201.607	18,41%	268.801	21,53%
No Automatizadas-Identificación	178.963	19,99%	219.500	20,05%	979.947	78,47%
No Automatizadas-Sin Identificación	536.133	59,90%	673.783	61,54%		
Total Llamadas	895.118		1.094.890		1.248.748	

En cumplimiento con lo establecido en la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las entidades financieras, Cajasol dispone de un **Servicio de Atención al Cliente** que es el encargado de atender todas las que-

jas, sugerencias y consultas de la clientela de la Entidad. Este Servicio cuenta con cuatro canales de comunicación propios: el correo electrónico, en persona en las oficinas mediante un formulario, mediante correo ordinario y por fax.

QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS

	2007	2008	
N.º de quejas y reclamaciones admitidas	2.951	5.259	
N.º de quejas y reclamaciones resueltas	Resueltas	2.927	4.755
	Favorables al Cliente	1.539	3.743
	Reconocidos derechos económicos al cliente	1.142	1.634
	Plazo medio para la resolución	12	16
N.º de quejas y reclamaciones pendientes a final de semestre	39	427	
N.º de quejas y reclamaciones rechazadas	Rechazadas	35	52
	Por falta de datos	1	3
	Por resto de causas (art. 12.3 de la ECO 734/2004)	34	49

Quejas y reclamaciones por tipo o familia de producto/servicio

	Datos 2007	Datos 2008
Productos de disponible – Epígrafe Operaciones Pasivas, Banco de España		
Total	533	1.002
% del Total de Quejas y Reclamaciones	18,12%	19,08%
Productos de financiación – Epígrafe Operaciones Activas, B. E.		
Total	344	460
% del Total de Quejas y Reclamaciones	11,70%	8,76%
Servicios – Epígrafe Servicio de Cobro y Pago, B. E.		
Total	593	675
% del Total de Quejas y Reclamaciones	20,16%	12,85%
Tarjetas y TPV's – Epígrafe Otros Productos Bancarios, B. E.		
Total	599	915
% del Total de Quejas y Reclamaciones	20,37%	17,43%
Productos ahorro-inversión – Epígrafe Servicio de Inversión, B. E.		
Total	37	82
% del Total de Quejas y Reclamaciones	1,26%	1,56%
Banca a distancia – Epígrafe Varios, B. E. (Banca Electrónica y/o telefónica, Monte de Piedad, Venta de Entradas, Cajas de Alquiler, Recepción de Correspondencia, etc.)		
Total	680	1.914
% del Total de Quejas y Reclamaciones	23,12%	36,45%
Seguros – Epígrafe Seguros y Fondos de Pensiones, B. E. [INS3]		
Seguros de Vida	55	84
Seguros de Daños	47	42
Fondos de Pensiones	38	61
Otros	15	16
Total	155	203
% del Total de Quejas y Reclamaciones	5,27%	3,87%

Objetivos Corto y Medio Plazo Servicio de Atención al Cliente 2008	Grado de cumplimiento
Puesta en producción de herramienta para la gestión de incidencias	Realizado
Informatización de los procesos relativos a LOPD	En proceso
Sistematización de consulta y sugerencias de clientes	En proceso
Automatización de la recepción de los servicios anteriores a través de Internet	En proceso
Verificación de identidad mediante controles de acceso a la página web de Cajasol Directo	Realizado
Acciones de formación mediante el Aula Virtual	No iniciado
Formación y desarrollo permanente del personal de las unidades en todos sus ámbitos de desempeño	Realizado
Modificación, mejora y unificación de los impresos de atención al cliente	Realizado

OBJETIVOS 2009 SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

Fomentar en oficinas que las rectificaciones económicas que planteen los clientes y que obedezcan a errores en la operativa por parte de algún empleado, se canalicen a través de Incidencias de Clientes y no de Reclamaciones, primando con ello la rapidez en la resolución, la disminución en el número de reclamaciones y conservando el conocimiento de los motivos, causas y productos que se ven afectados.

Avanzar en la eliminación de papel, documentando y optimizando los archivos informáticos.

Otro sistema para recabar información sobre las opiniones y expectativas de nuestra clientela, con relación a aspectos determinados de la Entidad, ciertos parámetros del servicio prestado o sobre productos y servicios en particular, se coordina desde el departamento de Calidad de Cajasol. Éste desarrolla una labor de sondeo de los distintos niveles de calidad de la Caja desde la perspectiva del cliente mediante **encuestas de satisfacción**, recibiendo, pues, la necesaria información para proponer planes de mejora en aquellos aspectos peor valorados. Igualmente, este departamento recibe una gran variedad de **estudios elaborados por agentes externos**, orientados a evaluar la satisfacción de los clientes del sector financiero y presentar una comparativa del sector con base en diferentes parámetros. Éstos son de gran utilidad para la Caja, puesto que permiten identificar las mejores prácticas del sector y utilizarlas como referencia para la gestión del negocio y prestación de servicios a nuestros clientes.



Resultados de Estudio de Calidad Percibida [PR5]	2007	2008
Índice Global de Calidad Objetiva	7,03	6,64
Aspectos Físicos	8,41	8,18
Señalización Exterior	9,14	9,13
Limpieza y Conservación Exterior	8,92	9,13
Confort	9,30	9,25
Orden Interno	7,63	7,10
Señalización Interna	4,24	3,72
Limpieza y Conservación Interior	9,65	9,54
Equipamiento Accesorio	9,00	8,73

Sigue →

Resultados de Estudio de Calidad Percibida [PR5]	2007	2008
Publicidad	8,39	7,92
Cajero Automático	9,46	9,27
Rapidez	6,81	7,39
Tiempo de Espera en Caja	7,85	8,36
Tiempo hasta ser Atendido	7,53	6,41
Trato	8,65	8,33
Amabilidad e Interés	8,92	8,94
Presentación del Personal	9,51	9,49
Privacidad	9,47	9,30
Tiempo en desarrollo de la entrevista	7,53	6,66
Técnicas Comerciales	4,70	4,05
Venta Institucional	4,12	4,45
Determinación del Perfil del Cliente	5,92	5,70
Intento de Cierre de Venta	5,05	4,36
Entrega de Soporte a la Información	3,70	1,95
Venta Cruzada	4,12	3,76
Explicación de Productos	7,97	6,85
Indagación específica	7,58	6,24
Aspectos a Explicar	7,89	6,70
Claridad de las Explicaciones	8,61	7,92

Por último, Cajasol cuenta con un **Buzón de Sugerencias** como mecanismo que permite conocer de primera mano las opiniones y expectativas de la clientela, permitiendo detectar puntos débiles en la gestión de la Caja y poder así orientar las acciones de mejora para estas áreas.

de empresas participadas por Cajasol, se pueden consultar las Memorias Anuales del Grupo Empresarial Cajasol, en la sección *Nuestra Entidad*, apartado *Corporación Cajasol*, dentro de la web corporativa, www.cajasol.es.

4.6. Corporación Empresarial Cajasol

Tal y como se ha mencionado al comienzo del presente capítulo, uno de los canales preferentes de la Entidad para hacer efectivo su compromiso con la sociedad andaluza es su política de inversión en empresas participadas.

Mediante dichas inversiones contribuimos al desarrollo del tejido socioeconómico del territorio de implantación al tiempo que difundimos políticas de sostenibilidad y buen gobierno. Asimismo, Cajasol incluye, en su Código de Conducta, una Política de Participadas en la que se exponen las líneas de actuación en este ámbito [FS12].

A consecuencia de la creciente competencia del sector financiero, la Caja ha optado por una estrategia de negocio basada en la diversificación de sus fuentes de ingresos que garanticen una adecuada rentabilidad de sus inversiones. De esta manera, Cajasol es cabecera de un **Grupo Empresarial** (en adelante, el Grupo) que cuenta con empresas participadas en sectores muy diversos y en cuya elección se ha priorizado la contribución de dicha empresa al desarrollo socioeconómico del territorio de expansión de la Caja. Para más información sobre la relación

INFORMACIÓN CONTEXTUAL ADICIONAL

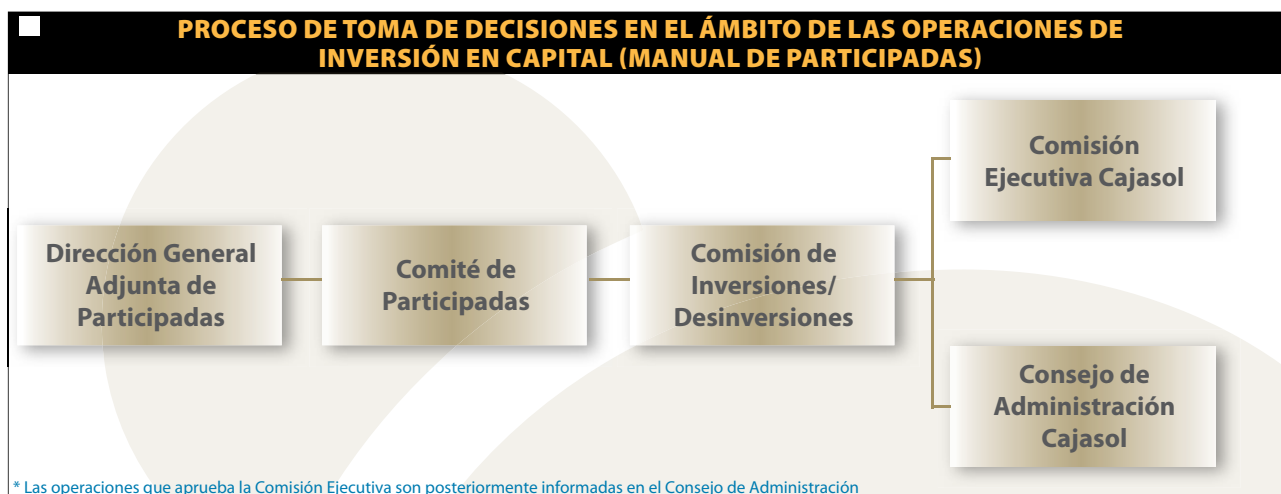
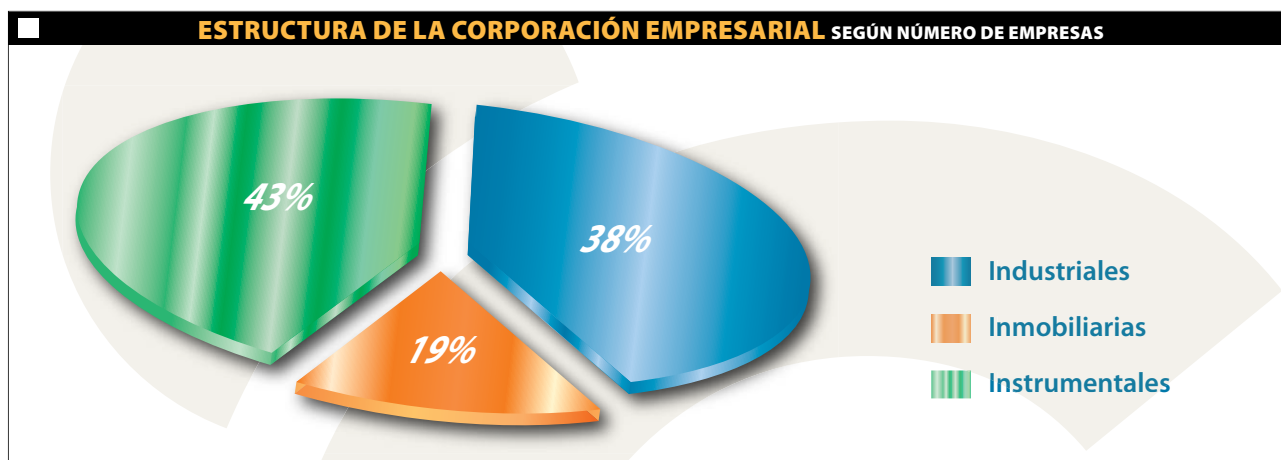
El Consejo de Administración de Cajasol acordó en 2008 la reestructuración del grupo empresarial de la Entidad, que pasa a denominarse "Corporación Empresarial Cajasol". El Consejo aprobó la fusión de las compañías matrices que aglutinaban las empresas participadas del sector inmobiliario. Este proceso representa en su conjunto un gran cambio, ya que simplifica la gestión del grupo, permite una mayor potencia inversora y una mayor proyección económica y social. Entre los objetivos de esta reorganización se encuentra también la proyección de la capacidad inversora de la nueva Corporación fuera del territorio andaluz para poder emprender nuevas actividades por toda la geografía española. La reestructuración del grupo convierte a Cajasol en propietaria de uno de los principales conglomerados empresariales andaluces, con una inversión cercana a los 1.000 millones de euros repartida entre más de 220 empresas.

4.6.1. PERFIL DE LA CORPORACIÓN EMPRESARIAL

La gestión y administración de las empresas participadas se lleva de forma separada según sean del sector inmobiliario, industrial o instrumental. En concordancia con esta orientación, se establecieron límites a la inversión global y en el sector inmobiliario; en el primer caso se sitúan en el 60% de los recursos propios consolidados y, en el segundo, un límite individual del 10% o global sectorial del 50% sobre los recursos propios computables. Además del establecimiento de estos límites, acordes con la Circular 5/1993 del Banco de España y posteriores actualizaciones, se han incorporado otros motivos de denegación automática de propuestas, relacionados con el comportamiento de la empresa objeto de la inversión.

Estos criterios de no aceptación provienen del Código de Conducta de la Entidad y especifican la no participación en inversiones:

- Cuya única finalidad sea la especulativa.
- En sociedades no respetuosas con el medio ambiente o la preservación de los recursos naturales.
- En sociedades que no cumplan la legalidad en materia de blanqueo de capitales o sobre las que existan sospechas fundadas de incumplimiento.



Uno de los objetivos de la Dirección de Participadas para el 2009 es fomentar entre las empresas del Grupo la adopción de Códigos de Conducta y prácticas de buen gobierno corporativo, en cumplimiento de lo que establece el Código de Conducta de la Entidad [FS10].

RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES POR SU INTERÉS SOCIOECONÓMICO [EC8]

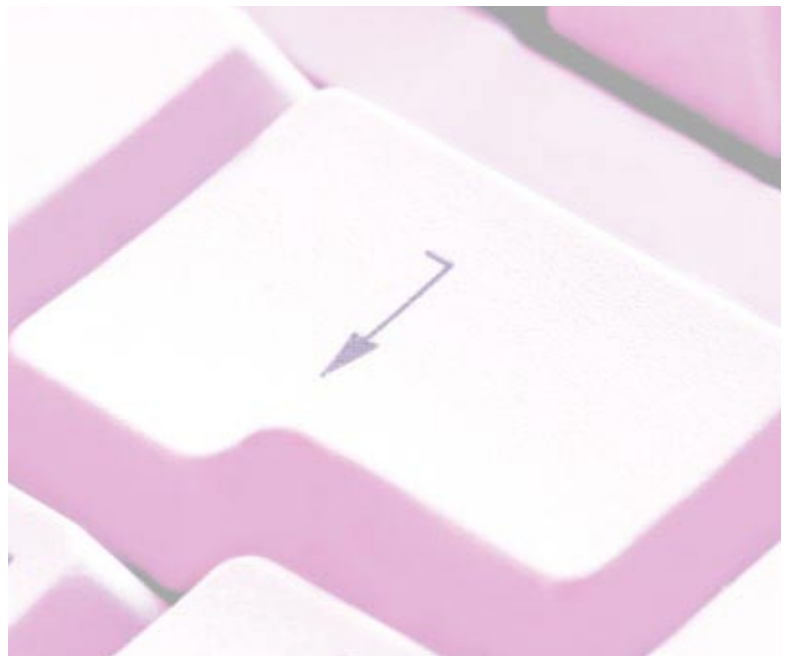
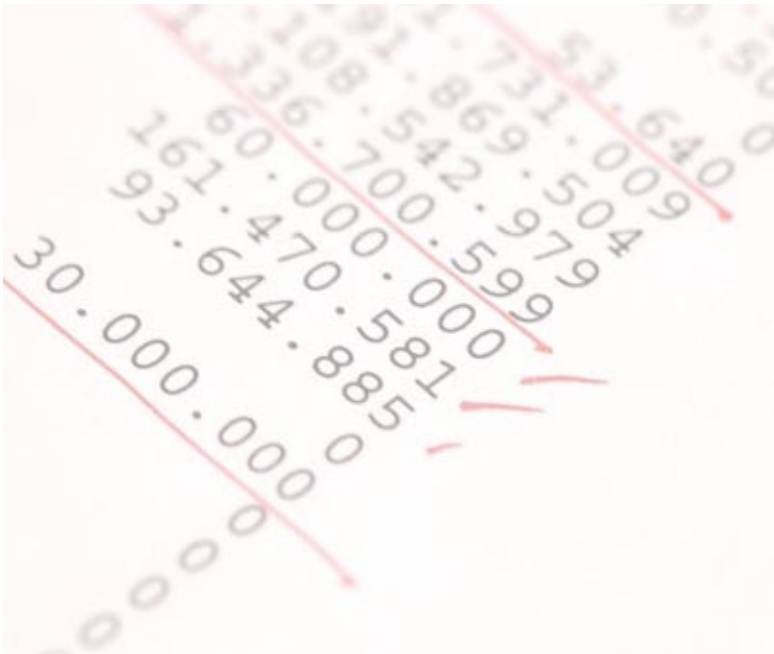
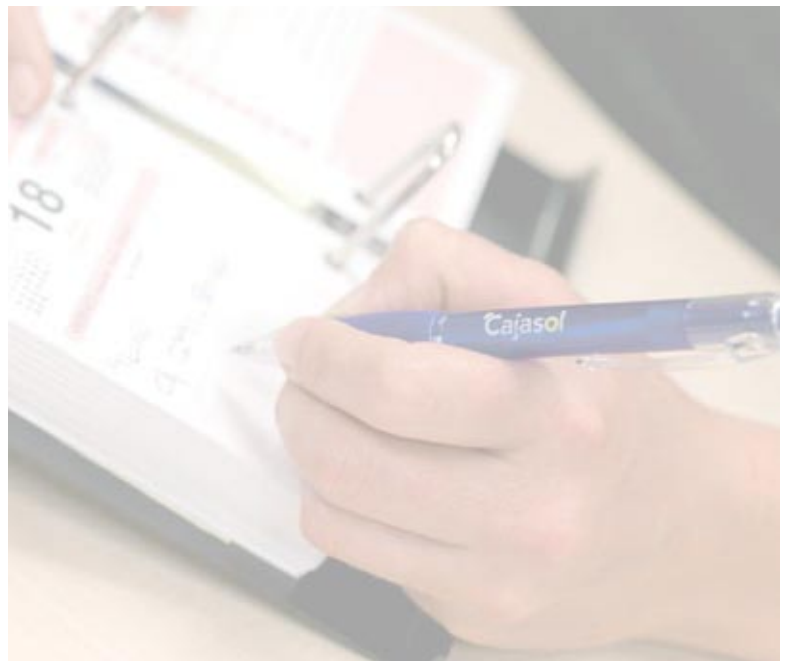
Razón Social	% de Participación	Sector	Actividad
Fundación Andaluza de Investigación y Desarrollo	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación
Fundación Vitalia	Patronazgo	I+D+i	La Fundación se circunscribe a las personas mayores, discapacitadas y/o con necesidad de asistencia
Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación
Fundación ARO	Patronazgo	Ocio y Cultura	Promoción del Baloncesto
Arte, Información y Gestión S.A.	100%	Ocio y Cultura	Gestión de Obras de Arte
Newbiotechnic, S.A.	95,4%	I+D+i	Investigación biotecnológica
Parque Isla Mágica S.A.	70%	Ocio y Cultura	Gestión y explotación de parques temáticos
Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, S.A.	62,8%	Ocio y Cultura	Formación en Hostelería
Global, Gestión y Calidad, S.L.	60%	Servicios	Formación y promoción de actividades encaminadas a la mejora de la calidad en las empresas e instituciones
Vitalia Bahía, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de personas de la tercera edad
Vitalia Mairena, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Vitalia Costasol, S.L.	50%	Servicios	El cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad
Vitalia Rinconada, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Vitalia Sur, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Eurocei, Centro Europeo de Empresas de Innovación	46%	Servicios	Creación, captación y desarrollo de proyectos empresariales
El Bosque Madrid Sierra, S.L.	40%	Ocio y Cultura	La promoción de servicios de bienestar, asistenciales y de crecimiento personal; la promoción de servicios de esparcimiento y desarrollo ecológico, cultural y deportivo y la realización de actividades para la integración social y laboral de personas

Sigue →

■ **RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES POR SU INTERÉS SOCIOECONÓMICO [EC8]**

Razón Social	% de Participación	Sector	Actividad
El Bosque Integra, S.L.	30%	Ocio y Cultura	Promoción de servicios de bienestar, asistenciales y de crecimiento personal; promoción de servicios de esparcimiento y desarrollo ecológico, cultural y deportivo y realización de actividades para la integración social y laboral de personas
Agua y Gestión de Servicios Ambientales, S.A.	26,7%	Infraestructura	La gestión de recursos hídricos y de cualquiera de los servicios relacionados con dichos recursos y su ciclo integral en cualquiera de sus fases
Sadiel S.A	20%	Servicios	Tecnología de la Información
Cartuja 93, S.A.	17,3%	Institucional	Promoción y realización de actividades en cumplimiento del proyecto Cartuja 93
Sevisur Logística, S.A.	15%	Infraestructuras	Urbanización, construcción y explotación de edificaciones destinadas a actividades logísticas en el Puerto de Sevilla
Fresas Nuevos Materiales, S.A.	14,5%	I+D+i	Investigación biotecnológica
Iniciativas Leader Sierra Arcena y Picos de Aroche, S.A.	12,7%	Institucional	Fomento del desarrollo local
Inversión Social Docente del Ahorro Benéfico Español (ISDABE) S.A.	5,9%	Institucional	Explotación de residencia de descanso para empleados y clientes de Cajas de Ahorros Confederadas
Suraval, SGR, S.A.	2,4%	Financiera	Otorgamiento de Avales

(desempeño económico)





Anexos

(5) Anexos

Anexo 1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Estrategia y Análisis			
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente	5
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1.4. Desempeño de la Entidad y Objetivos 2009	23
		1.5. Política y Organización de la RSC en Cajasol	25
Perfil de la Organización			
2.1.	Nombre de la Organización	1.1. Quiénes Somos	16
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	4.4. Cartera de Productos y Servicios	70
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	1.3. Estructura Operativa	21
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	1.1. Quiénes Somos	16
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	1.3. Estructura Operativa	22
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1.1. Quiénes Somos	16
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	1.3. Estructura Operativa	22
2.8.	Dimensiones de la organización informante	1.1. Quiénes Somos	17
		1.3. Estructura Operativa	22
		4.2. Desempeño Económico	65,66
		4.4. Cartera de Productos y Servicios	71
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	1.3. Estructura Operativa	21

Sigue →

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.3.2.1. Fundación Cajasol	42
		4.1. Enfoque de Gestión	62
Perfil de la Memoria			
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	0. Acerca de esta Memoria	12
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	0. Acerca de esta Memoria	12
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	0. Acerca de esta Memoria	12
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	0. Acerca de esta Memoria	12

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Alcance y Cobertura			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	12
3.6.	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	0. Acerca de esta Memoria	12
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	12
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones	0. Acerca de esta Memoria	12
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	0. Acerca de esta Memoria	12
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	0. Acerca de esta Memoria	12
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	0. Acerca de esta Memoria	12
Índice de contenidos GRI			
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Anexo I	84
Verificación			
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	12

Sigue →

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	1.2. Estructura Organizativa	18
4.2.	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	1.2. Estructura Organizativa	19
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	1.2. Estructura Organizativa	19
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	1.6. Diálogo con los Grupos de Interés	26
		2.2.6. Canales de Diálogo con los Empleados	40
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	No Aplica	99
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	1.2. Estructura Organizativa	18
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	1.2. Estructura Organizativa	18
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	1.1. Quiénes Somos	16
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	1.2. Estructura Organizativa	18, 19
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	1.2. Estructura Organizativa	18, 19

Sigue →

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Compromisos con iniciativas externas			
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	No Aplica	99
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	1.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC	28
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	1.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC	28
Participación de los Grupos de Interés			
4.14.	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	1.6. Diálogo con los Grupos de Interés	26, 27
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	1.6. Diálogo con los Grupos de Interés	26
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	1.6. Diálogo con los Grupos de Interés	26, 27
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	1.6. Diálogo con los Grupos de Interés	26, 27, 28

(anexos)

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
	Información sobre el enfoque de gestión	4.1. Enfoque de Gestión	62
	Objetivos y desempeño	4.2. Desempeño Económico	65
	Política	Anexo V. Política Integrada de Gestión	103
	Información adicional	4.2. Desempeño Económico	65
Desempeño Económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	4.2. Desempeño Económico	66
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	3.1.1. Responsabilidades Ambientales	54
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	4.2. Desempeño Económico	66
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	4.2. Desempeño Económico	66
Presencia en el Mercado			
EC5	Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.2.1. Enfoque de Gestión	33
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.4. Agentes Proveedores y Contratistas	50
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.2.2. Perfil del Equipo Humano de la Caja	33
Impacto Económico Indirecto			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	2.3.3. Cifras de Actividad	49
		4.6.1. Perfil de la Corporación Empresarial	80
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	4.2. Desempeño Económico	66

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

anexos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
	Información sobre el enfoque de gestión	3.1. Enfoque de Gestión	54
	Objetivos y desempeño	3.3. Objetivos	58
	Política	Anexo V. Política Integrada de Gestión	103
	Responsabilidad de la Organización	1.3. Estructura Operativa	21
	Formación y Sensibilización	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
	Evaluación y Seguimiento	3.1. Enfoque de Gestión	54
	Información Contextual Adicional	3.2.1. Consumo de Recursos	55
Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o por volumen	3.2.1. Consumo de Recursos	55,56
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	3.2.1. Consumo de Recursos	55
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	3.2.1. Consumo de Recursos	55
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	3.2.1. Consumo de Recursos	55
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	3.2.1. Consumo de Recursos	55
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	3.2.1. Consumo de Recursos	55
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	3.2.1. Consumo de Recursos	55
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes	3.2.1. Consumo de Recursos	55
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	3.2.1. Consumo de Recursos	55
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	3.2.1. Consumo de Recursos	55
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	3.2.2. Impacto en el Entorno	56

Sigue →

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
Emisiones, Vertidos y Residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
Productos y Servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	3.2.3. Inversión en el Medio Ambiente	57
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No Aplica	99
Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	3.1.1. Responsabilidades Ambientales	54

Sigue →

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	3.2.2. Impacto en el Entorno	56
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	3.2.3. Inversión en el Medio Ambiente	57

(anexos)

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
	Información sobre el enfoque de la dirección	2.2. Personas que hacen Cajasol	32
	Objetivos y desempeño	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
	Política	Anexo V. Política Integrada de Gestión	103
	Responsabilidad de la Organización	1.3. Estructura Operativa	21
	Formación y Sensibilización	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
	Evaluación y Seguimiento	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
	Información Contextual Adicional	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	2.2.2. Perfil del Equipo Humano de la Caja	33
LA2	Número total de empleados y rotación media desglosados por grupo de edad, sexo y región	2.2.2. Perfil del Equipo Humano de la Caja	34
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal	2.2.1. Enfoque de Gestión	32
Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	2.2.1. Enfoque de Gestión	33
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	2.2.1. Enfoque de Gestión	33
Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	37
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	37
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	No Significativo	99

Sigue ➔

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	1.2. Estructura Organizativa	18
		2.2.2. Perfil del Equipo Humano de la Caja	33
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	2.2.3. Igualdad de Oportunidades	34

(anexos)

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
	Información sobre el enfoque de la dirección Objetivos y desempeño Política	2.4. Agentes Proveedores y Contratistas	50
	Responsabilidad de la Organización	1.3. Estructura Operativa	21
	Formación y Sensibilización	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
	Evaluación y Seguimiento		
	Información Contextual Adicional		
Prácticas de Inversión y Abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No Aplica	99
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	2.4. Agentes Proveedores y Contratistas	51
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
No Discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	38
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	2.2.6. Canales de Diálogo con los Empleados	40
Explotación Infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No Aplica	99
Trabajos Forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No Aplica	99
Prácticas de Seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	No Significativo	99
Derechos de los Indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No Aplica	99

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

(anexos)

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
	Información sobre el enfoque de la dirección Objetivos y desempeño Política	2.3. Obra Social Directa y Fundación 4.1.1. Prevención de Prácticas Deshonestas	41 63
	Responsabilidad de la Organización	Código de Conducta y Responsabilidad Social	Web*
	Formación y Sensibilización	1.3. Estructura Operativa	21
	Evaluación y Seguimiento		
	Información Contextual Adicional		
Comunidad			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	4.1. Enfoque de Gestión	62
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	4.1.1. Prevención de Prácticas Deshonestas	64
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	4.1.1. Prevención de Prácticas Deshonestas	64
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	4.1.1. Prevención de Prácticas Deshonestas	64
Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	No Aplica	70, 99
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	4.3.1. Operaciones Crediticias con Partidos Políticos o Instituciones Públicas	70
Comportamiento de Competencia Desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	4.1.1. Prevención de Prácticas Deshonestas	65
Cumplimiento Normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No Significativo	100

* http://www.cajasol.es/cajasol/generico/pdf/nuestraentidad/codigoConducta_RS.pdf

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
	Información sobre el enfoque de la dirección		
	Objetivos y desempeño		
	Política	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
	Responsabilidad de la Organización	1.3. Estructura Operativa	21
	Formación y Sensibilización	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
	Evaluación y Seguimiento		
	Información Contextual Adicional		
Salud y Seguridad del Cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	38
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	38
Etiquetado de Productos y Servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	4.1. Enfoque de Gestión	62
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	4.1. Enfoque de Gestión	62
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	4.5. Canales de Comunicación con los Clientes	77, 78
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	4.1. Enfoque de Gestión	62
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	4.1. Enfoque de Gestión	62
Privacidad del Cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	4.1.1. Prevención de Prácticas Dishonestas	65

Sigue →

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Cumplimiento Normativo			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No Significativo	100

INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	36
		2.4. Agentes Proveedores y Contratistas	50
		3.1. Enfoque de Gestión	54
FS2	Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio	2.2.4. Salud y Seguridad en el Trabajo	38
		2.4. Agentes Proveedores y Contratistas	51
		3.1.1. Responsabilidades Ambientales	54
FS3	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones	No Disponible	100
FS4	Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	2.2.5. Formación y Desarrollo	39
FS5	Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales	1.6. Diálogo con los Grupos de Interés	26
		1.7. Colaboración con Organizaciones y Adhesión a Iniciativas de RSC	27,28
FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosada por región, tamaño (ej. pequeña, mediana o gran empresa) y por sector de actividad	4.3. Perfil y Distribución de los Clientes	69
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales	4.4. Cartera de Productos y Servicios	74
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales	3.2.3. Inversión en el Medio Ambiente	57
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental	3.1. Enfoque de Gestión	54
FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	4.6.1. Perfil de la Corporación Empresarial	79

