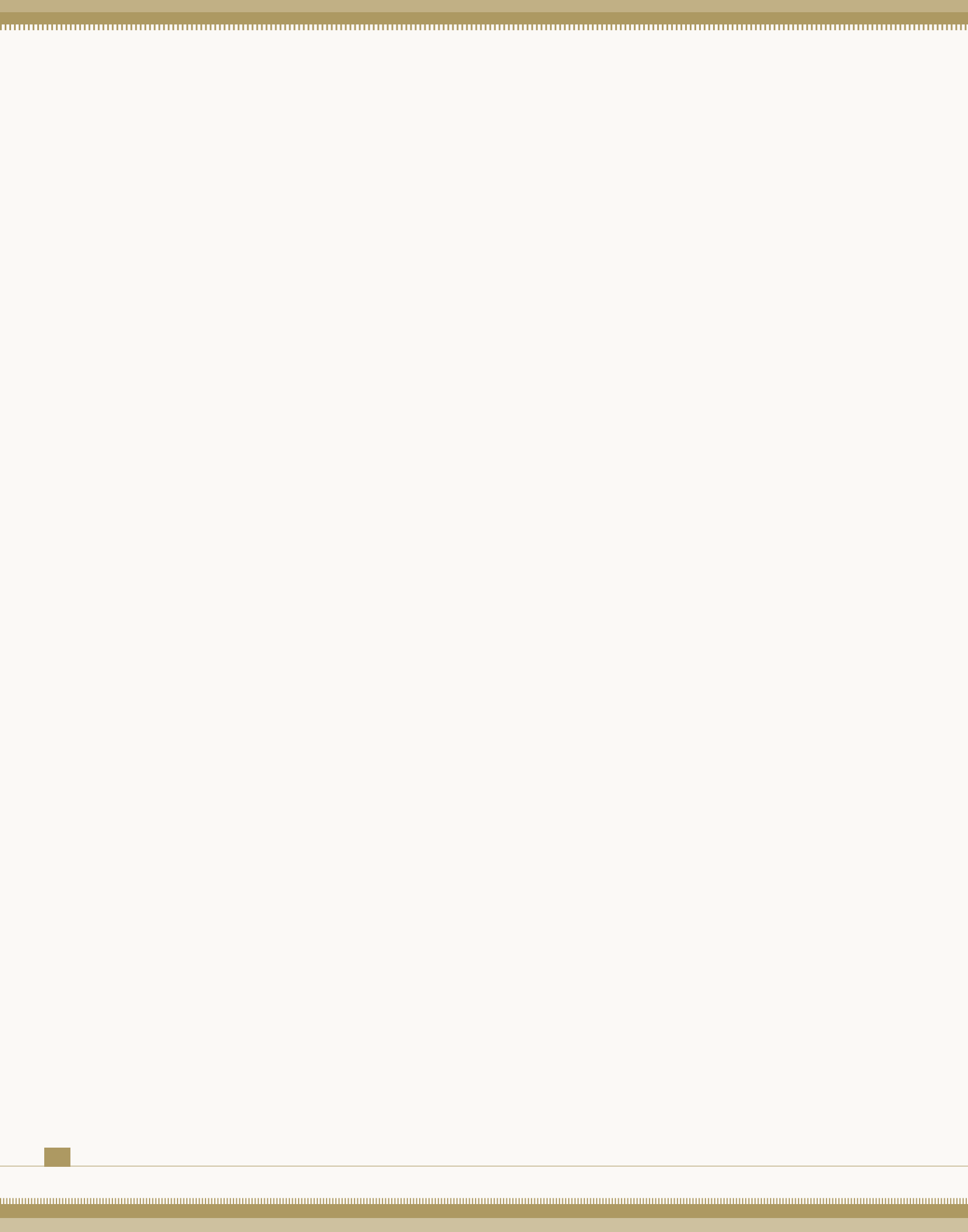




# Responsabilidad Social Corporativa

Memoria anual Cajasol 2009



MEDIO AMBIENTE



SOCIEDAD

PERSONAS



PROVEEDORES



CLIENTES



ACTIVIDAD FINANCIERA

**Cajasol**

cReciendo con nueStro Entorno



Presidente

**Antonio Pulido Gutiérrez**

Director General

**Juan Salido Freyre**

Secretario General

**Lázaro Cepas Martínez**

EDITA: Cajasol

COORDINA: Departamento de Gobierno Corporativo y RSC  
y Área de Comunicación

# índice

<b>Declaración del presidente</b> .....	<b>7</b>
<b>Informe de verificación</b> .....	<b>8</b>
<b>0 Acerca de esta memoria</b> .....	<b>12</b>
<b>1 Cajasol: historia y perfil</b> .....	<b>18</b>
<b>2 Gobierno corporativo</b> .....	<b>26</b>
<b>3 La RSC en Cajasol</b> .....	<b>40</b>
<b>4 Rindiendo cuentas. Nuevos retos</b> .....	<b>52</b>
<b>5 Creciendo con nuestro personal</b> .....	<b>60</b>
<b>6 Creciendo con nuestro negocio</b> .....	<b>76</b>
<b>7 Creciendo con nuestra clientela</b> .....	<b>92</b>
<b>8 Creciendo con nuestros proveedores</b> .....	<b>112</b>
<b>9 Creciendo con la sociedad: el dividendo social</b> .....	<b>118</b>
<b>10 Creciendo de manera sostenible</b> .....	<b>132</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>144</b>
Anexo I: Índice de contenidos del GRI.....	146
Anexo II: Causas de no aplicación, no disponibilidad o no significación.....	158
Anexo III: Correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y GRI ....	159
Anexo IV: Informe 2009 de la Comisión de Control sobre cumplimiento del Código de Conducta y Responsabilidad Social .....	160
Anexo V: Informe 2009 del Servicio de Calidad en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4) .....	162
Anexo VI: Informe 2009 del departamento de Atención a la Clientela en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art.50.4) ....	166
Anexo VII: Informe 2009 de la mayoría de la representación laboral ...	170





## CARTA DEL PRESIDENTE

minución de la demanda, en la caída del PIB y, sobre todo, en el aumento del paro, el peor de todos los efectos de esta crisis al tener implicaciones directas sobre la vida de las personas.

**Y CAJASOL TAMBIÉN SE HA VISTO** afectado por ello. Hemos tenido que hacer un gran esfuerzo y hemos implantado medidas para reducir nuestros gastos generales optimizando, entre otros aspectos, nuestra política de compras o la red comercial. Y esto, también se ha reflejado en la imposibilidad de aumentar la plantilla durante este año, si bien, la salida de empleados se ha realizado siempre mediante acuerdos laborales que han dado garantías al futuro de estas personas.

**AÚN ASÍ, Y TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE REFORZAR LA SOLVENCIA DE LA CAJA**, nuestra primera responsabilidad económica, los resultados anuales se han reducido y ello ha afectado a la dotación económica que se realiza a la Obra Social.

**CAJASOL RENUEVA SU COMPROMISO CON LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.** Compromisos en el ámbito de los Derechos Humanos, Laborales, de protección del Medio Ambiente y de la lucha contra la corrupción, que se configuran como pilares de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, y que se han incorporado en nuestra cultura a través de nuestro Código de Conducta. A lo largo de la Memoria hemos querido marcar los avances que hemos hecho para facilitar su identificación. La RSC es crucial en el futuro de las empresas, de la sociedad y del entorno, y en esta Memoria ofrecemos una visión completa sobre lo que aporta Cajasol a través de sus políticas, compromisos y avances.

**LA RSC ES DIÁLOGO**, y por eso durante el 2009 hemos realizado reuniones con nuestros grupos de interés para conocer sus expectativas y lo que piensan sobre nuestro desempeño. En este documento exponemos los resultados más importantes, lo que le animo a leer y, por supuesto, a que nos ofrezca su opinión a través de los canales existentes. **[1.1.]**

**Antonio Pulido Gutiérrez**  
*Presidente de Cajasol*

U n año más, y ya son cinco, Cajasol dentro de su política de transparencia presenta su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Y lo hace con un lema que resume nuestra forma de trabajar “cReciendo con nueStro Entorno”. En esta breve frase se condensa nuestro espíritu, nuestros objetivos, nuestra forma de entender el negocio financiero y nuestra Obra Social: queremos crecer y no queremos hacerlo de cualquier forma, sino con y para nuestros grupos de interés.

**ESTE ES ADEMÁS PARA CAJASOL UN AÑO ESPECIAL AL CELEBRAR NUESTRO 175 ANIVERSARIO**, conmemoración que venimos desarrollando con orgullo y satisfacción, en medio de un proceso de reordenación del sector financiero que nos lleva a crecer y hacernos más fuertes tras nuestra fusión con Caja de Guadalajara. Con todo, nuestra Entidad ha cerrado un ejercicio (estoy seguro que de los más complicados de nuestra larga historia) que puede calificarse como positivo. Hoy día somos una de las Cajas más solventes del sector y ello nos permite afrontar el futuro con optimismo e ilusión.

**EN ESTE EJERCICIO SE HA LLEVADO A CABO LA RENOVACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO** tras el período transitorio que se abrió en mayo de 2007, a raíz de la fusión entre El Monte y Caja San Fernando. Este es un hecho muy importante porque nos dota de unos órganos de administración estables para participar en el proceso de reforma del sector financiero que actualmente está en marcha.

**LA SITUACIÓN ECONÓMICA HA EMPEORADO DURANTE EL 2009**, y ello se ha plasmado en los datos de actividad, en la dis-

## ALCANCE

**SGS ICS Ibérica, S.A.** (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA** (en adelante **CAJASOL**) la verificación independiente del documento **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009 CAJASOL**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

## INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **CAJASOL**. **SGS** no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**.

Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad.

**SGS ICS** reconoce la importancia de realizar una evaluación totalmente imparcial e independiente de los Sistemas de Gestión de sus Clientes. Así pues, es objetivo de **SGS ICS** garantizar el mantenimiento de dicha imparcialidad e independencia a todos los niveles: estratégico y político, decisiones referentes a la Certificación y Evaluación. Con ese fin se han establecido diversos controles.

Los miembros del Equipo Directivo y del Equipo Verificador deben regirse por las siguientes reglas:

- a) Tienen absolutamente prohibido participar en el proceso de Verificación/ Certificación de una Organización si durante los dos años anteriores a la fecha de su posible intervención le han proporcionado cualquier servicio de asesoría relacionado.
- b) Tienen prohibido comentar su actividad con cualquier otro miembro del personal de **SGS ICS** no directamente involucrado en el proceso de Certificación de una Organización, tal y como recoge el Acuerdo de Confidencialidad/No Difusión firmado al comienzo de los trabajos, a menos que la Organización expresamente especifique otra cosa.

La designación de los miembros del Equipo Evaluador tendrá en cuenta posibles conflictos con actuales o pasados empleos. No serán designados para evaluar una Organización, quienes tengan o hayan tenido relación laboral como consultores o empleados de la misma en los dos últimos años, o tengan familiares en primer o segundo grado ocupando puestos directivos en dicha Organización.

En el caso de que alguna empresa de **SGS** haya hecho consultoría relacionada, para una Organización que quiera obtener el Certificado de **SGS ICS**, los Evaluadores de **SGS ICS** que intervengan en el proceso no podrán pertenecer a dicha empresa.

Todos los Evaluadores, Auditores y Expertos Técnicos propios y subcontratados por **SGS ICS** deberán firmar el Acuerdo de Confidencialidad/No Difusión. Este Acuerdo obliga al interesado a declarar antes de hacerse cargo de la Evaluación cualquier interés comercial o de otro tipo que pudiera tener en la Organización a auditar. También le obliga a mantener la confidencialidad.

Los miembros del Comité Consultivo de **SGS ICS** que tomen decisiones referentes a la Certificación o Evaluación se rigen por las mismas reglas que los Equipos Auditores.

Reconociendo la importancia de garantizar que la Dirección de **SGS ICS** no tiene intereses comerciales en los productos o servicios que puedan ser evaluados, **SGS ICS** requiere a sus Directores la declaración de cualquier otra actividad económica o financiera diferente de las directamente relacionadas con su trabajo en **SGS ICS**.



Igualmente el personal de **SGS ICS** se ha comprometido a cumplir un Código de Conducta cuyo resumen es el siguiente:

-No ceder a las presiones de los Clientes en ningún sector de nuestro negocio con el fin de obtener un tratamiento favorable en otro sector.

-No aceptar un cargo o empleo en la Empresa de un competidor o Cliente, salvo en el ejercicio de sus funciones en **SGS**.

-No tener participación en un proveedor, Cliente o competidor de **SGS**, salvo si se trata de valores negociados públicamente, y cuyo límite no pueda influir significativamente ni crear una dependencia excesiva.

-No aceptar un despacho o un empleo fuera de **SGS** sin haber obtenido previamente la autorización.

-No aceptar ningún beneficio personal, para sí mismo o sus parientes, que pueda influir o parecer influir en su juicio o acciones cuando ejerce sus funciones para **SGS**.

-No obtener ventajas personales de las oportunidades comerciales de **SGS**, así como no utilizar la propiedad o los recursos de la Compañía para fines personales.

-Abstenerse de divulgar cualquier hecho confidencial del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

**SGS ICS** tiene completa autoridad en relación con su actividad de Evaluación y Certificación; esta actividad es absolutamente independiente de cualquier otra actividad de las empresas de **SGS** en España.

**SGS ICS** se compromete a analizar adecuadamente cualquier nueva actividad con el fin de evaluar su impacto en el cumplimiento de los requisitos de **ENAC**.

## VERIFICACIÓN

### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI (G3) de 2006, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009, planteados en el propio documento verificado.

Como Anexo a la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 CAJASOL** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Oscar P. Royano Vera
- D. Antonio Ibáñez Moreno

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea

## ÁREAS DE MEJORA

La organización debe seguir avanzando para obtener cada vez mejores datos sobre su comportamiento ambiental en la totalidad de las instalaciones.

Sería interesante sintetizar algunos capítulos del documento en futuras ediciones.

## PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- La claridad en la redacción y la estructura de la Memoria.
- La implicación del personal que ha participado en la redacción de la Memoria y en el suministro de datos para la misma.
- El esfuerzo realizado por la organización para concluir con éxito el proceso de fusión en el que se ha visto envuelta.

## Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

La **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 CAJASOL** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga a la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 CAJASOL** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de **CAJASOL** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, **CAJASOL** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar a la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 CAJASOL**

•Capacidad de Respuesta, **CAJASOL** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

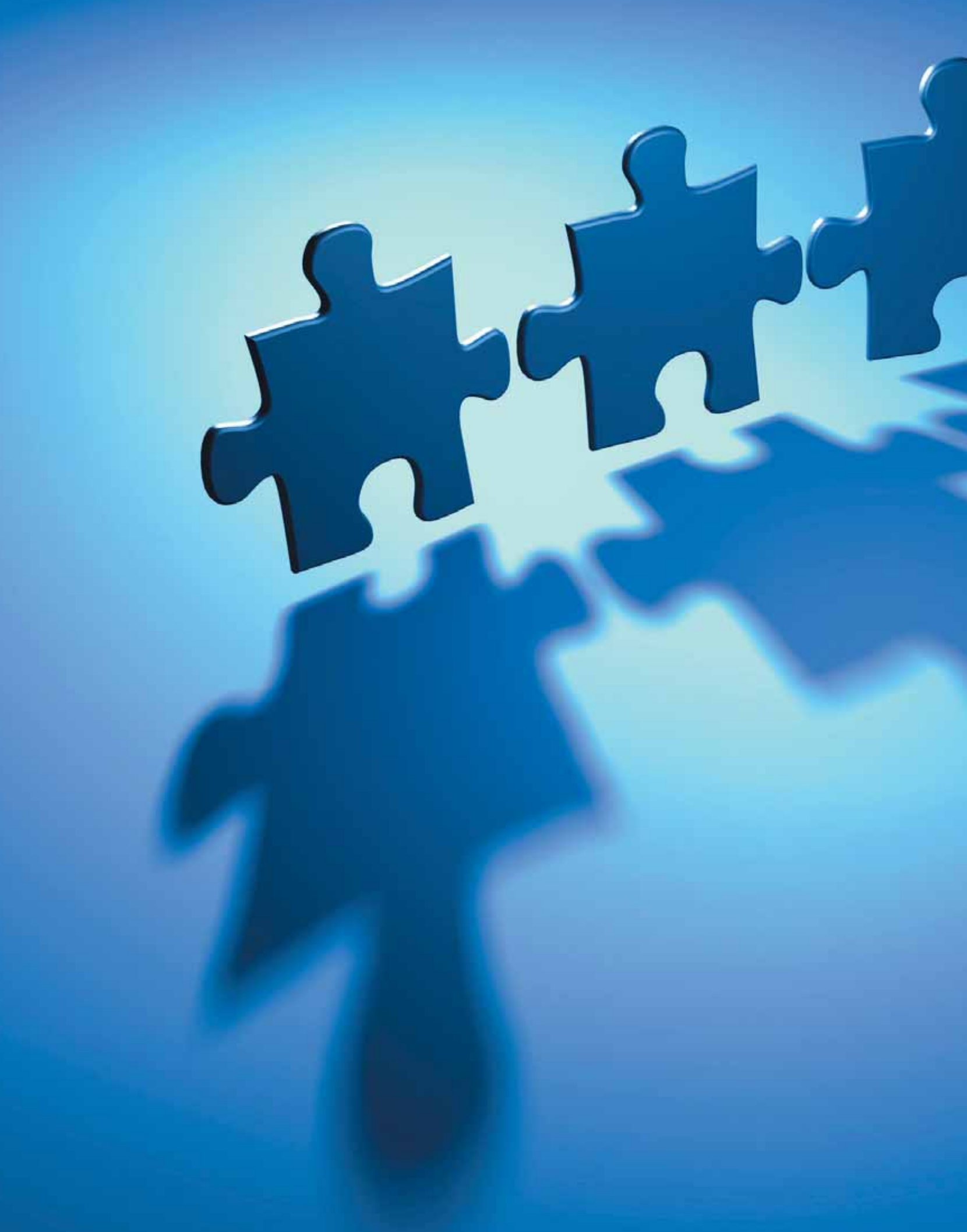
## CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de **SGS** considera que:

- El documento **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009 CAJASOL** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 de 2006 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **CAJASOL (a+)**, es apropiado.
- **CAJASOL** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Oscar P. Royano Vera  
12 de Mayo de 2010  
**SGS ICS Ibérica, S.A.**





# Capítulo 0.

Acerca de esta  
memoria

# O. ACERCA DE ESTA MEMORIA

**ESTA MEMORIA CUBRE el ejercicio 2009 [3.1.]<sup>1</sup>** y da cumplimiento al compromiso de Cajasol de presentar anualmente [3.3.], ante sus grupos de interés, un informe sobre el desempeño económico, social y ambiental, mostrando el cumplimiento de los objetivos propuestos en 2009 así como los objetivos que pretenden alcanzarse en el ejercicio 2010.

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 esta última. No se presentan indicadores con datos agregados de la Corporación Empresarial Cajasol [3.7.], dado el alto número de empresas que la componen, aunque sí se incluye cierta información relevante por su relación con la sostenibilidad<sup>2</sup> [3.8.]. 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.].

Esta Memoria presenta **tres novedades** importantes con respecto a la Memoria de 2008 [3.11.]:

**1** En primer lugar, se ha desarrollado una **nueva estructura**, mostrando la información del desempeño por grupo de interés y por actividad, permitiendo de esta forma una consulta más sencilla sobre los asuntos que puedan afectar más directamente a cada grupo de interés.

**2** En segundo lugar, se ha incluido a lo largo del texto el desempeño de Cajasol respecto a los **diez Principios del Pacto Mundial** de Naciones Unidas, identificando así los avances producidos en esta materia mediante el símbolo.



**3** Por último, en la redacción de la Memoria se ha utilizado **un lenguaje no sexista**, de acuerdo con el Manual de uso no sexista del lenguaje, aprobado por la Comisión de Igualdad de la Caja en 2008.

A parte de ello, 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 2008 [3.2.], apro-



bada por la Asamblea General el 1 de junio de 2009, salvo en casos contados que serán indicados a lo largo del texto.

En esta Memoria se ofrecen una serie de anexos que contienen los siguientes informes: Informe de la Comisión de Control sobre el cumplimiento del Código de Conducta, Informe del servicio de Calidad, Informe del departamento de Atención al Cliente, Informe de la mayoría de la representación laboral y un informe de valoración emitido por personal experto e independiente especializado en el campo de la ética empresarial, que materializa en el informe de verificación elaborado por SGS ICS Ibérica SA.

Además, esta **Memoria se complementa con el resto** de Memorias publicadas por Cajasol (Informe Financiero Anual, Informe Anual de Gobierno Corporativo, Memorias de la Obra Social Directa y de la Fundación, Memoria de Corporación Cajasol, Memorias RSC de ejercicios anteriores) y con la información publicada en la página web de Cajasol ([www.cajasol.es](http://www.cajasol.es)).

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**.

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


2. Véase epígrafe 6.4

## PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

<b>EQUILIBRIO</b>	La Memoria expone los aspectos positivos y negativos del desempeño de Cajasol.
<b>COMPARABILIDAD</b>	La información se presenta de manera coherente con la aportada en las Memorias anteriores (2007 y 2008), al objeto de permitir su comparación. En los casos en que haya habido alguna variación se identifica y explica.
<b>PRECISIÓN</b>	Para asegurar la precisión de la información, se han utilizado, en la medida de lo posible, los informes oficiales elaborados por la Caja. La información no contenida en estos informes se ha elaborado de manera rigurosa, explicándose las técnicas de medición de datos así como el cálculo de las estimaciones cuando éstas han sido adoptadas.
<b>PERIODICIDAD</b>	La Memoria tiene una periodicidad anual y es aprobada por la Asamblea General en su reunión ordinaria del primer semestre del ejercicio siguiente al del período informado.
<b>CLARIDAD</b>	La información que se ofrece es clara, comprensible, correcta y veraz, de acuerdo con la política de transparencia de la Caja.
<b>FIABILIDAD</b>	La fiabilidad de la información es verificada por personal especializado independiente que analiza 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 remitida a GRI para su oportuna comprobación, como se hizo con las anteriores, de manera que la calificación final es "A+ GRI Checked".

## PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

<b>MATERIALIDAD</b>	Se han incluido en esta Memoria aquellos aspectos e indicadores considerados relevantes en la actividad de la Caja en los ámbitos económico, social y ambiental.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Durante el ejercicio 2009 se han llevado a cabo varias actuaciones de interlocución con los distintos grupos de interés de la Caja <sup>3</sup> (reuniones de grupo, entrevistas y encuestas) cuyas observaciones y aportaciones han sido de utilidad en la determinación de la relevancia de la información de la Memoria. Este diálogo se ha completado con un trabajo sectorial que ha llevado a cabo la revisión del "Libro Verde sobre la RSC en el sector financiero" elaborado en colaboración con CECA en 2008.
<b>CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD</b>	Se ha tratado de contextualizar los datos presentados con respecto al sector, el entorno económico, social y ambiental y la evolución de la Entidad, siempre que se ha contado con la información.
<b>EXHAUSTIVIDAD</b>	Alcance: La Memoria da respuesta a los indicadores definidos en la Guía General de GRI y en el suplemento del sector financiero. Cobertura: La información se limita a Cajasol, si bien se ofrece información relevante sobre Fundación Cajasol y sobre la Corporación Cajasol. Tiempo: La información se refiere al ejercicio 2009.

	<b>C</b>	<b>C+</b>	<b>B</b>	<b>B+</b>	<b>A</b>	<b>A+</b>
<b>AUTODECLARACIÓN</b>						✓
<b>REVISADO POR GRI</b>						

3. Véase capítulo 3, apartado 3.3.

El nivel de aplicación de la Guía G3 en la Memoria RSC de Cajasal es A+, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo y suplementarios del sector financiero, que ha sido objeto de verificación externa y que ha sido revisada por parte del GRI (GRI checked):

<b>Nivel de aplicación</b>		<b>C</b>	<b>C+</b>	<b>B</b>	<b>B+</b>	<b>A</b>	<b>A+</b>
<b>INFORMACIÓN ESTANDAR</b>	<b>Perfil</b>	Informa de: 1.1.  2.1. / 2.10.  3.1. / 3.8. / 3.10. / 3.12.  4.1. / 4.4. / 4.14 / 4.15/		Informar de los criterios listados en nivel C, más:  1.2.  3.9. / 3.13.  4.5. / 4.13. / 4.16. / 4.17.		Idem que nivel B	
	<b>Enfoque de Gestión</b>	No se requiere	Informe verificado externamente	Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	Informe verificado externamente	Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	Informe verificado externamente
	<b>Indicadores de desempeño e indicadores de suplentos sectoriales</b>	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad, y responsabilidad de producto		Informar de cada indicador central / principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto a) Informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión	

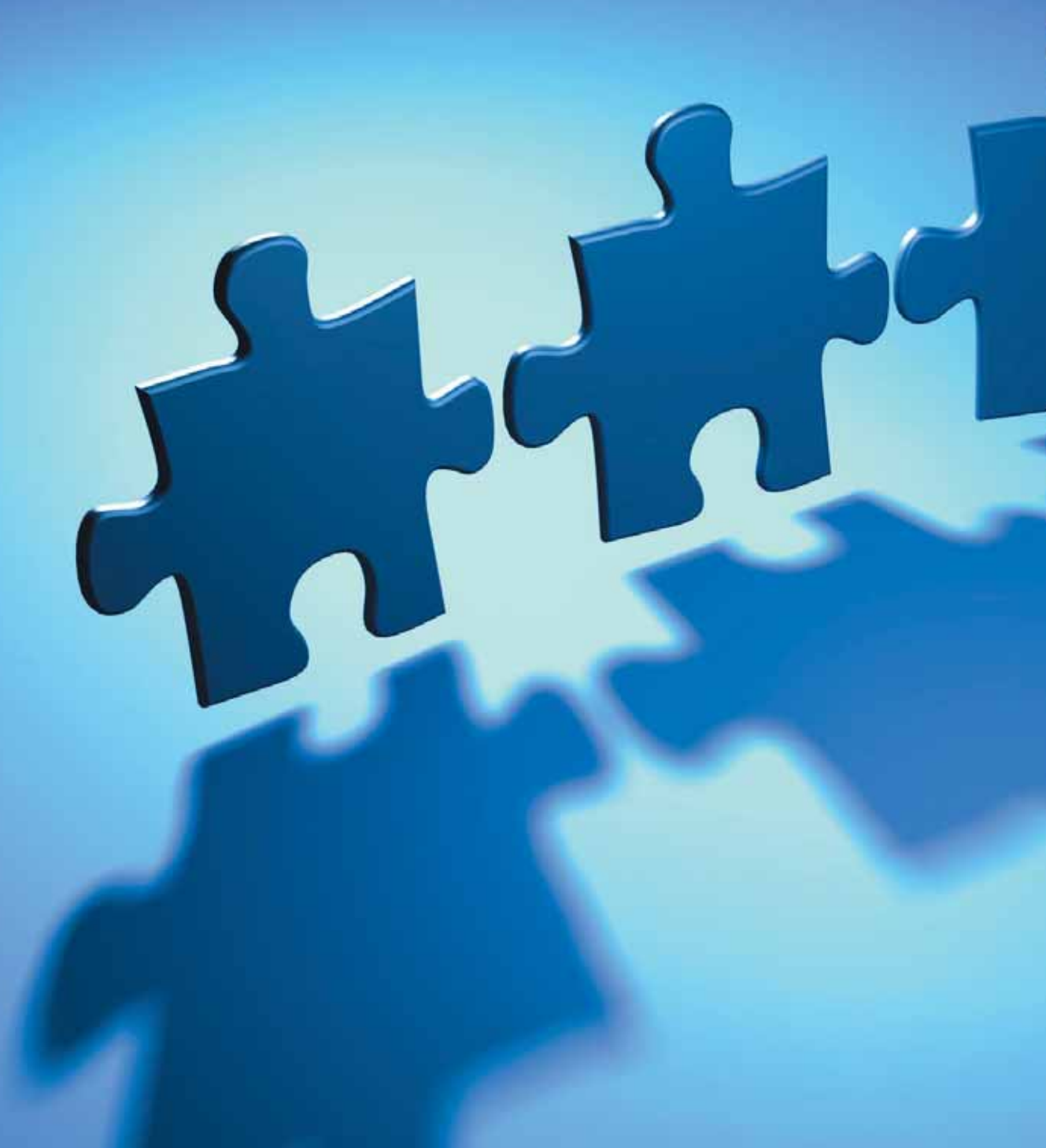




A lo largo de la presente Memoria se exponen las acciones que ha puesto en marcha Cajasol sobre los asuntos planteados por los grupos de interés, los cuales están disponibles en el Epígrafe 3.3. Estos asuntos han sido identificados mediante el siguiente símbolo: 🧑🏫

Para cualquier aclaración o solicitud de información adicional, se pone a disposición de los lectores las siguientes direcciones de contacto **[3.4.]:**

**Departamento de Gobierno Corporativo y RSC de Cajasol**  
Plaza de Villasis, 1. 41003, Sevilla. España. [rsc@cajasol.es](mailto:rsc@cajasol.es)



Nuestra historia: de la Caja de Jerez a Cajasol ....	20
El presente de Cajasol: una visión rápida de la Entidad.....	21
El futuro: La reforma del sector financiero .....	24



# Capítulo 1.

## Cajasol: historia y perfil

*“Dada su naturaleza jurídica y el fin social para el que ha sido creada, Cajasol entiende que está especialmente obligado con la sociedad a la que se debe y con los principios de responsabilidad social y, en consecuencia, que estos valores deben reflejarse y concretarse en su cultura corporativa.”*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ARTÍCULO 7

# 1. CAJASOL: HISTORIA Y PERFIL

## 1.1 Nuestra historia: de la Caja de Jerez a Cajasol

**MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA, 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 fundacional 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 de varias Cajas de Ahorros a lo largo de la historia, siendo la última fusión la formalizada, en mayo de 2007, 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).

En 2009, Cajasol ha cumplido **175 años** de existencia, ya que una de las entidades de origen, Caja de Ahorros de Jerez de la Frontera, fue fundada en 1834 por el Conde de Villareces, siendo ésta considerada la caja más antigua de España.

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 ello, se

suma la regulación de la actividad financiera de nuestro país. Además, Cajasol ha **asumido voluntariamente un Código de Conducta y Responsabilidad Social** (en adelante, el Código o Código de Conducta) 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](http://www.cajasol.es).<sup>4</sup>

La actividad de la Caja está **sujeta a la supervisión** de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Junta de Andalucía, y está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de las Cajas de Ahorros.



4. Véase en Conoce Cajasol/ Nuestro Gobierno/ Normas de Buen Gobierno.

## 1.2 El presente de Cajasol: Una visión rápida de la Entidad

**CAJASOL ES HOY DÍA** una de las más importantes cajas de ahorros por volumen de negocio y solvencia. Su actividad, de acuerdo con su naturaleza fundacional, es doble **[2.2.]**:

### ACTIVIDAD FINANCIERA

- Intermediación financiera (captación de depósitos y concesión de créditos)
- Desintermediación financiera (comercialización de productos de inversión y financiación gestionados por otras instituciones financieras)
- Gestión de medios de pago (transferencias, cheques, tarjetas...)
- Diversificación del negocio (inversión en capital de empresas a través de la Corporación Empresarial Cajasol)

### ACTIVIDAD SOCIAL

Cajasol reinvierte parte de sus beneficios en actividades diversas que benefician a la sociedad en general (servicios sociales, salud, deporte, preservación del medio ambiente, cultura, obras asistenciales, investigación, preservación del patrimonio...)

En general, todas estas actividades suelen ser desarrolladas por las entidades de crédito de nuestro país, si bien, las cajas de ahorros, al ser entidades que orientan su actividad a fines de interés público, **potencian de manera importante la Obra Social**, destinando un alto porcentaje de sus beneficios a la misma (una media del 27,7% en 2008<sup>5</sup>), muy por encima de lo que destinan otras empresas.

A continuación, se ofrecen las **principales cifras de actividad de Cajasol** en los tres últimos ejercicios **[2.8.]**:

		31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	
<b>PERSONAL</b> (capítulo 5)	<b>Empleo</b>	Plantilla*	4.893	4.826	4.526
		Personal con Contrato Indefinido	4.420	4.449	4.390
		% plantilla con Contrato Indefinido	90,3%	92,2%	96,9%
		Variación interanual de plantilla	178	-67	-300
		% Hombres-Mujeres	60,5%-39,5%	60,1%-39,9%	59,8%-40,2%
	<b>Accidentes</b>	Tasa de absentismo	4,76%	5,02%	5,16%
		Horas de Formación	88.399	327.418	307.114
	<b>Formación</b>	Formación media por empleado/a (h/empl.)	18,1	67,8	67,9

\* No incluye personal jubilado parcialmente

		31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	
<b>NEGOCIO</b> (capítulo 6)	<b>Balance</b>	Activos totales (mill. €)	26.926	29.419	29.697
		Crédito clientela (mill. €)	21.783	22.297	21.707
		Depósito clientela (mill.€)	21.639	22.729	22.345
	<b>Cuenta de Resultados</b>	Gtos. Generales (mill. €)	442,1	461,5	453,9
		Rtos. Netos (mill. €)	179,1	138,6	101,4
	<b>Fortaleza Financiera</b>	Recursos Propios (mill. €)	2.759	2.693	2.913
		Coeficiente de solvencia	12,8%	13,2%	14,57%
	<b>Empresas Participadas</b> (Epígrafe 6.5)	Calificación deuda a largo plazo (Fitch IBCA)*	A -	A -	A -
		Calificación deuda a largo plazo (Fitch IBCA)**	F2	F2	F2
		Tasa de morosidad	1,8%	3,8%	4,8%
		Número empresas	172	167	174

\* Expectativa de riesgo reducida y una sólida capacidad financiera

\*\* Capacidad satisfactoria para hacer frente al pago de sus obligaciones

		31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	
<b>CLIENTELA</b> (capítulo 7)	<b>Clientela</b>	Clientela	2.231.032	2.198.344	2.078.152
		Número de Oficinas	810	805	756
		Número de agentes financieros	142	142	124
		Número de Cajeros Automáticos	1.046	1.040	1.007
		Grado de satisfacción (base 10)	8,42	8,31	7,94
	<b>Banca Electrónica</b>	Clientela Total	360.203	402.110	439.102
		Volumen anual (mill. €)	n.d.	4.513	3.808
	<b>Atención a la Clientela</b>	Nº de Recl. resueltas	2.927	4.755	4.527
		Periodo medio resol. (días)	12	16	47

		31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
<b>PROVEEDORES</b> (capítulo 8)	Facturación (mill. €)	152,242	159,673	126,243
	Número de Proveedores	---	3.310	3.296

		31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	
<b>CLIENTELA</b> (capítulo 9)	<b>Dotación</b>	Dotación para ejercicio siguiente (mill. €)	53,720	28,683	20,987
		% Dotación sobre beneficio neto	30%	20,7%	20,7%
		Líneas de actuación (miles €)	23.066	25.177	14.390
	<b>Obra Social Directa</b>	Número de Proyectos	6.408	5.072	4.264
		Personas Beneficiarias	6.772.588	7.567.008	4.818.616
	<b>Cajasol Fundación</b>	Líneas de actuación (miles €)	20,481	27,929	13,864
		Número de Proyectos	1.480	1.750	1.001
		Personas Beneficiarias	1.814.970	558.956	1.462.585

		31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	
<b>MEDIO AMBIENTE</b> (capítulo 10)	<b>Consumo</b>	Energía Eléctrica (Gj)	81.907	93.352	73.015
		Consumo por empleado/ a (Gj/ empl.)	16,7	5,37	4,48
		Papel (Kg)	330.000	212.500	190.900
	<b>Emisiones</b>	Consumo Papel por Empleado (Kg)	67,44	44,03	42,17
		Emisiones indirectas por producción eléctrica (Tm CO <sup>2</sup> )	9.100	10.372	8.112,8
		Tm CO <sup>2</sup> emitidas en desplazamientos laborales especiales	590	556	495

#### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE CAJASOL [4.8.]