Sigue →

INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
FS11	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	4.4. Cartera de Productos y Servicios	73
FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto	4.6. Corporación Empresarial Cajasol	78
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso	1.3. Estructura Operativa	22
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	4.5. Canales de Comunicación con los Clientes	75
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justos de los productos y servicios financieros	4.1. Enfoque de Gestión	62
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	4.4. Cartera de Productos y Servicios	71

Anexo II

CAUSAS DE NO APLICACIÓN, NO DISPONIBILIDAD O NO SIGNIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	No existe retribución variable ni para el Presidente Ejecutivo ni para los Directores Generales
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	No se realizan actividades susceptibles de aplicación del principio de precaución de los Principios de Río
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	La Entidad no comercializa productos físicos
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Durante el 2008 no se realizaron evaluaciones del desempeño a los empleados
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de Derechos Humanos
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Las recomendaciones de la OIT respecto al trabajo infantil están incluidas en la normativa laboral española, donde Cajasol desarrolla sus operaciones
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Las recomendaciones de la OIT respecto al trabajo infantil están incluidas en la normativa laboral española, donde Cajasol desarrolla sus operaciones
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Según la empresa subcontratada a tal efecto, los empleados de seguridad no han recibido formación en Derechos Humanos, aunque sí están formados en las políticas de seguridad permitidas por la legislación española
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se han producido incidentes, dados el tipo de negocio y la localización de la Entidad
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Cajasol no desarrolla prácticas de <i>lobbying</i>

Sigue →

CAUSAS DE NO APLICACIÓN, NO DISPONIBILIDAD O NO SIGNIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria
SO8	No se han producido multas Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	significativas (por cuantía o relevancia) derivadas del incumplimiento de la legislación o regulaciones
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No se han producido multas significativas (por cuantía o relevancia) derivadas del incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos o servicios de la Caja
FS3	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones	En el 2008, no se ha establecido un número significativo de contratos con requisitos ambientales o sociales

Anexo III

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES GRI

Derechos Humanos	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales	HR1, HR9
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR8
Derechos Laborales	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR4, LA2, LA13, LA14
Medio Ambiente	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	4.11
8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27
Anticorrupción	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	SO2, SO3, SO4

Anexo IV

CORRESPONDENCIA ENTRE LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA

Información sobre el Cumplimiento	Capítulo de la Memoria
Órganos de Gobierno	1. Presentación de la Entidad
Operaciones Vinculadas	4. Desempeño Económico
Obra Social	3. Desempeño Social
Nombramientos y Retribuciones del Personal de Alta Dirección	1. Presentación de la Entidad
Relaciones con la Clientela	4. Desempeño Económico
Relaciones con Agentes Proveedores y Contratistas	3. Desempeño Social
Relaciones con el Personal, Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales	3. Desempeño Social
Política de Empresas Participadas	4. Desempeño Económico
Política Comercial	4. Desempeño Económico
Política Medioambiental	2. Desempeño Ambiental
Política de Comunicación y Publicidad	4. Desempeño Económico

Anexo V

Política Integrada de Gestión

LA DIRECCIÓN DE CAJASOL, 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:

1. 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.

2. 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.



3. 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.

4. 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 suscribamos.

5. 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 momen-



to en nuestros procesos de trabajo.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

Dirección General

Anexo VI

Informe de Realización del estudio de Materialidad



A la dirección de Cajasol,

Entre los meses de julio y noviembre de 2008 se realizó una consulta a los grupos de interés de la entidad, así como a miembros de su equipo directivo, con el objeto de determinar qué asuntos resultan relevantes para los grupos de interés de la Caja en relación con su actividad y su influencia en el desarrollo del territorio donde está presente, así como en relación con la información que aporta sobre dicha actividad en sus informes anuales.

El proceso de consulta, guiado por los principios contenidos tanto en la versión de octubre de 2006 de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de *Global Reporting Initiative (GRI-G3)*, como en la norma *AA1000 Assurance Standard de AccountAbility*, se inserta en la línea de trabajo vinculada al diálogo con grupos de interés que desarrolla Cajasol.

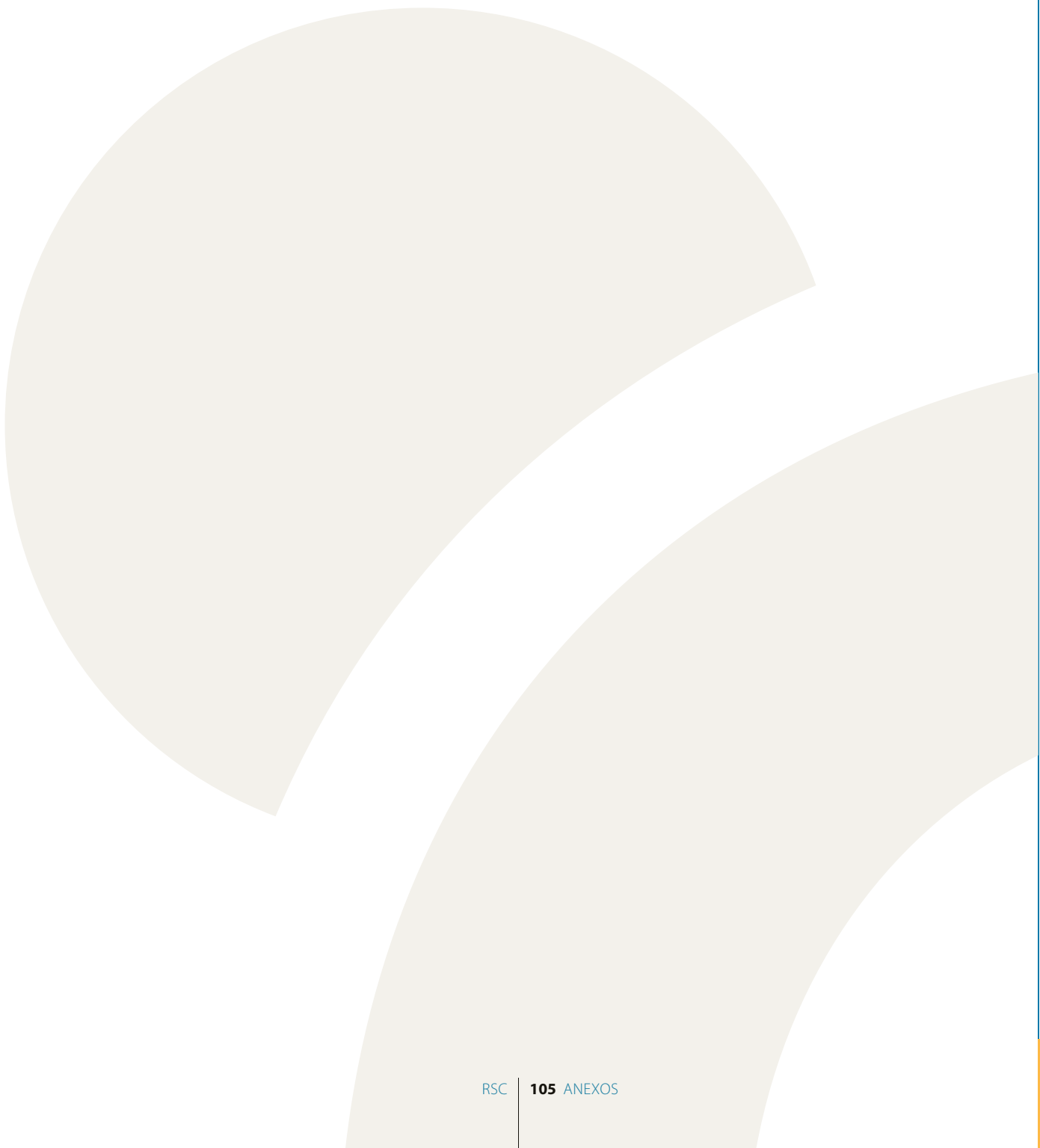
En el marco de este proceso de consulta, se han llevado a cabo cinco entrevistas personales a representantes de los diferentes departamentos que influyen en la estrategia de RC y Sostenibilidad de la entidad, así como un grupo de discusión con diferentes representantes de grupos de interés directos e indirectos de Cajasol, siendo el número total de participantes de catorce personas.

Adicionalmente, y como fuentes secundarias de información, se han analizado los informes anuales de Responsabilidad Corporativa publicados por la Caja, así como las noticias publicadas sobre la misma en diversos medios de comunicación.

La información obtenida mediante la metodología aplicada ha permitido un análisis exhaustivo del desempeño de Cajasol en relación con la Sostenibilidad, así como de las expectativas de los diferentes grupos de interés con los que interactúa. Esto ha contribuido a la mejora del presente Informe Anual y al ajuste, en la medida de lo posible, de la estrategia de la Caja a las demandas de sus grupos de interés.

Madrid, 18 de Diciembre de 2008
Responsables Consulting, S.L

Juan García Moreno
Consejero Delegado



Anexo VII

Informe 2008 del Departamento de Atención al Cliente en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4)

Cajasol tiene entre sus objetivos y fines “Satisfacer las necesidades financieras de sus clientes con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios, que estará condicionada por los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores”, según establece el Artículo 5, 2. a) de sus Estatutos. Por ello, la aprobación del Reglamento de Defensa del Cliente, en base a lo establecido en el Artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de la Caja, no solo responde al exacto cumplimiento de lo regulado a estos efectos sino a la coherencia con los objetivos, principios y valores que son marco de referencia para Cajasol. Con este Reglamento se potencia la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios, en su relación con la Caja.

Establece también el Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol en su Título VI que *“La clientela es el motor de nuestra actividad, la razón de ser de la Caja, junto con la comunidad en la que desarrolla su actividad. La actuación de Cajasol debe estar siempre orientada hacia la clientela, de la que debemos obtener su confianza con el fin de establecer vínculos a largo plazo. Esta confianza debe basarse en el diálogo y la transparencia, valores que presidirán las actuaciones de cada uno de los miembros del personal y de los Órganos de Gobierno”*. En el Reglamento para la Defensa del Cliente de Cajasol se definen con claridad las funciones para conocer, estudiar y resolver con agilidad las reclamaciones que los clientes y usuarios planteen, en orden a la obtención de acuerdos amistosos o dictando las resoluciones adecuadas que procedan, siempre conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca y salvaguardando los derechos e intereses de los clientes. Junto con esto, de vital importancia es conocer y estudiar aquellas recomendaciones y sugerencias que propongan los clientes y usuarios en aras a fortalecer las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes. Este Reglamento asegura la autonomía funcional, libertad de criterios y capacidad de emitir resoluciones vinculantes para la Entidad hasta un importe de 60.000 euros.

Atendiendo a lo regulado en la citada Orden, el Consejo de Administración de Cajasol, acordó la creación del Departamento de Atención al Cliente con el fin, entre otros, de conocer cuantas muestras de insatisfacción manifiesten los clientes y usuarios de la Caja, así como sus consultas y sugerencias.

Para gestionar la tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones generados por la clientela en virtud de la aplicación de la Orden ECO, Cajasol ha creado un Servicio de Quejas y Reclamaciones, dependiente del Departamento de Atención al Cliente, quienes de forma conjunta resolverán aquellos expedientes tramitados conforme al Reglamento y derivados de la referida Orden. Con ello se pretende mantener el espíritu de mejora constante en las relaciones de Cajasol con sus clientes, tratando de preservar su confianza

y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

El establecimiento de canales de comunicación para recibir también aquellas consultas y sugerencias que manifiesten los clientes y usuarios de Cajasol, continúa siendo tarea prioritaria en aras a una mejora continua, con un tratamiento diferenciador y adecuado a cada persona prestándole una atención personalizada e integral para dar respuesta a las necesidades de la misma.

Soporte de estos canales son las herramientas informáticas que gestionan los procesos de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias de clientes, las cuales permiten ofrecer un servicio rápido y eficaz a los clientes. Esta gestión del trabajo posibilita conocer en todo momento la incidencia que en los clientes y usuarios tienen las materias tratadas, unidades, productos y sistemas.

Cajasol, a través del Departamento de Atención al Cliente, ha puesto a disposición de sus usuarios múltiples vías de comunicación, en la que sin descartar los soportes tradicionales tales como el papel, el teléfono, y el fax, es destacable el uso de Internet como medio ágil de trasladar los clientes y usuarios requerimientos a la Caja. Este medio, en constante desarrollo e innovación, está posibilitando una rapidez en el servicio, acorde a las necesidades de la sociedad.

Las ventajas de las herramientas informáticas y de los sistemas de comunicación tendrían un valor relativo si tras ellos no existiera un equipo de personal altamente especializados capaces de dar la respuesta adecuada, ajustada y personalizada a cada caso en concreto. El equipo humano de Atención al Cliente de Cajasol, de alta cualificación y conocedor de sus funciones, mantiene una orientación al cliente, como se constata al minimizar los tiempos de respuestas a sus demandas, con una formación acorde a las tareas realizadas que se mantiene y actualiza con el conocimiento de los nuevos productos y normativa que se publica, así como con la asistencia a acciones formativas sobre legislación, herramientas, procesos y sistemas que afectan a los clientes. Con el uso generalizado



de las nuevas tecnologías, son cada vez más los clientes y usuarios que las utilizan también para el envío de reclamaciones, ofreciendo para ello la página web de Cajasol, un servicio que permite iniciar los trámites necesarios.

Durante el año 2008 se recibieron 5.547 expedientes (2.815 reclamaciones, 2.640 quejas, 78 expedientes por comisionados y 14 consultas), resolviéndose 5.259. También se ha tratado 490 incidencias. El conjunto de los expedientes recibidos por quejas y reclamaciones han supuesto un incremento del 72% con respecto al año 2007.

A partir del mes de marzo de 2008 se ha producido un aumento en la presentación de quejas y reclamaciones, que con algún pequeño descenso se ha mantenido durante todo el ejercicio.

Los importes abonados a clientes, con contrapartida a quebranto, han sido de 277.178,13 euros y por devolución de cobros indebidos 274.361,48 euros; en conjunto 551.540,21 euros, lo que supone un incremento del 33% con respecto al año anterior. Parte de los importes cargados a quebranto se recuperarán por ser adelantado de importes que rescata la Entidad (subvenciones a préstamos, seguros, etc.).

El importe medio abonado, en relación a las quejas/reclamaciones presentadas, ha sido de 104,88 euros. Considerando sólo las reclamaciones, éste supone 201,29 euros de media.

El incremento de las quejas/reclamaciones ha supuesto un aumento del trabajo realizado por cada gestor/a, que pasa de 2'41 expedientes diarios a 4'14, un aumento del 72%. Al incrementarse los expedientes tratados, la media de tiempos de resolución también se ha visto afectada, pasando de 11'75 en el año 2007 a 15'56 en este ejercicio, un incremento del 32%.

Con respecto a las resoluciones, han sido a favor del cliente el 71'17%, denegándose el 19'24%, no tratándose el resto por otros motivos.

El principal motivo de las quejas y reclamaciones ha sido el "Servicio posterior a la venta" con un total de 1816 expedientes, un 34,58% del total, debido a las quejas presentadas por las campañas "Nominados" y "Soles", modificaciones en operativa de Banca Electrónica y en cajeros, entre otros.