El **Código de Conducta y Responsabilidad Social** de Cajasol, aprobado por la Asamblea General en marzo de 2008, establece las pautas que deben regir la actuación de la Entidad y de sus miembros. Asimismo, dentro del Título II, sobre la Cultura Corporativa, expone la misión, visión y valores de Cajasol:



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.

Nuestra **visión** es ser referentes en nuestro ámbito de actuación, satisfaciendo tanto las necesidades financieras de nuestra clientela (y, en especial, la de aquellos grupos en riesgo de exclusión) como las expectativas del resto de grupos de interés, y siempre velando por el desarrollo social, la preservación del medio ambiente, la gestión responsable de los recursos humanos y la responsabilidad social de la empresa.

#### VALORES CORPORATIVOS

- 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

## 1.3. El futuro: La reforma del sector financiero

EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL se encuentra en **pleno proceso de reforma**, entre otras causas, debido a las consecuencias de la crisis financiera internacional, que ha generado una crisis en la economía real provocando la recesión en la mayoría de las economías desarrolladas, y que está mostrando su lado más cruel en términos de pérdida de empleo. En el caso de España, las **cifras macroeconómicas**<sup>6</sup> a 31 de diciembre de 2009 son **desalentadoras**:

<b>Producto Interior Bruto</b>	-3,6%
<b>Tasa de paro</b>	18,83% (4,326 millones de parados)
<b>Tasa de inflación</b>	0,8%
<b>Consumo privado</b>	-4,8%
<b>Consumo público</b>	3,8%
<b>Inversión en bienes de equipo</b>	-23,1%
<b>Inversión en construcción</b>	-11,2%
<b>Déficit público</b>	-11,2%
<b>Deuda pública</b>	55%
<b>Tasa de morosidad del sistema bancario</b>	5%

Sin embargo, es importante destacar que, a diferencia de lo que ha ocurrido con entidades financieras de los países de nuestro entorno, que han requerido la **intervención** de sus gobiernos a través de masivas inyecciones de capital, **en el caso español estas medidas no han sido necesarias [EC4]**. Las razones pueden resumirse principalmente en cuatro:

**1** El negocio bancario español está basado en el negocio minorista, que consiste, básicamente, en financiarse con depósitos de la clientela (frente a la financiación en mercados internacionales) y en conceder préstamos a largo plazo a sus clientes de activo. Es un negocio basado en el mantenimiento de una estrecha relación con la clientela que permite un mejor conocimiento de su perfil de riesgo.

**2** Las entidades españolas no participaron en la creación ni en la comercialización de los llamados “productos tóxicos” (activos complejos basados en préstamos hipotecarios a clientes con poca garantía crediticia). Tampoco invirtieron en estos productos, lo que ha evitado incurrir en pérdidas por este concepto.

**3** Las entidades financieras españolas han sabido reaccionar al nuevo escenario económico reduciendo sus gastos operativos y fortaleciendo sus coeficientes de solvencia mediante la asignación de mayores dotaciones contra la cuenta

de resultados (el coeficiente de solvencia para el conjunto del sector ha sido del 12% en diciembre de 2009 frente al 11% en diciembre de 2006).

**4** La supervisión cercana y exigente del Banco de España ha mantenido al sector en torno a los criterios de prudencia y conservadurismo en la generación, reconocimiento y reparto de los resultados anuales. Además, la creación del sistema de provisiones “anti-cíclicas” se ha demostrado como un acierto para afrontar mejor el repunte de la morosidad que se ha producido en el sector.

A pesar de ello, el **negocio bancario español se ha visto afectado** en todas sus dimensiones:

**1** Por el lado del activo (concesión de créditos) se ha producido:

- Una fuerte desaceleración de la actividad crediticia que ha ido desde un crecimiento anual del 20% hasta mediados de 2007 hasta una disminución del 2% en diciembre de 2009.

- Intenso aumento de la morosidad (del 0,6% en diciembre de 2006 al 5% en diciembre de 2009)

**2** Por el lado del pasivo (captación de depósitos), el cierre de los mercados mayoristas internacionales (inversores institucionales) lo que ha provocado una importante “guerra” por captar el pasivo minorista.

<sup>6</sup>. Datos nacionales obtenidos de diferentes fuentes oficiales: INE, EPA, Banco de España...





españolas ya han iniciado procesos de fusión acudiendo bien al FROB bien al Fondo de garantía de Depósitos.

### CAJASOL ANTE LA CRISIS FINANCIERA [1.2.]

Cajasol no ha sido ajeno a esta situación y además, ha tenido una dificultad añadida como resultado del proceso de fusión que dio origen a su creación, iniciado el 18 de mayo de 2007, y cuya integración operativa no ha culminado hasta mediados del ejercicio 2009. Sin embargo, tras el camino recorrido y los resultados obtenidos, puede decirse que la fusión ha sido, más que una carga, una ventaja.



De acuerdo con las **cifras de actividad de Cajasol** ofrecidas en el epígrafe anterior, se puede observar que efectivamente se ha producido un **importante aumento de las dotaciones**, que ha provocado una **reducción del beneficio neto** del 43,5% respecto a 2007, si bien, la Entidad ha llevado a cabo una **política prudente respecto a la distribución de resultados** que ha permitido **incrementar los fondos propios** en 154 millones de euros en 2 años (un 5,5%) **y el coeficiente de solvencia** ha aumentado igualmente hasta el 14,57%, uno de los mayores del sector. Hay que destacar que la agencia de calificación Fitch IBCA ha mantenido en estos tres ejercicios **la misma calificación para la deuda a largo y corto plazo** de Cajasol, señalando, a su vez, que la perspectiva se mantiene estable. La calificación A – significa: “expectativa de riesgo reducida y una sólida capacidad financiera”, y F2, supone una “capacidad satisfactoria para hacer frente al pago de sus obligaciones”. Este esfuerzo en la gestión financiera de la Caja también se observa en la **tasa de morosidad**, que si bien ha ido aumentando año a año, se ha mantenido **siempre por debajo de la media del sector**.

Por otro lado, Cajasol ha realizado **un gran esfuerzo en materia de gastos**, que ha permitido una reducción de 7,6 millones de euros respecto al 2008. Además, se ha **reducido la capacidad instalada** en 54 oficinas (en su mayoría, oficinas que estaban duplicadas tras la fusión entre las cajas de origen) lo que ha generado la **necesidad de ajustar la plantilla**. En este sentido, hay que destacar que la salida de los empleados con contrato indefinido se ha realizado a través de dos acuerdos de jubilaciones anticipadas con la mayoría de la representación sindical (en 2007 y en 2009).

En la actual reestructuración del sector financiero, Cajasol forma parte de las entidades que han iniciado **procesos de fusión [2.9.]**, mediante la aprobación del proyecto de fusión por absorción de **Caja de Ahorros Provincial de Guadalajara**, que verá la luz antes de finales del primer semestre de 2010. El resultado de la fusión será una Caja con unos activos totales de 31.462 millones de euros, cerca de 800 oficinas, una plantilla formada por casi 5.000 personas y mayor presencia en la Comunidad de Castilla La Mancha, en la que tendrá más de 100 oficinas. Es importante destacar que esta fusión es **la primera que se realiza en España entre Cajas de dos Comunidades Autónomas diferentes**.

**3** Los efectos del endurecimiento del negocio bancario han provocado una importante disminución de los resultados anuales (un 20% respecto a los resultados de diciembre de 2008)

Los **problemas estructurales** a los que se **enfrentan las entidades financieras españolas** son tres principalmente:

**1** Exceso de capacidad instalada, esto es, exceso de oficinas, lo que está provocando el cierre de aquellas que son menos eficientes.

**2** En algunas entidades que financiaron su crecimiento endeudándose en el exterior (mercados mayoristas), el cierre de dichos mercados ha provocado un desequilibrio en sus balances al impedirles refinanciar ese endeudamiento, por lo que requieren medidas de reestructuración intensas para evitar problemas de solvencia.

**3** El exceso de créditos concedidos al sector inmobiliario también ha provocado desequilibrios en los balances de algunas entidades.

Con objeto de ayudar a las entidades financieras a **resolver los problemas** a los que se enfrentan, las autoridades españolas han **puesto en marcha dos medidas fundamentales**:

**1** Ayudas a la financiación a través de la concesión de avales para nuevas emisiones de renta fija.

**2** Creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) cuyo objetivo es posibilitar una actuación rápida y efectiva del Banco de España en caso de necesidad de intervenir alguna entidad que atraviese problemas y facilitar financiación para la reestructuración de las entidades que, siendo viables, necesiten ayuda en su proceso de racionalización.

En la actualidad, el proceso de **reestructuración es un hecho**, casi todas las entidades financieras ha acudido al aval del Tesoro para emitir renta fija y un tercio de las cajas de ahorros



Naturaleza jurídica de Cajasol.....	28
Estructura de Gobireno Corporativo .....	28
Estructura operativa .....	37



# Capítulo 2.

## Gobierno corporativo

*“Cajasol, como Caja de Ahorros, cuenta con un modelo de gestión que, además de eficiente, es precursor en la RSC, al incorporar en sus Órganos de Gobierno a los grupos de interés que constituyen las sociedades modernas, de forma que se da una respuesta eficaz tanto a la responsabilidad económica (asegurar en el tiempo la continuidad de la empresa) como a la responsabilidad social (que asume de manera intrínseca y por su naturaleza fundacional).”*


CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-EXPOSICIÓN  
DE MOTIVOS, APARTADO V

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

### 2.1 Naturaleza jurídica de Cajasol

**TAL COMO ES DEFINIDO POR EL ARTÍCULO 1** de nuestros Estatutos, Cajasol es una **entidad privada de crédito, de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público [2.6.]**.

La peculiaridad de la naturaleza jurídica de Cajasol, y de las cajas de ahorro en general, reside en que su capital social no pertenece a ninguna persona, física o jurídica, en particular. De forma gráfica, podemos decir que **las Cajas pertenecen a la sociedad en su conjunto**. Para comprender esto, debería hacerse un análisis de la evolución de estas entidades desde sus orígenes, cuando fueron creadas por instituciones, tanto públicas como privadas, para cubrir las necesidades de financiación de las personas más necesitadas, con pocos recursos, cumpliendo de esta forma un fin social que, a pesar de los cambios que se han producido desde entonces, sigue aún vigente. Muchas cajas, como es el caso de Cajasol, nacieron a la sombra de los Montes de Piedad, entidades que desarrollaron los créditos prendarios y que aún hoy día siguen funcionando con plena vigencia.

Esta forma jurídica de organización plantea un **dilema sobre cómo organizar el gobierno de la entidad**, puesto que el sistema existente en sociedades de capital privado no es posible aplicarlo al no existir propietarios en este caso. La **solución jurídica**, finalmente puesta en práctica, ha sido la de **dar cabida, en los Órganos de Gobierno, a la representación de los diferentes grupos de interés** de la Caja, que en el caso de Cajasol son los impositores (o clientela); la plantilla a través de la representación laboral; las Corporaciones Municipales de las localidades en las que la Caja tiene mayor volumen de negocio; las entidades sociales, públicas y privadas, que operan en su territorio de implantación; los representantes de organizaciones sindicales y empresariales; las entidades fundadoras; las asociaciones de consumidores y usuarios; la administración autonómica, etc.  En los Estatutos de la

Caja y en su Reglamento electoral se explica cómo quedan representados estos intereses, divididos en seis grupos de representación, con un peso específico cada uno dentro de los diferentes Órganos de Gobierno. **La selección y designación de los Consejeros Generales se basa en procedimientos democráticos**, a través de elecciones (en el caso de impositores o representantes de los empleados) o a través de la designa-

ción de las instituciones democráticamente elegidas (en el caso de las Corporaciones Municipales, el Parlamento de Andalucía, las Diputaciones Provinciales de Huelva y Sevilla).

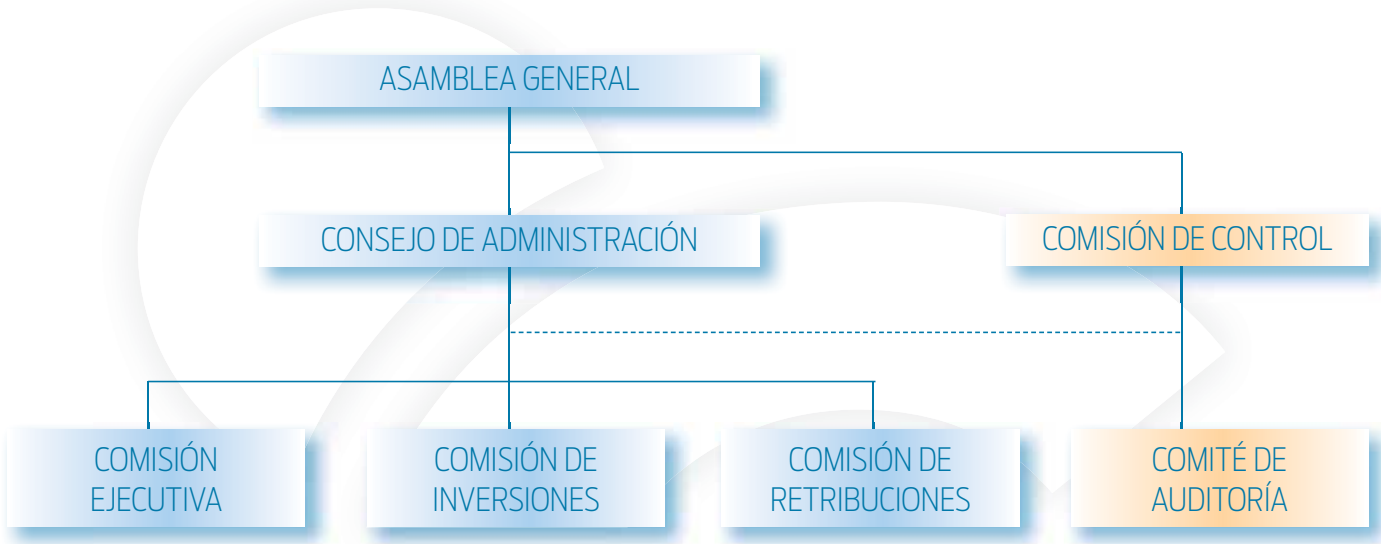
Para profundizar en el funcionamiento anual de los Órganos de Gobierno, pueden consultar el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** que se encuentra disponible en la web corporativa y en la web de la CNMV, donde su aprobación por el Consejo de Administración es publicada como Hecho Relevante.



### 2.2 Estructura de Gobierno Corporativo

**LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO** Corporativo de Cajasol se ha diseñado con el fin de facilitar el establecimiento de los objetivos estratégicos, determinar los medios para alcanzarlos y llevar a cabo la supervisión de su cumplimiento. Asimismo, esta estructura permite fomentar la participación de todos los grupos de interés de la Caja, evitando o solucionando, en su caso, los conflictos que pudieran surgir.

La **composición de los Órganos de Gobierno queda establecida en los Estatutos y el Reglamento Electoral de Cajasol**, ambos disponibles en la web corporativa. Tras la firma de la escritura de fusión, el 18 de mayo de 2007, por la que nació Cajasol, se inició un período transitorio de un máximo de dos años que ha culminado con la Asamblea General constituyente, celebrada el 3 de abril de 2009, con la **renovación completa de los Órganos de Gobierno [2.9.]**



De acuerdo con los Estatutos, 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 constituyen la **Comisión Ejecutiva**, la **Comisión de Retribuciones** y la **Comisión de Inversiones**. Por último, y de acuerdo con la legislación vigente, los Órganos de Gobierno acordaron que la Comisión de Control asumiera las funciones de **Comité de Auditoría** [4.1].

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 determinan las disposiciones reglamentarias de aplicación.

Como se ha mencionado, el modelo de Gobierno Corporativo de las cajas, es un **modelo “stakeholder”**; un modelo basado en la integración de los grupos de interés en la toma de decisiones. En los Órganos de Gobierno de Cajasol se **encuentran representados, de manera legítima, los intereses de los principales grupos de interés** y son éstos los responsables del nombramiento de sus representantes conforme al ordenamiento jurídico y a las normas de procedimiento establecidos en los Estatutos y el Reglamento Electoral de la Entidad. Para **garantizar la idoneidad** de los Consejeros y Consejeras Generales, se establecen, legal y estatutariamente, unos requisitos que la Entidad debe verificar en el momento de la toma de posesión en el cargo y durante el ejercicio del mismo, y cuyo

seguimiento corresponde a la Comisión de Control. Dichos requisitos vienen recogidos en el art. 13 de los Estatutos [4.7].

Por otro lado, los Estatutos y el Código de Conducta también establecen las normas de actuación de los Órganos de Gobierno en cuanto a los deberes de diligencia, fidelidad, secreto y lealtad que sus miembros deben observar, así como el tratamiento de los posibles conflictos de interés que pudieran plantearse y las reglas para resolverlos en el seno de los Órganos de Gobierno [4.6]



#### ASAMBLEA GENERAL

Los **ciento sesenta** integrantes de la Asamblea General son designados por los diferentes grupos de representación, de acuerdo con la tabla adjunta.

Es competencia de la Asamblea General la vigilancia de la gestión del Consejo de Administración, mediante la aprobación, en su caso, de la memoria, balance y cuentas de resultados anuales, la aplicación de éstos a los fines propios de la Caja, y la aprobación de la Memoria de Responsabilidad Social [4.10]. La Asamblea General se reúne con carácter ordinario dos veces al año, aunque el Consejo de Administración puede convocar sesiones extraordinarias cuando lo estime necesario.

## ASAMBLEA GENERAL

Grupos	Nº de Hombres	Nº de Mujeres	Participación
Corporaciones Municipales	26	9	22%
Impositores	22	19	27%
Junta de Andalucía	13	11	15%
Entidades Fundadoras	11	10	13%
Empleados	15	9	15%
Otras organizaciones	8	1	8%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>95</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>154*</b>		<b>100%</b>

\* Hay 2 vacantes en Impositores y 4 en Otras organizaciones

## 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 actividad prevista en los Estatutos y, particularmente, los pertenecientes al giro y tráfico mercantil, así como para los litigiosos. Está formado por **veinte vocales**, de los cuales, **sólo uno tiene facultades ejecutivas**: el Presidente, D. Antonio Pulido Gutiérrez **[4.2.]**. Estas facultades se describen en el artículo 60 de los Estatutos. El resto de vocales son miembros no ejecutivos **[4.3.]**, cargos que, según lo establecido en el artículo 11 del mismo documento, no dan derecho a la percepción de retribución, a excepción de las correspondientes dietas de asistencia y gastos de desplazamiento.

Hay que señalar que, de acuerdo con los Estatutos, el

Consejo cuenta con un vocal que no es miembro de la Asamblea, en representación de los Impositores.

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.

El Consejo realiza anualmente una **evaluación de su desempeño** con la aprobación del Informe de Gobierno Corporativo, que posteriormente es publicado en la web corporativa y en la web de la CNMV. Asimismo, esta evaluación se completa con la formulación de las cuentas anuales, la Memoria de la Obra Social y la Memoria de RSC, cuya aprobación corresponde a la Asamblea General. Además, hay que señalar que desde este ejercicio, se realiza por parte de la Secretaría General una encuesta de calidad a los vocales del Consejo y de la Comisión de Control sobre el funcionamiento de sendos órganos **[4.10.]**

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Grupos	Nº de Hombres	Nº de Mujeres
Corporaciones Municipales	3	1
Impositores	4	1
Junta de Andalucía	2	1
Entidades Fundadoras	1	2
Empleados	1	2
Otras organizaciones	2	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	



**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.

Está compuesta por **diez** miembros, elegidos por la Asamblea General entre aquellos Consejeros Generales que no tengan condición de Vocales del Consejo de Administración. Además, cuenta con la **participación de un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía**.

Dentro de las distintas responsabilidades de la Comisión de Control, destacan dos, principalmente:

- Proponer la suspensión de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración 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 su clientela.

- Vigilar los procedimientos de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno, para lo que se constituye en Comisión Electoral. Esta figura podría equipararse a la Comisión de Nombramientos que existe en otras organizaciones.

**COMISIÓN DE CONTROL**

Grupos	Nº de Hombres	Nº de Mujeres
Corporaciones Municipales	2	1
Impositores	1	1
Junta de Andalucía	2	0
Entidades Fundadoras	1	0
Empleados	2	0
Otras organizaciones	1	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Este **órgano de control es peculiar de las cajas de ahorros**, y no existe en otras organizaciones. Su importancia deriva de que, al igual que el Consejo, emana de la Asamblea General, lo que le asegura **plena independencia** respecto a aquél **para ejercer su función fiscalizadora** con libertad. Además, en el caso particular de Cajasol, asume la función de supervisión del desempeño social y medioambiental de la Entidad **[4.10.]**, de acuerdo con el art. 48 del CC y RS, y cuyo análisis se plasma en un informe anual que se publica como anexo junto con la Memoria RSC (véase Anexo IV) **[4.9.]**.

**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**, compuesta por **diez** miembros elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros y cuyas funciones son también asignadas por el mismo Consejo. La Presidencia y Secretaría de esta Comisión serán las mismas que las del Consejo de Administración.

- La **Comisión de Inversiones** está formada por **tres** miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus miembros 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

# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## PRESIDENTE EJECUTIVO



**Antonio Pulido  
Gutiérrez**  
JUNTA ANDALUCÍA

## VICEPRESIDENTA 1ª



**Petronila  
Guerrero Rosado**  
ENTIDADES  
FUNDADORAS

## VICEPRESIDENTES



**Marcos  
Contreras  
Manrique**  
JUNTA ANDALUCÍA



**Julio Ruiz  
Ruiz**  
IMPOSITORES



**Fernando  
Moral  
Alcaraz**  
IMPOSITORES

## SECRETARIO



**Juan Manuel  
Barrios Blázquez**  
OTRAS ORGANIZACIONES

## VOCALES



**Ana Mª  
Barral  
Fernández**  
EMPLEADOS



**María Colón  
Lozano**  
JUNTA ANDALUCÍA

## VOCALES



**Francisco  
Javier Fdez.  
de los Ríos  
Torres**  
CORP.  
MUNICIPALES



**Margarita  
Luisa  
Fernández  
Rentero**  
IMPOSITORES



**Antonino  
Gallego de  
la Rosa**  
CORP.  
MUNICIPALES



**Juan García  
Baena**  
ENTIDADES  
FUNDADORAS



**Sandra  
Garrido  
Fernández**  
CORP.  
MUNICIPALES



**Teresa  
Infante  
Nieto**  
ENTIDADES  
FUNDADORAS



**María del  
Carmen  
Jara  
Álvarez**  
EMPLEADOS



**Juan José  
López  
Amarillo**  
EMPLEADOS



**José Lucena  
Prieto**  
IMPOSITORES



**Roberto  
Marín  
Acevedo**  
IMPOSITORES



**Gabriel  
Orihuela  
Valero**  
CORP.  
MUNICIPALES



**Juan  
Antonio  
Peralta  
Arrabal**  
OTRAS  
ORGANIZACIONES



# COMISIÓN DE CONTROL

## PRESIDENTE



**Guillermo Sierra  
Molina**  
OTRAS ORGANIZACIONES

## VICEPRESIDENTA



**Amalia Romero  
Benítez**  
IMPOSITORES

## SECRETARIO



**Arturo Bullejos  
Lorenzo**  
IMPOSITORES

## REPRESENTANTE DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA



**Guillermo Antonio  
Molina Domínguez**

## VOCALES



**Joaquín Díaz  
González**  
CORP. MUNICIPALES



**Manuel Jesús  
Domínguez Límón**  
ENTIDADES FUNDADORAS



**Nicolás Fernández  
Muñoz**  
JUNTA DE ANDALUCÍA



**Alberto Fernández  
Rodríguez**  
JUNTA DE ANDALUCÍA



**José Mª De la  
Flor Gómez**  
EMPLEADOS



**Ángel Navia  
Fernández**  
EMPLEADOS



**Juan José  
Ortiz Quevedo**  
CORP. MUNICIPALES

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**, cuyas funciones, como se ha mencionado, 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 **tres** miembros elegidos de entre los vocales no ejecutivos del Consejo de Administración. Su función principal consiste en informar a éste sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y el personal directivo.

■ 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 **ocho** miembros.

#### IGUALDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Hay que destacar la **apuesta de Cajasol por alcanzar el equilibrio** en la proporción entre Consejeros y Consejeras en los diferentes Órganos de Gobierno, tal como establece el art. 15 del CC y RS. Si en 2008, en la Asamblea General había una representación de Consejeras del 23,2%, en 2009, tras el proceso de renovación, esta representación ha ascendido al 38,3%, por encima de la media del conjunto de cajas españolas en el ejercicio 2008, que ascendió al 25,9%. En cuanto al Consejo de Administración, la representación femenina es del 35%, 15 puntos más que en 2008, y casi el doble que la media en las cajas españolas (19,4%). El Órgano que tiene menor representación femenina es la Comisión de Control, con sólo una Consejera.

Evolución de la representación femenina en los Órganos de Gobierno **[LA13]**:

	2008	2009	Variación %	Media Cajas 2008*
<b>Asamblea General</b>	23,2%	38,3%	+ 15,1%	25,9%
<b>Consejo de Administración</b>	20%	35%	+ 15%	19,4%
<b>Comisión de Control</b>	10%	10%	-	-

\*Memoria RSC CECA 2008

#### ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS RETRIBUCIONES DE LOS MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ALTA DIRECCIÓN

Los Estatutos establecen, en su art. 11.2, que los **miembros de los Órganos** de Gobierno, **salvo los cargos ejecutivos** que, en su caso, pueden asumir Presidencia y Vicepresidencia pri-

mera, **no pueden percibir retribución** por el ejercicio de las funciones inherentes a sus cargos.

Sin embargo, **sí tienen derecho a percibir dietas de asistencia** por su participación en las reuniones de los Órganos a los que pertenezcan, así como gastos de desplazamiento, de acuerdo con la cuantía determinada por la Asamblea



General, la cual se encuentra limitada legalmente. Asimismo, también podrán percibir dietas de asistencia aquellos Consejeros y Consejeras que pertenezcan a órganos de administración de empresas participadas por haber sido nombrados por el Consejo de Cajasol, ya sea a título individual o en representación de la propia Caja. En el ejercicio 2009, la cuantía de las dietas de asistencia asciende a 450 euros.

Como se ha mencionado, la **política retributiva** de la Caja se define en el seno de la Comisión de Retribuciones. Para ello, el CC y RS establece que el 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*”.

Desde abril de 2009, el único cargo ejecutivo que existe en el Consejo de Cajasol es el del Presidente.

El epígrafe H del Informe Anual de Gobierno Corporativo detalla las remuneraciones y dietas percibidas por los miembros de Órganos de Gobierno y alta dirección, del que presentamos a continuación, un cuadro resumen de los tres últimos ejercicios.

## REMUNERACIONES DEL PERSONAL CLAVE DE DIRECCIÓN Y CARGOS EJECUTIVOS\*:

	2007	2008	2009
<b>Sueldos y otras remuneraciones análogas (miles €)</b>	1.400,47	1.301,63	778,15
<b>Obligaciones contraídas en materia de pensiones o pagos de primas de seguros de vida (miles €)</b>	357,76	110,43	69,37

\*El personal clave de dirección abarca a los directivos y directivas con contrato de alta dirección. Hasta el 3 de abril de 2009, los cargos ejecutivos en el Consejo eran dos: Presidencia y Vicepresidencia Primera.

## DIETAS POR ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO\*:

	2007	2008	2009
<b>Consejo de Administración (miles €)</b>	530,1	368,1	300,45
<b>Comisión de Control (miles €)</b>	370,8	378,9	411,92
<b>Comisión de Retribuciones (miles €)</b>	15,3	18	18,1
<b>Comisión de Inversiones (miles €)</b>	26,1	17,1	17,1

\*Desde la fusión (2007) hasta el 3 de abril de 2009, los Órganos de Gobierno tenían el doble de miembros que los estatutariamente regulados, de acuerdo con el Reglamento de funcionamiento de los OOGG durante el período transitorio.

## DIETAS POR ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL DIRECTIVO EN REPRESENTACIÓN DE LA CAJA EN SOCIEDADES COTIZADAS O EN OTRAS SOCIEDADES EN LAS QUE LA CAJA TIENE UNA REPRESENTACIÓN SIGNIFICATIVA:

	2007	2008	2009
<b>Dietas percibidas (miles €)</b>	321,99	283,01	269,97

En general, se puede observar que **los pagos** en concepto de dietas **se han reducido año tras año**, facilitando este esfuerzo la reducción del número de miembros de Órganos de Gobierno y personal directivo que se ha producido desde el ejercicio 2007.

La política retributiva de directivos y mandos intermedios de Cajasol se ha revisado a lo largo del ejercicio, habiéndose aprobado por el Consejo de Administración en el mes de noviembre. Se trata de una política competitiva, que integra las recomendaciones realizadas en materia retributiva por las Directivas europeas y el Banco de España y cuya referencia ha sido el sector de cajas de ahorros, sin perder de vista las políticas del sector financiero. Esta nueva política potencia los valores de la Caja, fomenta la responsabilidad individual y el cumplimiento de objetivos anuales y a medio plazo, potencia la eficiencia y la dirección por objetivos y homologa el sistema retributivo heredado por Cajasol de los sistemas existentes en las cajas fusionadas. **[4.5.]** Es importante destacar que el cobro de la retribución variable depende, entre otros factores, del proceso de evaluación del desempeño de cada empleado y empleada (sea o no personal directivo) el cual es realizado por su jefatura superior inmediata.

#### TRANSPARENCIA Y CONTROL EN LAS OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

Cajasol realiza operaciones financieras con muy diversas instituciones públicas, algunas de las cuales han participado en el proceso electoral, ya que tienen la facultad de designar Consejeros y Consejeras Generales. En 2009, el importe de las operaciones a favor de estas últimas ha ascendido a algo más de 342 millones de euros.



Instituciones	2007	2008	Nº Operaciones	2009	
	Importe (miles €)	Importe (miles €)		Instituciones beneficiarias	Importe (miles €)
<b>Ayuntamientos</b>	83.470,55	102.076,86	26	12	106.160,90
<b>Diputaciones</b>	6,00	0,00	2	2	8.166,50
<b>Junta de Andalucía</b>	117.197,36	29.970,00	2	1	228.384,60
<b>Total</b>	<b>200.673,91</b>	<b>132.046,86</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>342.712,00</b>

Datos procedentes del epígrafe C del Informe Anual de Gobierno Corporativo. Se refiere a todo tipo de operaciones de crédito (avales, cuentas de crédito, préstamos con diferente garantía...)

Las operaciones en favor de miembros de los Órganos de Gobierno, o personas físicas o jurídicas vinculadas a ellos, son analizadas de acuerdo con los procedimientos generales, si bien su aprobación corresponde al Consejo de Administración, siendo necesaria la autorización de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía,

que ejerce la tutela sobre las Cajas de Ahorros andaluzas **[4.6.]**.

La cuantía de estas operaciones ha sido inferior a 3 millones de euros en 2009. El Informe Anual de Gobierno Corporativo pormenoriza estas operaciones en sus epígrafes B1 y B2.

	2007	2008	2009
<b>Nº operaciones de préstamo</b>	22	22	23
<b>Importe total (miles €)</b>	1.803,05	1.494,06	2.977,66
<b>Tipo de garantía</b>			
personal	14	15	20
real	8	7	3
<b>Tipo de interés promedio*</b>	4,45%	6,35%	5,99%

\*En el tipo de interés promedio no incluye avales ni tarjetas de crédito

Cajasol no realiza ningún tipo de contribución o donación a grupos o candidaturas políticas, así como tampoco participa en actividades de “lobbying” y sus solicitudes de operaciones crediticias son tratadas de acuerdo con los procedimientos establecidos para el análisis de riesgo y aprobación de préstamos [S05, S06]. En 2009, solamente se han realizado cinco operaciones de préstamo con grupos políticos representados en las instituciones partícipes del proceso electoral de Cajasol. El Informe Anual de Gobierno Corporativo expone el detalle de estas operaciones y de sus saldos a final de año en sus epígrafes B3 y B4.



	2007	2008	2009
<b>Nº operaciones de préstamo</b>	2	7	5
<b>Grupos políticos</b>	2	3	3
<b>Importe total (miles €)</b>	79	2.327,91	3.576,6
<b>Tipo de garantía</b>			
personal	2	2	4
real	0	5	1
<b>Tipo de interés promedio*</b>	7,50%	6,75%	5,07%

\*En el tipo de interés promedio no incluye avales ni tarjetas de crédito

## 2.3 Estructura operativa

EN JUNIO DE 2009, TRAS EL NOMBRAMIENTO del nuevo Director General, D. Juan Salido Freyre, el Consejo de Administración aprobó un cambio en el organigrama de Cajasol [2.3., 2.9.]. Esta reestructuración persigue un doble objetivo: por un lado, agilizar la toma de decisiones; y por otro lado, acercar la Dirección a los mandos intermedios y a sus equipos, de manera que la comunicación sea bidireccional y más fluida. Con esta nueva estructura, la Subdirección General Financiera pasa a nivel de Área, dependiendo directamente de la Dirección General, y se integran, en una sola, las anteriores Subdirecciones de Medios y de Organización y Tecnología. Además, se eleva al nivel de Subdirección General el Área de Recursos Humanos, plasmándose sobre el papel la importancia estratégica que tiene en la Entidad la gestión de las personas.



**Juan Salido Freyre**  
DIRECTOR GENERAL  
DESDE JUNIO DE 2009



#### ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD

Los **criterios** sobre los que se ha elaborado el nuevo organigrama de Cajasol son:

- Agilidad y rapidez en la toma de decisiones
- Comunicación bidireccional y trabajo en equipo
- Precaución, control y prudencia en la gestión de riesgos
- Profesionalidad y servicio al cliente, incluido el cliente interno (apoyo de Servicios Centrales a la Red Comercial).

La **Presidencia**, que ostenta el máximo nivel ejecutivo de la Caja, asume directamente la gestión de la actividad Social, así como la Comunicación y las Relaciones Institucionales.

La **Dirección General** asume la gestión de las áreas Comercial, Financiera, Riesgos y Empresas participadas, apoyándose en el trabajo interno de la Intervención, la gestión de Medios, Organización y Tecnología necesaria para el desarrollo del negocio y la gestión de Recursos Humanos.

Todas las funciones de gestión de Órganos de Gobierno, de apoyo a la Dirección General, Cumplimiento Normativo y RSC y Asesoría Jurídica son asumidas por la **Secretaría General- Dirección General Adjunta**.

El **control interno [4.9]** se gestiona a través de **tres áreas independientes** entre sí y del ámbito de negocio:

- Área de Auditoría, que aunque orgánicamente de-

pende de la Dirección General, funcionalmente depende del Comité de Auditoría.

- Área de Control, Regulación Financiera y RRPP: que depende de la Subdirección General de Intervención y que, a través de los Departamentos de Control Interno y de Control Presupuestario y de Riesgos vigila la gestión de los riesgos de la Entidad en base al Mapa de riesgos corporativo definido en el ejercicio 2008.

- Área de Cumplimiento Normativo y RSC, que depende de la Secretaría General- Dirección General Adjunta, e incluye la gestión de cumplimiento en el ámbito del Mercado de Valores, Prevención de blanqueo de capitales, Protección de datos de carácter personal, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa.

#### IGUALDAD EN PUESTOS DIRECTIVOS

La nueva estructura racionaliza el número de puestos de responsabilidad, que se reduce en todo el organigrama en casi 100 puestos, pasando a un total de 190 cargos de responsabilidad, y se incrementa el porcentaje de mujeres directivas del 13,5% en 2008 a 17,3% en 2009. Si se analizan los puestos de más alta responsabilidad (Alta Dirección, Subdirecciones Generales y Direcciones de Zona), se ha pasado de 45 a 36 puestos, con una representación del

13,8% de mujeres directivas frente al 6,6% del ejercicio 2008 [LA13].

### GESTIÓN DE RIESGOS

La normativa conocida como Basilea II, cuya transposición a la legislación española se ha producido a través de diferentes modificaciones legislativas durante el ejercicio 2008, se ha concretado, entre otros aspectos, en la implantación de un Proceso de Auto-evaluación de Capital, propio de cada entidad financiera, cuyo objetivo es, en última instancia, mejorar la gestión de los riesgos de las entidades de crédito adecuando la relación entre el perfil de riesgos y los recursos propios que éstas deben mantener.

Tras la entrada en vigor de la Circular 3/2008 del Banco de España, que regula este proceso, Cajasol ha llevado a cabo una serie de actuaciones entre las que destacan las siguientes:

- Implantación del Proceso de Autoevaluación de Capital (PAC)

- Aprobación del Mapa de Riesgos de la Caja, que es una herramienta que permita analizar los diferentes riesgos en dos dimensiones (impacto y calidad de gestión) de forma que los administradores pueda mantenerlos bajo control y puedan adecuar los fondos propios de la Entidad a su perfil de riesgos de manera permanente.

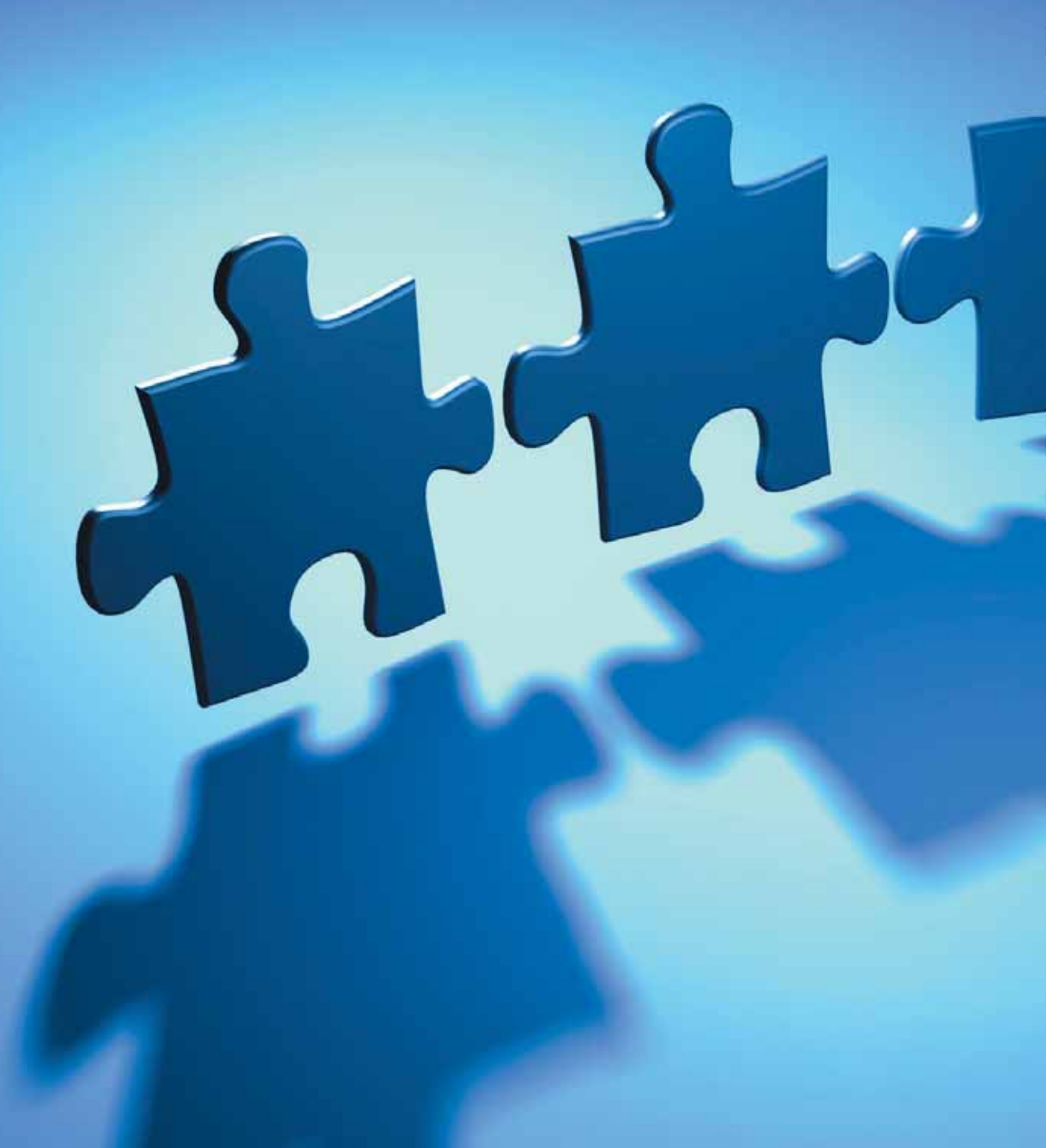
- Separación de las áreas de admisión y de control riesgos.

- Aprobación del Manual de Riesgos, actualizando e integrando los manuales de las cajas originarias de Cajasol

- Desarrollo del Informe de Autoevaluación de Capital; informe de nueva generación, que debe ser aprobado por el Consejo de Administración y que se remite al Banco de España.

Esta gestión de riesgos, basada en criterios de máxima prudencia y precaución, junto con las actuaciones desarrolladas, ha permitido obtener unos resultados satisfactorios a pesar del entorno en el que nos encontramos. [4.11.]





Cómo entiende Cajasol la RSC .....	42
Estrategia de RSC.....	42
Gestión de los grupos de interés .....	43
Colaboración con organizaciones y adhesiones a iniciativas de RSC.....	48





# Capítulo 3.

## La RSC en Cajasol

*“Cajasol asume su capacidad para contribuir al logro de objetivos sociales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de sus instrumentos de gestión y sus actividades”.*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 8

# 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CAJASOL

## 3.1. Cómo entiende Cajasol la RSC

**PARA CAJASOL**, la Responsabilidad Social Corporativa es una **actitud, una forma de comportamiento** que nos compromete a ir más allá del cumplimiento legal y ético convencional. Lejos de la interpretación de la RSC como una moda o un instrumento para mejorar la reputación, ésta se ha conformado como nueva forma de gestión empresarial en la que se integran la maximización del valor de la empresa con las expectativas que sobre su actuación tienen los diferentes grupos de interés. Este modelo, que hoy día es presentado como necesario, innovador y rompedor, **viene siendo practicado por Cajasol desde sus orígenes**, hace ya **175 años**, demostrándose además que es un **modelo eficiente y rentable**.

Pero además, para Cajasol, la RSC forma parte de algo más amplio como es el **Gobierno Corporativo**, el cual tiene una doble vertiente: una vertiente legal u obligatoria, definida por el marco legal vigente y que toda empresa debe cumplir; y una vertiente auto-regulatoria o voluntaria, definida por nuestra cultura corporativa y que se articula mediante las prácticas y compromisos que asume la empresa por propia convicción y que normalmente se plasma en códigos de conducta, planes estratégicos, sistemas de gestión certificados, etc... Cuanto más eficaz sea el sistema de Gobierno Corporativo mayor será el nivel de **confianza** generado por la empresa para operar con legitimidad en el mercado y mejores resultados tendrá ésta.


## 3.2. Estrategia de RSC

**PARTIENDO DE LA VISIÓN** de Cajasol sobre su responsabilidad social, la cual se pone en práctica mediante su modelo de Gobierno Corporativo en el que participan los principales grupos de interés, la estrategia de Cajasol viene definida por su **Código de Conducta y Responsabilidad Social**, aprobado en marzo de 2008 por la Asamblea General.

La asunción de un código es obligatoria por ley -Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía-, que en su art. 3 establece que, entre su contenido, debe regularse la actuación de la Caja en aspectos como la aplicación de los excedentes, la política de retribuciones de miembros ejecutivos y personal de alta dirección, los deberes de diligencia, lealtad y secreto de los miembros de los órganos de gobierno y la gestión de los posibles conflictos de interés que pudieran producirse.

Sin embargo, Cajasol ha ido más allá de este contenido y ha aprobado un Código de Conducta que se ha **convertido en referente** dentro del sector financiero por los importantes compromisos que adopta en materia de Responsabilidad Social Corporativa. El Código, que está disponible en la web corporativa, proporciona una visión completa de la Estrategia de Responsabilidad Social de la Caja y, en definitiva, marca la “hoja de ruta” a seguir.

Sin entrar en detalle, el Código establece las pautas de actuación de las personas que trabajan en Cajasol con un articulado en el que, tras exponer unas disposiciones generales y la cultura corporativa de Cajasol (Títulos I y II respectivamente), se analizan los aspectos clave en la forma de interactuar con los diferentes grupos de interés de la Entidad: miembros de Órganos de Gobierno (Título III), sociedad (Título V), clientela (Título VI), proveedores y contratistas (Título VII), personal (Título VIII) y Administraciones Públicas y entidades supervisoras (Título IX). Por último, el Código, a diferencia de otros, establece los mecanismos de publicidad, seguimiento y vigilancia (Título X).

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 de coordinar las actividades necesarias para ello, contando con **responsables de RSC** en todas las áreas de gestión de la Entidad. Este departamento se ha integrado, en junio de 2009, con el departamento de Gobierno Corporativo, en coherencia con la visión de la Caja de entender ambos aspectos como parte de una misma realidad.

En el segundo semestre de 2009, entre los trabajos desarrollados por el departamento, se ha elaborado el **Plan Director de RSC**, el cual ha sido aprobado por el Consejo en enero de 2010. Lo más importante de este Plan Director, es que se completa la estructura interna de gestión de RSC, con la creación de un **Comité de RSC**, de alto nivel, encabezado por el Presidente del Consejo, en el que participan miembros de este órgano y miembros del Comité de Dirección.

Por otro lado, la implantación de las obligaciones derivadas del CC y RS es coordinada por el departamento de GC y RSC, y el seguimiento y vigilancia de dicha implantación co-

responde a la Comisión de Control, que debe elaborar anualmente un informe que remite al Consejo y se publica como anexo de esta Memoria (véase anexo IV). De esta manera, al igual que ocurre con la gestión de la Entidad, la gestión de la RSC es vigilada por un órgano de máximo nivel, independiente de la Dirección y del Consejo. En su informe sobre el ejercicio 2009, la valoración sobre el cumplimiento del CC y RS ha sido **positiva**.

Entre los **objetivos planteados** por el departamento de RSC para el ejercicio 2009, hay dos que no han podido ser cumplidos: la implantación del sistema de gestión (según la Norma SGE 21) y la aprobación del Plan de actuaciones. Estos incumplimientos son lógicos, teniendo en cuenta que para su logro se hacía necesaria la creación del Comité de RSC, cosa que no ha ocurrido hasta enero de 2010. El proceso de fusión iniciado por Cajasol y Caja de Guadalajara también retrasará su puesta en marcha hasta, por lo menos, el segundo semestre del 2010, por lo que ambos serán analizados por el Comité una vez finalizado el proceso de fusión.



Objetivos 2009	Cumplimiento
Implantación del Sistema de Gestión de la RSC y certificación según la Norma SGE21	En revisión
Aprobación del Plan Director de RSC	Sí (enero 2010)
Finalización y seguimiento del Plan de Actuaciones RSC	En revisión

### 3.3 Gestión de los grupos de interés

**EL CC Y RS, EN SU ART. 4,** define “grupos de interés” como aquellos grupos o individuos que, de manera directa, influyen o son influidos por su actividad. Además, identifica los siguientes grupos, **[4.15. y 4.14.]**:

- **Miembros de los Órganos de Gobierno**<sup>7</sup>: su peculiar composición permite a la Dirección conocer de primera mano las expectativas de los principales grupos de interés, conformando un modelo de gobierno óptimo en términos de RSC.

- **Personal**: es el principal activo de la Caja. El objetivo es atraer a los mejores y mantener un clima laboral adecuado para el desarrollo profesional de las personas que conforman la plantilla.

- **Clientela**: Es el motor de nuestra actividad. Perseguimos convertirnos en la principal entidad financiera de nuestra clientela.

- **Administraciones públicas y entidades supervisoras**: Los reguladores y supervisores establecen las reglas básicas del negocio, muchas de las cuales superamos mediante la autorregulación. En cuanto al resto de administraciones públicas,

son pilares fundamentales de la sociedad, por lo que la colaboración con ellas es parte del interés público de nuestros fines estatutarios.

- **Proveedores y contratistas**: Son colaboradores estratégicos de nuestro negocio.

- **Sociedad**: Es nuestra razón de ser. Una importante parte de nuestros beneficios anuales se invierte directamente en el desarrollo de la Comunidad a través de diferentes vías y programas. Ello nos permite interactuar con los agentes sociales.

Estos grupos constituyen un elemento estratégico para la gestión de Cajasol, lo que motiva que en la definición de las políticas y estrategias de la Entidad se tenga en cuenta su voz. Como ya se ha mencionado, en el caso particular de Cajasol, el diálogo con la mayoría de estos grupos se materializa al máximo nivel, en los mismos Órganos de Gobierno **[4.4.]**, lo que posibilita que sus expectativas sean conocidas directamente por la alta dirección, y así se integren en el proceso de decisión de manera natural.

El recientemente aprobado Plan Director, establece los principios que deben prevalecer en la relación con cada uno de los grupos de interés y realiza una exposición de los canales de comunicación que se han implantado con cada uno de ellos **[4.16.]**:

<sup>7</sup> 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.

GRUPOS DE INTERÉS	OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>PLANTILLA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>■ Representación Sindical</li> <li>■ Oficina de Atención al emplead@</li> <li>■ Portal del personal (intranet)</li> <li>■ Reuniones de equipo a diferentes niveles (tanto en la red comercial como en servicios centrales)</li> <li>■ Buzón de Defensa de la Igualdad</li> <li>■ Revista "El Periódico de Cajasol" (on line)</li> <li>■ Estudio de clima laboral (nuevo en 2009)</li> <li>■ Evaluación anual de desempeño</li> <li>■ Proyecto 'Laboratorio de ideas'</li> <li>■ Convención anual de Mandos</li> </ul>
<b>CLIENTELA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>■ Red de oficinas</li> <li>■ Departamento de Atención a la Clientela</li> <li>■ Buzón de Sugerencias de la Clientela</li> <li>■ Correspondencia y publicidad (Revista El Sol)</li> <li>■ Cajasol TV (internet)</li> <li>■ Encuestas de Satisfacción de Productos/Servicios</li> <li>■ Estudios de Satisfacción realizados por agentes externos</li> <li>■ Web Corporativa</li> <li>■ Oficina Telefónica</li> <li>■ Información pública periódica</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>■ Información pública periódica y Web Corporativa</li> <li>■ Obra Social</li> <li>■ Convenios de colaboración</li> <li>■ Foros, encuentros, conferencias...</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsables de Compras y Contrataciones</li> <li>■ Encuestas de satisfacción</li> </ul>
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>■ Convenios de colaboración</li> </ul>

En el segundo semestre de 2009, se ha **impulsado el diálogo** con los diferentes **grupos de interés**, y se han realizado, por un lado, encuestas sobre la Memoria y la gestión de la Caja a miembros de la plantilla y clientela, y por otro lado, se han realizado dos actuaciones con formato de reuniones: una sobre la actividad de las cajas en general y otra sobre la actividad concreta de Cajasol [4.17]. A continuación se expone un resumen de los resultados de estas reuniones.

**1 Panel de stakeholders (Madrid, 10 de diciembre 2009) [3.5.]**  
En el ejercicio 2008, Cajasol participó en la elaboración del LIBRO VERDE SOBRE RSC EN EL SECTOR FINANCIERO (*Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*). Este documento, se realizó con la colaboración de 13 cajas de ahorros, y fue coordinado por CECA. En él, se identifican seis asuntos relevantes para el desarrollo sostenible y sobre los que las entidades financieras, y en concreto las cajas, pueden influir con su actividad:

- **Buen gobierno corporativo**, en referencia a la necesidad de evitar algunas de las causas que han llevado a la actual crisis financiera mediante la transparencia, la revisión de los incentivos/ remuneraciones, una gestión de riesgos de calidad o la planificación del negocio con una visión a largo plazo.

- **Financiación de pymes**, lo que es una contribución directa para generar desarrollo económico y social.

- **Inclusión y accesibilidad financiera** para todos los colectivos, especialmente los que se encuentran en riesgo de exclusión, de manera que se contribuya a la igualdad de oportunidades y la reducción de la pobreza.

- Se ha constatado también la importancia que puede tener sobre la sostenibilidad la **Inversión socialmente responsable**, esto es la gestión de activos (fondos de inversión y planes de pensiones) con criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno.

- La necesidad de tener en cuenta los **impactos no financieros de la financiación de grandes proyectos**, princi-



palmente en el ámbito medioambiental y en la defensa de los derechos humanos.

●● **Prevención de blanqueo de capitales**, sobre todo en contextos en los que existe gran demanda de crédito.

En diciembre de 2009, un total de 7 cajas hemos llevado a cabo una actualización de este trabajo, y nuevamente coordinados por CECA, celebramos una reunión en la que intervinieron nueve representantes de diferentes ámbitos profesionales<sup>8</sup>, todos ellos participantes en la elaboración del Libro Verde. Las conclusiones [4.17.] a las que se ha llegado en esta reunión, han permitido actualizar los temas relevantes (relacionados con las cajas) que preocupan a la sociedad y sobre las que estas entidades deben hacer una gestión proactiva para impulsar la sostenibilidad. Los asuntos expuestos son los siguientes:

●● **Reforzar la labor** tradicional de las Cajas como **financiadoras de la economía local** (familias y pymes), convirtiéndose en agentes del desarrollo económico. En este sentido, las Cajas deben centrarse en su negocio tradicional (banca minorista), explotando sus ventajas competitivas (arraigo local y gran conocimiento de su entorno) e impulsando la innovación (en productos y servicios; en la gestión del negocio y en la gestión de su actividad social).

●● Impulsar una **gestión profesional y responsable** (económica, social y medioambiental), destacando fundamentalmente aspectos como la gestión del riesgo y facilitando financiación a las pymes y empresariado autónomo. En este ámbito, se trató el tema de la politización de los Órganos de Gobierno de las Cajas, concluyéndose que el problema no se encuentra en la presencia de representantes políticos en estos órganos (de hecho, en un estado democrático como el nuestro, la única forma de hacer presente a la sociedad y a las instituciones en los Órganos de Gobierno de las Cajas es a través de los representantes políticos) sino en la preponde-

rancia de criterios políticos en decisiones de negocio, de manera que éstas puedan afectar negativamente a la solvencia y viabilidad de la empresa.

●● De acuerdo con el modelo de Gobierno Corporativo de las Cajas, se anima a estas a **explotar las ventajas de su modelo stakeholder** (o modelo basado en la integración de los grupos de interés en la toma de decisiones) el cual se entiende como una fuente de oportunidades para la **innovación social** y para convertir a estas entidades en **catalizadoras del cambio** hacia un modelo económico más sostenible.

●● Por último, se hace también hincapié en la necesidad de llevar a cabo una **gestión responsable del riesgo, incluyendo criterios sociales y ambientales**, al tradicional criterio financiero actualmente aplicado.

## **2 Reuniones con grupos de interés** (Sevilla, 16 y 17 de diciembre 2009)

Con objeto de analizar las expectativas de los grupos de interés específicos de Cajasol, en diciembre de 2009, se han desarrollado tres reuniones a las que han sido invitados diferentes grupos de interés:

- 1) Representantes de los Órganos de Gobierno
- 2) Proveedores y contratistas
- 3) Representantes de organizaciones sociales y de instituciones públicas

Las reuniones se celebraron en las instalaciones de la Entidad, si bien no participó ningún miembro de la organización, siendo éstas dirigidas por personal externo experto.

Las reuniones constaron de tres fases. En la primera, se debatieron temas relacionados con la gestión de la Caja, exponiéndose aquellos **asuntos en los que Cajasol sobresale y asuntos en los que es necesario realizar mejoras**. Exponemos los asuntos más destacados de esta primera fase [1.2.]:

<sup>8</sup> Los participantes corresponden a las siguientes organizaciones: Instituto de Empresa, Confederación de Consumidores y Usuarios, Caritas, Observatorio de la RSC, CEOE, Servimedia, FUNCAS, Observatorio de la Sostenibilidad en España y Banco de España.

## GRUPO DE INTERÉS: MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO

Tema	2008 Fortaleza	Aspectos a mejorar	Situación de aspectos a mejorar a 31/12/2009	Epígrafe
<b>Política de gestión</b>	La diversidad de los grupos de interés en los Órganos de Gobierno	-	-	2.1
<b>Mecanismos de evaluación del comportamiento ético y responsable</b>	Existencias de un Código de Conducta Informe sobre cumplimiento del Código de la Comisión de Control	Se demanda más formación sobre el Código  No existen canales de denuncia	Hay formación, pero debe potenciarse Existen formalmente en ámbito de acoso y no formalizados en otros ámbitos	4.2 5.5 y Anexo IV
<b>Valoración del Impacto social y ambiental</b>	Microcréditos  El plan de pensiones de la plantilla se ha adherido a los principios ISR del Pacto Mundial	Inclusión de criterios ASG* en análisis de riesgos  Consideración de la RSC en empresas participadas	Pendiente  Se han iniciado acciones	6.1 6.1 y 6.4
<b>Igualdad de oportunidades</b>	Plan de Igualdad	Analizar las barreras arquitectónicas en la red comercial y en edificios de servicios centrales  El número de empleados/as con discapacidad es inferior al 2%	Todas las nuevas obras incorporan esta demanda  Se ha firmado un acuerdo para llegar al 3%	7.3 5.2

\*Criterios ASG: Ambientales, Sociales y de buen Gobierno

## GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Situación de aspectos a mejorar a 31/12/2009	Epígrafe
<b>Valoración de relaciones comerciales</b>	Formalización de peticiones de oferta Buenas relaciones	Desajustes puntuales provocados por el proceso de fusión.	Apenas existen incidencias	8.1
<b>Valoración de la relación como clientes</b>	Obra social y actuaciones solidarias de los miembros de la plantilla Las quejas suelen atenderse con rapidez	Ofrecer soluciones rápidas cuando ocurran incidencias	Se están cumpliendo los plazos estipulados salvo alguna excepción	8.1

## GRUPO DE INTERÉS: REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES SOCIALES Y AAPP\*

Tema	Mejoras propuestas	Situación de aspectos a mejorar a 31/12/2009	Epígrafe
<b>Evaluación Obra Social clientes (sólo aspectos de mejora)</b>	Centrar la Obra social en acciones relacionadas con servicios sociales y colectivos desfavorecidos	Aumento relativo del peso de la acción social frente a cultura y otras actividades	9.2
	Necesidad de aumentar la dotación a OS cuando se regularice la situación de crisis	El Código de Conducta establece que, en condiciones normales, debe dotarse el 30% de los beneficios netos	9.1
	Mayor integración entre actuaciones de Obra Social y Fundación	Para 2010 se va a modificar el sistema de gestión compartida entre Obra Social Directa y Fundación	9.1
	Hacer la OS más visible a la sociedad	En proyecto. Mejora de la Web Obra Social	9.2
<b>Valoración de productos y servicios</b>	Innovación en productos y servicios con criterios RSC	En proyecto	7.3
	Inclusión de criterios ASG en análisis de riesgos	En proyecto	6.1
<b>Valoración del impacto ambiental</b>	Impulsar la sensibilización ambiental entre la plantilla y la clientela	Se asume como objetivos en 2010	4.2
	Reducción de consumo de energía y agua. Uso de papel reciclado.	Cada año se reducen los datos, pero se incluye en objetivos de 2010.	4.2

\*Esta mesa redonda se centró principalmente en aspectos con recorrido de mejora

En la segunda fase, se **analizó la forma y el contenido de la Memoria RSC 2008**, alcanzándose las siguientes conclusiones:

### CONCLUSIONES SOBRE EL CONTENIDO Y LA FORMA DE LA MEMORIA RSC

- Mayor concreción (menos literatura, menos páginas)
- Menos literatura y más datos
- Que aporte más información sobre los procesos de toma de decisiones
- Concretar objetivos de futuro
- Publicar un informe ejecutivo

Hay que mencionar que estas conclusiones son muy similares a las obtenidas en la encuesta interna que se realizó a los miembros de la plantilla entre septiembre y octubre de 2009. Los resultados de dicha encuesta fueron publicados en la intranet de la Caja en el mes de diciembre.

En la tercera fase, los participantes **priorizaron los aspectos de RSC que más les interesaban clasificados por grupo de interés**. Ofrecemos los más destacados **[1.2.]**:



Tema/ grupo de interés	Prioridad (por orden)	Epígrafe
<b>CLIENTELA</b>	Transparencia y claridad en oferta de productos y servicios	7.4
	Mejora de la cultura financiera de la clientela	7.5
	Lucha contra la corrupción	6.3
	Inclusión financiera	7.5
<b>ACTIVIDAD FINANCIERA</b>	Iniciativas emprendedoras	7.3
	Impulso de financiación del tejido empresarial local	6.2
	Integración de criterios ASG en análisis de riesgos	6.1
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Implicación de Órganos de Gobierno en gestión RSC	3.2
	Fortalecimiento de mecanismos que prevengan conflictos de interés	2.2
<b>PLANTILLA</b>	Mecanismos de respeto por diversidad e igualdad	5.5
	Programas de conciliación	5.5
	Impulsar canales de resolución de conflictos	5.5
<b>SOCIEDAD</b>	Atención a colectivos con riesgo de exclusión	7.5 y 9.1
	Promoción y sensibilización del respeto por el medio ambiente	4.2
<b>PROVEEDORES</b>	Selección de proveedores con criterios ASG	8.1
	Cumplimiento responsable con proveedores	8.1

A lo largo de la presente Memoria, vamos a exponer qué hace Cajasol sobre estos asuntos que son planteados por los grupos de interés, los cuales serán identificados mediante el siguiente símbolo:



### 3.4 Colaboración con organizaciones y adhesiones a iniciativas de RSC.

**FORMAN PARTE DE LA FILOSOFÍA DE CAJASOL** la integración y colaboración con instituciones sectoriales relacionadas con la

actividad, así como la participación en asociaciones dedicadas a la promoción de las actividades económicas en su ámbito de actuación, particularmente las de carácter local o provincial **[4.13.]**. Entre estas organizaciones, cabe destacar:





**Asociaciones sectoriales**

CECA- CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

ASOCIACIÓN CAJAS DE AHORROS EUROPEAS

FUNCAS- FUNDACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORROS CONFEDERADAS

FACA- FEDERACIÓN ANDALUZA DE CAJAS DE AHORROS

ESCA- ESCUELA SUPERIOR DE CAJAS DE AHORROS

ACARL- ASOCIACIÓN CAJAS DE AHORROS PARA LAS RELACIONES LABORALES

CENTRO DE COOPERACIÓN INTERBANCARIA

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ENTIDADES CRÉDITO PRENDARIO Y SOCIAL

AIAF- ASOCIACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE ACTIVOS FINANCIEROS

**Asociaciones Técnicas**

ASOCIACION ITSMF ESPAÑA

ASOCIACION ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

APD- ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN

DIRCOM- ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE COMUNICACIÓN

AERCE- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES DE COMPRAS, CONTRATACIÓN Y APROVISIONAMIENTO

INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS

ASOCIACION ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

AUTOCONTROL- ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

**Asociaciones provinciales y locales**

ASOCIACIÓN GRUPO DE DESARROLLO RURAL SIERRA DE ARACENA Y PICOS DE AROCHE

ASOCIACIÓN DESARROLLO RURAL ANDÉVALO OCCIDENTAL

ADERCON- ASOCIACIÓN DESARROLLO RURAL DEL CONDADO DE HUELVA

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL PILAS

QUEMASEM- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL POLÍGONO INDUSTRIAL LAS QUEMADAS

CES- CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE SEVILLA


FOE- FEDERACIÓN ONUBENSE DE EMPRESARIOS

Además, Cajasol está presente en el Patronato de varias Fundaciones, entre las que destacan:

<b>FUNDACION ANDALUZA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO</b>	Fomento investigación, desarrollo e innovación.
<b>FUNDACIÓN ARO</b>	Promoción del Baloncesto.
<b>FUNDACIÓN CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE ANDALUCÍA</b>	Fomento investigación, desarrollo e innovación.
<b>FUNDACIÓN HÉLICE</b>	Soporte y apoyo a empresas andaluzas del sector aeronáutico.
<b>FUNDACIÓN IDEHS</b>	Promoción y mejora de la investigación, la innovación, la docencia y el desarrollo de las actividades de hostelería y restauración
<b>FUNDACIÓN INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA</b>	Fomento investigación, desarrollo e innovación.
<b>FUNDACION VITALIA</b>	Desarrollo de acciones enfocadas a personas mayores, discapacitadas y/o con necesidad de asistencia.
<b>FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD</b>	Promoción, asesoramiento y colaboración en materia de acción social de las organizaciones
<b>FUNDACIÓN EMPLEO Y SOCIEDAD</b>	Promoción, asesoramiento y colaboración en el ámbito de la RSC enfocado al empleo.

## EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Cajasol pertenece al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2004, fecha en que se adhirió la extinta Caja El Monte, siendo la cuarta caja española en asumir un compromiso voluntario con sus Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Cajasol es también socio fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial [4.12.]. El Pacto es ya una iniciativa bien consolidada y con una amplia visibilidad, que ha logrado un alto grado de participación empresarial, particularmente en España. Para Cajasol, la suscripción de los principios éticos y sociales que promueve el Pacto, supone también un compromiso de difusión entre las empresas relacionadas, ya sean participadas, colaboradoras o proveedoras. En 2009, Cajasol ha emitido su segundo Informe de Progreso en el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial, el cual está disponible en [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) para su consulta por cualquier interesado.

A lo largo de la presente Memoria, se realiza el tercer Informe de Progreso. Para facilitar el seguimiento de la información sobre los diez Principios, se expone en el Anexo III, la tabla de relación entre éstos y los indicadores del GRI. Además, a lo largo del texto, se ha colocado el logo del Pacto (  ) y el principio sobre el que se informa.



## OBJETIVOS Y AVANCES EN EJERCICIO 2009

Objetivo	Cumplimiento
Revisión de la información sobre Pacto Mundial en la web corporativa	Revisado, pendiente de subir a la web la información en primer semestre 2010.
Inclusión de los Principios del PM en curso on-line para miembros de la plantilla	Incluido. El lanzamiento del curso está previsto para antes de 30/6/2010.

Por otro lado, cabe destacar **dos avances importantes** realizados en el ejercicio 2009 en la aplicación de los principios del Pacto Mundial:


- 1 La **adhesión del Fondo de Pensiones de Empleados a los PRI** (principios de inversión socialmente responsable) de la ONU.
- 2 La firma del **Acuerdo Laboral de Empleo indefinido**, que implica el compromiso de crear 125 contratos de trabajo indefinidos hasta 2011, de los que **30 son destinados a personas con discapacidad**.

## OBJETIVOS 2010

Como objetivos para el ejercicio 2010, cabe destacar los siguientes:

- 1 Realizar al menos el 50% de compras y contrataciones a proveedores homologados en criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno)
- 2 Publicación y difusión del tríptico “Buenas prácticas ambientales” entre la plantilla.
- 3 Extensión de Códigos de Conducta al 100% de Empresas Participadas por Cajasol en más del 50% capital.





Cuadro de cumplimiento de objetivos .....	54
Nuevos compromisos 2010 .....	58



# Capítulo 4.

## Rindiendo cuentas. Nuevos retos

*“Cajasol se compromete a practicar un estilo de dirección basado en el establecimiento de objetivos estratégicos, en la transmisión y comunicación de la Cultura Corporativa a toda la organización, y en la participación e integración de todas las unidades y fuerzas.”*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 8

## 4. RINDIENDO CUENTAS. NUEVOS RETOS

EN EL PRESENTE CAPÍTULO, se expresa de manera visual y resumida el resultado del cumplimiento de los objetivos que se plantearon para el ejercicio 2009, así como los nuevos retos que Cajazol establece para el ejercicio 2010.