En cuanto al motivo que ha supuesto un importe mayor de abonos en la cuentas de reclamantes, ha sido "Discrepancias

en apuntes" por errores en "Apuntes en cuentas" y operaciones con "Uso fraudulento". El total pagado por este motivo ha sido 276.644,47 euros un 48,50 del total.

Analizado por productos y servicios, ha sido el capítulo de "Servicios e Instalaciones" el que ha recogido un mayor número de quejas con 1.914, lo que ha supuesto un 36,44%.

Si el capítulo de "Servicios e Instalaciones" es el que recoge mayor número de expedientes, el de "Operaciones pasivas" es por el que se ha abonado mayor cantidad 119.403,82 euros un 21,08%.

Los expedientes recibidos de Comisionados han sido 78, resolviéndose 84 entre los que se incluyen del año anterior. Del total resuelto, 9 han sido a favor del cliente, 33 a favor de la Caja, en 23 nos hemos allanado, 6 no procedían, y continúan 13 pendientes de respuesta por el Banco de España.

Ha sido un hito importante en este ejercicio la puesta en producción, para toda la organización, de una herramienta integrada para gestionar las quejas, reclamaciones e incidencias que presenten los clientes y usuarios. También las modificaciones en la página web de Cajasol, para que los clientes y usuarios puedan usar este canal como medio de hacernos llegar aquellos temas que consideren.

Las Incidencias de Clientes, es decir, las peticiones de rectificación económica, derivadas de desacuerdo con un determinado tratamiento operativo que por su naturaleza no precisan la firma del cliente y que afectan a la oficina en la cuenta de quebranto, están el capítulo de Incidencias de clientes, que fueron sistematizadas a partir de la entrada en vigor de la integración del Departamento, según Circular 99/2008 de 14 de abril. Estas incidencias, que por su propia naturaleza, conllevan el reconocimiento de la oficina de que se han generado por el desarrollo del trabajo administrativo, sin culpa alguna por parte del cliente, han ascendido a 490.

La implantación de este circuito ha permitido agilizar los tiempos de resolución y no incrementar las reclamaciones con unos expedientes que, por su propia naturaleza, son resolución de errores involuntarios asumidos por la oficina desde el primer momento como tales.

A través del servicio de Atención al Cliente que existe en nuestra página web www.cajasol.es, para que los clientes y usuarios realicen consultas, se han recibido en el presente año un total de 5.100 correos, que en su mayor parte han respondido a consultas de distintos temas entre los que destacan los relacionados con banca electrónica, operaciones de pasivo, operaciones de activo, tarifas, etc. Estas consultas han generado en igual periodo un total de 2.395 correos de respuesta, habiéndose derivado a oficinas u otras unidades el resto, ya que por su contenido, entendíamos era precisa una respuesta comercial o específica ajustada al perfil del cliente.

La gestión de los requerimientos de los clientes que afectan a la LOPD (Derecho de acceso, Derecho de cancelación, Derecho de exclusión de datos para fines de publicidad, Derecho de rectificación), en colaboración con el Servicio de Protección de Datos, ha sido otra de las tareas de este Departamento.

Dentro de estos expedientes, hay un apartado para la documentación recibida del fichero de impagados BADEXCUG que nos envían las peticiones de cancelación de datos de los clientes incluidos en el mencionado fichero.



Anexo VIII

Informe 2008 de la Comisión de Control sobre el cumplimiento del Código de Conducta y RSC

1.- INTRODUCCIÓN.

La Comisión de Control, en virtud de las atribuciones que le confiere el artículo 48.1 del Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja, aprobado el 11 de marzo de 2008 por la Asamblea General, emite el presente informe de valoración sobre el cumplimiento de los preceptos establecidos en el mismo durante el ejercicio 2008.

2.- HITOS DEL EJERCICIO 2008 Y RECOMENDACIONES.

En primer lugar, hay que destacar, la aprobación del CC y RS por la Asamblea General, dando así cumplimiento a lo establecido en el art. 3 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorro de Andalucía. Es de interés mencionar que el Código incorpora los criterios y recomendaciones formulados en los últimos años para el buen gobierno de las sociedades, adaptando los mismos a las peculiaridades de la naturaleza fundacional de Cajasol.

Con el fin de implementar los compromisos derivados del Código, se ha procedido a la clasificación de los mismos y al establecimiento de fechas aproximadas de implantación y cumplimiento de cada una de estas obligaciones, lo que ha permitido valorar de forma objetiva el grado de cumplimiento en cada uno de los aspectos.

Algunas de las tareas más relevantes desarrolladas durante el ejercicio 2008, tienen que ver con los procesos de información y capacitación necesarios para la oportuna publicidad del Código. Ésta es una de las actuaciones más relevantes, ya que de su correcta ejecución depende que los miembros de la organización, y demás personas sujetas, conozcan el documento, lo asuman, lo apliquen y por tanto, éste tenga eficacia.

En este ámbito, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Comunicación sobre la aprobación del Código en diferentes medios de comunicación tanto externos como internos.

- Publicación del CC y RS en la página web y en la intranet de la Caja (Zonasol).

- Edición de un libro que aglutina los Estatutos, el Reglamento Electoral y el Código de Conducta, el cual ha sido repartido a los miembros de los Órganos de Gobierno, se ha remitido a los diferentes estamentos de la Entidad y se ha puesto a disposición de la plantilla a través de la página web y de la intranet.

- Lanzamiento de una campaña de difusión interna, mediante la publicación en Zonasol de diez entregables que se mantienen disponibles para su consulta en la intranet.

- Publicación de una entrevista sobre el CC y RS al Director General en el periódico de Cajasol como colofón de la campaña de difusión.

- Celebración de varias sesiones de formación sobre el Código de Conducta y la Responsabilidad Social Corporativa en el marco de los cursos de formación organizados por la Escuela de Formación. En estas jornadas presenciales han participado empleados de la red comercial.

- Inclusión de un tema sobre RSC y Código de Conducta en el temario oficial de las oposiciones internas celebradas en el mes de noviembre.

La exposición del grado de cumplimiento de cada obligación en este informe resultaría demasiado extensa, por lo que se muestran a continuación los aspectos más relevantes, destacando aquellos pendientes de implantación:

- Todas las obligaciones que afectan a los OOGG de la Caja y a sus Consejeros Generales han sido desarrolladas en el ejercicio 2008, quedando pendientes únicamente la reglamentación del Consejo de Administración y la Comisión de Control (art. 18.2) y la elaboración de un manual de conducta de los representantes de la Caja en las empresas participadas (art. 37.2 c), si bien hay que señalar que, por defecto, las obligaciones del CC y RS son aplicables a éstos, lo que no debe ser obstáculo para el cumplimiento de las mismas.





●● En el ámbito de Proveedores y Contratistas, hay que señalar que tanto el procedimiento de contratación como la evaluación del comportamiento social y medioambiental de los Proveedores y Contratistas (art. 43.2) están siendo aplicados por el Servicio de Compras y Ventas, si bien está pendiente de formalizar y aprobar el Reglamento de Proveedores (art. 43.2 a), del que ya existen borradores, y sus posteriores normas internas de desarrollo.

●● Por otro lado, otro aspecto que requiere un mayor impulso por parte de la Dirección General y de los OOGG es el desarrollo de la política de RSC de la Caja, si bien se han dado los pasos necesarios para que a lo largo del presente ejercicio pueda aprobarse el Plan Director y la creación de la Comisión de RSC (art. 39.2), estimándose por esta Comisión de Control la necesidad de una mayor dotación de medios humanos y materiales en el Departamento de RSC para el mejor cumplimiento de dicha política.

●● Se encuentra también pendiente de implantación el canal de comunicación confidencial de irregularidades (art. 34.5). Este es un asunto complicado y delicado, que requiere gran reflexión por lo que su aplicación se ha planteado a medio plazo.

●● También requiere un amplio plazo de implantación el establecimiento de mecanismos de evaluación de la RSC en las empresas participadas (37.2 a). El Consejo de la Caja ha acordado en su reunión de 13 de enero del presente año la adopción

de Códigos de Conducta que integren políticas de RSC en las empresas participadas y la Fundación Cajasol, lo que fue inmediatamente trasladado a la D.G.A. Participadas y a la propia Fundación. Ahora debemos esperar al cumplimiento de este acuerdo en cada una de las empresas para, posteriormente, poder hacer una evaluación global del mismo.

●● Respecto a los informes que el CC y RS establece que deben ser remitidos al Consejo, actualmente todos están siendo reportados ya sea de manera específica o formando parte de informes globales como la Memoria RSC, el Informe Anual de Gobierno Corporativo o el Informe de Adecuación de Capital.

3.- VALORACIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL.

Puede señalarse que gran parte de las obligaciones establecidas en el CC y RS estaban ya implantadas en la Caja o han sido impulsadas durante el ejercicio 2008 debido, en parte, a que éstas estaban ya presentes en los Códigos de Conducta de las extintas Cajas fusionadas y, por tanto, habían sido integradas en Cajasol desde el momento de su fundación. Además, a lo largo del ejercicio se ha hecho un gran esfuerzo en la publicidad y comunicación del Código y en la implantación de las obligaciones aplicables a los OOGG y sus miembros. La Secretaría General ha impulsado muchas de las medidas establecidas en el CC que afectan a otras áreas de gestión de la Caja (Comercial, RRHH, Medios, Auditoría, etc.) si bien su efectiva implantación depende de las decisiones adoptadas por la Dirección General y los responsables de dichas áreas.

En base a las actuaciones llevadas a cabo por la Caja y los informes de Secretaría General en los que ha dado cuenta de las mismas, esta Comisión de Control valora como NORMAL la aplicación del Código de Conducta y Responsabilidad Social en el ejercicio 2008. Además, se requiere al Consejo de Administración para que adopte las medidas necesarias con el fin de dar cumplimiento a las recomendaciones que realiza este Órgano y que han sido expuestas en el apartado anterior.

Sevilla, a treinta de marzo de 2009

El Secretario de la Comisión de Control



Anexo IX

Informe 2008 del Área de Calidad en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4)

Partiendo de las premisas de que la mejora en la calidad del servicio al cliente se proyecta directamente en el incremento de la eficiencia, y que los clientes se captan por precio y/o proximidad, pero se fidelizan por la calidad del servicio y la atención que reciben, se han acometido tres líneas de trabajo encaminadas a la mejora continua en la prestación del servicio al Cliente:

●● **Conocer las expectativas y valoración del servicio recibido por los Clientes.** Se ha realizado un estudio de Expectativas Clientes (por segmentos) y 15 estudios estadísticos de calidad percibida y valoración por los clientes en general, de la Entidad, de las Oficinas, Banca por Internet, Banca Personal y Banca Telefónica, así como valoración de diversos servicios como Cajeros Automáticos, Tarjetas, TPV en Comercios y de segmentos específicos como Agricultores, Ganaderos, Comerciantes, Profesionales Liberales, Hosteleros... A diciembre de 2008, la valoración global por parte de los clientes en su relación con la Caja se sitúa, en términos medios, en 8 puntos sobre 10.

●● **Verificar la calidad real del servicio prestado a los Clientes y funcionamiento de los procesos.** Se han realizado 713 Auditorías presenciales de calidad de servicio en las oficinas de la red comercial y 200 Auditorías telefónicas. Por otra parte, se está en proceso de certificación, según la norma ISO 9001, de todos los procesos relacionados con Cajeros Automáticos, Tarjetas y TPV en Comercios.

●● **Determinar el posicionamiento de la Entidad respecto al Sector.** Los estudios anteriormente citados nos aportan, además, información de la situación en cada indicador de otras entidades del sector, lo que nos permite conocer nuestro posicionamiento respecto a la competencia. En esta línea, cabe destacar los trabajos en colaboración con las cajas integradas en CECA, especialmente en el proyecto de Eficacia de Procesos y Excelca, (determinación de mejores prácticas) mediante la Evaluación de la Cajas participantes según el modelo de Excelencia en la Gestión de la EFQM (Sector

CECA). Así mismo, como aportaciones fundamentales, están las sugerencias de clientes encauzadas por el departamento de Atención al Cliente, las sugerencias de los empleados, encauzadas a través de Organización, y también a través del concurso denominado "Laboratorio de Ideas".

Estas tres líneas de trabajo nos aportan indicadores de calidad que nos permiten determinar Áreas de Mejora. En este sentido, se han diseñado y se están acometiendo diversos "Proyectos de Mejora", entre los que cabe destacar la Implantación del Manual de Estilo, en coordinación con RRHH y Formación, que permitirá optimizar la relación entre clientes y clientes internos, la reducción de los envíos postales (optando por la descarga de información, recibos, etc., a través de la Web de Cajasol), la gestión de Clientes en patios de operaciones de oficinas, la gestión de incidencias, y, por último, la creación de Simuladores de Productos para la mejora en la atención y captación de clientes.

Sevilla, 20 de marzo de 2009



Anexo X

Informe 2008 de la mayoría de la Representación Laboral en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4)

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol, aprobado precisamente en 2008, establece la obligación de incorporar en la Memoria de Responsabilidad Social, entre otros, informe emitido por la mayoría de la representación laboral. En este sentido, precisar que el presente informe **ha sido elaborado por la Sección Sindical de Comfia-CC.OO.** en Cajasol, como sindicato con mayor representación en la Entidad (64,60%). No obstante esta mayoría, hemos remitido el presente documento al resto de sindicatos con representación en la Entidad, en fase de borrador, con el objetivo de consensuar y presentar un documento conjunto suscrito por el 100% de la representación laboral, objetivo que finalmente no ha sido posible culminar, por lo que el presente informe se presenta suscrito únicamente por **Comfia CC.OO. Cajasol.**

Este informe tiene como objetivo hacer una valoración tanto de los contenidos laborales incluidos y no incluidos en la memoria de Responsabilidad Social de Cajasol (relacionándolos con el cumplimiento y/ o seguimiento de los acuerdos laborales vigentes y el Código de Conducta), como de emitir opinión sobre el grado de cumplimiento de algunos de los contenidos más relevantes en otras materias no laborales relacionadas con la responsabilidad social de Cajasol.

Por lo tanto, a efectos de estructuración de nuestro informe dedicaremos una primera parte a tratar cuestiones estrictamente laborales y una segunda parte a tratar cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social de Cajasol. Pero antes de entrar en las cuestiones anteriores propiamente dichas, vamos a hacer una somera introducción sobre **las circunstancias que han rodeado 2008.**

El año 2008 ha supuesto en el plano económico un cambio brusco de tendencia respecto a los últimos quince años continuados de bonanza económica, lo cual ha tenido repercusión en nuestro negocio y en nuestra manera de entender el día a día de nuestro trabajo respecto a los últimos ejercicios. Dicha recesión que parece ser profunda en tiempo y forma, ha ocurrido (y ocurre en la actualidad) cuando nuestra Caja se encontraba (y aún se encuentra) en pleno periodo transitorio de integración tecnológica y operativa, lo cual ha supuesto un esfuerzo añadido (y a veces no recompensado) para toda la plantilla de Cajasol en momentos sumamente difíciles. Obtener en estas circunstancias resultados favorables es un mérito del que todos y todas tenemos que sentir orgullo, siendo además el primer ejercicio que funcionábamos como Cajasol.

En un año difícil donde se ha aprobado nuestro Código de Conducta entendemos que el sendero que se marca en dicho Código es una magnífica 'hoja de ruta' para nuestro futuro, un camino ambicioso que nos sitúa a la vanguardia de las entidades de nuestro entorno, no tengamos miedo y sigamos su estela, ganaremos nuestro futuro.