### 4.1 Cuadro de cumplimiento de objetivos

#### DIMENSIÓN ECONÓMICA

ÁMBITO DE GESTIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
<b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b>	Cambio en la estructura financiera, reduciendo el peso del pasivo mayorista e incrementando el negocio tradicional	✓	Fortalecimiento de Recursos Propios. Éxito en emisión de participaciones preferentes. Casi 54% del pasivo son depósitos de la clientela
	Facilitar a los deudores/as el pago de las deudas	✓	Refinanciación de préstamos
<b>CONTROL DEL RIESGO</b>	Seguimiento de los mayores acreditados/as	✓	Creación departamento de Recuperación Mayorista
	Gestores de morosidad en las diferentes zonas de la Entidad	✓	Creación departamento de Recuperación Minorista. Creación de técnicos y gestores/as de morosidad
<b>ACTUACIONES EN LA RED COMERCIAL</b>	Integración de Oficinas cercanas	✓	Se han integrado 45 oficinas
	Reflexión sobre el plan de expansión nacional e internacional	✓	Congelación del plan Racionalización red de oficinas
<b>EFICIENCIA</b>	Plan de reducción de Gastos Generales	✓	Reducción del 1,5%
	Mejora de la productividad: proyecto OPTIMIST	✓	Pendiente de finalizar implantación
<b>COMERCIAL</b>	Nuevo modelo de Organización Comercial	✓	Reestructuración de la red
	Potenciar los segmentos de Banca Personal, Banca Privada y Banca de Empresas	✓	Gestores/as de banca personal en oficinas. Servicio de gestión patrimonial y empresas y convenios
	Focalización del negocio hacia entornos o situaciones particulares de mercado que precisen especial atención	✓	Captación de pasivo minorista. Recuperación de activos. Refinanciaciones con aumento de garantías
	Constitución de una compañía de Seguros de Vida	✓	Constituida

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

ÁMBITO DE GESTIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
<b>INTEGRACIÓN OPERATIVA Y FUNCIONAL</b>	Culminación de la integración tecnológica	✓	Integración de aplicaciones de préstamos, seguros, medios de pago, comercios, OMF, Prevención de Blanqueo de Capitales, Valores y Fondos de Inversión.
	Nuevos proyectos enfocados a la modelización de procesos, minimización de costes, calidad de servicio e innovación.	✓	Proyecto PUNTO (mejora de respuestas ante incidencias) Creación del Grupo de la Demanda e Innovación. Implantación de aplicaciones de Gestión y Decisiones en Intranet
	Crecimiento de la inversión crediticia del 2%	✗	No alcanzado
<b>OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS</b>	Crecimiento de recursos minoristas del 6%	≈	Incremento de un 3%
	Ratio de morosidad por debajo de la media del sector	✓	Alcanzado
	Crecimiento de gastos de personal limitado al IPC + 2,5%	✓	Alcanzado
	Contención de gastos generales a las cifras de 2008	✓	Alcanzado
	Ratio de cobertura de morosidad en niveles adecuados	✓	Alcanzado
	Racionalización de inmuebles	✓	Alcanzado. Creación del portal inmobiliario en la web corporativa
<b>INMOVILIZADO</b>	Adecuación del proyecto Torre Cajasol a nuevos plazos debido a la coyuntura económica	✓	Alcanzado

## DIMENSIÓN SOCIAL

ÁMBITO DE GESTIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Estudiar con la representación de los trabajadores medidas encaminadas a paliar el crecimiento de los gastos de personal	✓	Alcanzados varios acuerdos
<b>ASPECTOS: PRÁCTICAS LABORALES (SEGURIDAD Y SALUD)</b>	Actualizar el Sistema de Gestión conforme a las exigencias de la versión 2007 de la Norma OHSAS 18001	✓	Finalizado en septiembre 2009
	Revisar y unificar la aplicación informática de salud	✓	Iniciado proyecto de integración en Noviembre de 2009
	Mejorar la preparación ante posibles emergencias y su respuesta	~	Cumplido parcialmente, ya todavía no ha finalizado la evaluación de riesgo de atraco
	Mejorar el control sobre aspectos ergonómicos en los puestos de trabajo	~	Implantaciones en SAP de petición de elementos ergonómicos automatizada y control del personal sensible. Julio de 2009
	Publicar resultados de evaluaciones de riesgo de oficinas y SSCC	✓	Finalizado en el primer trimestre de 2009
	Estudio de factores psicosociales	~	En 2009 se ha preparado la aplicación informática. La toma de datos se hará en 2010
<b>ASPECTOS: PROVEEDORES</b>	Implantación del Manual de Compras	✓	En proceso
	Implantación del Manual de Ventas	✗	No aprobado
	Seguimiento y control de Proveedores y Subcontratas	✓	Desde finales de 2009
<b>ASPECTO: SOCIEDAD</b>	Política de distribución del excedente: mantenimiento de los niveles actuales de solvencia adecuando la inversión en Obra Social	✓	Alcanzado. Aumento del coeficiente de solvencia respecto a 2008
<b>ASPECTOS: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>	Canalizar las incidencias hacia el canal <i>incidencias</i> en lugar del canal <i>reclamaciones</i> (Sº Atención al cliente)	✓	Alcanzado. Reuniones con red comercial
	Avanzar en la eliminación de papel, documentando y optimizando los archivos informáticos (Sº Atención al cliente)	✓	Alcanzado



## DIMENSIÓN AMBIENTAL

ÁMBITO DE GESTIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS</b>	Cartelería asociada en los puntos de generación de estos residuos, indicando el depósito exclusivo para su desecho	~	Bocetos elaborados. Falta colocación
	Concretar con servicio de limpieza el depósito de residuos en contenedores apropiados	✓	Alcanzado
<b>SENSIBILIZACIÓN A NIVEL INTERNO</b>	Desarrollar campañas y comunicaciones en esta materia (periódico Cajasol y noticias en intranet)	✓	Alcanzado
	Elaborar tríptico de buenas prácticas ambientales	✓	Alcanzado
<b>SENSIBILIZACIÓN EXTERNA</b>	Optimizar la sensibilización ambiental en los proveedores de mayor incidencia ambiental	✗	No iniciado
<b>CAMPAÑA DE PARTICIPACIÓN INTERNA</b>	Participación del personal en la campaña de ideas "Implicate con tu medio ambiente"	✗	No iniciado
	Eliminación de la correspondencia en papel dirigida a empleados/as	✗	No iniciado
<b>REDUCCIÓN DE CONSUMOS</b>	Reducir los consumos de electricidad (implantación de autómatas)	✓	Alcanzado

### PRINCIPALES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OTORGADOS A CAJASOL Y A SU OBRA SOCIAL EN 2009 [2.10.]

- **Premio Especial Ciudad de Jerez 2009**, por su larga trayectoria de implicación en la vida social y cultural de Jerez de la Frontera.
- **Medalla y diploma otorgados por el Banco de Alimentos**, por la campaña "¿Dónde vamos con 2 euros?" desarrollada entre los miembros de la plantilla y la Caja.
- **Reconocimiento de Unicef** por la campaña "Ayúdales a crecer" desarrollada entre los miembros de la plantilla y la Caja.
- **Premio Guadalquivir del Instituto Municipal de Deportes de Sevilla**, por el fomento y apoyo al deporte.
- **Premio Corazón de Oro y agradecimiento de la Asociación Gaditana de Pacientes Anti coagulados y portadores de válvulas cardíacas**, por su colaboración
- **Reconocimiento de AMUVI** por Labor de apoyo a la lucha contra la violencia de género
- **Reconocimiento del Belén de la Solidaridad** por su apoyo






## 4.2 Nuevos compromisos 2010

### NUEVOS COMPROMISOS 2010

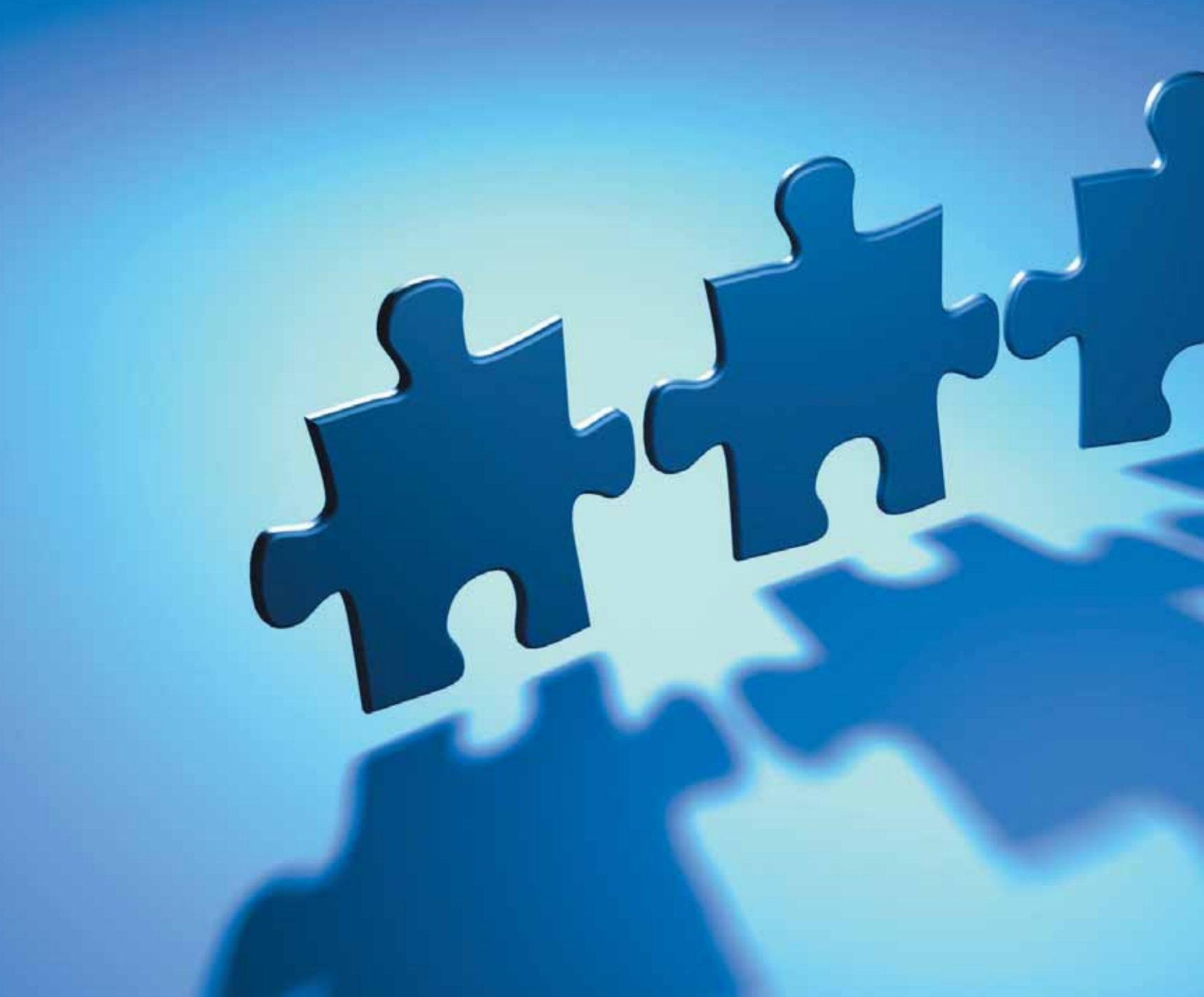
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
<b>OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS</b>	Crecimiento de recursos minoristas del 6%
	Ratio de morosidad por debajo de la media del sector
	Reducción de gastos generales de, al menos, un 2%
	Ratio de cobertura de morosidad en niveles adecuados
	Incrementar, o al menos, mantener el coeficiente de solvencia
<b>EFICIENCIA INMOVILIZADO</b>	Implantación de los resultados del proyecto de racionalización de oficinas y servicios centrales (Optimist)
	Racionalización de Inmuebles
<b>OBJETIVOS COMERCIALES</b>	Gestión de contención de la morosidad
	Incremento del volumen gestionado de recursos de cliente por balance
	No reducir la Inversión crediticia

DIMENSIÓN SOCIAL	
<b>PROVEEDORES</b>	Realizar al menos el 50% de compras y contrataciones a proveedores homologados en criterios ASG
	Lanzamiento de encuesta de satisfacción a Proveedores y Contratistas
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Optimización del canal de comunicación con empleados- Canal Único
	Implementación de planes de formación específicos individualizados para la plantilla
	Control de absentismo como medida preventiva y planes de actuación
	Contención de gastos de personal
	Desarrollo del Mapa del Talento
<b>OBRA SOCIAL</b>	Evaluaciones de riesgos de centros de trabajo según acuerdo del CISS
	Eficiencia (cumplimiento resultados Optimist)
	Potenciar el diálogo con las entidades sociales (Visitar 150 entidades sociales en sus sedes)
	Valoración positiva de la OS por la Red Comercial (>7 sobre 10)
	Potenciación uso de OS por empleados/as (> 2.000 asistentes)
	Mejora de la notoriedad de la OS (>7 sobre 10)

DIMENSIÓN AMBIENTAL		
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>Sensibilidad interna</b>  Publicación y difusión del tríptico "Buenas prácticas ambientales"	
	<b>Sensibilización ambiental de proveedores con alto impacto</b> Solicitar a proveedores información sobre prácticas ambientales e informar sobre futuro clausulado	
	<b>Reducción de Consumos</b> 	Análisis de consumos en oficinas compartidas con terceros, comunicando mínimo 10 incidencias
		Análisis de consumos excepcionales para detectar fugas y averías
		Baja de contratos de suministro sin uso
<b>Extensión de la Certificación ISO</b> Optimización de potencia de suministros (mínimo 10 contratos)		
<b>Extensión de la Certificación ISO</b> Extender directrices e implantación de SIGMA en mínimo 3 nuevas oficinas		

GESTIÓN DE LA RSC	
<b>Diálogo con grupos de interés</b>	Extender los focus groups a miembros de la plantilla y a la clientela
<b>Plan estratégico de RSC</b>	Aprobación de un plan estratégico
<b>Potenciar la RSC en Empresas Participadas</b>	Extensión de Códigos de Conducta al 100% de Empresas Participadas por Cajasol en más del 50% capital
<b>Formación</b>	Lanzamiento de un curso on-line sobre RSC y Código de Conducta 





Políticas de Gestión (Principios 3, 4 y 5) .....	62
Perfil de la plantilla .....	64
Formación .....	67
Proceso de selección y promoción (Principio 6) ..	69
Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación (Principio 6) .....	70
Seguridad y salud (Principio 1) .....	71
Canales de comunicación .....	74



# Capítulo 5.

## Creciendo con nuestro personal

*“Se potenciará la política de incorporación a la Caja, y de promoción, de personas con discapacidad física y psíquica, implementando las acciones que a tal fin resulten necesarias”.*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 44

## 5. CRECIENDO CON NUESTRO PERSONAL

### 5.1 Políticas de gestión

(Principios 3, 4 y 5 )



LA PRINCIPAL VENTAJA COMPETITIVA de Cajasol está formada por el **conocimiento, las habilidades y las capacidades** de los miembros de la **plantilla**, las cuales son potenciadas a través de la motivación y su identificación con los objetivos generales de la Entidad. Para la clientela y demás grupos de interés, estas personas encarnan la imagen de Cajasol. Dado que el éxito de nuestro negocio está estrechamente vinculado a la satisfacción de la clientela, nuestro trabajo consiste en encontrar el equilibrio entre:

- Ofrecer el mejor servicio cubriendo las necesidades de la clientela
- Gestionar de manera óptima los recursos de la Caja
- Obtener un rendimiento financiero óptimo en la prestación de servicios

Para alcanzar estos objetivos, Cajasol **proporciona todo**

**lo necesario** a su plantilla: productos y servicios competitivos, un entorno de trabajo adecuado y seguro, oficinas de atención a la clientela dotadas con las oportunas medidas de seguridad, medios informáticos modernos, medios materiales apropiados, etc...

Pero además, Cajasol ofrece a los miembros de su plantilla un empleo estable de calidad, una remuneración adecuada e incentivadora **[EC5]** (cuyo salario de entrada dobla al salario mínimo interprofesional) formación continua, procedimientos objetivos de promoción y capacitación, condiciones sociales beneficiosas en términos de igualdad, conciliación de la vida familiar y personal, ayudas a la formación externa, etc... **[LA3, EC3]**. Y todo ello, en un entorno de fluida comunicación en el que la plantilla está representada en los Órganos de Gobierno a través de su representación legal.

El **Acuerdo Laboral de Fusión** (en delante ALF), vigente desde 2006, **incluye a la totalidad de la plantilla** y contiene algunas mejoras respecto al Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro **[LA4]**. Además, este acuerdo menciona, entre otras cuestiones, los periodos mínimos de preaviso ante cualquier cambio organizativo **[LA5]**.

<b>[EC5]</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Sueldo mínimo de entrada en Cajasol (€)*</b>	17.356	17.713	18.077
<b>Salario mínimo interprofesional (€)</b>	7.988	8.400	8.866
<b>Relación SME Cajasol y SMI</b>	2,17	2,11	2,04

*\*Salario inicial anual de los empleados/as 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*

#### PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES [LA3, EC3]

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

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 oportunidades; asimismo, define diecinueve pautas de actuación<sup>9</sup> que concretan el **enfoque de gestión de la Dirección** en lo referente a la gestión del personal.

De manera resumida, estos criterios sostienen que los **miembros 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 personal en sus respectivos puestos de trabajo. En Cajasol no se han identificado ningún riesgo de incidentes por explotación infantil por ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido **[HR6, HR7]**.

A lo largo del presente capítulo, exponemos qué mecanismos se han implantado para dar cumplimiento a estos principios.

#### FONDO DE PENSIONES DE EMPLEADOS



Surgido de la fusión de los planes de empleados de El Monte y Caja San Fernando (13/05/2008), el plan de Pensiones de la plantilla de Cajasol administra un patrimonio de más de 400 millones de Euros con cerca de 5.000 partícipes.



<b>PATRIMONIO DEL FONDO:</b>	408.428.983,41 €
<b>RENTABILIDAD FONDO PENSIONES 2009:</b>	6,07%
<b>COMISIONES ENTIDAD DEPOSITARIA:</b>	0%
<b>COMISIÓN ENTIDAD GESTORA:</b>	0,109%
<b>VARIACIÓN PATRIMONIAL EN 2009:</b>	6,71%
<b>PARTÍCIPES:</b>	4.953
<b>BENEFICIARIOS DE PRESTACIÓN DEFINIDA:</b>	228

El 16 de abril de 2009 se **aprobó** la incorporación de un **ideario ético a la Declaración de Política de Inversiones del Fondo**, y se solicitó a la gestora (Caser) y a la promotora (Cajasol) la **suscripción a los Principios para la Inversión Socialmente**

#### Responsable promulgados por la ONU.

De acuerdo con estos Principios, las entidades adscritas deben asumir el compromiso de:

- Incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de análisis de inversiones y toma de decisiones de forma sistematizada.
- Desempeñar un papel proactivo y responsable como propietarias de recursos económicos.
- Evaluar con profundidad el desempeño en términos de sostenibilidad de las compañías en las que se invierte.
- Promover la aceptación e implementación de los Principios en la industria de inversión.
- Cooperar con otras entidades para maximizar su efectividad en la implementación de los Principios.
- Publicar un informe sobre sus actividades y de su progreso en la implementación de los Principios.

<sup>9</sup> Véase Título VIII, Art. 44, 1) De las Relaciones con Nuestro Personal, en el Código de Conducta

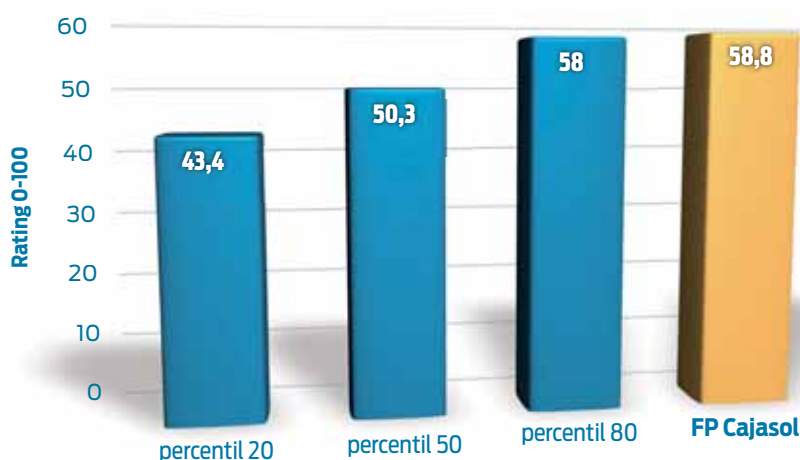
El propósito de estos Principios es **introducir la dimensión de sostenibilidad** en el cálculo habitual de **las decisiones de inversión** de las entidades financieras de tal forma que mejoren su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo ASG)

En aplicación de estos principios, durante el ejercicio 2009 se ha practicado una política de criterios excluyentes de inversiones por un lado, y criterios ponderables por otro.

La Comisión de Control de Cajasol Empleados **participó** en Noviembre de 2009, representada a través de su Presidenta, en sendas **jornadas organizadas por el Pacto Mundial de Naciones Unidas** en materia de ISR celebradas en Madrid y Barcelona.

El Fondo, además, se somete desde 2006 a un rating otorgado por AIS (Analistas Internacionales en Sostenibilidad). El resultado, a 31 diciembre de 2009, según la metodología de AIS-Sustainalytics<sup>10</sup>, es de 58,8 (en una escala de 0 a 100). Esta valoración se encuentra en un nivel superior al percentil 80 para el universo global de compañías analizadas

#### RATING FP CAJASOL EMPLEADOS



## 5.2 Perfil de la plantilla

A 31 DE DICIEMBRE DE 2009, la plantilla de Cajasol estaba compuesta por 4.526 empleados y empleadas (sin contar con aquellos en situación de jubilación parcial), siendo la plantilla media durante el año de 4.651 personas. A continuación se ofrece la distribución de la plantilla por tramos de edad, sexo

y ubicación, detallándose esta distribución para el caso de miembros de la alta dirección **[LA1, LA13]**:

<sup>10</sup> AIS-Sustainalytics mide la capacidad de gestión de las empresas cotizadas analizando el nivel de transparencia, además de las políticas y sistemas de gestión aplicados por las empresas a sus principales grupos de interés afectados por su actividad.



Distribución del personal según ubicación y edad, incluyendo alta alta dirección	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años											
	2007		2008		2009		2007		2008		2009		2007		2008		2009							
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M						
Alta Dirección							11	3	20	2	24	4							17		18	1	7	1
Personal en Servicios Centrales	18	23	9	18	5	6	424	291	400	291	408	300							219	41	245	48	216	55
Personal en Red Comercial	179	198	114	126	62	64	1642	1296	1614	1334	1500	1269							480	82	517	110	518	123
Personal en Obra Social	1	2	1	3		1	25	37	28	40	1	5							19	5	22	8	3	2
Personal en Fundación							5	15	7	15	7	22							4	2	5	3	5	5
<b>Nº Total de Empleados/as*</b>	<b>2007</b>						<b>4893</b>																	
	<b>2008</b>						<b>4826</b>																	
	<b>2009</b>						<b>4526</b>																	

\*El personal de Alta Dirección, Obra Social y Fundación se incluyen, a su vez, en los epígrafes de SSCC y Red Comercial, por lo que para calcular el nº total debe tenerse en cuenta este dato.

A continuación se ofrece el desglose de la plantilla por Comunidad Autónoma:

#### DESGLOSE DE PLANTILLA SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA\* (31 DE DICIEMBRE)

N.º de empleados/ as en	2007	2008	2009
Andalucía	4.613	4.538	4.267
Castilla la Mancha	85	93	74
Cataluña	62	60	52
Extremadura	62	64	60
Madrid	71	68	70
Castilla y León	0	3	3

#### DESGLOSE DE PERSONAL POR CONTRATO

	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Personal con contrato indefinido	4.420	4.449	4.390
Personal con contrato temporal (eventuales e interinos)	473	377	136
% Plantilla con contrato indefinido	90,3%	92,2%	96,9%

Según el tipo de contrato, se observa que el porcentaje de la plantilla con contrato indefinido ha ido aumentando en los últimos tres años.

	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Personal con algún tipo de discapacidad	38	50	61

Cajasol cumple con las obligaciones derivadas de la LISMI (ley de integración social de personas con minusvalía), combinando empleo directo de personas con discapacidad (a 31 diciembre de 2009, alcanza el 1,35%) y medidas alternativas, si bien, existe un acuerdo aprobado por el Consejo de Administración por el que en los próximos años debe alcanzarse una cuota de empleo directo del 3%.



Este acuerdo es el resultado de los compromisos derivados del Acuerdo Laboral de Fusión (2006) y del Acuerdo Laboral de Empleo indefinido (2009).

El 3 de noviembre de 2009, Cajasol y la representación laboral, han firmado el **Acuerdo Laboral de Empleo indefinido**, que da cumplimiento a la necesidad de adecuar y dotar de los recursos necesarios en materia de empleo a la Entidad tras el reciente proceso de prejubilaciones y su reorganización orgánica. Este acuerdo implica el compromiso de **crear 125 contratos de trabajo indefinidos** hasta 2011, de los que 30 son destinados a personas con discapacidad.



Como resultado de ello, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Firma de 41 contratos indefinidos obtenidos de las bolsas de contratación (diciembre)

- Apertura de la convocatoria para incorporar 29 personas con discapacidad (diciembre)

Además, para cumplir el acuerdo, se prevén las siguientes actuaciones:

- Durante el año 2010: 30 contratos indefinidos, de los cuales al menos 15 se formalizarán antes del 30 de junio de 2010 y el resto, como máximo, antes del 31 de diciembre de 2010, según los criterios establecidos en el propio Acuerdo.

- Durante el año 2011: 25 contratos indefinidos, cuya formalización se realizará antes del 30 de junio de 2011, conforme a los criterios establecidos en el propio Acuerdo.

La **rotación media de la plantilla** se sitúa en el 2,32% **[LA2]**, por debajo del índice medio de rotación externa del conjunto de Cajas del ejercicio 2008, según datos de la propia CECA publicados en la Memoria RSC 2008.

Rotación Media de la Plantilla	2007	2008	2009
<b>N.º total de personas que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)</b>	320	107	111
<b>Variación neta de empleados /as</b>	178	-67	-300
<b>% Rotación externa *</b>	6,78%	2,07%	2,32%
<b>Rotación por edad</b>			
<b>N.º de empleados/as &lt; 30 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)</b>	26	6	0
<b>N.º de empleados/ as de 30 a 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)</b>	59	45	18
<b>N.º de empleados/ as &gt; 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)</b>	235	56	93
<b>Rotación por sexo</b>			
<b>N.º de mujeres empleadas que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)</b>	75	29	15
<b>N.º de hombres empleados que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)</b>	245	78	96

\*Cálculo: [(empleados/as que han salido/empleados/as a la finalización del año anterior) x 100]



### PLANTILLA SOLIDARIA

La Responsabilidad Social Corporativa asumida por las empresas ha permitido concienciar a éstas de que no solo son proveedoras de productos y servicios a la sociedad, satisfaciendo necesidades para conseguir un lucro; sino que son un agente más que interactúa con una comunidad, preocupándose por aportar soluciones a sus problemas y sus necesidades.

Por otra parte uno de los principales activos que tiene una empresa es su personal. Por eso parece lógico relacionar ambas ideas: realizar una acción social en colaboración con la plantilla.

La plantilla de Cajasol hace patente su compromiso con los fines sociales de la Entidad de diversas formas, entre las que queremos destacar:

■ **Voluntariado corporativo:** es la forma más comprometida. Los miembros de Cajasol ceden su tiempo y sus conocimientos a las asociaciones con las que colaboran la Fundación y la Obra Social para la realización de aquellas tareas que le son encomendadas.

■ **Campaña “todos contra la malnutrición infantil”**, incoordinada en la colaboración continuada de la Fundación Cajasol con UNICEF, y que este año ha supuesto el premio en la categoría de ‘Sensibilización y Movilización Social’ por su compromiso en la difusión de la situación de la infancia y por su colaboración en las ‘Campaña por la Supervivencia Infantil’ y la ‘Campaña Sida e Infancia’, en las que realizaron acciones de sensibilización y captación de fondos para

financiar programas de infancia en países en vías de desarrollo.

■ **Exposición solidaria**, que se convoca anualmente y en la que los miembros de la plantilla donan obras de arte realizadas por ellos mismos con el fin de recaudar fondos. Los 6.000 € obtenidos en la quinta convocatoria, celebrada en 2009, fueron destinados al “Programa de Acogimiento Familiar Infantil” de la Fundación Márgenes y Vínculos

■ **Campaña “¿Dónde vamos con 2 euros al mes?”**, con el objeto de recaudar 6.000 € al mes con destino a **Bancos de Alimentos** de las distintas provincias en que se encuentra radicada la Caja, mediante la donación de 2 € mensuales de la nómina, durante 12 meses

■ **Varios proyectos de reforestación**, cuyo detalle puede consultarse en el epígrafe 8.3.

## 5.3 Formación

**PARA CAJASOL, LA FORMACIÓN** Constituye el medio fundamental de **desarrollo profesional y personal**, permitiendo la adaptación a la complejidad y a las nuevas necesidades del entorno socioeconómico. En esta línea, se está realizando un considerable esfuerzo económico, ascendiendo el gasto total en formación en 2009 a 2,5 millones de euros, más de 400.000 euros respecto a 2008 [LA10].

Gastos Total en Formación	Tipo	2008	2009
HORAS	Presencial	101.386	66.501
	Online	226.032	240.613
EUROS		2.132.168,63	2.520.232,14

Categorías de empleados/as incluyendo alta dirección según el sistema de la empresa	Total plantilla de la categoría			Total horas formación en dicha categoría			Total de horas de formación por Categoría "A" / Total de empleados / as en categoría "A"		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Jefe Central	315	292	186	4.459,75	31.683,40	8.181,25	14,16	108,5	44,22
Administrativo/a Central	540	654	629	9.256,75	19.852,20	12.173,75	17,14	30,35	19,35
Otros Central	212	101	152	1.086,50	3.396,80	4.707,75	5,13	33,63	30,77
Analista de riesgo	80	87	84	5.956,50	2.880,00	1.966,00	74,46	33,1	23,40
Director/a Oficina	805	812	754	15.136,50	45.768,80	69.047,50	18,8	56,4	91,57
Subdirector/a Oficina	774	791	740	13.987,00	56.679,35	92.820,50	18,07	71,7	125,43
Ejecutivo/a de Cuenta									
Gestor/a Pymes	112	85	85	2.622,00	15.120,45	5.878,00	23,41	108,5	69,15
Gestor/a Banca Personal									
Administrativo/a de Oficina	2.055	1.989	1.896	35.894,50	152.037,45	112.340,00	17,47	76,4	59,25

Formación a empleados/as de nueva incorporación	2008	2009
NÚMERO DE PARTICIPANTES	191	8
HORAS TOTALES	8.915	455
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS	Tutorización de nuevos ingresos en el puesto de trabajo en oficinas tutoras.	

El **Plan de Formación** es una herramienta de integración, de calidad, de productividad y de expansión de las inversiones realizadas. En definitiva, es una ventaja competitiva y una prioridad estratégica. Las actividades formativas están siempre orientadas por los principios de atención a la clientela e integración a la plantilla en la cultura corporativa de la Entidad.

Los **objetivos de la formación** en Cajazol 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 y trabajadoras.

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 2009 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 dirección y los de subdirección, el curso de gestión de oficinas, y el ciclo de desarrollo comercial, entre otros **[LA11]**.

Entre la formación recibida por el personal de Cajazol enfocada hacia temas de RSC, destacan los siguientes cursos:

Formación sobre políticas de gestión [HR3, FS4]	Nº de horas de formación		Nº de asistentes	
	2008	2009	2008	2009
Cursos de formación en RSC	132,6	0	168	0
Cursos impartidos sobre el Código de Conducta	124	10	147	1
Formación en Medio Ambiente	104	54	13	12

## 5.4 Procesos de selección y promoción (Principio 6)



**EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL** de Cajasol establece que los procesos de selección y promoción deben ser públicos, transparentes y rigurosos, con participación de la representación laboral. Forma 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 miembros de la dirección, proceden del territorio de implantación de Cajasol.

Cajasol tiene establecido, un **Sistema de Evaluación del Desempeño [LA12]**, que permite realizar anualmente una valoración de la contribución de cada miembro de la plantilla a la Entidad, de forma que es un importante medio para la óptima gestión de los Recursos Humanos. Los

resultados de esta evaluación son usados objetivamente, junto a otro tipo de herramientas, en los procesos de formación y desarrollo profesional del personal, y en la adecuación de las personas a los distintos puestos y funciones de nuestros estamentos. Todos los empleados y empleadas de Cajasol se someten a esta evaluación y, con objeto de garantizar la transparencia del proceso, se ha configurado un sistema en el que la persona evaluada debe entrevistarse con quien la evalúa al objeto de analizar juntos los diferentes aspectos contenidos en el proceso. Al final del mismo, con la evaluación aprobada por el evaluador, si existiera alguna discrepancia, la persona evaluada podrá solicitar una revisión, en última instancia, por Recursos Humanos, previa petición del empleado/a dirigida a dicho Departamento, de la que se dará traslado a la Comisión Paritaria creada al efecto.

Los **resultados de la evaluación del desempeño** del ejercicio 2008, realizados en 2009, han sido los siguientes:

	Evaluación del desempeño	2009
Nº empleados/as que han participado en programas de Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		4.817 evaluaciones del desempeño y 122 evaluaciones de carreras profesionales
Nº empleados/as que han PROMOCIONADO	Hombres	83
	Mujeres	39



Otro de los programas puestos en marcha por la Dirección de RRHH, es el de **Gestión del talento**, cuyo objetivo principal es la elaboración del **Mapa del Talento** de Cajasol, especialmente en aquellas posiciones que por su funcionalidad o nivel, pueden considerarse recursos clave, tanto ahora como en el futuro. Se trata de una herramienta integrada de valoración de unos parámetros específicos que se realiza mediante una empresa experta en consultoría, lo que asegura la objetividad y la profesionalización.

De toda la información obtenida se extrae un Posicionamiento Profesional que facilita la gestión de las personas de la Entidad, identificando, a través de este estudio exhaustivo, el talento de las personas que integran la plantilla. El colectivo incluido en 2009 en este proyecto han sido todos los mandos de la Entidad, si bien la intención es hacer extensivo en proyecto a toda la plantilla de Cajasol.


Por último, cabe destacar el desarrollo de un **Plan de Acogida** de personal de nueva incorporación, mediante el que se busca que estas personas se identifiquen con el proyecto empresarial de Cajasol y se potencie en ellos el sentido de pertenencia a la Entidad. En 2009, se ha iniciado la implantación del Plan de Acogida, a través de la elaboración del Protocolo de Acogida y la realización de entrevistas de nuevo ingreso a las personas que pasaron a ser plantilla fija de la Entidad. Este Plan tendrá su continuidad en 2010 con acciones como la publicación del Manual de Acogida de Cajasol.

## 5.5 Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación

(Principio 6)



**LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES** es una premisa básica de la política laboral de Cajasol, incluida en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, promoción y formación, así como en todos los extremos de la vida laboral de los trabajadores

y trabajadoras. Cajasol cuenta con **órganos y procedimientos específicos** en este ámbito, como la Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades, el Plan de Igualdad de Oportunidades, los protocolos de acoso psicológico y sexual , y la intervención, cuando es necesario, de las Agentes de Igualdad, los cuales se complementan con formación específica para los miembros del equipo directivo.

En 2009, la **Comisión Paritaria de Igualdad** aprobó por unanimidad el Plan de Acción Positiva de Cajasol, cumpliendo los acuerdos adoptados en el ALF y mediante el que se pretende dar respuesta a las necesidades detectadas en el diagnóstico de género para contribuir a modificar las realidades reflejadas en el mismo. Este Plan es el instrumento que debe desarrollar el Plan de Igualdad de Oportunidades, en los seis ejes que éste contempla:

- Área de sensibilización y comunicación interna y externa
- Área de formación
- Área de selección y contratación
- Área de promoción y desarrollo profesional
- Área de conciliación
- Área de acoso y violencia de género

En el ámbito de la **política retributiva** de Cajasol, hay que mencionar que **no se produce** ninguna **discriminación por razón de sexo**, siendo el ratio del sueldo base por categoría de 1:1 **[LA14]**.

En cuanto a las **medidas de conciliación** de la vida laboral, familiar y personal, se exponen las principales, pudiendo consultarse un mayor detalle de las mismas en nuestra la Memoria RSC 2008:

### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR<sup>11</sup>

Permisos Retribuidos para Necesidades Familiares

Permisos Retribuidos para Ausencias por Emergencias Familiares

Permisos Retribuidos para Adopciones o Acogimiento Permanente o Pre-adoptivo Internacional

Permisos Retribuidos para Lactancia

Maternidad/Paternidad

Permiso de Recuperación por Aborto

Permisos No Retribuidos

Permisos de Reducciones de Jornada

Excedencias

Excedencias Solidarias

<sup>11</sup> Acuerdo Laboral de Fusión, capítulo XV.