La Memoria de Responsabilidad Social supone un ejercicio de rendición de cuentas ante la sociedad, y entendemos esta memoria de 2008 como la primera plasmación práctica de la aplicación de nuestro Código de Conducta. Somos conscientes de la dificultad que supone la aplicación práctica en un año difícil de lo dispuesto en el Código y así valoraremos desde la responsabilidad y también desde la firmeza lo contenido en la memoria sabiendo que queda mucho trayecto por recorrer.

1. Aspectos Laborales

Con fecha 25 de septiembre de 2006 se suscribió el Acuerdo Laboral de Fusión (pieza clave junto con el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro de nuestra regulación laboral), que entró en vigor en la mayoría de sus apartados a partir del 18/05/07, siendo por lo tanto 2008 el primer ejercicio completo en que hemos visto desplegada su aplicación y/ o desarrollo.

Desgranar en este documento aunque sea de manera resumida todo lo contenido en dicho acuerdo supone un ejercicio ya realizado en informes anteriores, sólo decir que su importancia es fundamental para la representación laboral y que la base de nuestros análisis se sitúa siempre cerca de su letra y de su espíritu, lo cual entronca directamente con lo dispuesto en el Código de Conducta aprobado en 2008.

Por lo tanto, a partir de ahora, vamos a ir analizando los epígrafes que consideramos fundamentales respecto a los aspectos laborales, siempre relacionándolos, como hemos comentado arriba, tanto con nuestro Acuerdo Laboral de Fusión como con el Código de Conducta.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

En esta área desde finales del año 2007 existe una Comisión de Igualdad, en la que tienen cabida tanto la Caja como la totalidad de la representación laboral. Esta Comisión es la principal herramienta de que disponemos para el desarrollo efectivo del **Plan de Igualdad de Oportunidades**, contenido en su integridad en el Acuerdo Laboral de Fusión, y en el que se incluye también, un completo apartado de medidas de conciliación.

Durante el año 2008 se han dirimido principalmente los siguientes asuntos:

1 Integración de los **planes de acción positiva** existentes en las Cajas de origen (planes de actuación consensuados entre empre-

sa y representación laboral), siendo aprobado en enero de 2009 el PAP de Cajasol. Este documento es fundamental para erradicar la discriminación y conseguir la igualdad real entre hombres y mujeres en nuestra Caja, mediante la implantación de numerosas medidas de acción positiva.

2 Aprobación del **Manual de uso no sexista del Lenguaje**, aunque su publicación y entrada en vigor no se produce hasta final del primer trimestre de 2.009.

3 Creación de un **buzón de correo para las dos Agentes de Igualdad** (una en representación de la parte laboral y otra en representación de la Entidad) (defensoras.igualdad@cajasol.es), a través del cual las Agentes atienden todo tipo de consultas, denuncias, dudas o sugerencias que reciban de la plantilla.

4 Acuerdo de **aplicación en materia de permisos y conciliación**. Planteamos esta propuesta a principios de 2008, con objeto de definir criterios consensuados sobre la aplicación de permisos y medidas de conciliación, y evitar así discrepancias e interpretaciones unilaterales. Seguimos sin cerrar el acuerdo, por diversos conflictos surgidos durante la negociación, por lo que se convierte en objetivo prioritario para 2009.

5 **Protocolo para casos de violencia de género**. A lo largo del ejercicio se mantuvo una intensa negociación con objeto de ampliar las medidas previstas por la normativa legal (LOMPIVG) en estas situaciones, aunque no se consiguió acuerdo entre las partes, básicamente por la negativa de la Entidad a reconocer el papel que corresponde en esta materia a las Agentes de Igualdad. La citada negociación lleva meses paralizada y debe ser asimismo objetivo prioritario de la Comisión para 2009, el cierre del acuerdo y la publicación del citado protocolo.

En cuanto a los datos de plantilla proporcionados por esta Memoria y por nuestras bases de datos, podemos decir que:

a) Aunque los porcentajes de **diversidad hombres-mujeres** son similares a los del resto del sector financiero, es necesario resaltar que se ha producido un pequeño empeoramiento en dichos porcentajes de diversidad en 2008 respecto a 2007.

	2007	2008
Hombres	61 %	62 %
Mujeres	39 %	38 %

Dicho empeoramiento se da a pesar de los siguientes movimientos: el primero la diferencia entre hombres y mujeres respecto al número de personas que han dejado la Caja en 2008 (78 hombres y 29 mujeres) y el segundo hecho que comentaremos posteriormente, es la mayor preponderancia respecto a la contratación de las mujeres sobre los hombres.

b) Respecto a los diversos **niveles retributivos** existentes en nuestra Caja, es importante observar que, en números absolutos, existen más hombres que mujeres en las retribuciones más altas, (nivel I a nivel VII, ambos inclusive), en cambio en los niveles restantes (nivel IX al nivel XIII -en el nivel VIII están casi igualados-) la relación es inversa, es decir, existen más mujeres que hombres. En términos relativos, hay que decir que las mujeres están infrar-

presentadas respecto al porcentaje de diversidad antes mencionado en 2008, desde el nivel I al nivel VI, produciéndose a partir del nivel VII un incremento porcentual de mujeres a medida que bajamos de nivel, lo que se conoce como **segregación vertical** (dato que acentúa el hecho de que la mayor parte de la contratación temporal -más de un 60%- con niveles XII y XIII se realiza con mujeres).

	Mujeres	%	Hombres	%
Grupo 1 - Nivel I	2	3,6	54	96,4
Grupo 1 - Nivel II	12	9,5	115	90,5
Grupo 1 - Nivel III	12	5,0	224	95,0
Grupo 1 - Nivel IV	88	14,3	526	85,7
Grupo 1 - Nivel V	106	18,0	478	82,0
Grupo 1 - Nivel VI	144	30,0	332	70,0
Grupo 1 - Nivel VII	278	40,0	421	60,0
Grupo 1 - Nivel VIII	70	48,0	75	52,0
Grupo 1 - Nivel IX	171	60,0	116	40,0
Grupo 1 - Nivel X	165	52,7	148	47,3
Grupo 1 - Nivel XI	118	61,0	76	39,0
Grupo 1 - Nivel XII	636	60,0	425	40,0
Grupo 1 - Nivel XIII	88	55,7	70	44,3
Grupo 2 - Nivel I	1	11,0	8	89,0
Grupo 2 - Nivel II	7	25,0	21	75,0
Grupo 2 - Nivel III	6	31,6	13	68,4
Grupo 2 - Nivel IV	11	44,0	14	56,0
Grupo 2 - Nivel V		0,0	1	100,0

Y respecto a la **distribución por sexos** en 2008 de **determinadas funciones**, podemos comentar lo siguiente (los datos hablan por sí solos):

	Hombres	%	Mujeres	%
Director/a de Zona	36	92,3	3	7,7
Director/a de Oficina	677	82,5	144	17,5
Director/a Territorial	8	89	1	11
Director/a de Área	24	96	1	4
Jefe/a de Departamento	54	94,7	3	5,3
Jefe/a de Servicio	111	84	21	16
Caj./Atenc. Público	368	46	433	54

c) Respecto a **alta dirección y órganos de gobierno**, las diferencias respecto al porcentaje general de diversidad también aumentan, ya que el órgano donde la diversidad es mayor es la Asamblea General con un 22% de mujeres, le sigue el Consejo de Administración con un 20% de mujeres, después la Comisión de Control cuen-

ta con un porcentaje del 10% de mujeres, y el dato más negativo lo ostenta la Alta dirección (según definición extraída de la Memoria) con un porcentaje del 7% (3 mujeres de 41 miembros), que además ha empeorado respecto a 2007 (3 mujeres de 31 miembros).

Y como **conclusiones** podemos indicar:

●● En materia de Igualdad de Oportunidades durante el 2008 las cifras reflejan que la evolución en la superación del llamado “techo de cristal” ha sido muy leve (incluso negativa en algunos casos), ya que los porcentajes y los números absolutos **todavía marcan diferencias profundas**. El techo de cristal se define como: “Una superficie superior invisible en la carrera laboral de las mujeres, difícil de traspasar, que nos impide seguir avanzando. Su carácter de invisibilidad viene dado por el hecho de que no existen leyes, ni dispositivos sociales establecidos, ni códigos visibles que impongan a las mujeres semejante limitación, sino que está construido sobre la base de otros rasgos que por su invisibilidad son difíciles de detectar”.

●● Clara **vinculación entre los sistemas de selección y promoción reglados y objetivos y el porcentaje de mujeres que superan los mismos**, para lo cual puede servir de muestra el proceso de oposiciones de promoción interna a niveles VI, VII y X realizado en 2008 y culminado en 2009, en el cual las mujeres han representado más del 50% de las personas participantes y de las que han promocionado (130 mujeres, de 253), es decir que los procesos objetivos, reglados y con participación de la representación laboral (oposiciones internas y externas) arrojan un porcentaje de promociones y/o aprobadas femeninas muy superior al porcentaje de mujeres en plantilla. En cambio en aquellos niveles a los que no se accede por oposición (nivel VI hasta nivel I) la presencia de la mujer se va rebajando significativamente. Por tanto, en los **procesos objetivos, con aplicación del principio de igualdad de oportunidades**, las mujeres demuestran poseer igual o más capacidad que los hombres, mientras que en los **procesos de libre designación se tiende a generar discriminación y diferenciación salarial**.

●● Todo ello nos hace pensar que el **esfuerzo debe ser mayor** para conseguir en el menor plazo de tiempo posible, compensar los efectos que la discriminación histórica ha producido al colectivo de mujeres trabajadoras de Cajasol (heredado de las dos entidades de procedencia), fomentando la participación de las mujeres en ámbitos en los que hasta ahora han tenido una presencia limitada y en ocasiones nula. En este sentido el **Plan de Acciones Positivas** de reciente aprobación, establece una serie de compromisos y acciones concretas, que implican a toda la organización, y que deben materializarse a lo largo de los ejercicios venideros, comprendiendo actuaciones en materia de promoción, selección, comunicación, formación, apoyo a las mujeres víctimas de acoso y de violencia de género y conciliación de la vida familiar y laboral. Confiamos en que el compromiso real de la dirección con los contenidos de este Plan permita un correcto desarrollo del mismo y contribuya a la igualdad real entre hombres y mujeres en el seno de la empresa.

SALUD LABORAL

En materia de Prevención de Riesgos y Salud Laboral es de destacar la participación activa de la representación sindical a través del Comité Intercentros de Seguridad y Salud (CISS) y de las

comisiones delegadas de Coordinación, Obras y Mantenimiento y Coordinación protocolo atracos.

Podemos resaltar los siguientes hitos a lo largo de 2008:

- a) Mantenimiento de cifras respecto al número de **accidentes**, y que esperamos que comience a bajar el próximo año.
- b) Acuerdos logrados con la representación sindical y **unificación de procedimientos** respecto a las dos entidades en el ámbito del CISS.
- c) Interés manifiesto en la **resolución de las incidencias** que se presentan en las evaluaciones de riesgos laborales, aunque a veces con plazos muy dilatados.
- d) Consenso con la representación sindical respecto a los **planes de evacuación** y/ o autoprotección de los diferentes edificios con la Caja.
- e) **Alto nivel de participación** e información de la representación laboral en temas de seguridad y salud, mediante la participación activa en los órganos conjuntos antes citados.

Sin embargo, es necesario dejar constancia también, de los aspectos más relevantes que **precisan de vigilancia o cambio de política por parte de la empresa**:

- a) **Eliminación unilateral por parte de la Caja de vigilantes de seguridad** en determinadas oficinas sin consultar previamente al CISS, y sin adopción de medidas paliativas del incremento de riesgo de atracos que esta decisión comporta, máxime en la coyuntura actual en la que el número de atracos está aumentando de manera importante.
- b) **Incremento de la tasa de absentismo** que pasa del 4.76% en 2007 al 5.02% en 2008, cuestión en la que será necesario profundizar para analizar y prevenir las causas que pueden estar provocándola.
- c) La existencia de denuncia múltiple de **hostigamiento laboral y abuso de autoridad** en Extremadura, presentada en mayo de 2007 y no resuelta hasta hace algunos días y que, por su importancia, tratamos en un próximo apartado específico (Denuncias de acoso).

DENUNCIAS DE ACOSO Y ABUSO DE AUTORIDAD

Con fecha 10 de mayo de 2007, un grupo de siete directores y directoras de oficinas del antiguo Monte presentaron ante la Caja (Departamento de Recursos Humanos) **denuncia por hostigamiento laboral y abuso de autoridad** contra su superior directo. La empresa, a pesar de estar obligada a ello por Acuerdo Laboral, no activó el Protocolo de Acoso Psicológico vigente, y por el contrario instruyó un procedimiento de investigación interno que no reunía las suficientes garantías y concluyó, sin negar los hechos, que no se había producido acoso ni falta sancionable. Ante esta respuesta, tanto los denunciados como sus representantes laborales pusieron el tema en conocimiento de la Dirección General, con fecha 3 de julio 2007, para la instrucción del oportuno expediente investigador, de acuerdo a lo contemplado en nuestro Convenio Colectivo.

Asimismo sus representantes laborales solicitaron al departamento competente (Recursos Humanos) la adopción de medidas cautelares de separación entre denunciados y denunciado. **No hubo respuesta por parte de la Caja**, y además, a final de 2007, se sumó otra denuncia de otra compañera, que reiteraba idé-

ticos comportamientos, por lo que sus representantes laborales elevaron denuncia ante el Consejo de Administración celebrado el 19 de noviembre de 2007, como máximo responsable del cumplimiento del Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Entidad, que expresamente prohíbe el acoso en su Artículo 44.

A raíz de esta denuncia, se dio orden de iniciar una investigación a cargo de un experto externo para aclarar los hechos, que culminó en octubre de 2008 con un informe concluyente sobre **la veracidad de los hechos denunciados**, que constituyen falta laboral muy grave en nuestra normativa, y sobre los daños infligidos a la salud de las personas denunciadas. De dicho informe se dio cuenta al Consejo de Administración en sesión del 29 de enero de 2009, negándose la Caja a facilitarlo ni a los Consejeros Generales, ni a la representación laboral, ni a los propios denunciados, a pesar de haber sido solicitado por todas las partes.

Como consecuencia de estas actuaciones, la empresa ha incoado expediente disciplinario al trabajador denunciado, resuelto, tras más de dos meses y medio desde su apertura, con una sanción de suspensión de empleo y sueldo. Sin embargo queda aún mucho por hacer para **resarcir a los trabajadores y trabajadoras** denunciadas por los daños psicológicos y morales causados, restablecer la normalidad en las relaciones laborales, personales y profesionales de la zona afectada y depurar responsabilidades por el amparo y protección prestada al denunciado por algunas instancias de la Entidad, así como por la inexplicable demora de casi dos años en la resolución de esta denuncia. Confiamos en que estas conductas lesivas para la dignidad e integridad moral de las personas que trabajamos en Cajasol (y para la imagen social de la Caja), no vuelvan a tener cabida en nuestra empresa.