En cuanto a la **distribución de la plantilla por sexo [LA13]**, a 31 de diciembre de 2009, el porcentaje de hombres ascendía al 59,8%, siendo el de **mujeres del 40,2%** (frente al 39,9% del año anterior). Estos datos muestran que el camino hacia la igualdad es lento pero positivo, y por primera vez se ha roto la barrera del 60-40.

Por último, hay que señalar que la Comisión de Igualdad ha recibido dos denuncias por acoso en el ejercicio 2009. Analizadas ambas, siguiendo lo establecido en el correspondiente Protocolo, se ha concluido que, en un caso no se ha producido acoso, y, en el otro, sí, tomándose en este caso las medidas oportunas para su resolución **[HR4]**.

## 5.6 Seguridad y salud

(Principio 1)



EL **CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAJASOL** 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, Cajasol 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.

Cajasol dispone de un **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio**, el cual asume las especialidades de Ergonomía y Psicología Aplicada, Seguridad en el trabajo, Higiene industrial y Vigilancia de la Salud. 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.), en el que están representados el 100% del personal, que está compuesto por ocho Delegados y Delegadas 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/as 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 y delegadas.

En el ejercicio 2009, el CISS se ha reunido en seis ocasiones. Además, para el desarrollo de proyectos concretos, y como órganos de consulta, se han creado **dos comisiones delegadas del CISS**: la Comisión de Coordinación (que se ha reunido en dos ocasiones) y la Comisión de Obras y Mantenimiento (que lo ha hecho en seis ocasiones).

Los temas que se tratan en el ámbito de la salud y seguridad, son gestionados según la siguiente tabla:

<b>Temas de salud y seguridad acordados con sindicatos [LA9]</b>	<b>Mecanismos de Gestión</b>
Acuerdos y mecanismos para resolver problemas	C.I.S.S.
Compromisos sobre objetivos estándar o niveles de aplicación en la práctica	Sistema de Gestión de PRL
Equipos de protección	Sistema de Gestión de PRL
Participación de la representación de los trabajadores en inspecciones de salud y seguridad, auditorías e investigación de accidentes	Sistema de Gestión PRL participación del C.I.S.S.
Formación y educación	Sistema de Gestión de PRL
Mecanismos de quejas	Sistema de Gestión de PRL
Inspecciones periódicas (reconocimiento médico, incluyendo por ejemplo las revisiones ginecológicas)	Vigilancia de la Salud (informado en el C.I.S.S.)



Como hecho destacable en 2009, debemos señalar que el CISS acordó la realización de los proyectos de **Evaluación de Riesgos Psicosociales y Evaluación del Riesgo de Atraco**, los cuales han sido delegados a la Comisión de Coordinación para su desarrollo **[LA9]**.

Cajasol ha implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado, para todos sus centros, según la **Norma OHSAS 18001:2007 [FS2]**. En 2009, se ha efectuado la auditoría de revisión del sistema **[PR1; FS9]** cuyo resultado no ha presentado incidencias destacables. Para la corrección de aquellas incidencias detectadas, se han establecido los correspondientes planes de acción que, en el caso de las auditorías externas, fueron aprobados por la Certificadora AENOR. Aquéllas no conformidades que permanecen abiertas están en distintas fases de ejecución y todas ellas dentro de plazo **[PR2]**.

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 miembros 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 **[LA8]**.



ENFERMEDAD	Medidas de prevención, información, asistencia o apoyo a trabajadores y/o familiares
VIH/ SIDA	Información dirigida a trabajadores/as cuando acuden a exámenes de salud en los servicios médicos.
DROGADICCIÓN	Información dirigida a trabajadores/as 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/as.
OTRAS	Se aplican medidas de prevención y seguimiento a trabajadores/as, en hipertensión, diabetes, obesidad, hiperlipemias.

En el ámbito de la **formación [LA8]** se han realizado **1.252 cursos**, siendo su desglose el siguiente:

12	CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN AMBIENTAL
584	CURSO BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
1	CURSO SUPERIOR DE PRL
2	JORNADA SOBRE GRIPE A
59	PRL EN OFICINAS DE LA ENTIDAD
194	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES VIRTUAL
400	PRL: PANTALLA DE VISUALIZACIÓN DE DATOS
<b>1.252</b>	<b>TOTAL CURSOS FORMACIÓN</b>



A lo largo de 2009, se han realizado **diez comunicaciones** desde RRHH sobre Prevención de Riesgos Laborales, se acuerdo con el siguiente cuadro:

TÍTULO	TEMÁTICA PRINCIPAL
<b>SOLICITUD EXAMEN DE SALUD ESPECIFICO AÑOS 2009 Y 2010</b>	Instrucciones a la plantilla para solicitar examen de salud para los años 2009 y 2010.
<b>REPOSICIÓN MATERIAL PRIMEROS AUXILIOS</b>	Recordatorio del circuito establecido para reposición botiquines en centros de trabajo
<b>TRASLADO UNIDAD BÁSICA SALUD CÁDIZ</b>	Traslado UBS Cádiz a nueva ubicación en Paseo Rosaleda de Jerez de la Frontera
<b>INFORMACIÓN SOBRE GRIPE A</b>	Información general sobre Gripe A y sobre medidas en Cajasol para detener su propagación
Protección a la Maternidad	Recordatorio a gestantes y lactantes de la conveniencia de comunicar su estado a las UBS
<b>RACIONALIZACIÓN CONSULTAS Y RECETAS MÉDICAS</b>	Normativa sobre realización de consultas y expedición de recetas por parte de las UBS.
<b>NUEVA FORMACIÓN EN PRL</b>	Oferta de Curso Básico de PRL dirigido a segundos responsables de oficinas.
<b>VACUNACIÓN GRIPE ESTACIONAL 2009-2010</b>	Normativa para solicitar vacunación frente a Gripe Estacional, Campaña 2009-2010
<b>PROTOCOLO ACTUACIÓN GRIPE A</b>	Protocolo de Información y actuación frente a Gripe A para evitar contagios y propagación en el personal de Cajasol
<b>MANUALES DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN OFICINAS</b>	Puesta a disposición de toda la plantilla de Manuales de funcionamiento de equipos electrónicos que se utilizan en los centros de trabajo

Por último, en cuanto a los datos sobre **número de accidentes, absentismo y bajas por maternidad [LA7]** se observa un pequeño aumento de la tasa de absentismo (del 5,02% en 2008 al 5,16% en 2009) si bien, es destacable la reducción en el promedio de número de días de baja por accidente (de 65 a 49 días).

<b>Absentismo, días perdidos, víctimas de accidentes (datos a 31 de Diciembre)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
N.º de accidentes personal propio (normales/con baja)	30 accid. + 3 recaídas	13 accid. + 5 recaídas
N.º de accidentes personal propio (normales/sin baja)	29 accid.+1 recaída	38 accid.
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/ con baja)	25 accid. +1 recaída	34 accid. + 5 recaídas
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/ sin baja)	15 accid. +1 recaída	20 accid.
N.º de accidentes personal externo	4	2
N.º de víctimas mortales personal propio	1	0
N.º de víctimas mortales personal externo	0	0
N.º de bajas por maternidad	185	177
Absentismo debido a accidentes laborales (días/año)	promedio 65,38 días naturales accidente/año	promedio 48,74 días naturales accidente/año
Tasa de Absentismo por Enfermedad	3,99%	4,12%
Tasa de Absentismo por Maternidad	0,83%	0,96%
Tasa de Absentismo por Accidente	0,21%	0,08%
Total Absentismo	5,02%	5,16%

## 5.7 Canales de comunicación

**CAJASOL TIENE** establecidos numerosos canales de diálogo y comunicación con el personal de la Entidad.

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 a los empleados y empleadas 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 **[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 y trabajadoras de Cajasol encuentran un canal directo con las personas responsables de la gestión y estrategia de la Entidad **[4.4.]**.

Asimismo, todo el personal de la Caja tiene acceso al portal **Zonasol**, herramienta no sólo de información sino también de gestión, que permite acceder a todas las aplicaciones necesarias en el desempeño de su trabajo diario. Dentro de Zonasol, se encuentra:

- Un **canal de sugerencias**, que permite recoger aquellas aportaciones que supongan una innovación o mejora en el sistema de funcionamiento de la Caja.

- Un **canal informativo** llamado “7 Minutos”, a través del cual se destaca la información corporativa, de oficinas, zonas te-

rritoriales 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.

- Desde 2008, también está disponible el **Canal Único de Recursos Humanos**, que se integra dentro de la “Oficina de Atención al Empleado”. Se trata de una herramienta general para todas las consultas sobre recursos humanos de los miembros de la plantilla y que tiene el compromiso de gestionar una respuesta en menos de 48 horas.

Por último, hay que destacar dos nuevos proyectos que se han desarrollado durante el 2009. Estos son:

- 1 Estudio interno de opinión:** encuesta voluntaria de clima a toda la plantilla, para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora. Se plantearon dos objetivos:

- Identificar el estado del clima, satisfacción y compromiso globalmente y por colectivos, identificando cuales eran las dimensiones del trabajo que inciden positiva y negativamente en la satisfacción de las personas con su trabajo.

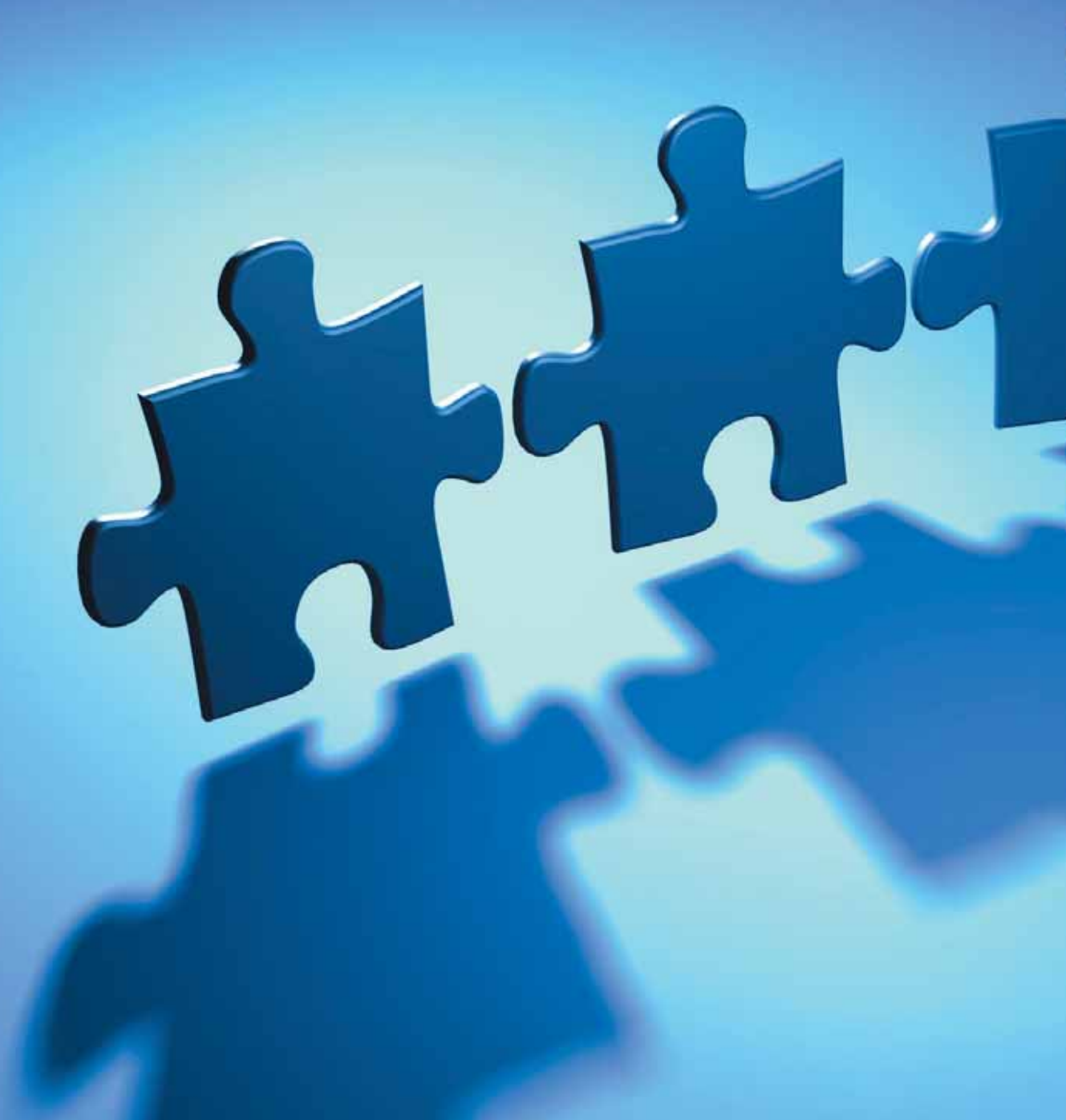
- Evaluar dicha satisfacción, delimitando las palancas para el cambio y definiendo planes de acción eficaces que mejorasen la motivación y la satisfacción del equipo humano y el aumento de su compromiso y resultados.

Los resultados de la encuesta, así como los planes de mejora propuestos se dieron a conocer a toda la plantilla a través de reuniones con los equipos directivos y su publicación en la intranet.

- 2 Laboratorio de ideas:** Un concurso de ideas en la que todas las personas que integran la plantilla tienen la oportunidad de realizar sus aportaciones para la mejora de los procesos relacionados con el día a día de su realidad profesional.







Política de gestión .....	78
Cifras de negocio .....	79
Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10) .....	83
Corporación empresarial Cajasol.....	87



# Capítulo 6.

## Creciendo en nuestro negocio

*“Cajasol crea valor para la sociedad a la que sirve mediante la maximización de sus negocios, ofreciendo servicios y productos financieros competitivos que los distintos colectivos sociales demandan”.*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 40

## 6. CRECIENDO EN NUESTRO NEGOCIO

### 6.1 Política de gestión

LA POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN, aprobada por la Dirección en junio de 2008, contempla los criterios sociales y ambientales en el proceso de toma de decisiones [FS1]:

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 momento 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.

Esta Política se ha redactado dentro del marco de principios de actuación que desarrolla el Código de Conducta entre los que destaca el siguiente<sup>12</sup>:

*“Adherirse al principio de Banca Ética en la gestión, con total sometimiento a la misma de cualquier decisión o actuación. En consecuencia, no será admisible intervenir en actuaciones cuyo único fin sea de naturaleza especulativa, ni en aquellas que no sean respetuosas con el medio ambiente o los recursos naturales. Asimismo, las operaciones en que intervenga habrán de producir un valor social añadido, primando, en su caso, aquéllas cuyo beneficio social sea mayor”*

Además, Cajasol **cuenta con una serie de compromisos** que abarcan las diferentes líneas de negocio y que se exponen en el Código de Conducta. Estos compromisos se encuentran implantados en parte, tal como se expone a continuación **[FS2]**:

■ En el **ámbito comercial**, el art. 41 a) sobre el Compromiso con la Sociedad, se establece la obligación de “ofrecer fondos de pensiones y de inversión que tengan en cuenta los factores sociales, medioambientales y éticos en sus decisiones de inversión, creando productos de inversión socialmente responsables“. Entre los productos comercializados, Cajasol cuenta con un fondo de inversión y dos planes de pensiones que invierten siguiendo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ver epígrafe 7.3)

■ En el **ámbito de la financiación**, el art. 41 a) sobre el Compromiso con la Sociedad, establece que Cajasol debe tratar de erradicar la exclusión financiera en su ámbito de actuación, ofreciendo servicios a aquellas personas que no tienen acceso al sistema financiero convencional. Este compromiso se concreta mediante el desarrollo de un programa de microcréditos que se gestiona a través de la Fundación (véase epígrafe 7.3, 7.5 y 9.3). En general, en la actividad crediticia, Cajasol exige a su clientela el cumplimiento de la normativa legal vigente, sin existir actualmente procedimientos formales que la monitoricen en los aspectos sociales o medioambientales. Sin embargo, en proyectos de financiación cuyo objetivo es el desarrollo de actividades relacionadas con el medio ambiente (energías renovables) Cajasol exige un estudio concreto desde

el punto de vista medioambiental (ver epígrafe 7.3). Por otro lado, no se ha considerado relevante la inclusión de cláusulas de derechos humanos en proyectos de inversión, al operar exclusivamente en territorio español, donde estos derechos están suficientemente garantizados **[HR1]**.

■ En el **ámbito de la Obra Social**, el art. 33, sobre la Política de Obra Social, establece como criterio en la elaboración del presupuesto anual la rentabilidad social, y entre las líneas de actuación prioritarias se encuentra los servicios sociales y la protección y mejora del medio ambiente. (ver capítulo 9). En este caso, sí existen procedimientos de evaluación de criterios sociales y medioambientales.

■ En el ámbito de las **participaciones empresariales**, el art. 41 c) determina como criterios de inversión el impacto social, la creación de empleo o el respeto del medio ambiente.



■ En el ámbito de la **gestión de proveedores**, el art. 43 establece la necesidad de evaluar el comportamiento social y ambiental de proveedores. Esta obligación ha sido incluida en las Normas de Procedimientos de Gestión de Proveedores y Contratas y en el ejercicio 2010 se va a implantar. (véase Capítulo 8.1).

Por otro lado, hay que destacar que en los ámbitos de gestión incluidos en la Política Integral de Gestión (medio ambiente y prevención de riesgos laborales) se han implantado sendos sistemas de gestión según las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, respectivamente **[FS9]**, y son sometidos a auditorías internas y externas con periodicidad anual.

Actualmente, Cajasol no dispone, en términos generales, de procesos formales que monitoricen el cumplimiento, por parte de la clientela, de criterios sociales o medioambientales incluidos en contratos o transacciones. Sí existen dichos procesos en el ámbito de la Obra Social, de forma que los convenios y acuerdos suscritos por la Obra Social Directa o la Fundación exigen la presentación de una memoria justificativa por parte de la organización firmante. Además, a través del programa de voluntariado, se realiza un seguimiento personalizado de algunos de los proyectos que se firman en el ámbito de la actuación social **[FS3]**.



## 6.2 Cifras de negocio

**EL INFORME FINANCIERO ANUAL**, disponible en la web corporativa, expone detalladamente los estados financieros de Cajasol. En esta sección vamos a realizar una breve síntesis de los resultados y de los aspectos relevantes del ejercicio 2009. La **cuentas anuales**, tanto individuales como consolidadas, **han sido auditadas** por KPMG Auditores SL, que ha emitido, el día 30 de marzo de 2010, un informe **sin salvedades [FS9]**.

A continuación, se exponen las cifras más relevantes del balance y la cuenta de resultados en los tres últimos años **[2.8.]**:

12 Véase los principios de actuación, artículo 8.2.h) en el Título II

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DEL BALANCE (miles de €)	Total a 31/12/2007	Total a 31/12/2008	Total a 31/12/2009
<b>Activos Totales</b>	26.969.096	29.418.875	29.696.702
<b>Crédito a la Clientela</b>	21.783.383	22.297.002	21.707.060
<b>Otras Inversiones Crediticias</b>	1.447.950	1.527.247	1.253.333
<b>Depósitos de la Clientela</b>	21.639.202	22.729.490	22.345.115
<b>Otros Depósitos y Pasivos</b>	3.094.279	4.656.935	5.243.675
<b>Reservas</b>	1.318.620	1.443.963	1.553.843
<b>Patrimonio Neto</b>	1.607.132	1.621.804	1.662.088

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DE RESULTADOS (miles de €)	Total a 31/12/2007	Total a 31/12/2008	Total a 31/12/2009
<b>Intereses y Rendimientos Asimilados</b>	1.301.602	1.590.113	1.323.763
<b>Intereses y Cargas Asimiladas</b>	704.137	948.678	667.199
<b>Rendimiento de Instrumentos de Capital</b>	42.714	39.196	38.881
<b>Margen de Interés (antes Mg Intermediación) (**)</b>	*	641.435	656.564
<b>Margen Bruto (antes, Mg Ordinario) (**)</b>	*	844.713	868.264
<b>Resultado de las actividades de Explotación (antes, Margen de Explotación) (**)</b>	*	136.630	74.016
<b>Resultado antes de Impuestos</b>	221.694	161.470	112.291
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas</b>	179.063	138.564	101.386
<b>Resultado del Ejercicio</b>	179.063	138.564	101.386
<b>Dotación a Reservas</b>	125.343	109.881	80.399
<b>Dotación a Obra Social</b>	53.720	28.683	20.987

\* No se puede hacer comparación con 2007 porque la estructura de la cuenta de resultados se ha modificado.

\*\*Partidas que han cambiado de nombre en 2008 (aunque el cálculo sea homogéneo en 2008 y 2009)

El negocio de Cajasol se basa en la **banca minorista [FS6]**, esto es, se dirige principalmente a una clientela de particulares, empresas (mayoritariamente pymes), instituciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, etc... Actualmente, Cajasol cuenta con más de dos millones de clientes, de los que el 87% son particulares.

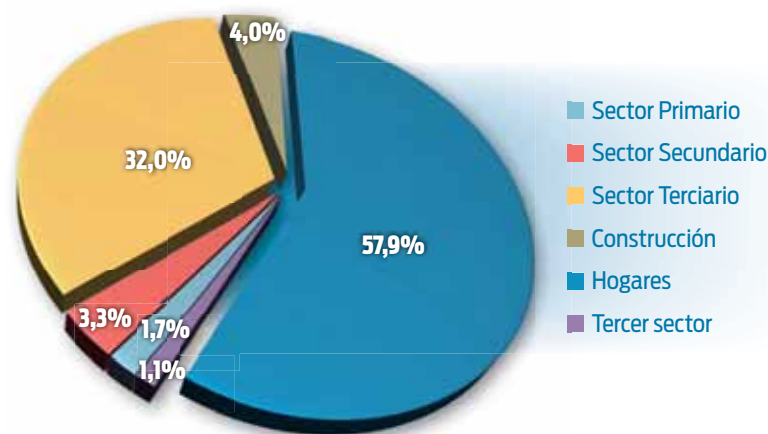
A 31 de diciembre de 2009, la Entidad cuenta con un **activo total** de 29.696,7 millones de euros, con un **volumen de depósitos** captados de la clientela de 22.345,1 millones de euros y un **volumen de créditos** formalizados de 21.707,1 millones de euros.

La **actividad de financiación**, está principalmente enfocada al **crédito de familias**, con el 58% del total de créditos concedidos a la clientela, dentro de los cuales, el mayor porcentaje va destinado a la adquisición de viviendas con garantía hipotecaria. En segundo lugar, destaca la financiación del sector terciario (32%) que incluye comercio y reparaciones, hostelería, transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera (excluido entidades de crédito), actividades inmobiliarias y servicios empresariales y otras actividades productivas.





## DESGLOSE DE CRÉDITOS



## DESGLOSE DE CRÉDITOS\*

	31/12/2009	Estructura
	Saldo (miles de euros)	
<b>Sector Primario</b>	363.892	1,70%
<b>Sector Secundario</b>	711.337	3,33%
<b>Sector Terciario</b>	6.834.846	31,96%
<b>Construcción</b>	854.786	4,00%
<b>Hogares</b>	12.375.511	57,87%
<b>Tercer Sector**</b>	244.090	1,14%
<b>Total créditos</b>	<b>21.384.462</b>	<b>100,00%</b>

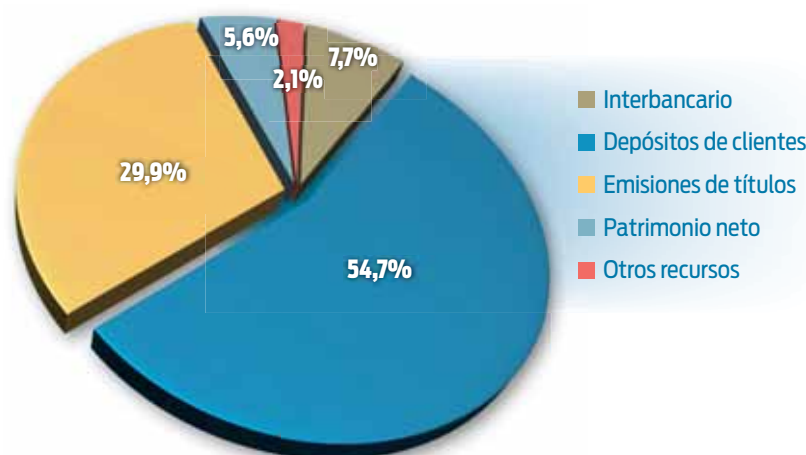
\*No incluye los créditos a AAPP.

\*\* Tercer sector incluye asociaciones, fundaciones, ong´s... en general todo tipo de organizaciones civiles.

En cuanto a los **recursos**, la estructura del pasivo del balance demuestra que el 55% procede de depósitos de la clientela, esto es, de cuentas a la vista, plazos fijos y productos similares principalmente. La segunda fuente de financiación más importante es la de títulos emitidos, con un 30%.



## DESGLOSE DEL PASIVO



## DESGLOSE DEL PASIVO

	31/12/2009	Estructura
	Saldo (miles de euros )	
<b>Interbancario</b>	2.286.918	7,70%
<b>Depósitos de la Clientela*</b>	16.246.241	54,71%
<b>Emisiones de títulos</b>	8.884.392	29,92%
<b>Patrimonio neto</b>	1.662.088	5,60%
<b>Otros recursos</b>	617.064	2,08%
<b>Total recursos</b>	<b>29.696.703</b>	<b>100,00%</b>

\* No coincide con cifra del balance debido a que aquella incluye parte del importe de Emisiones de títulos que a efectos contables son considerados como depósitos de clientes.

El **Margen Bruto**, que podría decirse que ofrece el resultado de la actividad estrictamente financiera (captar depósitos y conceder créditos) ha aumentado un 2,7%, lo que **refleja la capacidad competitiva de la Caja y por ende, de su red comercial**, en un entorno tan competitivo y difícil como el actual. Gracias a la política de contención practicada, los **Gastos de Administración** se han reducido en más de 7,5 millones de euros, un 1,5% menos que en el 2008. En cambio, las dotaciones realizadas para deterioros de la cartera crediticia, con el objetivo de aumentar la cobertura del riesgo, se ha incrementado un 43% respecto a 2008, lo que ha provocado que el **resultado neto individual** se haya situado en 101,3 millones de euros, lo que supone un descenso del 27% respecto a 2008. El **resultado del grupo consolidado** ha sido de 112,9 millones de euros.

Hay que destacar el gran esfuerzo realizado por **fortalecer los Recursos Propios computables consolidados**, calculados de acuerdo a las especificaciones de la Circular 3/2008 de Banco de España, los cuales se han situado en 2.913 millones de euros, con

un exceso sobre los Recursos mínimos obligatorios de 1.314 millones de euros. Asimismo, el **Coefficiente de Solvencia**, se ha situado en el **14,57% en diciembre 2009**, con un TIER 1 que ha alcanzado el 10,59%, frente al 8,84% de diciembre del año anterior.

La agencia de calificación Fitch IBCA ha **mantenido la calificación para la deuda a largo y corto plazo** de Cajasol, señalando, a su vez, que la perspectiva se mantiene estable. La calificación A – significa: “expectativa de riesgo reducida y una sólida capacidad financiera”, y F2, supone una “capacidad satisfactoria para hacer frente al pago de sus obligaciones”.

Este esfuerzo en la gestión financiera de la Caja también se observa en la **tasa de morosidad**, que si bien ha ido aumentando hasta el 4,8%, se ha mantenido **por debajo de la media del sector**.

Por último, respecto a la **actividad de la obra social** en el ejercicio 2009, debemos señalar que recibió una dotación de 28,6 millones de euros, habiéndose ejecutado 5.265 actividades de las que se han beneficiado más de dos millones de personas.

El negocio de Cajasol ha generado en 2009 un importante **Valor Económico directo**, parte del cual retiene y parte distribuye, tal como se expresa en el siguiente cuadro [EC1]:

### VALOR ECONÓMICO DIRECTO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (MILES DE €)

	2007	2008	2009
<b>Ingresos</b>	1.517.654	1.849.653	1.645.122
<b>Costes operativos</b>	138.494	143.654	146.448
<b>Gastos de personal</b>	304.330	323.776	320.779
<b>Gastos financieros por intereses y dividendos</b>	704.137	948.678	667.199
<b>Subsidios</b>	264	580	946
<b>Impuestos brutos</b>	47.268	28.495	15.812
<b>Inversión/donaciones a la comunidad</b>	53.720	28.683	20.987
<b>Valor económico retenido</b>	269.705	376.367	473.897

En cuanto al **Valor Económico Añadido [EC9]**, que expresa el valor creado por las actividades de la Caja al Producto Interior Bruto, se observa que ha aumentado en un 4,8% respecto a 2008:

### VALOR ECONÓMICO AÑADIDO (MILES DE €)

	2007	2008	2009
<b>Gastos de personal</b>	304.330	323.776	320.779
<b>Impuestos</b>	47.268	28.495	15.812
<b>Aportación al Fondo Obra Social</b>	53.720	28.683	20.987
<b>Beneficios, provisiones y amortizaciones retenidas por la empresa</b>	269.705	169.954	220.190
<b>TOTAL</b>	<b>675.023</b>	<b>550.908</b>	<b>577.768</b>

## 6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)



**CAJASOL HA ESTABLECIDO PRINCIPIOS Y NORMAS** internas para prevenir comportamientos contrarios a la honestidad exigida en todas las prácticas operativas y en las relaciones con la clientela, los proveedores, y las administraciones públicas. Entre éstos, se encuentra el Código de Conducta y Responsabilidad Social, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, las Normas y Procedimientos para la Gestión de Proveedores y Contratistas, el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y el Documento de Seguridad en materia Protección de datos.



Al ser todos estos asuntos de vital importancia para la

gestión del negocio, e incluso desde el punto de vista de la reputación corporativa, Cajasol dedica los recursos adecuados en términos de tiempo, formación, recursos económicos y personal, estableciendo una estructura operativa que permite asegurar una gestión eficaz.

Antes de entrar a analizar cada uno de los sistemas de control implantados en la Caja para prevenir prácticas deshonestas, debemos hacer una breve referencia a la **estructura de Control Interno** de la organización, el cual queda expuesto en el apartado 2.3 de esta Memoria.

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 (disponible en la web corporativa) 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 la clientela; 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).

Anualmente, la Unidad de Prevención es objeto de auditoría por organización experta independiente, habiendo sido realizada la última auditoría el 7 de diciembre de 2009 por PB Consultores.



## ESTADÍSTICA DE OPERATORIA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

	2007	2008	2009
<b>Resultado de las Revisiones</b>	<b>Número de operaciones</b>		
Operaciones comunicadas al Servicio Ejecutivo en reporting mensual	3.203	2.406	1.722
<b>Peticiones de información a Oficinas *</b>	<b>1.800</b>	<b>1.709</b>	<b>2.855</b>
Disposición en efectivo en billetes de 500	800	914	360
Alertas aplicativo informático	800	400	695
Alertas a través de listados	200	395	450
Operaciones SI (aprox.)	---	---	950
Operaciones DMO (aprox.)	---	---	400
<b>Total Operaciones Sospechosas analizadas</b>	<b>127</b>	<b>105</b>	<b>118</b>
Operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo	8	11	15
Operaciones desestimadas	46	17	22
Operaciones en seguimiento	19	15	22
Requerimientos recibidos (Servicio Ejecutivo, Juzgados, etc.)	54	62	59

*\* Cifra basada en estimaciones*

En el ámbito de la formación, la Escuela de Formación imparte cursos de capacitación a personal directivo y de administración, básicamente de la red comercial, en el ámbito de la prevención de blanqueo de capitales **[S03]**:

MIEMBROS DE LA PLANTILLA FORMADOS EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES	2008	2009
	NÚMERO DE HORAS	
Formación On-Line (40 Horas)	423	495
Formación Presencial (4 Horas)	342	311
PORCENTAJE ANUAL DE LA PLANTILLA FORMADA EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES		
Formación On-Line (40 Horas)	9%	11%
Formación On-Line (4 Horas)	7%	7%

En materia de **protección de datos de carácter personal [PR8]**, Cajasol cuenta con un Documento de Seguridad, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Se han implantado todas las medidas de seguridad, tanto técnicas como organizativas, de acuerdo con los niveles de seguridad exigidos por la Ley. El Documento de Seguridad se encuentra a disposición de los miembros de la plantilla en la intranet, y cualquier consulta puede ser elevada al servicio de Protección de Datos. Además, se ofrecen cursos de formación a través del aula virtual de la Entidad.

Formación sobre LOPD	Nº HORAS DE FORMACIÓN			Nº ASISTENTES		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Ley Orgánica de Protección de datos	31	254	240	3	14	12

Finalmente, hay que señalar que cada dos años, se efectúa una auditoría externa de acuerdo con la normativa.

En el ejercicio 2009, no se han recibido expedientes de la Agencia Española de Protección de Datos. Hay que señalar que aún quedan pendientes de resolución por la Agencia Española de Protección de Datos cuatro expedientes de años anteriores.

	2007	2008	2009
<b>N.º de actuaciones</b> relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad (expedientes con resolución)	2	4	0
<b>Número de multas</b> , demandas o incumplimientos legales	0	3	0
<b>Coste incurrido</b> por motivo éstas	0	140.000 €	0

El Área de Auditoría Interna, realiza, entre otras, la supervisión del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos adoptados en las materias de prevención de blanqueo de capitales y protección de datos. Además, realiza labores de análisis e investigación para prevenir y detectar riesgos económicos, operativos, reputacionales, de alteración de la información contable y financiera y de imagen de la Entidad. En cumplimiento de estas funciones, en el ejercicio 2009 ha llevado a cabo los siguientes controles sobre fraude interno **[S02]**:

## NÚMERO TOTAL DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON FRAUDE INTERNO

	2007	2008	2009
Actuaciones especiales por fraude interno	7	12	15
Actuaciones especiales por prevención del blanqueo de capitales	32	18	38

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

	2007	2008	2009
Actuaciones especiales por fraude interno	0,9	1,5	2,0
Actuaciones especiales por prevención del blanqueo de capitales	2,7	2,2	5,0

Auditorías de Oficinas	2007		2008		2009	
	Realizadas	Grado cumplimiento	Realizadas	Grado cumplimiento	Realizadas*	Grado cumplimiento
<b>Totales y parciales</b>	171	100%	149	93,1%	162	95,3%

\* Incluye 28 actuaciones especiales (algunas de ellas por fraude interno), 131 auditorías de oficinas (que incluyen un apartado específico sobre Prevención de Blanqueo de Capitales) y 3 informes de auditoría de Direcciones de Zona.

Como respuesta a los incidentes que se han producido en relación con fraude interno y corrupción, se han tomado las siguientes medidas **[S04]**:

<b>Despidos disciplinarios</b>	6
<b>Inhabilitaciones definitivas para ascender de nivel retributivo</b>	0
<b>Inhabilitaciones temporales (1 año) para ascender de nivel retributivo</b>	0
<b>Suspensiones de empleo y sueldo</b>	9
<b>Amonestación escrita</b>	6
<b>Total</b>	21

En el ámbito del **mercado de valores**, Cajasol ha aprobado un Reglamento Interno de Conducta y sus circulares de desarrollo. En estas, se regulan las barreras de información y el tratamiento de información privilegiada, la comunicación de hechos relevantes, y la política de conflictos de interés, entre otras. Además, en diciembre de 2009, ha aprobado el Manual de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado. La unidad operativa que lleva a cabo el control del cumplimiento de esta normativa es el departamento de Gestión de Cumplimiento Normati-

vo. Además, existe un Comité de Normas de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, el cual ejerce de órgano decisorio. Anualmente, el Comité eleva un informe al Consejo de Administración sobre el desarrollo del ejercicio.