Entendemos que, por acción y omisión, **la Caja ha vulnerado distintas normas de nuestro ordenamiento, tanto externo como interno**, tomando especial relevancia el incumplimiento del Código de conducta, que recoge en su Artículo 44 ('Relaciones con nuestro personal'):

1. El personal es el activo más importante de la Caja, por lo que, en clara manifestación de esta consideración máxima por su capital humano, Cajasol basará las relaciones con su personal en los siguientes principios:

a) Cajasol tratará a sus empleados y empleadas con respeto, equidad, dignidad y cortesía. Ninguno de ellos estará sujeto a hostigamiento físico, sexual, racial, psicológico, verbal o cualquier otra forma de hostigamiento o abuso. Tampoco será sometido a intimidación o trato degradante, y no se le impondrán medidas disciplinarias sin el debido procedimiento.

b) No se permitirá ninguna forma de abuso de poder o autoridad, discriminación, manifestaciones de intolerancia, abuso verbal, ni la utilización de amenazas u ofensas en el desempeño de cualquier cargo, por lo que Cajasol velará, mediante un Protocolo para el tratamiento de los casos de abuso psicológico, por el establecimiento de vías legítimas para la presentación por los miembros de la plantilla de denuncias sobre esas cuestiones, garantizando que las mismas no tendrán consecuencias negativas para la persona denunciante.

k) Queda prohibida cualquier conducta de acoso sexual o moral y cualquier tipo de comportamiento abusivo. Cajasol establecerá los cauces necesarios para que este tipo de conductas puedan ser perse-

guidas, mediante la publicación de un Protocolo de Acoso Sexual y el establecimiento de los necesarios canales de información y denuncia. Se garantizará en todo momento el anonimato y la protección a la persona que denuncie este tipo de prácticas.

Por último hemos de denunciar que la Comisión de Control de la Entidad ha aprobado **informe de grado de cumplimiento de nuestro Código de conducta**, en el que no se hace ninguna mención a estas actuaciones, que suponen a nuestro entender un grave incumplimiento del mismo.

EMPLEO

El capítulo de empleo del Acuerdo Laboral de Fusión se compromete con la generación de empleo estable y de calidad en el seno de la nueva Entidad, en consonancia con los principios postulados en esta materia en el Código de Conducta. Este capítulo es uno de los más significativos en cuanto a incidencia en el desarrollo y bienestar de las poblaciones donde la caja se encuentra representada y la piedra angular, desde la óptica sindical, del citado Acuerdo Fusión.

En este sentido consideramos que **la política llevada a cabo por la Caja a lo largo de 2008, no ha sido positiva para el empleo**, ya que se ha reducido el volumen del mismo en todas sus facetas (fijo y temporal). Entendemos que ha sido un año difícil por el cambio radical del ciclo económico, pero también somos conscientes que las cajas por su apego al territorio de actuación tienen que actuar como agentes anticíclicos, fomentando la calidad y cantidad de puestos de trabajo creados.

Por otro lado, una política de restricción en la contratación tiene también un **efecto negativo en la calidad del servicio que se presta a la clientela**, motivo por el cual nuestro Código de Conducta contempla este compromiso de Cajasol con el empleo estable y de calidad en el capítulo dedicado a las relaciones con la clientela (Título VI) y a la creación de valor para la sociedad (Título V), y no en el dedicado a las relaciones con su personal. Si se tienen en cuenta, además, las dificultades que comentamos en la introducción respecto a la integración de las dos redes de oficinas y servicios centrales que han tenido lugar en el ejercicio 2008, está caída en la contratación no sólo vulnera estos compromisos sino que trae como consecuencia una peor atención al cliente y un daño comercial para la entidad.

A lo largo del primer trimestre de 2009, se ha intensificado de manera preocupante la contracción del volumen total de empleo en la Caja. A la fecha de redacción de este informe, no sólo se han suspendido de forma drástica las contrataciones eventuales, dejándose de cubrir las ausencias e incluso puestos estructurales en la Red de Oficinas (lo que ha supuesto una pérdida de más de 150 empleos) sino que sigue sin cumplirse el compromiso de sustitución con contrato indefinido de las personas que accedieron a la prejubilación y cuyo compromiso de sustitución, establecido en

Sigue →

Acuerdo Laboral, se encuentra vencido después de dos años e incumplido en su mayor parte (más de 100 empleos indefinidos). Esperamos sinceramente que en el informe que emitamos el próximo ejercicio podamos dejar constancia de una rectificación clara en esta política y un cumplimiento más estricto de los compromisos asumidos por Cajasol con sus trabajadores, sus clientes y la sociedad en general en materia de empleo, sobre todo en un ejercicio de crecimiento más que preocupante del desempleo en nuestro país y tratándose de una entidad solvente y socialmente responsable.

En este sentido, hemos de resaltar los siguientes datos negativos relativos a 2008:

●● Respecto a la contratación indefinida y/o temporal podemos dar los siguientes datos (comparando 2007 y 2008):

- **La contratación indefinida se ha reducido en 67 personas.**

- **La contratación temporal se ha reducido en más de un 30%.**

●● Respecto a la **inserción de personas con discapacidad** desgraciadamente también hemos de denunciar que no se ha cumplido lo dispuesto en el Acuerdo Laboral de Fusión respecto a este colectivo (3% sobre plantilla total), ya que ni siquiera se ha hecho frente a la obligación legal de cubrir el 2% de la plantilla total con personas con discapacidad, lo que ha obligado a la representación laboral a denunciar el incumplimiento ante inspección de trabajo. No obstante lo anterior, dejar constancia de que se han efectuado 12 contrataciones indefinidas dirigidas a este colectivo, pasando de 38 personas a un total de 50 a final del ejercicio. Actualmente, además, hay un proceso de selección abierto en este sentido para cumplir con el mínimo legal, por lo que presuponemos la intención de la Entidad de cumplir con este compromiso a medio plazo.

●● Además de la denuncia referida anteriormente, la representación laboral se ha visto obligada a **recurrir a la Inspección de Trabajo en dos ocasiones más a lo largo de 2008**: por trato discriminatorio a los trabajadores y trabajadoras con contrato eventual (no abono de los gastos de desplazamientos legales) y por incumplimiento de la normativa laboral en relación al Libro Registro de Contratas y Subcontratas. A pesar de los dictámenes desfavorables para la Caja de la citada Inspección, este último tema sigue sin resolverse completamente a la fecha de emisión de este informe, lo que incide negativamente en la capacidad de la representación laboral para poder conocer y vigilar las condiciones de las plantillas de empresas que Cajasol contrata y subcontrata y evitar situaciones de cesión ilegal de trabajadores.

●● **Falta de cumplimiento del Acuerdo Laboral de Fusión** en las siguientes cuestiones:

- El A.L.F. establece la obligación de mantenimiento del volumen global de empleo fijo que aportaron cada una de las entidades fusionadas en la nueva Caja de Ahorros resultante de la

fusión. Este compromiso se encuentra incumplido a final de 2008, y a la fecha de emisión de este informe.

- Y a fecha de redacción de este informe, como ya se han indicado anteriormente, tampoco se ha cumplido la cobertura con plazas fijas derivadas del **acuerdo laboral de prejubilaciones** de 2006, de aplicación en la nueva entidad, que recoge el compromiso de sustitución de cualquier persona que se acoja al mismo con una nueva contratación indefinida, con lo que pretende mantener los volúmenes globales de empleo y propiciar la renovación generacional.

- Incluso aunque pudiera entenderse que parte de los compromisos anteriores se solapan entre sí, a final del ejercicio 2008 **la Caja tenía pendientes de materializar más de 100 empleos indefinidos** derivados de estos acuerdos.

●● La presentación de un número elevado de **denuncias** ante la jurisdicción laboral por **cesión ilegal** de plantillas por parte de trabajadores y trabajadoras del grupo de empresas. Esta problemática debe ser resuelta por la Caja de forma global y en base a criterios no discrecionales, así como también debe cesar de forma inmediata y radical la práctica que las ha generado.

Parte importante de las cifras derivadas de la creación de empleo indefinido proceden del acuerdo de **jubilaciones parciales**, ya que dicho acuerdo reglamenta que todas las vacantes producidas por esa modalidad de jubilación tienen que ser cubiertas forzosamente con personal relevista, que en nuestro caso y conforme a lo establecido en el mismo, debe ser indefinido, procedente de las bolsas de contratación de las últimas oposiciones y a jornada completa. No obstante, el citado compromiso fue denunciado por la empresa y deja de tener vigor a partir del 1-1-2010, a raíz de las modificaciones normativas que regulan este tipo de jubilación, por lo que esperamos que se abran negociaciones para alcanzar una nueva regulación en esta materia que dé continuidad a lo que ha sido una importante fuente de contrataciones indefinidas, tanto en Cajasol como en las cajas de origen, y que además viene propiciando el imprescindible relevo generacional y dando oportunidad de acceder a un empleo estable a un gran número de jóvenes que aprobaron el último proceso de selección externa realizado por la Caja.

GRUPO EMPRESARIAL

Tanto el Código de Conducta como el Acuerdo Laboral de Fusión determinan compromisos de nuestra Caja respecto a su grupo o corporación empresarial.

Dichos compromisos nos sitúan ante el hecho de que para la Caja tiene que ser fundamental una **política responsable respecto a su grupo de empresas** y las condiciones laborales de sus plantillas, sobre todo en lo relativo a empresas instrumentales, **en su mayoría, además, con una participación de la Caja en su capital social del 100%**, que prestan servicios para **actividades propias, de comercialización o de gestión de servicios para la propia Entidad** y que fueron creadas precisamente para la externalización de estos servicios. La responsabilidad social de Cajasol con estas plantillas y con el mantenimiento del empleo no puede ser menor que la que tiene con sus propios trabajadores y, tal y como establece el propio acuerdo de fusión, debe

respetarse el volumen de empleo y tender a una mejora de las condiciones laborales de este colectivo que son, también, responsabilidad directa de la Entidad.

Es por eso por lo que desde el Código de Conducta se insiste en hacer extensivas a las empresas del grupo con participación mayoritaria el compromiso de **adopción de Códigos de Conducta** y prácticas de buen gobierno corporativo, cuestión que en 2008 no fue acometida, pero en la que se está comenzando a trabajar a principios de 2009, por iniciativa de la Secretaría General de la Caja.

También en el Acuerdo Laboral de Fusión existen **compromisos para determinadas empresas instrumentales** de la Caja (aquellas en las que la Caja tiene una participación mayoritaria y que prestan servicios a la entidad). Dichos compromisos son:

- 1 Mantenimiento del empleo
- 2 No utilización de medidas extintivas no negociadas
- 3 Negociación de la alteración sustancial de condiciones laborales colectivas.
- 4 Negociación de un acuerdo marco de relaciones laborales.

Dichas empresas instrumentales, que están tasada en el propio A.L.F., son: Caymasa, C.M.S, Cayges, Sendero, T.C.P., Segur-Cajasol, Global Tasaciones, C.M.S. Tasaciones, Sadai, Viajes Cajasol, Credifimo y Cesta Inmobiliaria.

Partiendo de dichos compromisos podemos comentar las siguientes cuestiones respecto a la actuación en el grupo empresarial durante 2008:

1 Creación de la **“Corporación Empresarial de Cajasol”** que comprende a 220 empresas participadas de la Caja, corporación que engloba en tres grandes grupos (con gestión separada para cada grupo): inmobiliarias, industriales e instrumentales. En la memoria echamos en falta la elaboración precisa de un mapa de participadas que nos sirva para evaluar si se cumplen los requisitos excluyente de inversiones que establece el Código de Conducta en materia de participaciones empresariales y que son: atención a finalidad puramente especulativa, no respeto al medio ambiente y no asunción de la legalidad en materia de blanqueo de capitales. No tenemos concreción de compromisos expresos en materia de RSC de dichas empresas y no se establece un canal para que los grupos de interés de Cajasol tengan conocimiento más o menos periódico de los avances en temas RSC y otras cuestiones de interés.

2 Respecto a la existencia de **interlocución** de los agentes sociales con la cabecera de la Corporación Empresarial destacar que desde finales del año pasado dicha interlocución se ha visto reforzada y ha servido de cauce adecuado para la resolución de determinados conflictos laborales. Sin embargo, no se ha avanzado en conseguir, tal y como se explicita en el Acuerdo Laboral de Fusión, un **acuerdo marco de condiciones laborales** para el grupo de empresas instrumentales antes mencionadas, acuerdo marco que creemos que serviría también para iniciar una reflexión seria para conseguir un plan global estratégico respecto al grupo empresarial y más concretamente respecto a las empresas instrumentales (el plazo para la consecución de dicho acuerdo marco que establece el Acuerdo Laboral ha sido superado con creces y ni tan siquiera se ha constituido la mesa de negociación). Es necesaria una estrategia de Cajasol respecto al empleo en este grupo de empresas y para asumir líneas de actuación coherentes

en este sentido que ayuden a definir mejor el modelo de Corporación que Cajasol desea.

3 En relación a la **estabilidad en el empleo** en las empresas instrumentales mencionadas arriba, se ha venido dando en los últimos dos años, desde que existe representación sindical en dichas empresas, un proceso de estabilización del empleo (principalmente regularizando los casos de fraude en la contratación) que ha sido significativo, así, y a título de ejemplo, en Caymasa, C.M.S, Sendero o Cayges. Sin embargo, y al amparo de la actual situación económica, en los últimos meses se están planteando dificultades para el cumplimiento de estos compromisos por parte de las empresas, que esperemos se superen a lo largo del ejercicio y se siga caminando por la vía de la consolidación del empleo indefinido y el cumplimiento de los compromisos contraídos.

●● Respecto a la interlocución de los agentes sociales y las relaciones laborales con la dirección de las diferentes empresas instrumentales, cabe destacar que se dan **diferentes grados de respeto a esta interlocución** y a la negociación colectiva, que necesariamente deben mejorarse, mejora que debe ser impulsada desde la propia empresa matriz como plasmación de los compromisos de RSC adquiridos y en evitación de tener que recurrir a la cabecera cada vez que se cierran las vías de diálogo en las propias empresas instrumentales. Por otro lado, deben solventarse, también, los problemas de **reconocimiento de los derechos básicos** que asisten a cualquier sindicato con representatividad, y que aún persisten en algunas de estas empresas.

●● Todas las empresas instrumentales ya mencionadas cuentan con **convenios colectivos y representación sindical**, habiéndose conseguido acuerdos laborales de empresa en Caymasa, Cayges, Sendero, T.C.P. y Segurcajasol.

4 Vemos con preocupación la tendencia de la empresa matriz a derivar servicios hacia terceras empresas con las que no tienen contraídos los compromisos laborales que venimos describiendo en este informe, lo que puede poner en riesgo el empleo y la estabilidad de éstas. Desde el punto de visto del Código de Conducta, ésta preocupación es aún mayor teniendo en cuenta que algunas empresas receptoras de estos contratos presentan un claro comportamiento antisindical y una precarización de las condiciones laborales de su plantilla (siendo el ejemplo más clamoroso Servinform). Si en el caso de proveedores y subcontratas, Cajasol está obligada a analizar su comportamiento social, en el caso de sus propias empresas instrumentales esta obligación es aún más evidente y, desde la empresa matriz, **debe exigirse un comportamiento adecuado y respetuoso con la legalidad** a sus directivos y órganos de gobierno, compuestos a su vez, en la mayoría de los casos, por directivos y consejeros de la propia Caja.

5 Y por último, y en relación al futuro, además de corregir determinadas políticas y reforzar las cuestiones antes mencionadas, creemos necesario el compromiso efectivo de Cajasol para el **mantenimiento de la carga de trabajo de dichas empresas** y dotar de **mayor transparencia en la gestión** de las mismas, en evitación de que se reproduzcan problemas del pasado derivados de la falta de control en la gestión y de cesión ilegal de plantillas, comentado anteriormente, contrarios a la ley y que dañan la imagen social de la Caja.