Por último, hay que señalar que no se han producido incidencias relacionadas con prácticas monopolísticas o contrarias a la libertad de competencia **[S07]**, ni se han recibido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones **[S08]**.

## 6.4 Corporación Empresarial Cajasol

**CAJASOL ORIENTA SUS LÍNEAS** de actuación en materia de empresas participadas, bien a la **diversificación del negocio**, buscando una adecuada rentabilidad y posicionamiento en sectores estratégicos, bien a **contribuir al desarrollo económico y social**, mediante el apoyo a sectores productivos y la generación de empleo en aquellas zonas que necesitan de estas medidas.

En 2008, Cajasol inició la reestructuración de su grupo empresarial, la cual ha finalizado en 2009. Se ha producido también un **cambio organizativo** que ha conducido a la separación de la gestión y de la administración del grupo empresarial. La primera, recae en la Subdirección General de Participadas, que a su vez, cuenta con dos áreas: Gestión de Cartera Industrial y Empresarial y Gestión de Cartera Inmobiliaria. Por otro lado, la administración se ha asignado al área de la Subdirección General de Intervención.

En concordancia con esta estructura, la **gestión y administración** de las empresas participadas se lleva de forma **segmentada según sean del sector inmobiliario o no**. Se **cumplen los límites** establecidos por la normativa del Banco de España respecto a la concentración de riesgos y 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 de carácter especulativo.
- En sociedades no respetuosas con el medio ambiente.
- En sociedades que no cumplan la legalidad en materia

de blanqueo de capitales o sobre las que existan sospechas fundadas de incumplimiento.

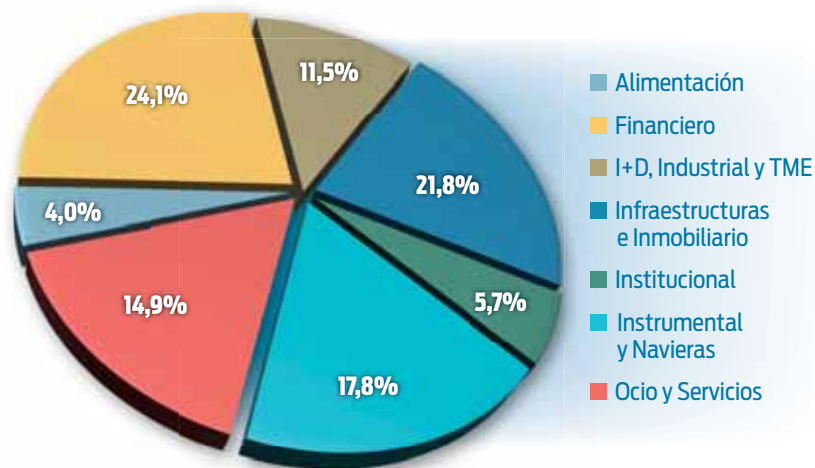
A 31 de diciembre, las 174 empresas participadas por Cajasol, ya sea directamente o a través de sus instrumentales Cajasol Inversiones de Capital SA, Cajasol Inversiones Inmobiliarias SA y Corporación Empresarial Cajasol SA, se distribuyen de la siguiente forma:



Sectores	Nº de empresas
Alimentación	7
Financiero	42
I+D, Industrial y TME	20
Infraestructuras e Inmobiliario	38
Institucional	10
Instrumental y Navieras	31
Ocio y Servicios	26
<b>Total</b>	<b>174</b>

## ESTRUCTURA DE EMPRESAS PARTICIPADAS

Según número de empresas



Si bien, muchas de las empresas participadas de Cajasol tienen impactos positivos sociales o medioambientales, tal como se refleja en el siguiente cuadro, actualmente no existe en la Caja una política de control en sobre estos aspectos [FS11]. Uno de los primeros pasos que se han dado en esta dirección ha sido la adopción, en enero de 2009, de un acuerdo del Consejo de Administración de la Caja, por el que, en cumplimiento de lo estipulado en el Código de Conducta, se asume el compromiso de impulsar la adopción de Códigos similares

al de Cajasol, basado en principios de RSC, en las empresas participadas. Para cumplir este acuerdo, se decidió empezar por aquellas empresas en las que Cajasol tiene más de 50% del capital, resultando que, de un total de 41 empresas, se ha aprobado un Código de Conducta, o se ha adoptado el acuerdo de aprobarlo a lo largo de 2010, en 22 empresas [FS10]. En el resto, se ha contactado con los vocales de sus consejos de administración, representantes de Cajasol, para que impulsen esta iniciativa [FS12].





**RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES<sup>13</sup>  
POR SU INTERÉS SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL [FS5]**

<b>Razón Social</b>	<b>% de Participación</b>	<b>Sector</b>	<b>Actividad</b>
<b>Fundación Andaluza de Investigación y Desarrollo</b>	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación
<b>Fundación Vitalia</b>	Patronazgo	I+D+i	La Fundación se circunscribe a las personas mayores, discapacitadas y/o con necesidad de asistencia
<b>Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía</b>	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación
<b>Fundación ARO</b>	Patronazgo	Ocio y Cultura	Promoción del Baloncesto
<b>Newbiotechnic, S.A.</b>	95,4%	I+D+i	Investigación biotecnológica
<b>Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, S.A.</b>	62,8%	Ocio y Cultura	Formación en Hostelería
<b>Global, Gestión y Calidad, S.L.</b>	60%	Servicios	Formación y promoción de actividades encaminadas a la mejora de la calidad en las empresas e instituciones
<b>Vitalia Bahía, S.L.</b>	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de personas de la tercera edad
<b>Vitalia Mairena, S.L.</b>	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
<b>Vitalia Costasol, S.L.</b>	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad
<b>Vitalia Rinconada, S.L.</b>	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
<b>Vitalia Sur, S.L.</b>	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
<b>Eurocei, Centro Europeo de Empresas de Innovación</b>	46%	Servicios	Creación, captación y desarrollo de proyectos empresariales
<b>Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A.</b>	11%	Institucional	Desarrollo turismo rural en Andalucía
<b>El Bosque Madrid Sierra, S.L.</b>	40%	Ocio y Cultura	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

## RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES <sup>13</sup> POR SU INTERÉS SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL


Razón Social	% de Participación	Sector	Actividad
<b>El Bosque Integra, S.L.</b>	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
<b>Agua y Gestión de Servicios Ambientales, S.A.</b>	26,7%	Infraestructura	Gestión de recursos hídricos y de cualquiera de los servicios relacionados con dichos recursos y su ciclo integral en cualquiera de sus fases
<b>Sadiel S.A</b>	20%	Servicios	Tecnología de la Información
<b>Cartuja 93, S.A.</b>	17,3%	Institucional	Promoción y realización de actividades en cumplimiento del proyecto Cartuja 93
<b>Sevisur Logística, S.A.</b>	15%	Infraestructuras	Urbanización, construcción y explotación de edificaciones destinadas a actividades logísticas en el Puerto de Sevilla
<b>Fresas Nuevos Materiales, S.A.</b>	14,5%	I+D+i	Investigación biotecnológica
<b>Iniciativas Leader Sierra Arcena y Picos de Aroche, S.A.</b>	12,7%	Institucional	Fomento del desarrollo local
<b>Inversión Social Docente del Ahorro Benéfico Español (ISDABE) S.A.</b>	5,9%	Institucional	Explotación de residencia de descanso para empleados y clientes de Cajas de Ahorros Confederadas
<b>Club Deportivo de Baloncesto Sevilla, SAD</b>	99,99%	Institucional	Promoción y desarrollo actividades deportivas

Para obtener mayor información sobre la Corporación empresarial, puede consultarse el Informe Anual que está disponible en la web corporativa.



<sup>13</sup> Por relevante se entiende aquellas actividades cuya finalidad trasciende el propio negocio y ofrece servicios beneficiosos para la vida de las personas o para el medioambiente (investigación, desarrollo e innovación o su fomento, formación, promoción de servicios sociales -especialmente personas desfavorecidas y tercera edad-, culturales y promoción y desarrollo de proyectos empresariales e infraestructuras).





Políticas de gestión.....	94
Perfil de la clientela .....	94
Cartera de productos y servicios .....	95
Responsabilidad de nuestros productos y servicios .....	105
Inclusión financiera.....	105
Satisfacción de nuestra clientela.....	109
Atención a la clientela .....	111



# Capítulo 7.

## Creciendo con nuestra clientela

*“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”.*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 42

## 7. CRECIENDO CON NUESTRA CLIENTELA

### 7.1 Políticas de gestión

LOS VALORES DE CAJASOL RELACIONADOS CON LA CLIENTELA<sup>14</sup> priorizan aspectos como la cercanía y el trato respetuoso y personalizado. De hecho, si hay dos **aspectos que caracterizan** la forma de hacer banca de las cajas de ahorros **son su vinculación al territorio y la cercanía a la clientela**. Este segundo aspecto permite alcanzar un alto grado de conocimiento de la misma y se convierte en un instrumento muy útil en la correcta valoración de riesgos.

En Cajasol somos conscientes de que la satisfacción de la clientela requiere una oferta de servicios competitiva, la atención a sus necesidades específicas y la absoluta seguridad de que sus datos personales y financieros son gestionados de una forma segura y transparente.

En esta línea, la **Política Integrada de Gestión** establece el compromiso de la Entidad con estos aspectos, garantizándose así el cumplimiento de sus requisitos en todos los productos y servicios ofertados.

### 7.2 Perfil de la clientela

CAJASOL OFRECE SUS SERVICIOS A MÁS **de dos millones de clientes** de seis Comunidades Autónomas: Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Madrid y Castilla-León, concentrándose principalmente en la primera.



La Caja orienta en buena medida sus actividades hacia las necesidades de los particulares, un 87,33% del total de la clientela. Esta orientación a las personas y a las familias se conjuga perfectamente con una atención especial a las necesidades del sector empresarial, particularmente a pymes y a profesionales autónomos, cuyo volumen representa el 9,43% de la clientela.

La tabla siguiente muestra una síntesis de la segmentación de la clientela:

SEGMENTACIÓN DE CLIENTES	Nº CLIENTES			% SOBRE TOTAL CLIENTES		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<b>Organismos Públicos</b>	<b>2.738</b>	<b>2.660</b>	<b>2.848</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,14%</b>
Empresas	58.840	65.323	59.646	2,64%	2,97%	2,87%
Autónomos	190.919	147.705	136.341	8,56%	6,72%	6,56%
<b>Total Segmento Empresas</b>	<b>249.759</b>	<b>213.028</b>	<b>195.987</b>	<b>11,19%</b>	<b>9,69%</b>	<b>9,43%</b>
<b>Asociaciones</b>	<b>38.661</b>	<b>41.508</b>	<b>40.929</b>	<b>1,73%</b>	<b>1,89%</b>	<b>1,97%</b>
Rentas altas	146.650	158.569	170.169	6,57%	7,21%	8,19%
Economías familiares	1.722.605	1.695.617	1.578.651	77,21%	77,13%	75,96%
No residentes	53.825	59.703	66.048	2,41%	2,72%	3,18%
<b>Total particulares</b>	<b>1.923.080</b>	<b>1.913.889</b>	<b>1.814.868</b>	<b>86,20%</b>	<b>87,06%</b>	<b>87,33%</b>
<b>Otros segmentos</b>	<b>16.794</b>	<b>27.259</b>	<b>23.520</b>	<b>0,75%</b>	<b>1,24%</b>	<b>1,13%</b>
<b>Total clientes</b>	<b>2.231.032</b>	<b>2.198.344</b>	<b>2.078.152</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>14</sup>Véase Título VI del CC y RS, sobre relaciones con nuestra Clientela.

## 7.3 Cartera de productos y servicios

---

### PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

---

- PRODUCTOS DE ACTIVO (CRÉDITOS)**
- Préstamos con garantía personal
  - Prést. con garantía hipotecaria
  - Prést. Garantía real
  - Prést. Prendarios (Monte de Piedad)
  - Microcréditos
  - Cuentas de crédito
  - Avales
  - Descuento de efectos
  - Confirming
  - Otros productos de financiación (anticipos nómina, pensiones, devolución IRPF...)

- 
- PRODUCTOS DE PASIVO (DEPÓSITOS)**
- Ahorro a la vista (c/c, c/a)
  - Ahorro a plazo
  - Ahorro finalista (cta vivienda, cta ahorro empresa, cTa viajes, cta estudios...)
  - Depósitos estructurados
  - Emisiones propias (obligaciones subordinadas, participaciones preferentes...)

- 
- PRODUCTOS DE DESINTERMEDIACIÓN**
- Financiación (factoring, leasing, renting)
  - Inversión (fondos de inversión, planes de pensiones)
  - Seguros (generales, vida- ahorro, vida- riesgo...)

- 
- PRODUCTOS SECTORIALES**
- Empresas
  - Agricultura, ganadería, pesca
  - Comercio exterior
  - Instituciones
  - Jóvenes
  - Inmigrantes
  - Convenios de colaboración

- 
- SERVICIOS FINANCIEROS**
- Medios de pago (tarjetas, cheques, pagarés, TPV comercios)
  - Transferencias
  - Cajeros automáticos
  - Cajas de alquiler
  - Banca Electrónica
  - Banca telefónica
  - Broker online
-

Las principales marcas con las que opera Cajasol son [2.2.]:



La actividad de Cajasol se desarrolla en España [2.5.] a través de una extensa red formada por [2.7.]

- 756 oficinas, repartidas entre 6 Comunidades Autónomas.
- Una red de 124 agentes financieros en 120 localidades de 4 Comunidades Autónomas
- 1.007 cajeros automáticos en servicio.
- 16.454 comercios con TPV
- 1.080.116 tarjetas (débito/ crédito)
- Banca Electrónica
- Oficina Telefónica





En 2009 se han abierto cuatro nuevas oficinas, tres en Andalucía (Sevilla, Granada y Málaga) y una en Madrid. El **proceso de racionalización de la red comercial**, necesaria tras la fusión de dos cajas cuyo negocio principal se generaba en las tres provincias occidentales de Andalucía (Huelva, Cádiz y Sevilla) ha llevado a la integración de un importante número de oficinas, las cuales se encontraban en su gran mayoría a escasos metros de distancia. Como resultado del mismo, el número total a 31 de diciembre es de 756 oficinas, 49 menos que en 2008.



Comunidad Autónoma	2007	2008	2009	Provincia	2007	2008	2009
<b>ANDALUCÍA</b>	752	744	695	Almería	13	13	12
				Cádiz	153	152	147
				Córdoba	30	11	30
				Granada	11	11	11
				Huelva	118	112	106
				Jaén	15	15	15
				Málaga	36	37	34
				Sevilla	376	374	340
<b>CASTILLA LA MANCHA</b>	18	18	18	Albacete	2	2	2
				Ciudad Real	11	11	11
				Cuenca	1	1	1
				Guadalajara	1	1	1
				Toledo	3	3	3
<b>CASTILLA - LEÓN</b>		1	1	Segovia		1	1
<b>CATALUÑA</b>	13	13	13	Barcelona	12	12	12
				Gerona	1	1	1
<b>EXTERMADURA</b>	13	14	14	Badajoz	9	10	10
				Cáceres	4	4	4
<b>MADRID</b>	14	15	15	Madrid	14	15	15
<b>TOTAL</b>	<b>810</b>	<b>805</b>	<b>756</b>		<b>810</b>	<b>805</b>	<b>756</b>

Además de esta red comercial, Cajasol cuenta con una red de **124 agentes financieros**.

#### RELACIÓN DE AGENTES FINANCIEROS DISTRIBUIDOS POR PROVINCIA

ANDALUCÍA		CASTILLA LA MANCHA		EXTERMADURA		CATALUÑA	
Almería	<b>1</b>	Toledo	<b>5</b>	Cáceres	<b>5</b>	Barcelona	<b>2</b>
Cádiz	<b>5</b>	Albacete	<b>2</b>	Badajoz	<b>11</b>		
Córdoba	<b>21</b>	Ciudad Real	<b>16</b>				
Granada	<b>5</b>	Guadalajara	<b>1</b>				
Huelva	<b>8</b>						
Jaén	<b>11</b>						
Málaga	<b>12</b>						
Sevilla	<b>19</b>						
<b>TOTAL AGENTES</b>				<b>124</b>			

Además, en marzo de 2009 se abrió la primera oficina en el extranjero, en concreto la **oficina de representación en Miami** (Estados Unidos). Se trata de una oficina cuyo objetivo consiste en realizar todo tipo de actividades de representación (asistencia a foros empresariales, asistencia a presentaciones, colaboración y asistencia de actos solicitados por Cajasol España, establecimiento de contactos comerciales con instituciones españolas presentes en Florida y con instituciones estadounidenses presentes en España).

#### CANALES DE COMERCIALIZACIÓN ALTERNATIVOS

UN CANAL DE COMUNICACIÓN DE GRAN ALCANCE ES LA **web corporativa**, 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 el departamento de atención a la clientela de la Caja.

A través de la web, Cajasol presta su servicio de Banca Electrónica, **Cajasol Directo**, que, año tras año, se afianza como uno de los canales más sencillos y cómodos para nuestra clientela.



#### DATOS DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

Total Entidad	dic-07	dic-08	dic-09
<b>Clientela total</b>	360.203	402.110	439.102
<b>Clientela activa</b>	139.397	160.405	168.755
<b>Volumen (millones €)</b>	n.d.	4.513	3.808
<b>Disponibilidad (mes)</b>	99,60%	99,82%	99,84%

En esta misma línea, Cajasol 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 personas. Desde la inauguración de este servicio en 1994, nuestra clientela tiene la posibilidad de realizar operaciones financieras a través del teléfono 365 días al año, 24 horas al día.

TIPO DE LLAMADA	2007		2008		2009	
	Llamadas		Llamadas		Llamadas	
	Totales	%	Totales	%	Totales	%
Automatizadas	201.607	18,41%	268.801	21,53%	369.847	30,31%
No Automatizadas-Sin Identificación	673.783	61,54%	979.947	78,47%	850.451	69,69%
No Automatizadas-Con Identificación	219.500	20,05%				
<b>Total Llamadas</b>	<b>1.094.890</b>		<b>1.248.748</b>		<b>1.220.298</b>	



#### SERVICIO AGRÍCOLA

**EL SECTOR AGRARIO TIENE UN PESO IMPORTANTE** en la economía del territorio de implantación de Cajasol. Las peculiaridades productivas de esta actividad y, en general, las dificultades de acceso al crédito por parte de los agricultores y ganaderos, han determinado la conveniencia de ofrecer un catálogo de productos financieros especializados:

- préstamos de campaña (cítricos y frutales, arroz, viñedo, corcho...)
- cuentas de crédito de campaña
- anticipos de ayudas de la Política Agraria Comunitaria
- tarjeta de ganaderos
- financiación de seguros agrarios
- préstamos para nuevas inversiones

Para realizar estas gestiones y asegurar el trato especializado y de calidad, Cajasol cuenta con el **servicio Agrícola** que conjuga el diseño de la oferta de productos financieros y la tramitación de ayudas con actividades de promoción y de apoyo al sector, mediante jornadas técnicas y concesión de galardones ya muy consolidados en su ámbito sectorial y geográfico.

Además, este servicio ha formalizado a lo largo de 2009 un alto número de convenios con diferentes instituciones y ha realizado múltiples foros, conferencias y jornadas en las que se tratan asuntos de máximo interés. A lo largo de 2009, entre las actuaciones realizadas destacan las siguientes:

- II Jornadas Agrícolas y Comerciales del Olivar y el Aceite de Oliva en Jaén
- Exposición itinerante Jamones del mundo por las provincias de Sevilla, Huelva y Badajoz.
- XXVI Jornadas Agrícolas y Comerciales y Premios Fresón y Naranja de Oro 2009 en Islantilla (Huelva).

#### FINANCIACIÓN AGRÍCOLA

**DURANTE EL EJERCICIO 2009**, se ha realizado un notable esfuerzo en este servicio, concediéndose un total de 614 **anticipos de ayudas** PAC por un total de 19,2 millones de euros, lo que supone un aumento del 34% en el número de operaciones realizadas respecto a 2008 y un 36% en su importe.

Anticipos concedidos PAC	2008	2009	Variación
Número de operaciones	406	614	34%
Importe anticipos PAC (millones €)	12,2	19,2	36%

Cajasol está adherido al Convenio de Colaboración suscrito entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía y la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía, mediante el que se liquidan las ayudas a la agricultura del Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola (FEOGA) que se materializan por el Fondo Andaluz de Garantía Agraria (FAGA), organismo adscrito a la Consejería de Agricultura y Pesca.

#### PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE INCORPORAN CRITERIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES [FS7 Y FS8]



**DENTRO DE LA EXTENSA CARTERA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CAJASOL**, existen productos, tanto de activo como de pasivo, en cuya creación se han tenido en cuenta criterios sociales o medioambientales:


##### ■ **Inversión socialmente responsable:**

**SE TRATA DE FONDOS DE INVERSIÓN** y planes de pensiones que invierten con criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno). Cajasol tiene actualmente en cartera tres productos, un fondo y dos planes de pensiones:

PRODUCTO	Nº PARTICIPES	VOLUMEN NEGOCIO
<b>AC RESPONSABLE 30, FI</b>	54	2.653.000,00
<b>PP CASER RESPONSABILIDAD PLUS</b>	799	1.158.905,55
<b>PP CAJASOL RESPONSABILIDAD PLUS</b>	83	207.666,72

##### ■ **Líneas de inversión ICO**

**PARA FINANCIAR PROYECTOS CON IMPACTO SOCIAL. [FS14]** .

LINEA ICO	Nº OPERACIONES	CAPITAL CONCEDIDO	FINALIDAD
<b>ICO PLAN AVANZA</b>	1.066	2.084.997,02 €	Incorporación TICs en pymes y acceso a éstas de ciudadanos y en particular universitarios.
<b>ICO EMPRENDEDORES<sup>15</sup></b> 	23	610.066,90 €	Financiación de proyectos de emprendedores
<b>ICO MORATORIA HIPOTECARIA</b>	10	203.600,00 €	Facilitar el pago de la hipoteca a clientes con problemas de liquidez
<b>ICO RENTA UNIVERSIDAD</b>	10	203.600,00 €	Financiación de estudios de doctorado

##### ■ **Microcréditos:**

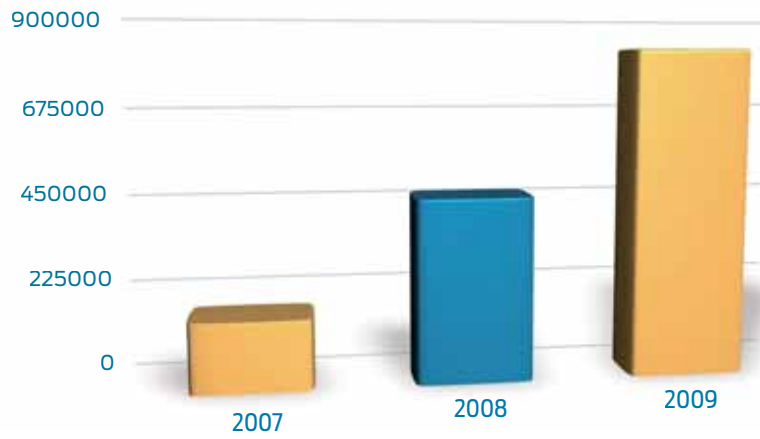
**GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN CAJASOL**, financian proyectos empresariales o sociales a personas que no tienen las garantías suficiente para obtener financiación bancaria (Véase una mayor explicación en apartado 7.5) **[FS14]**.

<sup>15</sup> El apoyo a emprendedores se materializa mediante esta línea de crédito, las operaciones financiadas a través de las sociedades de garantía recíproca participadas Avalis de Cataluña SGR y Suraval SGR Andalucía, los microcréditos y el fondo de emprendedores de la Obra Social

## PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CARACTERÍSTICAS SOCIALES

Nombre del Producto	Valor sobre el balance (€) Cartera viva a 31 de diciembre		
	2007	2008	2009
Microcréditos	176.500	463.100	823.829

### MICROCRÉDITOS



### ■ 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. Se puede elegir el destino de la donación entre dieciocho organizaciones de diferente dedicación y actuación geográfica.

## APORTACIONES DE LOS SOLES SOLIDARIOS 31/12/2009

Beneficiario	SOLES			ABONO (€)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
AFA El Campillo	5.385,00	12.871,00	11.428,00	107,7	257,42	137,00
ANDEX	29.938,00	154.539,00	74.868,00	598,76	3.090,78	898,00
Asoc. Integración y Futuro	306	4.241,00	3.153,00	6,12	84,82	38,00
Autismo de Sevilla	15.271,00	81.415,00	41.299,00	305,42	1.628,30	496,00
CUDECA	2.273,00	47.868,00	12.892,00	45,46	957,36	155,00
FEAPS Andalucía	100	4.650,00	5.569,00	2	93	67,00
Fundación Banco de Alimentos	8.001,00	78.466,00	80.106,00	160,02	1.569,32	961,00
Fundación Entreculturas	6.330,00	25.982,00	23.046,00	126,6	519,64	277,00
Fundación Tas	1.614,00	7.103,00	3.433,00	32,28	142,06	41,00
Gota de Leche	11.957,00	65.533,00	26.714,00	239,14	1.310,66	321,00
La Sonrisa de un Niño	8.854,00	117.255,00	49.329,00	177,08	2.345,10	592,00
Médicos Íbero América	6.375,00	28.514,00	6.794,00	127,5	570,28	82,00
Médicos Mundi	20.561,00	141.996,00	74.101,00	411,22	2.839,92	889,00
Nuevo Futuro	13.146,00	36.955,00	14.877,00	262,92	739,1	179,00
Paz y Bien	7.643,00	49.604,00	14.253,00	152,86	992,08	171,00
UNICEF	44.500,00	284.209,00	161.398,00	890	5.684,18	1.937,00
Fundación Vicente Ferrer (1)			89.291,00			1.071,00
ADENA (2)			1.071.000,00			14.994,00
<b>TOTAL</b>	<b>182.254,00</b>	<b>1.141.201,00</b>	<b>1.763.551,00</b>	<b>3.645,08</b>	<b>22.824,02</b>	<b>23.306,00</b>

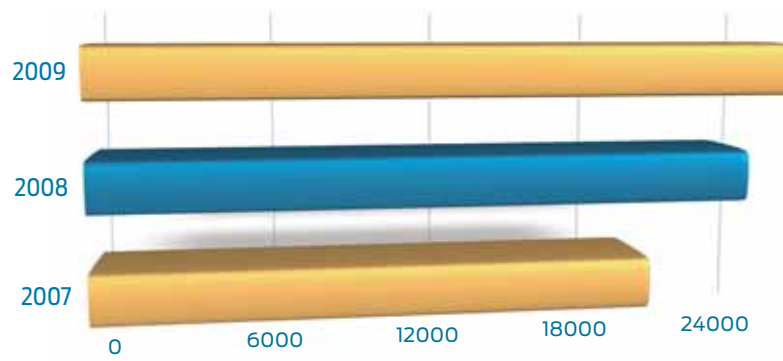
(1) Incorporado en 2009 a través de acuerdo con Fundación Cajasol.

(2) Se ha incorporado en 2009. Importe por altas en correspondencia electrónica. (más información en epígrafe 9.3)

### ■ Monte de Piedad

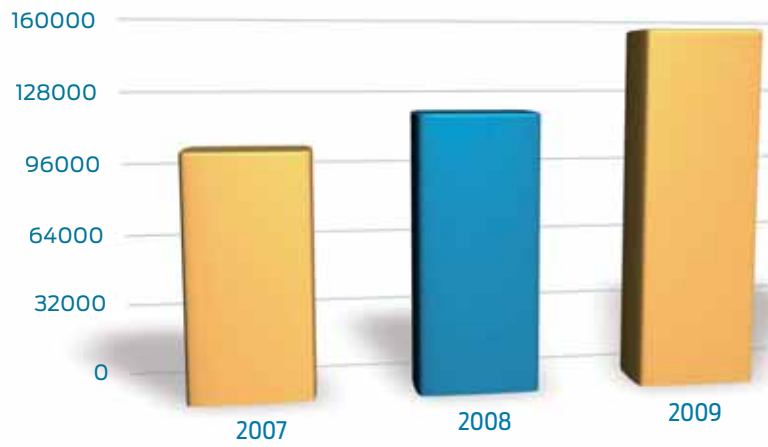
SE TRATA DE UN SERVICIO DE PRÉSTAMOS CON GARANTÍA real de joyas y obras de arte y que suele utilizar personas que necesitan puntualmente liquidez. En las gráficas, se observa que los préstamos prendarios han aumentado en 2009 tanto en número como en importe total concedido. Para mayor información, puede consultarse el epígrafe 7.5. **[FS14]**

## NÚMERO DE OPERACIONES



## INVERSIÓN

Euros



■ En el ámbito medioambiental, cabe destacar la financiación de proyectos sostenibles

Tipo de proyecto	ANTERIORES		2007		2008		2009		Saldo vivo 31/12/2009	Aprobadas pdtes de formalizar
	Nº proyectos financiados	Inversión miles de €	Nº proyectos financiados	Inversión miles de €	Nº proyectos financiados	Inversión miles de €	Nº proyectos financiados	Inversión miles de €		
<b>Energía</b>										
<b>Eólica</b>	8	44.126,25	-	-	-	-	1	4.000,00	16.829,06	4.000,00
<b>Energía Solar</b>										
<i>Fotovoltaica</i>	2	3.800,00	22	28.361,95	-	-	-	-	25.731,07	-
<i>Termosolar</i>							2	4.000,00	411,82	15.000,00
<b>Biomasa</b>	1	3.500,00	-	-	-	-	-	-	2.805,55	-
<b>Biocombustibles</b>	4	19.645,38	-	-	-	-	-	-	14.800,18	-
<b>Cogeneración</b>	-	-	1	10.000,00	-	-	-	-	9.638,38	-
<b>Otros</b>	2	6.800,00	-	-	-	-	1	108.182,18	111.517,11	14.000,00
<b>Total</b>	17	77.871,63	23	38.361,95	0	0	4	116.182,18	181.733,17	33.000,00

#### ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**AUNQUE EN PRINCIPIO INTERNET PUEDA PARECER UN CANAL SENCILLO E INTUITIVO**, en ocasiones las páginas web se convierten en verdaderos obstáculos para personas con algún tipo de discapacidad: usuarios con dificultades sensoriales, físicas, motoras, tecnológicas o simplemente de aprendizaje.

Consciente de ello, Cajasol desea aprovechar el enorme potencial integrador que ofrecen las nuevas tecnologías para **acercar sus servicios on-line al mayor colectivo de personas** posible, sin excluir a nadie. **Para hacer la vida más fácil** a estas personas y responder a sus necesidades financieras, Cajasol ofrece las **soluciones de accesibilidad** más innovadoras:

1. Nivel doble 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 W3C Web Accessibility Initiative (Iniciativa de Accesibilidad Web)
2. Se encuentra validado en CSS por la W3C en la versión 2.1, que facilita la aplicación de la conformidad de la accesibilidad, y modifica algunos elementos para el mejor acceso a los usuarios.
3. Se han previsto que todos los elementos dinámicos que existen en la web, puedan ser deshabilitados por los usuarios sin perder accesibilidad a los contenidos que deseen.
4. Se han implantado algunas características independientes a los términos que nos obliga el W3C, como es el aumento de tamaño de algunos de los elementos que componen la web para que se vean mejor por cada usuario, según sus necesidades.
5. Asistente virtual, que permite, a través de preguntas, poder acceder con más rapidez a los distintos contenidos, y de forma diferente que el buscador.
6. La estructura de los contenidos de la web han sido estudiados para que su uso permita un acceso más fácil a los contenidos.

7. Se han incorporado los elementos de RSS, para que el usuario pueda estar informado en todo momento de las novedades y noticias sin tener que estar buscando constantemente en la web.

Además, la web de Cajasol puede ser consultada por personas con limitaciones visuales a través de un software de lectura de pantallas

Por último, hay que señalar que todas las oficinas abiertas desde 1992, cumplen la normativa vigente en materia de accesibilidad física.





## 7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios

LOS VALORES CORPORATIVOS QUE RIGEN LA POLÍTICA COMERCIAL DE CAJASOL **excluyen la publicidad engañosa y el empleo de contenidos inadecuados** en el diseño y la difusión de las iniciativas de marketing. Cajasol tiene la obligación legal de comunicar sus actividades publicitarias, previas a su lanzamiento, a la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía. Además, la Caja está adherida a un código de conducta voluntario en el ámbito publicitario mediante **Autocontrol** “Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial” **[PR6]**. En el ejercicio 2009 no se han producido incidencias en este ámbito. **[PR7]**.

Por otro lado, Cajasol **respet**a, 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]**. En este sentido, a modo de ejemplo, la Entidad tiene la obligación de remitir un folleto informativo a la CNMV, que debe ser aprobado por ésta, cuando desea realizar emisión de títulos. Por otro lado, el Banco de España tiene que aprobar el cuaderno de tarifas de Cajasol previo su aplicación a los productos y servicios que contrata con la clientela, por lo que cada vez que se produce una modificación en las condiciones financieras de la cartera de productos, Cajasol debe haber obtenido la pertinente aprobación. En el ejercicio 2009 no se han producido incidencias en este ámbito **[PR4]**.

Dentro de la estructura de la Caja, la creación de nuevos productos y servicios corresponde al área de Desarrollo de Negocio, dependiente de la Subdirección General Comercial. En esta área se sitúa el **departamento de Inteligencia Comercial y Seguimiento Comercial**, que **asume todo el ciclo del producto**, desde la planificación comercial y la innovación, pasando por el diseño de productos y de sus campañas de comercialización y terminando por el seguimiento comercial de dichas campañas. Como **unidad de decisión, está el Comité Comercial**, con participación multidisciplinar, que entre otras funciones, lleva a cabo el diseño del lanzamiento de nuevos productos y servicios, colaborando en la planificación de las campañas, promociones y acciones comerciales previstas. La política de la Caja para el diseño y comercialización de productos justos se desarrolla en el Código de Conducta, en el que se establece que éstos deben “satisfacer las necesidades financieras de la clientela con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios, que estará basada en los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras” **[FS15]**.

En este sentido, y en el ámbito de los servicios de inversión, Cajasol aprobó a finales de 2008 el **Manual de Políticas Comerciales**, que incorpora todo lo relacionado con la normativa MiFID (Directiva de Mercados de Instrumentos Financie-

ros) cuyo objetivo es **mejorar la protección de los inversores minoristas**, esto es, de la mayor parte de nuestra clientela. Con la implantación de esta normativa, una de las cosas que se busca es evitar situaciones como las que se han dado en el pasado por las que personas sin conocimientos financieros invertían sus ahorros en productos con alto o medio nivel de riesgo sin ser conscientes de ello.

Por último, hay que mencionar que en el ámbito de la **seguridad de las transacciones**, Cajasol cumple con los más altos estándares del mercado tanto en las operaciones realizadas a través de la red comercial como en las realizadas a través de Cajasol Directo, nuestra banca electrónica, o de la Banca telefónica **[PR1]**.

Entre los sistemas de seguridad implantados por Cajasol en sus transacciones electrónicas, se ofrecen dos posibilidades de acceso a Cajasol Directo: mediante usuario y clave o mediante usuario, e-DNI y clave de e-DNI. Para ejecutar operaciones se usa una tarjeta de coordenadas (72 coordenadas) con algoritmo de petición aleatorio. Además, se informa a la clientela, de manera continuada, que bajo ningún concepto faciliten sus datos y claves a terceros.

Finalmente, hay que señalar que la seguridad de oficinas cumple los más altos estándares (doble puerta de entrada con apertura a distancia, cámaras de seguridad 24 horas, cristales de máxima seguridad, cajas fuertes con apertura retardada, dispensadores de efectivo, etc...). En el caso de atraco, Cajasol tiene un protocolo por el que, en el momento de producirse uno, se personan, además de las fuerzas de seguridad del estado, personal de la unidad de salud correspondiente, los cuales atienden en primera instancia a las personas afectadas y, posteriormente, en caso de necesidad, se ofrece apoyo psicológico.

En 2009, Cajasol no ha incurrido en costes derivados de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa legal en el ámbito de suministro y usos de los productos y servicios de la Caja **[PR9]**.

## 7.5 Inclusión financiera

DENTRO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA DE CAJASOL, **excluyen la publicidad engañosa y el empleo de contenidos inadecuados** se ofrecen una serie de productos y servicios con alto impacto social. El Código de Conducta incluye entre los principios de actuación, el fomento de la inclusión financiera y social de aquellos grupos menos favorecidos. **[FS14]**.

En cumplimiento de este principio, la Caja ofrece sus servicios a personas que, bien por causas geográficas, bien por causas personales, se encuentran en situación de riesgo de exclusión financiera y social.

Entre estos servicios destaca el mantenimiento de parte de la red financiera en zonas de población reducida. En este sentido, Cajasol mantiene abiertas **99 oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes**, un 12% del total de su red comercial **[FS13]**.

PROVINCIA	NÚMERO DE OFICINAS DE CAJASOL EN POBLACIONES DE MENOS DE 5.000 HABITANTES		
	2007	2008	2009
<b>Cádiz</b>	8	10	11
<b>Huelva</b>	43	46	49
<b>Sevilla</b>	34	35	39

Además, Cajasol mantiene una red de 124 **agentes financieros**, los cuales se despliegan por cuatro Comunidades Autónomas, de los que 21 se encuentran ofreciendo servicios en poblaciones donde no existen otras entidades financieras o se hallan en zonas de exclusión social.

Por último, hay que mencionar que Cajasol cuenta con **dos autobuses** que están dotados de medios para prestar servicios financieros y que se desplazan por zonas rurales de manera itinerante.

Otro de los servicios que ofrece Cajasol es el de **Monte de Piedad [FS13]**. A través de éste, se ofrecen préstamos pignoratícios sobre garantías reales tales como joyas, cuadros y obras de arte en general. En 2009, se ha puesto en servicio, en colaboración con CECA y con otros 11 Montes de Piedad españoles, una subasta on-line.



## MONTE DE PIEDAD

TRAMOS POR CAPITAL CONCEDIDO	INVERSIÓN EN PRÉSTAMOS PIGNORATICIOS					
	NÚMERO DE OPERACIONES*			INVERSIÓN (€)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Hasta 150 euros	111	86	119	14.228	10.726	15.402
De 150,01 a 300 euros	6.190	5.654	4.723	1.370.723	1.266.610	1.071.067
De 300,01 a 600 euros	7.993	9.010	9.488	3.366.826	3.829.246	4.079.194
De 600,01 a 1.500 euros	4450 (1)	6.001	7.749	3.868.458 (606)	5.257.309	6.845.433
De 1.500,01 a 3.000 euros	753 (5)	1.119 (2)	1.489 (1)	1.474.794 (12.669)	2.224.096 (4.250)	2.946.991 (2.250)
Más de 3.000 euros	253 (23)	311 (9)	365 (5)	2.233.657 (780.742)	1.794.832 (140.036)	2.023.156 (107.541)
<b>Total</b>	<b>19.750 (29)</b>	<b>22.181 (11)</b>	<b>23.933 (6)</b>	<b>12.328.686 (794.017)</b>	<b>14.382.819 (144.286)</b>	<b>16.981.243 (109.791)</b>

\*Entre paréntesis las operaciones garantizadas por obras de arte.

Tal como se observa, en 2009 ha habido un aumento tanto en número de operaciones garantizadas por joyas como en importe de inversión concedida.

Por último, hacemos otra vez referencia al **programa de Microcréditos [FS7, FS14]** que desarrolla la Obra Social a través de Fundación Cajasol. Se trata de un programa que nació en 2006 y que en estos tres años de vida lleva concedidas 153 operaciones por un importe total de 1,5 millones de euros.

De acuerdo con el perfil de los Microcréditos formalizados, se trata de préstamos que tienen una cuantía media de 9.000 euros, cuyo fin es en más del 80% el autoempleo y que en el 62% de los casos el prestatario es de origen extranjero. Además, el 50% de las personas a las que se les ha concedido un microcrédito es mujer.

## MICROCRÉDITOS

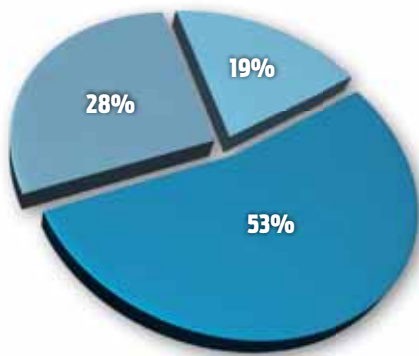
<b>Número Operaciones Estudiadas</b>	330
<b>Numero Operaciones concedidas</b>	153
<b>Volumen Total aprobadas (*)</b>	1.519.976,55 €
<b>Volumen Total aprobadas vivas</b>	1.026.676,55 €
<b>Número Operaciones Vivas 31-12-2009</b>	95

(\*) Incluye operaciones vivas y ya canceladas

	2008		2009	
	Num. Operaciones	Importe	Núm. Operaciones	Importe
<b>Operaciones Concedidas</b>	69	670.300,00 €	52	475.850,00 €
<b>Operaciones Estudiadas</b>	136	832.200,00 €	122	964.780,00 €
<b>% Operaciones Concedidas sobre estudiadas</b>	51%		43%	

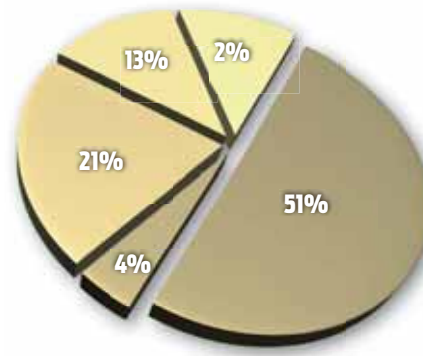
PERFIL DE LOS MICROCRÉDITOS	OPERACIONES		IMPORTE DE LA CARTERA VIVA	
	Número	%	Bruto	%
	<b>Destino de los Créditos</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>1.026.676,55 €</b>
Autoempleo	83	87%	1.018.626,55 €	99%
Créditos sociales	12	13%	8.050,00 €	1%
<b>Género</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>1.026.676,55 €</b>	<b>100%</b>
Mujer	50	53%	560.426,55 €	55%
Hombre	27	28%	251.850,00 €	25%
Mixto	18	19%	214.400,00 €	21%
<b>Provincia</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>1.026.676,55 €</b>	<b>100%</b>
Sevilla	48	51%	420.076,55 €	41%
Córdoba	4	4%	55.400,00 €	5%
Huelva	20	21%	243.200,00 €	24%
Cádiz	12	13%	165.500,00 €	16%
Otros	11	12%	142.500,00 €	14%
<b>Origen de los Beneficiarios</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>1.026.676,55 €</b>	<b>100%</b>
Nacional ( España)	36	38%	446.420,00 €	43%
No Nacionales	59	62%	580.256,55 €	57%

## GÉNERO



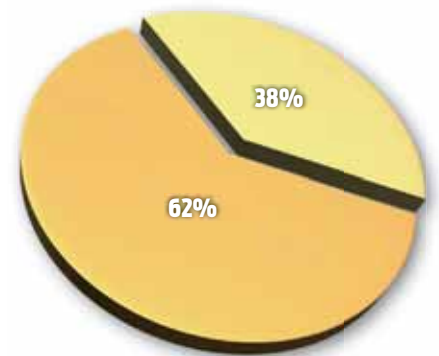
- Mujer
- Hombre
- Mixto

## PROVINCIA



- Sevilla
- Córdoba
- Huelva
- Cádiz
- Otros

## ORIGEN DE BENEFICIARIOS



- Nacional (España)
- No Nacionales



Por último, también hay que mencionar las actuaciones que desarrolla la entidad en el ámbito de la **educación financiera**, que buscan formar a colectivos sociales en materia financiera. Entre las actuaciones que desarrolla la Obra Social, destacan las siguientes **[FS16]**.

Iniciativas adoptadas	Grupo al que va dirigido	Breve descripción	Beneficiarios
Juego de Bolsa	Escolares	Nociones básicas de mercado bursátil, compra-venta de valores, estudio de mercado	211
Agenda con separatas	Microcréditos	Nociones básicas de cultura financiera y contable	300
Producción de CD de emprendedores	Emprendedores	Formación con controles de distintas materias necesarias para poner en marcha un negocio. Capítulo dedicado a Educación Financiera	500
Talleres de Educación Financiera	Microcréditos	Nociones básicas de cultura financiera dirigidas a usuarios del Proyecto Piloto Fundación ICO	10

En este mismo ámbito, debemos hacer una breve referencia al **Instituto de Estudios Cajasol**, que realiza cursos de formación dirigidos a estudiantes y profesionales sobre asuntos de diversa índole relacionados con las finanzas, la gestión de personas, el derecho, etc... El instituto cuenta con una web propia que puede ser consultada en la siguiente dirección: [www.institutocajasol.com](http://www.institutocajasol.com)

## 7.6 Satisfacción de nuestra clientela

**EN LOS DISTINTOS ESTUDIOS REALIZADOS EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS POR CAJASOL**, hemos podido comprobar que, con carácter general, **la satisfacción de la clientela con las entidades financieras ha disminuido**, sobre todo en lo que respecta al precio, las comisiones, la falta de adecuación de los productos a sus necesidades y la percepción sobre la preocupación que las entidades muestran sobre su clientela **[PR5]**.

En Cajasol, esta situación general se ha podido ver agravada por el proceso de fusión. Esto ha podido influir en la disminución del grado de satisfacción de la clientela con la Entidad. El reto consiste en conseguir mayor grado de satisfacción, haciendo ver a la clientela que Cajasol es capaz de encontrar soluciones ajustadas a sus necesidades financieras.

En este epígrafe exponemos un resumen de las conclusiones de los estudios realizados por Cajasol en 2009, los cuales pueden ser consultados con mayor profundidad en el Informe que emite el servicio de Calidad que se adjunta en el Anexo V, en cumplimiento del art. 50.4 del Código de Conducta y Responsabilidad Social.

Entre las acciones que ha realizado Cajasol en 2009 para valorar la satisfacción de la clientela, podemos destacar las siguientes:

### 1. SATISFACCIÓN DE LA CLIENTELA. VALORACIONES OTORGADAS.

**SE HAN REALIZADO ENCUESTAS** sobre diferentes aspectos de nuestro servicio, tanto a nivel global como de manera concreta sobre varios servicios y canales.

Grado de satisfacción con la Caja (base 10)	2007	2008	2009
Cajasol	8,42	8,31	7,94

La clientela ha citado y valorado los motivos que les llevan a recomendar o no la Entidad y a mostrarse fieles o no. Así entre los motivos más relevantes y clarificadores aparecen los siguientes:

- “Profesionalidad, preocupación por el cliente, atención personalizada...”.
- Imagen: confianza, solvencia, fiabilidad,...
- Precio y otros motivos no relacionados directamente con el servicio: arraigo geográfico, cliente tradicional, cautividad, cercanía de alguna oficina...

Mediante el análisis de importancia, se observa que los aspectos de mayor impacto están relacionados con la imagen (sobre todo con la preocupación por la clientela y la confianza). En segundo lugar, aparece el servicio en oficina, siendo el aspecto más importante el asesoramiento. El tercer factor está compuesto por precio y gama de productos.

## 2. VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD OBJETIVA DEL SERVICIO (VISITAS DE PSEUDO-CLIENTES)

SE HA REALIZADO UNA VALORACIÓN DE PSEUDO-CLIENTES, los cuales han analizado diferentes servicios de la Caja mediante la visita a un alto número de oficinas (685 en 2009, lo que supone el 90% de las oficinas de Cajasol). Como resultado de esta valoración se han obtenido las siguientes conclusiones:



	CAJASOL		
	2008	2009	Evolución
<b>ÍNDICE DE CALIDAD OBJETIVA</b>	6,57	6,43	-0,14
Oficinas visitadas	713	685	-28

Fuente: Informe EQUOS 2009-STIGA

Mejora el aspecto físico tras los trabajos realizados de homologación de imagen. También mejora en trato al cliente, con excepción de la adecuación del tiempo dedicado en las entrevistas de atención personalizada, que hace que la media de factores relativos al trato aparezca con un retroceso de 0,27.

Sufre un retroceso la rapidez, tanto en la atención en caja como en los tiempos de espera para recibir atención personalizada.

## 3. NOTORIEDAD

EL ESFUERZO REALIZADO EN LA MARCA SE HA VISTO RECOMPENSADO con el reconocimiento de la población, ya que Cajasol es actualmente la cuarta **entidad con mayor notoriedad en el conjunto del Andalucía, Extremadura y Castilla La Mancha** con un 36,2% de reconocimiento espontáneo.

	ene-08	ene-09	dic-09	ene-08 dic-09
<b>Notoriedad</b> (% de población que conoce la marca)				
<b>Andalucía, Extremadura y Castilla la Mancha</b>	<b>23,80%</b>	<b>35,40%</b>	<b>36,20%</b>	<b>12,40%</b>
Evolución		11,60%	0,80%	

Fuente: Estudio de Posicionamiento e imagen de Entidades Financieras 2009 CAJASOL-LEGLEZ-IMC

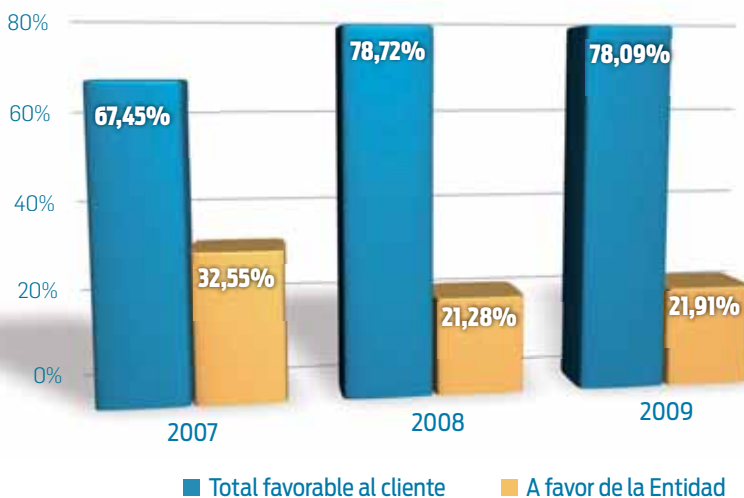
## 7.7 Atención a la clientela

**DURANTE EL AÑO 2009 SE TRAMITARON 5.652 EXPEDIENTES, CANTIDAD QUE SUPONE UN 1,89% más** que en el año 2008 que fueron 5.547 expedientes. Del total recibido, **112** han correspondido a expedientes provenientes de **Comisionados**. De los expedientes tramitados, **2.391** corresponden a **quejas**, las cuales no tienen contenido económico directo evaluable. Con respecto a las **reclamaciones**, que sí tienen contenido económico, fueron **3.140** las recibidas abonándose, por las reclamaciones favorables a clientes 504.183,74 euros. El importe medio abonado en el ejercicio, para el conjunto de quejas/reclamaciones presentadas, ha sido de 89,20 €, un 15% inferior al de 2008, aproximadamente.

En este ejercicio **se han resuelto un total de 4.527 expedientes**, continuando la misma proporción, que en el año anterior, de resoluciones a favor del cliente y a favor de la Entidad.



### RESOLUCIONES



El incremento producido en las reclamaciones desde el año 2007, unido al descenso de recursos en un gestor a partir del segundo semestre de este año, ha originado que los tiempos medios de resolución hayan aumentado de 15,56 días, en 2008 a 46,54 días en 2009.

En el Anexo VI se presenta un informe emitido por el departamento de Atención a la clientela en cumplimiento de lo establecido en el art. 50.4 del Código de Conducta.



Políticas de gestión (Principio 2) .....	114
Perfil de nuestros proveedores .....	116





# Capítulo 8.

## Creciendo con nuestros proveedores

*“Los agentes proveedores y contratistas  
son colaboradores estratégicos de nuestro  
negocio.”*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 43

## 8. CRECIENDO CON NUESTROS PROVEEDORES

### 8.1 Políticas de gestión (Principio 2)



EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS CENTRALIZADAS DE CAJASOL ha impulsado durante el ejercicio 2009, la implantación de la **normativa** referente a la **gestión de las Compras y Contrataciones**, fijando las directrices a seguir por las distintas áreas organizativas de la Entidad en los procesos de compras y contrataciones.

Los **objetivos básicos** que se han pretendido conseguir han sido:

- Profesionalizar la gestión de las compras y las relaciones con proveedores, definiéndolas como un pilar básico en la mejora de la eficiencia de Cajasol
- Implantar métodos y procedimientos homogéneos en el proceso de compras, dentro de un marco total de transparencia y objetividad
- Reducir y racionalizar el gasto, con un mayor control del mismo e incrementando la calidad de los bienes y servicios percibidos.

Estos procedimientos de Compras y Contrataciones se basan en criterios de respeto hacia las personas y los valores sociales, estableciendo las relaciones con terceros en un marco profesional y abierto, promoviendo una política de relaciones estables basadas en la búsqueda de la mejora continua y el beneficio mutuo.

Durante el ejercicio 2009, Cajasol, como organización adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y en coherencia con su política, Código de Conducta y compromisos sociales y ambientales, establece **un sistema de selección de sus proveedores y contratistas** que incorpora **consideraciones sociales y medioambientales** a los requisitos técnicos y económicos habituales.



Este sistema, se basa en un **proceso de homologación y evaluación de Proveedores y Contratistas**, cuyo objetivo principal es la validación de las capacidades productivas, tecnológicas y comerciales, así como el análisis de la solvencia económica y financiera de los proveedores más significativos, a la vez que se **analiza el grado de involucración** de los mismos **en aspectos de Responsabilidad Social Corporativa**, respeto a los Derechos Humanos y al Medio Ambiente.

El **proceso de valoración** tiene en cuenta lo establecido por el Código de Conducta respecto a aquellas prácticas que impiden las relaciones con las empresas que las lleven a cabo, así como a los aspectos que serán valorados de forma positiva en el establecimiento de relaciones con los agentes proveedores **[FS1]**:

#### 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.

#### 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.

Tanto el sistema de selección de proveedores y contratistas como el proceso de evaluación y homologación, se encuentra aún en su fase de implantación inicial, por lo que no están disponibles los datos cuantitativos globales sobre los mismos. **[HR2]**

En el caso específico de las empresas de seguridad que prestan servicios a Cajasol, se ha confirmado que **todos** los empleados adscritos a nuestras instalaciones reciben la formación reglamentada por ley, en la que se incluye específicamente el trato físico con las personas. **[HR8]**

Dado que la RSC se basa en el diálogo continuado entre la empresa y sus grupos de interés con el objetivo de conocer lo que éstos demandan de la actuación de aquélla, se desarrolló en 2009 un ciclo de focus groups, con la participación, entre otros, de empresas proveedoras con las que Cajasol mantiene relaciones comerciales estables **[FS5]**.



En dicho encuentro se pusieron de manifiesto algunas reflexiones:

- las relaciones contractuales son normales
- el proceso de contratación en general ha mejorado: la petición de ofertas es más explícita y transparente y ha aumentado la concurrencia.

- El proceso de integración ha generado algunas incidencias, si bien éstas se han resuelto favorablemente.



- La implantación del nuevo programa de gestión ha hecho que el sistema de gestión de pagos les resultara algo complejo

#### PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES.

**DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS** para la Gestión de Proveedores y Contratistas, el proceso que se sigue es el siguiente:



## 8.2 Perfil de nuestros proveedores

EL ARTÍCULO 43 DEL CÓDIGO DE CONDUCTA EN SU APARTADO M ESTABLECE LITERALMENTE:

“El detalle de los principales agentes proveedores y su adecuación a este Código o al Reglamento será reflejado convenientemente en el apartado correspondiente de la Memoria de RSC, tal como contempla el modelo GRI” [EC6]

La actividad de Cajasol se desarrolla en su totalidad en España, salvo por la existencia de una oficina de representación en Miami y los proyectos de Cooperación al Desarrollo llevados a cabo por la Fundación. Del total de proveedores que han facturado durante el ejercicio 2009, el 99,18% han sido proveedores residentes en España, lo que representa un 99,24% de la facturación total.



### GASTO EN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

	2009	2008
<b>Nº de proveedores que facturaron</b>	3.310	3.296
<b>Importe total facturado incluido impuestos (en €)</b>	159.673.591	126.243.308
<b>Nº de proveedores nacionales que facturaron</b>	n.d.	3.269
<b>Importe total facturado incluido impuestos (en €) por proveedores residentes en España</b>	n.d.	125.279.039
<b>Nº de proveedores no residentes en España que facturaron</b>	n.d.	27
<b>Importe total facturado incluido impuestos (en €) por proveedores no residentes en España</b>	n.d.	964.269

El proceso de integración tras la fusión (mayo 2007) nos ha impedido obtener datos relativos al origen de los proveedores en 2007 y 2008. Del mismo modo, para obtener los datos de 2009, ha sido necesario completar la información del sistema de gestión de facturas con la contenida en una base de datos con finalidad fiscal.

### DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR INTERVALOS DE FACTURACIÓN 2009

Intervalo de facturación (euros)	Nº de proveedores	Porcentaje sobre total proveedores	Importe de las compras (euros)	Porcentaje sobre facturación
<b>0 a 3.000</b>	1.933	58,65%	1.677.644,05	1,33%
<b>3.001 a 18.000</b>	742	22,51%	5.771.212,70	4,57%
<b>18.001 a 100.000</b>	446	13,53%	18.551.498,34	14,70%
<b>100.001 a 1.000.000</b>	158	4,79%	43.852.945,78	34,74%
<b>&gt; 1.000.000</b>	17	0,52%	56.390.007,24	44,67%
<b>Totales</b>	<b>3.296</b>	<b>100,00%</b>	<b>126.243.308,11</b>	<b>100,00%</b>

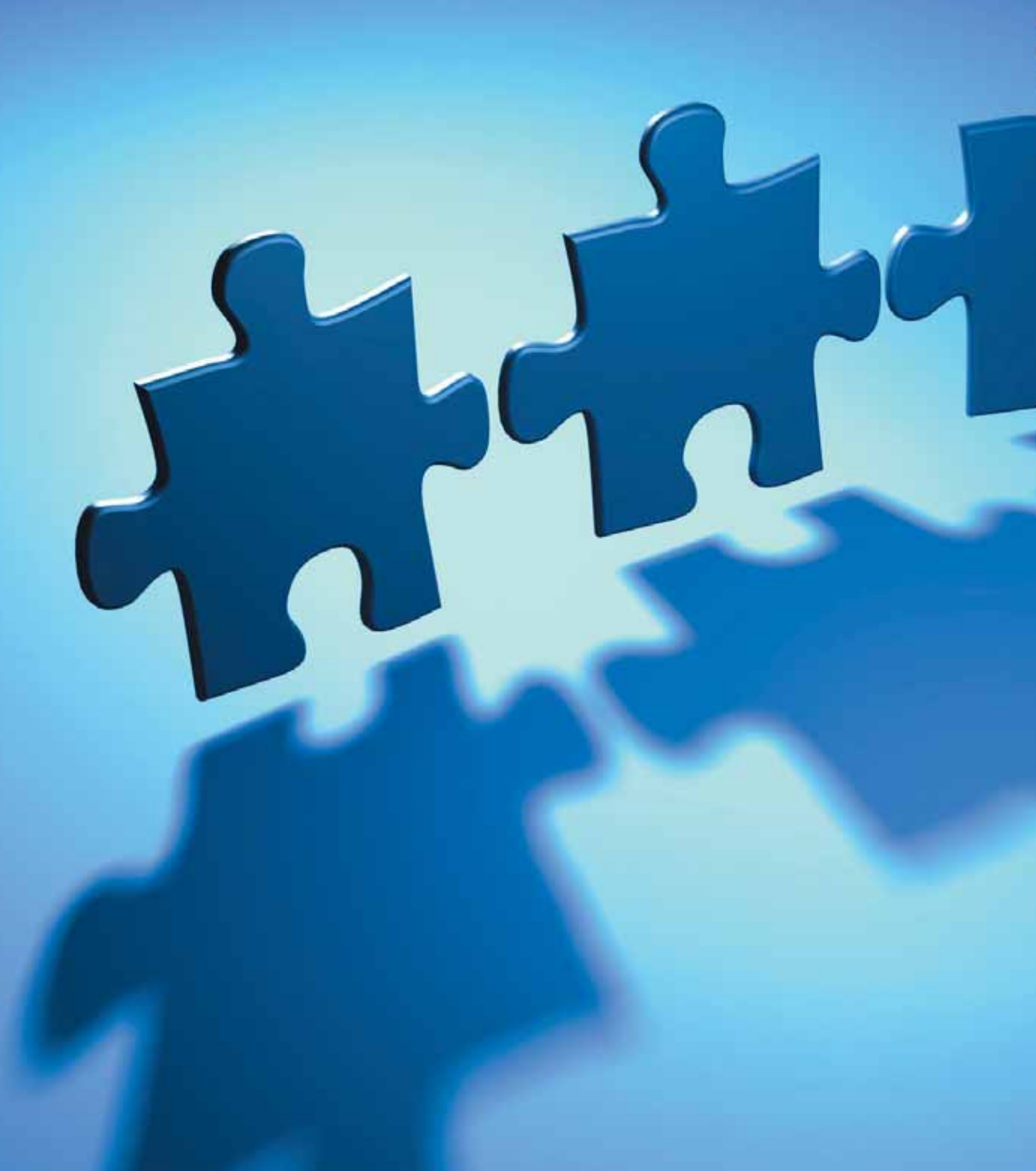
## ACTIVIDADES 10 PRINCIPALES PROVEEDORES 2009

ACTIVIDAD	IMPORTE
Servicios y material informático	12.023.266,25
Servicios de coordinación operativa, información, asesoramiento, etc.	7.315.888,77
Prestación de servicios auxiliares	6.277.807,87
Seguros	5.176.438,22
Correspondencia general	4.959.998,91
Vigilancia y servicios de seguridad	2.563.387,64
Servicios y material informático	2.423.287,78
Promociones Inmobiliarias	2.071.959,97
Prestación de servicios auxiliares	2.024.786,30
Servicios de limpieza	2.007.695,64

## DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR PROVINCIAS ANDALUZAS 2009

NOMBRE	FACTURACIÓN	Nº PROVEEDORES
SEVILLA	45.045.630,72 €	1.229
CÁDIZ	5.378.636,54 €	338
HUELVA	2.197.565,19 €	246
CÓRDOBA	4.905.519,92 €	177
GRANADA	2.945.175,83 €	71
ALMERÍA	483.564,51 €	41
MÁLAGA	1.436.669,69 €	138
JAÉN	341.509,25 €	63
<b>TOTAL</b>	<b>62.734.271,65€</b>	<b>2.303</b>





La Obra Social: Enfoque de gestión.....	120
Líneas de actividad desarrolladas en 2009 .....	122
Actividades destacadas .....	127



# Capítulo 9.

## Creciendo con la sociedad: el dividendo social

*“De acuerdo con su naturaleza fundacional y carácter social, Cajasol destinará anualmente la totalidad de sus excedentes que, conforme a la normativa de aplicación, no hayan de integrar 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 sostenimiento de la Obra Social”.*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 33


## 9. CRECIENDO CON LA SOCIEDAD: EL DIVIDENDO SOCIAL

### 9.1. La Obra Social: Enfoque de gestión

SI EXISTE UN ELEMENTO QUE DIFERENCIA A LAS CAJAS DE AHORROS DEL RESTO DE ENTIDADES DE CRÉDITO y que es muy valorado por parte de la sociedad, es la **Obra Social**. El éxito de la Obra Social es que **forma parte de la propia actividad de la caja**, al contrario de lo que ocurre con la acción social que desarrollan otras entidades, las cuales no son concebidas como parte integrante de la actividad de la empresa

Como se ha señalado en un capítulo anterior, la actividad de Cajasol tiene una doble vertiente: financiera y social. Este planteamiento responde al cumplimiento de los fines estatutarios. Y como reconocimiento de la importancia de esta actividad social, los Estatutos, de acuerdo con la normativa vigente, **aseguran una dotación económica suficiente** que permita su efectivo desarrollo. Así, los beneficios netos de la Caja se distribuyen de la siguiente forma:

- Reservas
- Fondos de provisión no imputables a riesgos específicos
- Otras obligaciones de pago reguladas legalmente
- Obra Social

Si bien es cierto que ni la legislación nacional ni la autonómica marcan un importe mínimo con el que debe dotarse la Obra Social, Cajasol, a través de su Código de Conducta y Responsabilidad Social, fija una serie de criterios, dentro de la **política de Obra Social**, por los que se establece que, de forma orientativa, se **destine a ésta un 30% de los beneficios** netos anuales, porcentaje que podrá aumentar o disminuir en función de las necesidades de capital de la Entidad. Este criterio ha sido aplicado sobre los resultados obtenidos en 2007 y años precedentes, si bien, el nuevo entorno económico y los crecientes requerimientos de capital, necesarios para poder afrontar el futuro con solvencia, han hecho que en los ejercicios 2008 y 2009 se imponga un enfoque de precaución y se haya destinado el 20,7% de los resultados netos de sendos años. Dentro de este porcentaje, el **0,7% va destinado a proyectos para la cooperación al desarrollo** de países del tercer mundo, de acuerdo con otro de los criterios asumidos en el Código de Conducta. **[SO1]** 

El fondo de Obra Social tiene por **finalidad** el fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora, 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 actividades de naturaleza análoga que favorezcan el desarrollo socio económico.


Los Estatutos y el Código de Conducta establecen una serie de **criterios generales** que deben ser aplicados en la **elaboración de los presupuestos** anuales que debe aprobar la Asamblea General. Estos criterios son:

- Equilibrio territorial
- Equilibrio presupuestario de las actuaciones
- Fondo de Reserva
- Rentabilidad social
- Carácter finalista

#### GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL EN CAJASOL

**AL IGUAL QUE OCURRE CON LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, LA ASAMBLEA GENERAL ES EL ÓRGANO FACULTADO PARA LA CREACIÓN O DISOLUCIÓN DE OBRAS SOCIALES.** Asimismo, a propuesta del Consejo, que es el encargado de la administración y gestión de la Obra Social, la Asamblea tiene entre sus funciones la aprobación, en su caso, de los presupuestos y de la gestión y liquidación que se realice de los mismos. Por otro lado, la Comisión de Control ejerce de órgano de vigilancia, y debe emitir un informe semestral que eleva a la Asamblea.

Es importante señalar que la gestión de la Obra Social **está sujeta a la verificación de los servicios de auditoría** tanto internos (en el caso de la Obra Social Directa, que realiza dos revisiones semestrales cuyos resultados se informan a la Comisión de Control) como externos (en el caso de la gestión de la Fundación Cajasol, cuya revisión se realiza sobre las cuentas anuales y se remite al Patronato previa presentación al Consejo de la Caja). Los resultados de las auditorías realizadas en el ejercicio 2009 han sido normales y no han presentado salvedades. 

Finalmente, la gestión ordinaria de la Obra Social se lleva a cabo desde el **Área de Fundación y Obra Social**, integrado en la Subdirección General Institucional y Obra Social. En este área, **la gestión se divide, entre el servicio de Obra Social Directa y la Fundación Cajasol.** Esta estructura, que es fruto del acuerdo de integración de las cajas que dieron origen a Cajasol, se va a mantener en el ejercicio 2010 y la dotación que asumirá la Fundación será de 16,9 millones de euros (más el 0,7% de la dotación a proyectos de cooperación al desarrollo- 709.702 euros) y la Obra Social directa recibirá 3,3 millones de euros. 





#### FUNDACIÓN CAJAZOL

**EL IMPORTANTE AUMENTO DE RECURSOS CEDIDOS A LA OBRA SOCIAL DURANTE LAS DOS ÚLTIMAS DÉCADAS Y LA CRECIENTE COMPLEJIDAD DE SU GESTIÓN**, al diversificarse su rango de actividades, hicieron oportuna la creación de una institución específica que llevara a cabo dicha gestión. Así nace la Fundación Cajazol, fruto de la integración de las fundaciones de El Monte (creada en 1992) y Caja San Fernando (creada en 2006), obteniendo carácter de ente autónomo dedicado con exclusividad a la gestión de parte del presupuesto global de la Caja destinado a Obra Social.

El órgano de administración de Fundación Cajazol es un patronato formado por 22 patronos, la mayoría procedentes de los Órganos de Gobierno y de la dirección de Cajazol, y está presidido por D. Antonio Pulido Gutiérrez, presidente del Consejo de Cajazol. La Fundación tiene un organigrama propio, con una Dirección, una jefatura de departamento y cinco jefaturas de servicio, que engloban todas las áreas de gestión. Actualmente, cuatro puestos los ocupan hombres y tres mujeres.

Cuenta con una plantilla de 39 personas y su sede social se encuentra en calle Laraña, número 4 de Sevilla (41003) España.

#### SERVICIO DE OBRA SOCIAL DIRECTA

**ESTE SERVICIO ASUME LA GESTIÓN DE UN CONJUNTO MUY DIVERSO DE ACTIVIDADES** para las que se ha considerado conveniente mantener la presencia y participación directa de la Caja, bien porque están muy distribuidas en el territorio y requieren la colaboración de la red comercial, como es el caso de las actividades culturales locales; o bien porque es oportuna la presencia institucional directa, como es el caso de diversos foros, premios e instituciones; entre otros motivos.

#### LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL SON LOS SIGUIENTES:

- Atención a demandas sociales y diálogo social
- Conexión con la red comercial
- Potenciación de la participación y el voluntariado
- Aportación de valores emocionales a la marca Cajazol
- Eficacia y eficiencia.