FORMACIÓN

En este aspecto consideramos que es **fundamental la formación y capacitación** permanente de nuestra plantilla, pero este compromiso con la formación aún si cabe tiene que ser mayor en una época de integración técnica y operativa donde el cambio de operativas y el reciclaje profesional tienen que producirse en un entorno competitivo y en una coyuntura complicada. Este compromiso encuentra acomodo tanto en el Acuerdo Laboral de Fusión como en nuestro Código de Conducta.

El A.L.F. asienta la política de formación en la caja en una serie de principios: voluntariedad, política de esfuerzos compartidos entre Caja y plantilla, descentralización, conciliación con la vida familiar, atención a colectivos con necesidades especiales, participación en el diseño de la formación y creación de un entorno que estimule el aprendizaje permanente de toda la plantilla.

Existe una comisión paritaria específica para tratar parte de las cuestiones relacionadas con la formación en la entidad. En 2008 podemos reseñar como aspectos más destacables:

1 Gran **incremento respecto al total de horas formativas** en 2007 (casi cuatro veces más horas), dato positivo pero que hay que relativizar desde la óptica de que en 2007 el esfuerzo de formación fue bastante bajo. Entendemos que ese esfuerzo formativo en 2008 es necesario en función de las circunstancias de integración antes mencionadas.

2 Respecto a la distribución de dichas horas formativas y de acuerdo con el principio de **esfuerzos compartidos**, entendemos como positivos los avances en materia de formación on-line y formación a distancia, pero todavía existen una gran cantidad de horas de formación (sobre todo en personal administrativo de oficinas y servicios centrales) básicamente presenciales que se desarrollan en horario no laboral. Es preciso, por tanto, intensificar los esfuerzos en este sentido para que el esfuerzo formativo no recaiga completamente a cargo de los trabajadores y trabajadoras. En este sentido valoramos positivamente el acuerdo alcanzado en el seno de la Comisión de Formación para facilitar a la plantilla con anticipos la adquisición de equipos informáticos que faciliten la formación on-line.

3 El esfuerzo formativo mayor se ha dado respecto al **volumen absoluto de horas en el personal administrativo de oficinas**, sobre todo a partir del segundo semestre del ejercicio (como toda la formación), y el esfuerzo en número de horas por categoría se ha efectuado mayormente en las personas responsables de los servicios centrales (jefes/as).

4 Se han iniciado **acciones formativas en RSC**, Código de Conducta y Medio Ambiente, las cuales entendemos fundamentales para un adecuado cumplimiento de lo que dicta nuestro Código de Conducta en este sentido, pero también demandamos un mayor esfuerzo en cuanto a número de personas formadas y también en cuanto a horas de formación impartidas a cada persona.

5 También se han producido esfuerzos para conseguir la **descentralización** de centros formativos a lo largo de toda nuestra red comercial (que ocupa varias Comunidades Autónomas). Igualmente debe mantenerse este esfuerzo para hacer extensivo este principio a otras zonas como Madrid, Barcelona y Levante.

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DE PLANTILLAS

Respecto a selección, indicar que las normas y procedimientos de selección de personal quedan regulados en el Acuerdo Laboral de Fusión, en el que se establece que 'los procesos de selección y promoción del personal se inspirarán en los principios de universalidad, objetividad, transparencia, control e igualdad de oportunidades y se dará participación a los representantes sindicales en el diseño, desarrollo y control de las respectivas convocatorias, a través de órganos de gestión y organización de los concursos'. Estos órganos son el Tribunal de Oposiciones, de composición paritaria y bajo la presidencia de un miembro del Consejo de Administración de la Entidad y la Comisión de Oposiciones, también paritaria, que actúa como delegada del Tribunal y se encarga de la ejecución de los concursos y/o oposiciones.

En este sentido tenemos que recordar que el procedimiento de contratación de nuevo personal en la plantilla de Cajasol se relaciona en un alto porcentaje con la contratación tanto temporal como indefinida derivada de las **listas o bolsas de contratación** generadas en el último proceso de oposiciones externas realizado en 2007, listas que aseguran, por riguroso orden de puntuación, la contratación no discrecional de las personas que superaron el proceso de oposiciones.

De las **contrataciones indefinidas** es resaltable indicar que más de un 80% se derivan de las listas de las oposiciones de 2007 (92 personas de un total de 114 contratos indefinidos efectuados), teniendo en consideración, también, que la mayoría de contratos indefinidos que no provienen de estas bolsas de contratación, se corresponden con puestos de jefatura o niveles altos en los que la Entidad tiene potestad de contratación discrecional.

También respecto al tema de igualdad incidimos en la conclusión mencionada en varias partes de este informe relativa a la clara **equivalencia entre procesos de selección objetivos e igualdad** ya que de las 92 personas contratadas indefinidamente derivadas de las bolsas de contratación casi un 60% (54) son mujeres. Y respecto a los 22 contratos indefinidos realizados por vías distintas (no por proceso de oposiciones) casi un 80% (17) se han realizado a hombres.

Por otro lado, la práctica totalidad de las **contrataciones temporales** han derivado de la bolsa de contratación.

En cuanto al capítulo de **promoción interna**, en el año 2008 se realizaron (con culminación en 2009) las **oposiciones de promoción** a niveles VI, VII y X, las cuales suponen para una parte importante de la plantilla (concurrió un 15% de la plantilla total), una oportunidad de ascenso mediante un sistema objetivo y reglado a un nivel retributivo más elevado, de una manera no discrecional y basada en los méritos objetivos.

Este proceso de oposiciones ha culminado con éxito ya que de resultados del mismo han promocionado 253 personas de las cuales 130 han sido mujeres y 123 hombres, lo que nos lleva a concluir tal y como comentamos en el apartado de Igualdad, que los **procesos objetivos de oposiciones implican una mayor igualdad**.

Este proceso ha dejado en evidencia que un parte importante de la plantilla, sobre todo la más joven y con mayor formación académica, ha promocionado o ha querido promocionar, y por eso creemos necesario que ese caudal de personas que

han demostrado estar formadas continúen con motivación su trayectoria profesional caminando hacia nuevas metas. En este sentido, tal y como hemos demostrado anteriormente, la selección objetiva es la que asegura una mejor adecuación a parámetros de igualdad y de profesionalidad. Estas vías de motivación y formación deben ser alentadas por la Entidad y debe cumplirse, a lo largo de este ejercicio, el compromiso previsto en el A.L.F. de convocatoria de **Curso de Subdirección** de oficinas.

OTRAS CONDICIONES LABORALES

Al tratarse del primer informe de la representación laboral que se emite en Cajasol, y a título de inventario, hacemos una breve referencia a otras condiciones laborales de aplicación a la plantilla:

Condiciones sociales: El ALF incluye **un extenso capítulo** de las condiciones sociales aplicables al personal, como desarrollo de lo establecido en el Convenio Colectivo, y que abarca desde condiciones preferentes en la concesión de préstamos y condiciones financieras hasta subsidios y gratificaciones. Aunque han surgido algunas discrepancias interpretativas en relación a este capítulo, se han venido resolviendo en el seno de la Comisión paritaria creada al efecto.

Previsión Social Complementaria: La plantilla de Cajasol goza de un completo sistema de psc que cubre las situaciones de jubilación, fallecimiento e incapacidad de todo el colectivo, sobre el instrumento básico de un **Plan de Pensiones de Empleo**, gestionado por una Comisión de Control con mayoría de la representación de los trabajadores. Este sistema es fruto de los existentes con anterioridad en ambas cajas y, a pesar de su nivel de coberturas, complejidad y volumen de recursos gestionados, ha sido integrado con éxito en un único Plan de Empleo en mayo de 2008, cumpliendo así los plazos legales establecidos para ello. Todas las partes que componen este órgano de control, tanto por parte de los distintos sindicatos representados en el mismo, como por parte de la Caja en su calidad de promotor, han realizado **un gran esfuerzo de consenso** para conseguir que esta **integración haya culminado con éxito**. Igualmente, este espíritu de consenso sigue presidiendo tanto la C. de Control como la subcomisión de inversiones, creada específicamente para el control de las inversiones y el patrimonio de los trabajadores. Una de las consecuencias más positivas de este **clima de diálogo y esta política de transparencia, buenas prácticas y asunción de riesgos controlada** es que el Plan de Pensiones de Empleo de Cajasol ha terminado un ejercicio altamente complicado como el segundo más rentable del país. Y la gestión del riesgo de pensiones de la Entidad ha sido evaluada por expertos externos como **la más ajustada a las buenas prácticas** de todos los riesgos de la Entidad. Nos felicitamos por ello y estamos convencidos de la continuidad futura en esta política. En este aspecto y dada la importancia respecto a la Responsabilidad Social, señalar que el Plan de Pensiones de Empleados inició los trámites necesarios en 2008 para inscribirse en los **principios de inversión responsable de la ONU**, instando a la Caja y a la compañía gestora para que también se adhieran. Durante el primer trimestre de 2009, la empresa gestora (Caser) ha comunicado formalmente a la C. de Control del Plan su adhesión a los

citados principios. Igualmente se ha ultimado un procedimiento para el **ejercicio efectivo de los derechos políticos de los títulos** por parte de la C. de Control.

Jornadas y horarios: El ALF, igualmente, mejora la regulación sectorial en cuanto a jornada máxima (de lunes a viernes de 8:00 a 15:00), e incluye regulaciones específicas para centros con jornadas singulares y vacaciones, incluyendo una bolsa de vacaciones que incentiva a la plantilla al disfrute de las mismas fuera de los periodos estivales. No obstante, en este aspecto hemos de resaltar la excesiva necesidad de realización de **prolongaciones de jornada**, no siempre compensadas debidamente, y que sólo puede evitarse mediante una adecuada política de dotación de plantillas.

ACCIÓN SINDICAL

Como línea general tenemos que indicar que la política general de diálogo social y participación de la representación sindical en la mayoría de las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo de la plantilla, queda patente a lo largo del presente informe.

Pero nuestra interlocución no sólo termina en las comisiones detalladas a lo largo del informe sino que continúa con nuestra participación activa en los Órganos de Gobierno de la Caja, no sólo en sus órganos principales (Asamblea, Consejo de Administración, Comisión de Control) sino también en las comisiones delegadas del consejo (comisión ejecutiva, comisión de inversiones, comisión de retribuciones, comisión el IEJE, consejos de algunas empresas participadas).

Respecto a la interlocución, creemos necesario mencionar las siguientes cuestiones en las que se han conseguido acuerdos a lo largo de 2008:

- 1 Acuerdo de Jornadas singulares.
- 2 Acuerdo para el personal de informática.
- 3 Acuerdo para la aplicación de la clasificación de oficinas.
- 4 Consenso para la homologación de carreras profesionales.
- 5 Acuerdo para la integración de los planes de pensiones de empleo.
- 6 Protocolo para la integración de oficinas, que aunque no se materializó como acuerdo laboral, fue consensuado con la representación laboral y aprobado por el Consejo de Administración.
- 7 Consenso para el pago de Kilómetros a la plantilla temporal.
- 8 Acuerdo para la convocatoria de oposiciones de promoción.

No obstante lo anterior, la política de consenso y negociación que debe presidir las relaciones laborales de una entidad como la nuestra, ha sufrido grandes altibajos a lo largo del año. Existen aún compromisos derivados del Acuerdo Laboral de Fusión que no han sido cumplidos por la empresa y la culminación de algunos de los acuerdos anteriores ha requerido de una larga etapa reivindicativa por parte de la representación laboral que ha contribuido, de manera gratuita, a un fuerte deterioro del clima laboral.

Los acuerdos y compromisos de negociación que aún están pendientes de cumplimiento son:

- 1 Compromisos de empleo derivados del ALF y del acuerdo de prejubilaciones.
- 2 Acuerdo Marco de relaciones laborales para el grupo de empresas
- 3 Sistema de evaluación del desempeño (impuesto de forma unilateral por RR.HH. en el ejercicio 2009)
- 4 Clasificación de los servicios centrales.
- 5 Curso de Subdirección y cobertura de vacantes.
- 6 Carreras e itinerarios profesionales
- 7 Sistemas de promoción y selección.
- 8 Cálculo de las cargas de trabajo.
- 9 Reconocimiento Servicios Prestados.
- 10 Protocolo para casos de violencia de género
- 11 Consideración del trabajo sindical.
- 12 Gestión de traslados (aunque a fecha de redacción de este informe se ha desbloqueado la aplicación de este concepto).
- 13 Acuerdo de regulación del Grupo de Rotación.

La **falta de diálogo manifestada por la dirección** de la Caja, a pesar de los reiterados ofrecimientos de la representación laboral para la búsqueda de soluciones conjuntas a las distintas problemáticas, desencadenó en una campaña de recogida de firmas a final de 2007 que suscribió más del 60% de la plantilla, exigiendo el cumplimiento de los compromisos y los más básicos derechos de homologación que estaban pendientes tras la fusión.

En los últimos meses estamos asistiendo a una **renovación de esta política errónea de falta de diálogo y adopción de medidas unilaterales**, que nos preocupa especialmente por lo que está provocando de **empeoramiento del clima laboral**, situación nada aconsejable en un entorno caracterizado por la integración operativa aún no culminada, el redimensionamiento de la red de oficinas y de servicios centrales derivado de la fusión, la crisis económico-financiera global, el endurecimiento de la competencia, el estrechamiento de los márgenes y la lucha por el control de la morosidad. Si a todo ello, le sumamos la fuerte contracción en el empleo comentada anteriormente, observamos con preocupación la adopción de una política de relaciones laborales que no beneficia en nada a los trabajadores y trabajadores de Cajasol, al propio negocio y a la sociedad en general, y que esperamos se rectifique de forma urgente.

2. Aspectos relacionados con la Responsabilidad Social de Cajasol


Valoramos positivamente la iniciativa y la elaboración de esta memoria. Refleja la intención de la Caja de ser valorada por la sociedad. Pero la RSE es una idea en construcción. La sociedad debe aprender a valorar estas memorias y las empresas deben aprender a elaborarlas. Este informe es también la aportación de la representación laboral a este aprendizaje. Y también un ejercicio de divulgación.

Entendemos que han pasado unos años desde la instauración de este tipo de memorias, y es tiempo más que suficiente para no sólo alabar la presencia de las mismas y la disponibilidad para su confección, sino que también tenemos que ser y aportar a este debate **nuestra visión desde nuestra doble condición de agentes internos y externos**; también porque estamos firmemente convencidos que la responsabilidad social es fundamental para nuestro futuro y que esta responsabilidad se construye día a día basándose en el dialogo y participación activa con todas las partes interesadas.

El estándar GRI tiene como objetivo la rendición de cuentas centrándose en asegurar la calidad del reporte ético y social, es decir no persigue ser un instrumento de comunicación unidireccional y no exhaustivo. Creemos desde la representación laboral que debemos perseguir un enfoque de GRI no autocomplaciente, es decir, que no niegue una realidad que a veces nos pueda disgustar, un enfoque multidireccional que fomente la rendición de cuentas ante la sociedad frente a la cual se enfrentan las empresas y entidades que hoy están en el mundo, un enfoque que muestre la implicación concreta de la Caja tanto con los principios y normas internacionales de la OIT y la OCDE en su ámbito y en el de su grupo empresarial.

En este aspecto y respecto a la memoria en su estructura podemos comentar las siguientes cuestiones:

- 1 Observamos un cambio respecto al año pasado, en cuanto a su amplitud (más pequeña) y en cuanto a su contenido (menos cargado de juicios de valor y por lo tanto **menos autocomplaciente**, incluyendo denuncias por vulneraciones legales de normativa de protección de datos), todo lo cual es positivo. Pero esto no puede llevarnos a no incluir información que sea útil para comprender y sustentar lo que se está explicando, quizás sería conveniente requerir menos de las referencias genéricas y hacer dos subtipos de la misma memoria (una versión extendida con toda la información necesaria y una memoria resumen con todo lo fundamental).
- 2 Creemos que es necesario que se incluya **la mayor información posible de manera cuantificada**, y esto si cabe debe ser



más acusado cuando se habla de compromisos de mejora para años venideros, ya que así es mejor la comparación entre las diferentes memorias.

3 Consideramos que una memoria de responsabilidad social es un documento siempre abierto a mejoras, por lo tanto echamos en falta la mención a **compromisos de mejora** que existía en la memoria del año pasado (2007).

4 Nos parece muy positivo que en muchas partes se incluyan **comparaciones respecto al ejercicio anterior**, ya que eso permite vislumbrar la evolución en el cumplimiento de objetivos.

5 La cuantificación de objetivos sirve también para valorar lo dispuesto en el Código de Conducta sobre la Memoria de RSC que dice incorporar, como mínimo, el grado de cumplimiento del Código en una serie de materias: Órganos de Gobierno y operaciones vinculadas, Obra Social, Nombramientos y retribuciones del personal de alta dirección, relaciones con la clientela, relaciones con agentes proveedores y contratistas, relaciones con el personal (política de recursos humanos y relaciones laborales), relaciones con administraciones públicas, política de empresas participadas, política comercial, política medioambiental, política de comunicación y publicidad y cualquier otro aspecto que se deba publicar de acuerdo con lo contemplado en dicho Código. Y es más La Memoria anual de RSC debe contener una **explicación razonada de la desviación**, si se da, respecto a los principios recogidos en este Código en cada uno de los aspectos contemplados. En materia de relaciones laborales y grupo de empresas, como ha quedado patente en este informe, esta desviación se ha dado a lo largo de 2008 y en algunas cuestiones concretas de forma acusada, sin que se ofrezca explicación alguna al respecto.

Y para conseguir lo anterior es necesario que se refuercen todas aquellas políticas relacionadas con las siguientes cuestiones (que se explicitan en la memoria):

1 Implementar los **indicadores establecidos en el Código de Conducta en cuanto a política de contratación de proveedores y contratistas**, con incorporación de sistemas de medición y análisis del comportamiento social de los mismos (sobre todo cuando conocemos de casos en los que dicho comportamiento social es prácticamente inexistente). En la memoria no se explicita información en este aspecto (cumplimiento social de los principales proveedores) y además reseñamos que respecto al año pasado han desaparecido como principales proveedores tanto Caymasa como C.M.S (con la consiguiente y previsible pérdida de actividad).

2 Respecto a las relaciones con los grupos interés (los miembros de los Órganos de Gobierno, la clientela, los agentes proveedores y contratistas, el personal, las Administraciones Públicas y entidades supervisoras y la sociedad en general) es necesario un **mayor contacto continuado por parte de la Caja con los grupos de interés**, por eso es por lo que alabamos estudios como el de materialidad patrocinado por CECA, pero echamos en falta que estos encuentros tengan una periodicidad más acusada.

3 Respecto a los avances en materia de funcionamiento de la RSE en Cajasal, vamos a apoyar todas aquellas decisiones que sirvan para **reforzar el Departamento de RSE** con el que cuenta Cajasal en la actualidad, ya que las funciones que posee necesitan de un equipamiento adecuado de medios humanos y materiales. Por lo tanto queremos y debemos participar de manera activa en la constitución del Comité de RSE y en todos aquellos foros que

Cajasal ha surgido con el importante bagaje que le aportan las dos entidades que han hecho posible su nacimiento: en sus genes hereda la solidez y solvencia de ambas entidades, la experiencia de una historia centenaria y, lo que es más importante, el empuje y profesionalidad de su plantilla.

Esta etapa actual implica, también, nuevos y múltiples retos e, indudablemente, requiere un esfuerzo especial de toda su plantilla para conseguir una integración serena, rápida y eficaz que redunde en beneficio de su clientela.

Uno de los mayores retos a los que se enfrenta Cajasal en estos momentos difíciles, si no el más importante, es reafirmar su condición de entidad social, comprometida directamente con su entorno, y pionera en acción y responsabilidad social. Para ello, debe asumir, los compromisos que permitan configurarla como una entidad volcada a sus fines de interés público, con vocación de servicio, capaz de contribuir activamente a la mejora del bienestar social, transparente, respetuosa con el medio ambiente, responsable e íntegra.

se generen para el empuje de la RSE en Cajasol. La creación de estos órganos de gestión e impulso de la RSE está prevista en el Código de Conducta y a **final del ejercicio estaba aún pendiente de materializar**, aunque nos consta el trabajo del propio departamento para presentar ante el Consejo de Administración una propuesta al respecto en breve plazo.

4 Obra Social y Fundación: Remarcar en este aspecto la apreciable bajada de beneficiarios en 2008 respecto a 2007 de la cual no podemos apreciar en base a lo contenido en la memoria sus posibles causas, y para el análisis de su impacto no se utiliza lo comentado en el Código de Conducta respecto a la Rentabilidad social: 'se considerará como elemento fundamental y determinante la constatación del efecto social que procura cada actuación'. La evaluación de esta rentabilidad social deberá estar convenientemente reflejada en la Memoria de RSC. También creemos importante mencionar que se ha producido también una bajada cuantitativa y cualitativa de la dotación a OBS y Fundación, lo cual pensamos que es contraproducente en un periodo de crisis como el actual. Por último y respecto a las asignaciones presupuestarias entendemos que es conveniente reasignar dicho porcentaje destinado a cultura y tiempo libre (50% del total aproximadamente) a otras actividades más generadoras de inclusión social (I+D+i, Asistencia Social y Sanitaria).

5 Respecto a la cuestión de **productos financieros socialmente responsables**, constatar que los que la memoria remarca como productos responsables todavía suponen un porcentaje muy exiguo del total de productos ofertados por la Caja (muy lejos queda todavía la banca ética), y además en algunos de esos productos dudamos del verdadero carácter social (cuenta crédito PYME al 0% que tiene una alta comisión de apertura, productos línea joven que suponen una decisión comercial de atracción al público joven existente en todo tipo de entidades de depósito), en cambio reconocemos el reforzamiento importante de los **microcréditos**, y más si cabe en este entorno de crisis económica, y de los productos de remesas a inmigrantes que no cobran comisión por las mismas a los inmigrantes que tienen cuentas en nuestra entidad. Los productos con garantía prendaria no implican una política socialmente responsable, sino que son un producto más ofrecido por nuestra entidad en condiciones de mercado.

6 Respecto a la **política medioambiental** de la Caja, tenemos que comentar en primer lugar que tenemos un gran interés en participar en su definición y diseño, estando por lo tanto totalmente dispuestos para la participación en el comité de medio ambiente existente en la Caja. Entendemos que la exclusión de la representación laboral dificulta enormemente conseguir avances en cuestiones básicas como la sensibilización de la plantilla. Ya entrando en materia tenemos que comentar que en principio siempre estamos de acuerdo con las certificaciones de todo tipo, pero en este sentido, consideramos que no podemos quedarnos solo ahí, sino que tenemos que avanzar en la aplicación de

todo tipo de sellos y certificaciones, es por ello por lo que nos mostramos sorprendidos con los objetivos del sistema de gestión medioambiental sugeridos por la norma ISO 14001, ya que somos más de 800 oficinas y 8 edificios de servicios centrales, y hasta este momento sólo se han certificado 17 Oficinas y 1 edificio de Servicios Centrales. Es hora por lo tanto de ahondar en la aplicación en dicha certificación para extenderla al máximo número de Oficinas y/o Edificios.

Dentro de la política medioambiental también es necesario resaltar el incremento producido respecto al consumo eléctrico (a pesar de la instalación de autómatas en las Oficinas), y en clave positiva el decremento producido respecto al consumo de papel; respecto al consumo de agua indicar que tenemos que avanzar en su medición unificada para así reducir el consumo, en base a estimaciones de datos y con las reservas necesarias. También se ha incrementado el consumo de agua.

Respecto a las emisiones a la atmósfera destacar que han subido tanto las toneladas de CO2 indirectamente emitidas y se han multiplicado casi por tres las toneladas emitidas por la plantilla en sus desplazamientos laborales, estando este último dato además infravalorado ya que sólo tiene en cuenta los kilómetros que la Caja tiene contabilizados respecto a su plantilla (por ejemplo porque perciban algún tipo de remuneración vinculada al desplazamiento). Entendiendo por nuestra parte que la Caja sólo contabiliza una pequeña parte de los Kilómetros que diariamente realiza la plantilla, consideramos que la cuantía de estas emisiones puede ser muchísimo mayor, incluso superando a la emisión de toneladas totales de CO2. Para reducir este impacto son necesarias medidas que implanten y estimulen el concepto de movilidad sostenible dentro de la Caja.

7 Atención a la clientela: Debemos felicitarnos por la subida en el número de clientes a pesar de las dificultades pasadas, pero también tenemos que observar que constatamos una subida importante de las reclamaciones (habría que reforzar en este sentido el personal del departamento de atención al cliente) presentadas por la clientela en 2008 (principalmente presentadas por el funcionamiento de la Banca Electrónica un 40% de las reclamaciones), y también observamos con preocupación la caída de nuestra Caja en el índice global de calidad objetiva percibida por nuestros clientes, y con más preocupación observamos también que una de las mayores bajadas en los datos que configuran dicho índice se refiere al **'Tiempo para ser atendidos'** (índice en el que se ha pasado del 7,53 en 2007 a un 6,41 en 2008), lo cual nos conduce inevitablemente a las cargas de trabajo generadas por la integración operativa y nos refuerza en nuestro convencimiento de que una adecuada dotación de plantillas en la oficinas redundan directamente en la calidad de atención y en el negocio.

Respecto a **otras cuestiones de Responsabilidad Social que no se incluyen en la memoria**, tenemos que resaltar (y lo hemos comentado anteriormente) que existe un importante y vasto territorio por recorrer para cumplir el Código de Conduc-

ta en vigor (y que no se han incluido en los restantes apartados de este informe). Hay cuestiones como: Difusión del Código de Conducta a la sociedad en general y en las Oficinas, principio de Banca Ética en la gestión, acuerdos de colaboración con otras entidades, fomento de acciones comerciales con PYMES que destaquen en RSE, ofrecimiento de productos de Inversión Responsable, fomento del consumo de productos de comercio justo, etc. que quedan pendientes de definición y que esperamos que en el año 2009 tengan un mayor avance.

Es en este punto final del informe donde queremos hacer una **defensa del modelo de cajas de ahorro**, dado que tras un periodo de relativa calma, durante 2008 (y lo que llevamos de 2009) ha vuelto a ser escenario de un nuevo envite sobre la naturaleza jurídica de las mismas, en el que de nuevo se plantean amenazas a su modelo desde distintos ámbitos y sectores. Debate en el que a menudo se obvia que las cajas españolas son un modelo de éxito que ha incrementado su cuota de mercado de forma continua.

El papel que las cajas han aportado al sistema económico es sustancial, al garantizar la competencia y evitar la concentración oligopólica del mercado financiero, garantizar el acceso a los servicios financieros de amplias capas de la sociedad, favorecer el desarrollo económico y revertir una parte importante de su beneficio a la sociedad a través de la Obra Social. Un modelo que además es óptimo para desarrollar al alza valores de Responsabilidad Social.

Ante el nuevo debate, debe seguirse reivindicando y poniendo en valor el modelo de Cajas de Ahorros a nivel nacional e internacional, reforzando la autonomía de los Órganos de Gobierno a través de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo, intensificando el control y vigilancia de la gestión, revisando periódicamente las competencias delegadas por parte de los Consejos, con un adecuado control de las participadas, con un desarrollo adecuado de las Comisiones de Inversión, Retribuciones y de Auditoría, y por supuesto con la inclusión de los criterios de RSE y GRI en los Códigos de Buen Gobierno y Memorias de RSE.

Otros aspectos de importancia para reforzar el modelo se sitúan en la transparencia y universalidad de las elecciones de impositores, la representatividad de las entidades de interés social y el porcentaje de representación de los trabajadores en un mínimo del 15%, como se produce de hecho en nuestra Entidad.

Todo ello sirve para profundizar en una gestión eficiente, rentable, socialmente responsable y el crecimiento sostenible, sin necesidad de recurrir a otros mecanismos que pongan en riesgo su naturaleza jurídica.

Resultaría ingenuo suponer que en nuestro informe del próximo ejercicio podamos dar por cumplidos tan ambiciosos y variados objetivos (en RSE), pero esperamos poder afirmar que Cajasol ha iniciado su andadura habiéndose dotado de bases sólidas para el desarrollo y cumplimiento de la responsabilidad que asume con sus agentes directos y con la sociedad en general.

En definitiva, tenemos que decir que queda mucho por recorrer, dado que los problemas derivados de la falta de solidez del sistema económico, la falta de transparencia, de equidad, la sobrevaloración de la información privilegiada y de la especulación son importantísimos. Hoy más que nunca resulta necesaria una verdadera responsabilidad social en las empresas y en el sector financiero que está obligado a devolver a la sociedad parte de los beneficios acumulados durante las épocas de bonanza. Los sindicatos de clase apostamos firmemente por ese nuevo modelo económico y social, basado en las personas, que sirva para configurar el futuro de las nuevas generaciones.

**SECCIÓN SINDICAL
COMFIA-CC.OO.
CAJASOL**



Anexo XI

Nos interesa su opinión

El fin último de esta Memoria es establecer un nuevo canal de comunicación con nuestros grupos de interés mediante el cual presentar, de una manera clara, ordenada y transparente el desempeño de Cajasol desde una triple perspectiva: económica, social y ambiental. De esta forma, esperamos responder a las demandas de información que sobre la Entidad se puedan plantear; sin embargo, somos conscientes de que debemos seguir mejorando y, para esto, su colaboración es inestimable.

Con este espíritu de presentar cada año una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa mejor, más completa y más próxima a las expectativas reales de todas las personas interesadas, hemos elaborado el siguiente cuestionario. Desde Cajasol, le animamos a colaborar con nosotros mediante su cumplimentación y envío a alguna de las siguientes direcciones:

Departamento de RSC de Cajasol / Calle Larga, 54 y 56 / 11403, Jerez de la Frontera (Cádiz) / España / rsc@cajasol.es

Le agradecemos de antemano su colaboración, y confiamos en que ésta se refleje en su propio beneficio.

●● ¿Cuál es su relación con Cajasol?

Cliente	<input type="checkbox"/>
Empleado/a	<input type="checkbox"/>
Proveedor/a	<input type="checkbox"/>
Ciudadano/a	<input type="checkbox"/>
Administración Pública	<input type="checkbox"/>
Otra relación	Especifíquela

●● Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, marcando con una X la opción elegida:

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
La Memoria y el conjunto de datos e información que presenta me han resultado interesantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Memoria y el conjunto de datos e información que presenta me han resultado útiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Memoria proporciona información suficiente para entender la actividad de Cajasol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La estructura de la Memoria es clara y permite localizar fácilmente la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

●● Por favor, valore los siguientes aspectos, marcando con una X la opción elegida:

	Excelente	Alta	Buena	Regular	Baja
Calidad de la información presentada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implicación de Cajasol en materia de Responsabilidad Social Corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentación y diseño de la Memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

●● ¿Qué aspectos considera mejorables en la Memoria?

●● ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia relacionada con la Memoria de RSC y su contenido?

Muchas gracias por su colaboración.