## 9.2 Líneas de actividad desarrolladas en 2009

**EN ESTE EPÍGRAFE SE OFRECE UNA RÁPIDA VISIÓN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR LA OBRA SOCIAL.** Si se desea profundizar en alguno de los temas que se exponen, les remitimos a la Memoria de Obra Social que anualmente se publica y queda disponible en la web de Cajasol y en la renovada web de la Obra Social

([www.cajasol.es/obrasocialfundacion](http://www.cajasol.es/obrasocialfundacion))



La dotación a la Obra Social para su aplicación en el ejercicio 2009 ha sido de 28,683 millones de euros, los cuales se han distribuido de la siguiente forma:



<b>Dotación a Obra Social</b>	28.682.998 €
<b>Obra Social Directa</b>	11.713.050 €
<b>Fundación*</b>	16.969.948 €

\*Incluye el 0,7% de proyectos para la cooperación al desarrollo de países del tercer mundo

La liquidación de las aplicaciones a las diferentes líneas de actuación ha sido la siguiente:

### OBRA SOCIAL DIRECTA

#### **OBRA SOCIAL DIRECTA. DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS EN 2009 (MILES DE EUROS)**

<b>CONCEPTOS</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>Dotación</b>	11.713,05
<b>Ingresos ordinarios de actividades</b>	2.136,84
<b>Excedentes ejercicios anteriores</b>	3.845,13
<b>Otros ingresos (procedentes del inmovilizado)</b>	2.181,04
<b>Total Recursos</b>	<b>19.876,06</b>

Los ingresos del servicio de Obra Social Directa proceden en un 59% de la dotación que anualmente realiza la Caja, en un 11% de algunas de las actividades que se desarrollan (principalmente en el ámbito de la Educación y de Servicios Sociales) y en un 30% de otros ingresos procedentes del inmovilizado y de excedentes de ejercicios anteriores.



## LÍNEAS DE ACTUACIÓN (MILES DE EUROS)

	2009	% Gasto	2009	% Gasto
<b>Cultura</b>	3.336,75	23,19%	9.806,97	38,95%
<b>Deporte y Tiempo Libre</b>	3.068,46	21,32%	4.807,85	19,10%
<b>Educación e Investigación y Desarrollo</b>	4.498,99	31,26%	7.763,09	30,83%
<b>Patrimonio y Medio Ambiente</b>	367,23	2,55%	873,93	3,47%
<b>Asistencia Social y Sanidad</b>	1.517,45	10,54%	1.925,54	7,65%
<b>Otras colaboraciones *</b>	1.601,88	11,13%	---	---
<b>Total</b>	<b>14.390,76</b>	<b>100%</b>	<b>25.177,38</b>	<b>100%</b>

\*Convenios institucionales cuyo importe y destino no estaban previstos en el momento de elaborar el presupuesto.

Las principales conclusiones que podemos sacar de este cuadro son las siguientes:

■ Teniendo en cuenta que el gasto total en el ejercicio 2009 se ha reducido en un 43% respecto al gasto total en 2008, se observa que la partida que más ha sufrido este recorte es la de **Cultura**, con un descenso del 66%.

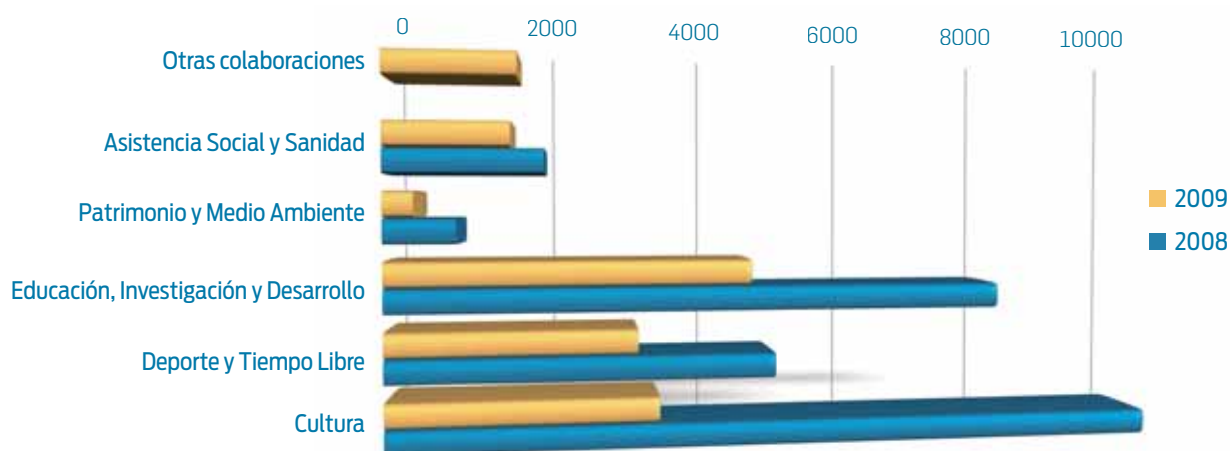
■ Las partidas con mayor porcentaje de gasto en 2009 son **Educación e Investigación y Desarrollo** (31%), **Cultura** (23%) y **Deporte y Tiempo Libre** (21%).

■ Se observa una redistribución del gasto por partidas, de forma que la **Asistencia Social y Sanidad** aumenta su peso relativo 2,9 puntos respecto al 2008 (del 7,65% al 10,54%), en consonancia con el esfuerzo de adaptar las inversiones en Obra Social a las necesidades que en cada momento demanda la sociedad.

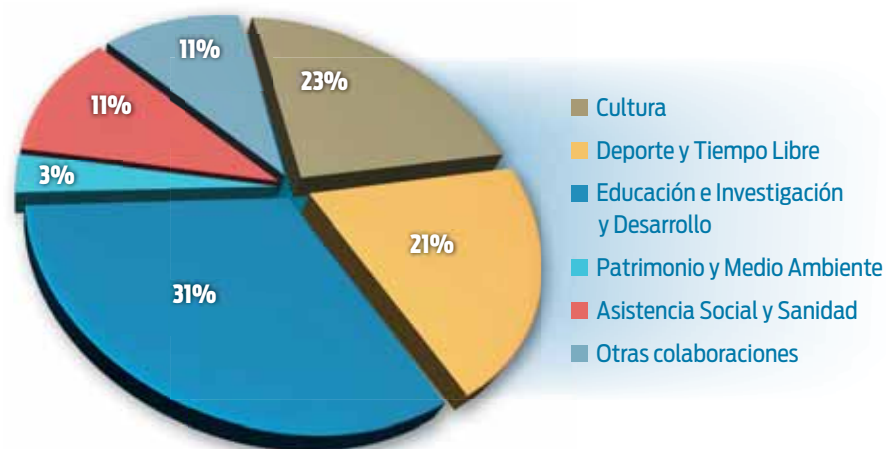


Otras partidas que han aumentado su peso relativo en 2009 han sido **Deporte y Tiempo Libre** y **Educación e I+D**.

## EVOLUCIÓN DEL GASTO POR PROGRAMAS



## GASTO POR PROGRAMAS 2009



## FUNDACIÓN. DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS EN 2009 (MILES DE EUROS)

CONCEPTOS	IMPORTE
Cuotas de usuarios y afiliados	610,15
Ingresos Entidad Fundadora	16.000,00
Programa Cooperación al Desarrollo 0,7%	969,95
<b>Total ingresos actividad propia</b>	<b>17.580,10</b>
Otros ingresos (ventas, financieros y extraordinarios)	226,38
<b>Total ingresos operaciones de funcionamiento</b>	<b>17.806,48</b>

En el caso de la Fundación, la dotación de la Caja procedente de los beneficios netos del 2008 supone un 96,5% de los ingresos totales.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN (MILES DE EUROS)

	2008	% Gasto	2009	% Gasto
<b>Cultura</b>	7.248,72	25,95%	2.996,65	21,61%
<b>Deporte y Tiempo Libre</b>	3.823,77	13,69%	3.411,70	24,61%
<b>Educación</b>	3.559,62	12,74%	1.618,33	11,67%
<b>Investigación</b>	1.334,02	4,78%	583,54	4,21%
<b>Patrimonio y Medio Ambiente</b>	1.039,53	3,72%	249,98	1,80%
<b>Cooperación al Desarrollo</b>	2.065,01	7,39%	1.044,95	7,54%
<b>Actuación Social</b>	5.890,41	21,09%	1.544,30	11,14%
<b>Economía social y Fomento del Empleo</b>	1.391,43	4,98%	1.262,55	9,11%
<b>Publicaciones</b>	383,39	1,37%	31,61	0,23%
<b>Otros</b>	1.193,87	4,27%	1.120,91	8,08%
<b>Total</b>	<b>27.929,77</b>	<b>100%</b>	<b>13.864,52</b>	<b>100%</b>

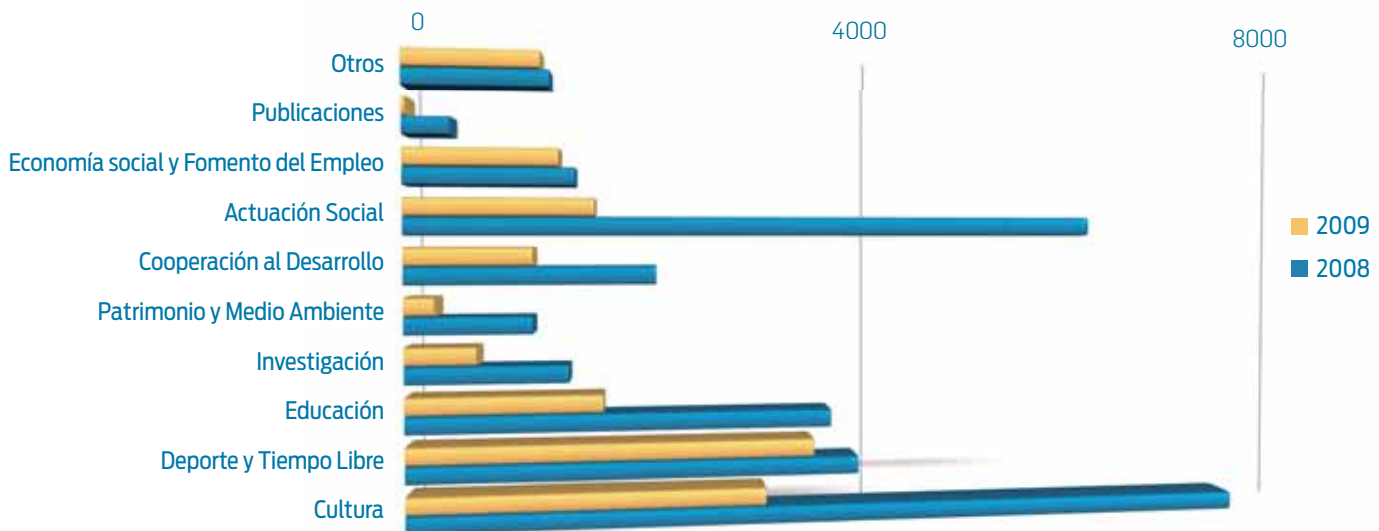
### CONCLUSIONES

■ Al igual que en el caso de la Obra Social directa, el gasto total de la Fundación Cajazol en 2009 se ha reducido casi en un 50% respecto al 2008. Esta reducción se ha visto especialmente reflejada en términos absolutos en la partida de **Cultura**, que ha reducido sus gastos entre 2008 y 2009 en un 59%. La partida que menor recorte ha sufrido ha sido **Economía Social y Fomento de Empleo**.

■ Los conceptos más importantes respecto al gasto total en 2009 han sido **Deporte y Tiempo Libre** (24,61%), **Cultura** (21,61%), **Educación** (11,67%) y **Actuación Social** (11,14%).

■ Las actividades de **Deporte y Tiempo Libre** y **Economía Social y Fomento de Empleo** han aumentado su peso relativo respecto al gasto total, siendo estos aumentos de 10,92 puntos en el primer concepto y de 4,12 puntos en el segundo.

## EVOLUCIÓN DEL GASTO POR PROGRAMAS



GASTO POR PROGRAMAS 2009



## 9.3 Actividades destacadas

**SIN ÁNIMO DE ENTRAR EN DETALLE, AL ESTAR DISPONIBLE EN LA WEB DE LA OBRA SOCIAL** la información completa sobre las actividades desarrolladas en 2009, pasamos a exponer algunas de estas actividades:

### ACTUACIÓN SOCIAL:

**SE TRATA DE PLANES EXPLÍCITAMENTE DIRIGIDOS A FOMENTAR LA INTEGRACIÓN SOCIAL** y la efectiva igualdad de oportunidades para conseguir una sociedad más justa y equilibrada. Son proyectos que tienen que ver con la salud, la educación, la creación de empleo, las personas con discapacidad, el fomento del voluntariado, del acceso a la sociedad de la información, etc.

### PROGRAMA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO:

**SE TRATA DE UN PROGRAMA DE NATURALEZA SOCIAL QUE, MEDIANTE CONVOCATORIA PÚBLICA,** otorga subvenciones a proyectos de cooperación que contribuyan a la lucha contra la pobreza y las desigualdades sociales en los países en vías de desarrollo, en el marco de la consecución de los Objetivos del Milenio. Este programa nace de la aprobación de la Asamblea General de Cajasol que, en junio de 2008, lo dota con el 0,7% de los beneficios netos de la Caja, con carácter anual y permanente, siendo la Fundación Cajasol la entidad responsable de su gestión a través de la Comisión de Cooperación al Desarrollo.



Instituciones	2007 (Desarrollado 2008)			2008 (Desarrollado 2009)		
	Nº Proyectos	Importe	Nº Continente	Nº Proyectos	Importe	Continente
Sanidad	3	336.168 €	África y América	2	180.000	África y América
Capacitación para actividades productivas	4	424.606 €	África y América	4	252.839 €	África y América
Educación	1	98.888	África	6	428.683 €	África y América
Soberanía alimentaria	1	69.825 €	África	1	23.960 €	Asia
Acceso agua potable y saneamiento	1	134.560 €	América	3	138.988 €	África y América
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.064.047 €</b>			<b>1.024.425 €</b>	

La Convocatoria de 2009 se ha abierto a finales de diciembre, finalizando el plazo el 19 de febrero de 2010, por lo que aún no tenemos datos sobre los proyectos aprobados. El importe destinado a esta convocatoria asciende a 969.948 euros. Para la convocatoria del ejercicio 2010, que se abrirá a finales de año, se ha destinado un importe de 709.702 euros.

### MICROCRÉDITOS SOCIALES.

**HERRAMIENTA ADICIONAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, CONSTITUIDA POR UN PROGRAMA DE PRÉSTAMOS QUE SE CONCEDE A PERSONAS SIN RECURSOS NI GARANTÍAS,** y cuyo único aval es su implicación en algún proyecto productivo que pueda ser viable, de acuerdo con el análisis técnico que se realiza previamente. La ejecución de esta partida se puede consultar en el los epígrafes 73 y 75.

**VOLUNTARIADO CORPORATIVO:**

**LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO DE CAJASOL**, tras un periodo formativo previo, adquieren conocimiento de primera mano sobre los programas de la Fundación y Obra Social que luchan contra la exclusión social. A través de estos programas y realizando tareas en asociaciones con las que la Fundación y Obra Social tiene contactos, trasladan las experiencias y conocimientos adquiridos en Cajasol. Al mismo tiempo, detectan las demandas y necesidades sociales emergentes de este sector que hacen llegar a la Fundación y Obra Social.

Este programa desarrolla además proyectos propios entre los que destacan:

- Salta a la red, que proporciona Webs a las organizaciones sociales
- PC para TO2, que distribuye los equipos informáticos retirados de Cajasol a asociaciones y ONG
- Planifica en 3 pasos, con el que se asiste a las entidades sociales en materia de planificación estratégica
- Pastores de árboles, que lucha contra el cambio climático mediante el cuidado y la plantación de árboles
- Audita2.0, con el que se realizan auditorías a las organizaciones

Entre las actividades de voluntariado queremos destacar algunas dirigidas a restaurar hábitats, tal como se expone en la siguiente tabla **[EN13]**

<b>Actuación</b>	<b>Objetivo cumplido</b>	<b>Tamaño y Localización</b>	<b>Organización colabora en estas acciones</b>
<b>Restauración</b>	<b>50 árboles y arbustos plantados</b>	<b>Parque de La Corchuela (Dos Hermanas)</b>	<b>Consortio Parque de La Corchuela</b>
<b>Restauración</b>	<b>600 árboles y arbustos plantados</b>	<b>Finca propiedad de la Confederación Hidrográfica lindante al P.N de Doñana</b>	<b>WWF-España</b>
<b>Restauración</b>	<b>1400 encinas marcadas para su posterior mantenimiento y protección</b>	<b>Hacienda San Francisco (Santa Olalla del Cala)</b>	<b>INSULA (Consejería de Medio Ambiente- Junta de Andalucía)</b>

**CULTURA:**

**INCLUYE UN AMPLIO PROGRAMA DE ACTIVIDADES QUE SE ARTICULA EN DIFERENTES SECTORES DE LA CREACIÓN ACTUAL: PUBLICACIONES**, exposiciones, música, teatro, danza y cine, con una serie de programas didácticos que tratan de hacer llegar el sentido último de cada propuesta a un amplio número de ciudadanos y la convocatoria de diversos premios (plásticos, literarios) que estimulen la creatividad.

En este ámbito, la Obra Social desarrolla una serie de conferencias y encuentros en los que un ponente de reconocido prestigio trata sobre temas de actualidad. Actualmente existen, de manera permanente, cuatro foros:

- Foro de Córdoba, que ha realizado 4 conferencias.
- Foro de Cádiz, con 5 conferencias
- Foro Innovatec, con 5 conferencias
- Foro Doñana de la empresa sostenible, que ha desarrollado 2 conferencias. En una de ellas se ha realizado la presentación de la 9ª edición de los Premios “Doñana a la empresa sostenible” **[FSS]**.



**EDUCACIÓN:**

ESTA LÍNEA INCORPORA TODO TIPO DE ACTUACIONES QUE COADYUVAN AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE NUESTRO ÁMBITO DE ACTUACIÓN, en campos relacionados con la enseñanza, la formación, la creación de empleo y programa de emprendedores, etc. Entre las líneas que se desarrollan destacamos:

- Instituto de Estudios Cajasol
- Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Jerez
- Convenios con Universidades

**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO:**

**APOYO DE PROYECTOS Y EQUIPOS** investigadores de reconocida excelencia y gran impacto social.

En el ámbito medioambiental, Cajasol ha apoyado proyectos de investigación, entre los que destaca el de la “seca de la encina”, cuyo objetivo es buscar estrategias de control del “Phytophthora cinnamomi Rands” en encinas, mediante

lucha biológica, una enfermedad que ataca a esta especie en las dehesas andaluzas y que amenaza su pervivencia. Este proyecto se desarrolla en tres fincas de Huelva (Andévalo Occidental) y una de Córdoba (Comarca de los Pedroches) y está impulsado por el departamento de Ingeniería Forestal de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos de la Universidad de Córdoba y la empresa participada por Cajasol Newbiotechnic SA **[EN15]**.

**PATRIMONIO Y MEDIO AMBIENTE:**

**APOYO A DIVERSOS TRABAJOS DE RECUPERACIÓN** y conservación del patrimonio tanto histórico como natural (medio ambiente).

Cajasol es consciente de que el progreso debe respetar el medio ambiente, conservar la Naturaleza y preservar los espacios protegidos. Por ello la Obra Social y la Fundación Cajasol trabajan en dos líneas: la Educación Ambiental y la Acción Directa **[EN14]**.

Actividad	Lugar	Proyecto	Entidad Promotora	Beneficiarios
<b>AULAS DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA</b>	Marismas del Odiel	A la orilla de tu casa	Consejería de Medio ambiente- Junta de Andalucía	33 colegios con un total de 1.650 alumnos
<b>AULAS DE INTREPRETACIÓN DE LA NATURALEZA</b>	Parque Periurbano de La Corchuela	Aula de la Naturaleza	Consortio Parque de La Corchuela	Se han realizado 21 talleres con una participación de 1,050 alumnos
<b>JUEGO TRIVIANATURA</b>	Internet	Juego interactivo de preguntas sobre Medio Ambiente en Internet	Fundación Andanatura	9.391 visitas a la web, de 5.942 visitantes distintos. Accesos desde 26 países distintos. 637 ganadores (concursantes acertantes de al menos 8/10), de 28 provincias españolas
<b>DOÑANA, MÚSICA PARA LA VIDA</b>	Comarca del Doñana	Edición cd de música de sensibilización medioambiental	Doñana música del agua	IES y centros educativos de los 14 pueblos de la Comarca del Doñana

Además, en colaboración con ADENA, se ha impulsado un programa para la sustitución de la correspondencia en papel por correspondencia electrónica, de manera que por cada cliente adherido a esta iniciativa, Cajasol, a través de la Fundación, ha realizado una aportación económica a dicha organización. El importe total abonado ha sido de casi 15.000 euros. [EN26]

#### DEPORTE:

**LÍNEA DE TRABAJO ORIENTADA A APOYAR EL DEPORTE DE BASE Y PROMOVER** la práctica deportiva, objetivos para los cuales también se mantiene colaboraciones con entidades de élite, dado el efecto imitación o arrastre que pueden generar en los más jóvenes.

#### TIEMPO LIBRE:

**ABARCA ACTIVIDADES DE OCIO PARA MAYORES, INFANCIA Y JUVENTUD**, incluyendo también las fiestas populares de nuestros pueblos y ciudades. Las dos actividades más importantes de este epígrafe son:

#### AULA DE MAYORES:

**ESPACIO DE FORMACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE MAYORES DE 60 AÑOS** a través de un amplio programa de actividades formativas y recreativas.

#### CLUB JUVENIL:

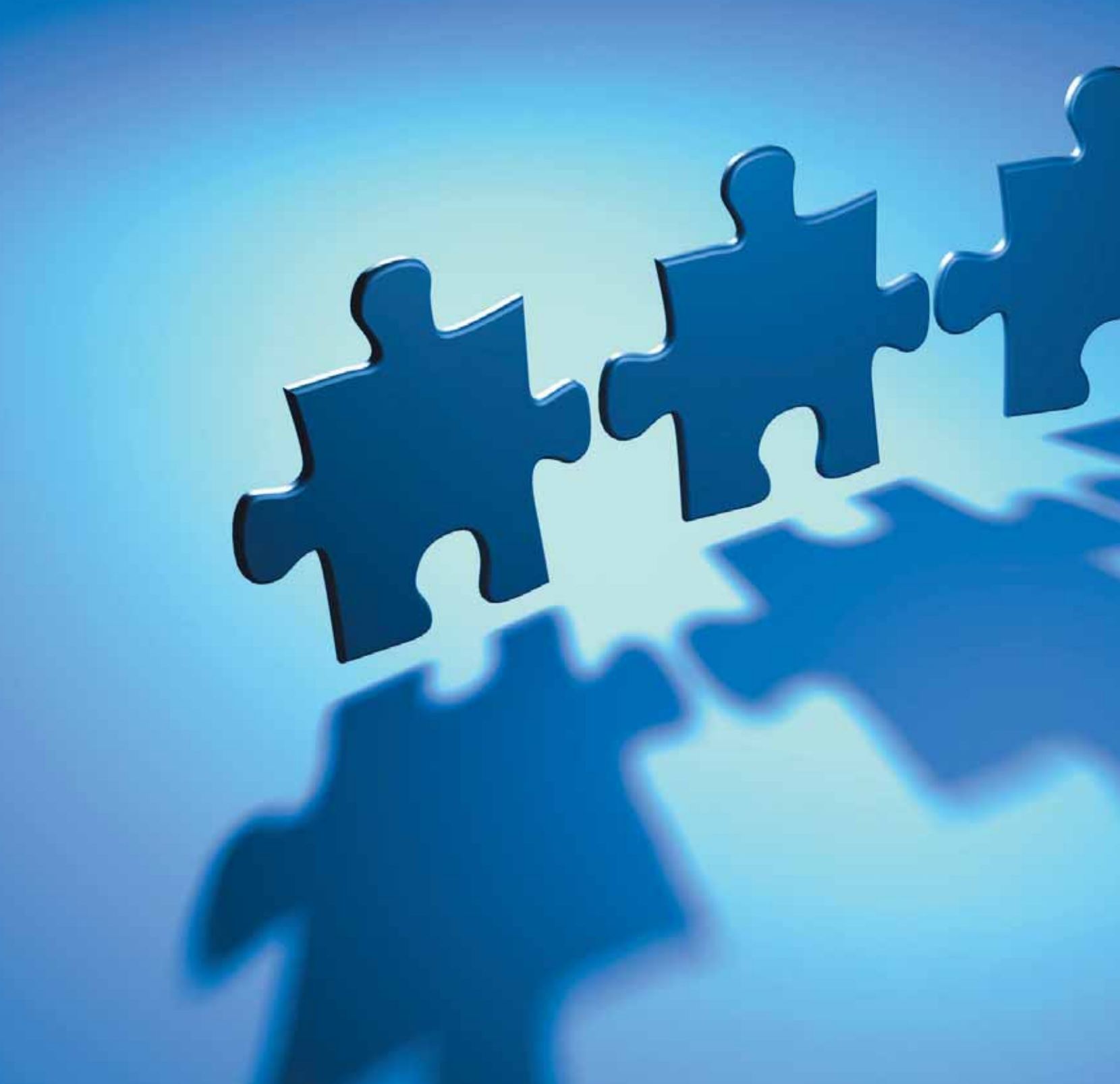
**ACTIVIDADES CULTURALES, DEPORTIVAS Y FORMATIVAS** especialmente destinadas a niños y jóvenes.

Por último, hay que señalar que la Obra Social realiza las siguientes actividades que contribuyen al **desarrollo en infraestructuras** de la Comunidad [EC8].

Lugar	Centro	Actividades	Número	Usuario o Beneficiario
Sevilla	Centro Cultural Cajasol. Calle Laraña	Teatro	17	5.061
		Música	55	18.374
		Galas benéficas	2	794
		Exposiciones	8	24.750
Sevilla	Centro Cultural Cajasol. Capuchinos	Aula de Mayores	38	2.605
		Club Juvenil	62	1.355
Huelva	Centro Cajasol. Plus Ultra	Música	10	1.113
		Exposiciones	12	3.087







Políticas de gestión (Principios 7, 8 y 9) .....	134
Consumo de recursos .....	137
Emisiones, vertidos y residuos .....	140



# Capítulo 10.

## Creciendo de manera sostenible

*“La creación de valor para la sociedad se basará en la adopción de criterios de sostenibilidad (económicos, sociales y medioambientales) en todo el ámbito de actuación de la Caja.”*

CÓDIGO DE CONDUCTA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 41

# 10. CRECIENDO DE MANERA SOSTENIBLE

## 10.1 Políticas de gestión

(Principios 7, 8 y 9)



**CAJASOL PLANEA SU GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DESDE una doble perspectiva:** actividades con **impacto directo** y actividades con **impacto indirecto**.

**1.** La primera perspectiva hace referencia a la llamada **“actividad de oficina”**, que no es transformadora de materia ni consumidora significativa de energía y recursos naturales o materiales, salvo papel. Por tanto, su **repercusión directa** sobre el medio ambiente es **muy poco relevante** en términos absolutos y casi inapreciable en relación con el volumen de negocio **[EN12]**. No obstante, existen siempre **posibilidades de mejora** en la utilización eficaz de energía y materiales y en la gestión de los residuos, que además pueden contribuir a la adopción de nuevos hábitos en el comportamiento personal de los miembros de la plantilla. El resultado de algunas prácticas, como la sustitución de papel por comunicación electrónica, se ve potenciado por el multiplicador que supone el amplísimo número de usuarios de servicios bancarios y la frecuencia de intercambio de comunicaciones con éstos.

**2.** La segunda perspectiva hace referencia al **papel que la Entidad tiene en el sistema productivo** y al amplio espectro de relaciones empresariales. Las entidades financieras tienen su mayor ámbito de contribución a la preservación y mejora del medio ambiente en las actuaciones indirectas, esto es en la posibilidad de **introducir nuevos criterios socio ambientales** en la selección de proveedores; criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en la concesión de riesgos o la inversión en participaciones empresariales o en la asunción de una política ambiental firme dentro de la capacidad de influencia en las participaciones empresariales.

Cajasol está **trabajando en ambas direcciones** y lo hace desde la convicción de que puede jugar un importante papel en el cambio de mentalidad que se hace necesario en pro de la sostenibilidad.

Cajasol se relaciona con múltiples empresas, organizaciones, administraciones, personas, etc... De acuerdo con los datos aportados a lo largo de esta Memoria, actualmente cuenta con una plantilla de casi cinco mil personas (más las familias de éstos), casi tres mil trescientos proveedores, una clientela formada por un millón novecientos mil personas y sesenta mil empresas, cuarenta mil asociaciones y más de dos mil instituciones públicas, más de doscientas cincuenta empresas participadas, seis millones doscientos mil beneficiarios de la obra social, organizaciones sociales, universidades... Con todas estas relaciones, Cajasol a través del propio

ejemplo, **puede potenciar el cambio hacia la sostenibilidad**. Y por ello, **el Código de Conducta incluye el respeto y la protección del medio ambiente** como un factor clave de la misión, los valores y la cultura corporativa de la Entidad.



Entre los principios de actuación expuestos en el Código destaca, en materia de medio ambiente, el siguiente<sup>16</sup>: *“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.”*

Las consecuencias del cambio climático sobre la actividad de Cajasol son de dos tipos **[EC2]**:

■ **Directas**, como por ejemplo la subida del nivel del mar que puede afectar a las oficinas que se encuentran en la zona costera, o la subida de las temperaturas que puede afectar a los sistemas eléctricos y/o informáticos, además de los problemas de salud que ello implica para los miembros de la plantilla y la clientela;

■ **Indirectas**, afectando al negocio de nuestra clientela, como por ejemplo, sectores como la agricultura, pesca, actividades de uso intensivo de agua salda...

Desgraciadamente, el cambio climático se ve aún como algo lejano, si bien el momento de actuar para evitar sus consecuencias es este. Por ello, Cajasol ha visto una oportunidad en ello y está desarrollando actuaciones en los ámbitos de negocio (con la comercialización de inversiones socialmente responsables, la adhesión del plan de empleados y empleadas a los principios de inversión responsable del Pacto Mundial o la financiación de proyectos medioambientales), en la actividad de la Obra Social (acciones de fomento de la preservación del medio ambiente, voluntariado corporativo, concienciación social...) o en la racionalización del uso de los recursos (reducción del uso de energía, papel, de las emisiones de CO2...).

En consecuencia con lo anterior, 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]** existente en Caja San Fernando, la primera Caja de Ahorros española certificada por AENOR conforme a la **Norma Internacional ISO 14001 [FS2]** (certificado obtenido en el año 2003) así como las Buenas Prácticas Ambientales ya implantadas en El Monte **[EN26]**.

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

<sup>16</sup> Véase Título II sobre Cultura Corporativa, art. 8.2 m)

villa, así como una muestra representativa de la Red Comercial, compuesta por 17 oficinas. Para el seguimiento 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. Los resultados se comunican al Comité de Medio Ambiente y a la dirección de la Entidad **[FS9]**.

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.

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]**.

En 2009, hay constancia de **dos sanciones** recibidas derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental **[EN28]** que se explican en el siguiente cuadro:



**Multas y sanciones. Multas**

**demandas o incumplimientos**

legales monetarios y no monetarios	2007	2008	2009	Comentarios/ Aclaraciones
Número de multas, demandas o incumplimientos legales en materia ambiental	0	0	2	- Sanción por exceso de ruido de máquinas aire acondicionado
Coste incurrido por motivos de multas, demandas o incumplimientos legales en materia ambiental	0	0	3.420€	- Sanción por incidencia con basuras
Descripción de las principales multas y sanciones relacionadas con normativas ambientales	Los defectos han sido subsanados			

**CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD (PRINCIPIO 8)**



**CAJASOL TIENE ADJUDICADA UNA EXPLOTACIÓN AGRO-GANADERA**, llamada **La Contienda**, que está situada al noroeste de la provincia de Huelva, lindando con Portugal al oeste, y enclavada en el Parque Natural de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, en el término de Aroche (Huelva). La finca tiene 3.782 hectáreas, de las cuales 2.389 hectáreas se destinan a

la explotación ganadera y forestal. **[EN11]**

En 2008, se renovó esta adjudicación por veinte años (2008-2027), tras un periodo de arrendamiento de treinta años a Caja de Ahorros de Huelva, luego El Monte (1978-2007). El propietario de la finca es el Ayuntamiento de Aroche.

Durante este período concesional se han venido efectuando una serie de acciones, tanto ambientales como económicas y sociales, con objeto de conservar la dehesa tradicional de la finca, para lo que se ha limpiado de jaras y monte bajo la totalidad de la superficie, y se han plantado 300 hectáreas de encinas y alcornoques (unos 100.000 árboles). También se ha realizado el cercado de la finca. Cuando culmine este proceso, se habrán plantado 35.000 encinas y 2.500 alcornoques, y ya se actúa en su preservación defendiéndolos de la fauna silvestre desbrozando bianualmente las parcelas reforestadas [EN13].

Además, se ha prestado gran atención al mantenimiento de especies singulares y a la reintroducción de otras especies autóctonas. Junto a la Consejería de Medio Ambiente, Cajasol está dando pasos para la reintroducción de especies que se encuentran en peligro de extinción, como es el caso del águila imperial. Dentro de la finca, además, hay una amplia e importante colonia de buitres leonados en su mayoría y algún ejemplar de buitre negro, siendo La Contienda un enclave idóneo para el desarrollo de todos estos ejemplares [EN12].

Por otro lado, los **proyectos agro-ganaderos** que se desarrollan están basados en el cultivo de cereales y prateses, cría de pequeños rumiantes y porcinos en régimen extensivo (cerdo ibérico, con denominación de origen), así como activi-

dades cinegéticas desarrolladas conjuntamente con el coto social de la población de Aroche. La producción porcina del cerdo ibérico es la principal actividad económica de la finca.

Desde 2007, desarrolla un **proyecto agropecuario** en La Contienda que persigue **reforzar las relaciones intersectoriales del porcino ibérico**, en aras de mejorar la eficiencia de las empresas implicadas y conseguir una mayor fortaleza ante las circunstancias adversas actuales [EN14]. Cajasol trabaja para mejorar el perfil competitivo, mediante los beneficios derivados de la especialización de los inputs de producción y la evolución esperada de los outputs en cuestiones sanitarias, de calidad, de rentabilidad mediante optimización de costes, etc.

En La Contienda, además, se pretende fomentar la investigación y la formación de técnicos y ganaderos mediante proyectos de I+D con Universidades para contribuir a la mejora de todo el proceso productivo, divulgándose estos resultados en foros nacionales e internacionales permitiendo un mayor y mejor conocimiento del sector porcino.

El próximo objetivo de Cajasol es crear en La Contienda un Centro de Promoción del Cerdo Ibérico, diferenciado de los existentes en España en este ámbito, ya que añadiría la presencia de animales, la formación y divulgación en el contexto del sector de la cría del cerdo ibérico.







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 **[EN30]**.

Gastos e inversiones ambientales	Importe (€)		
	2007	2008	2009
Recogida selectiva de residuos*	25.502	66.241,55	19.470
Consultoría y certificación	12.972	13.400	18.941
Inspecciones Reglamentarias Baja Tensión	240.000	42.000	3.194
Instalación autómatas programables (Inversiones en medidas de ahorro energético)	365.500	1.800.000	331.676
<b>Total</b>	<b>681.474</b>	<b>1.921.641,55</b>	<b>373.281,96</b>

\*Durante el 2009, 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

## 10.2 Consumo de recursos

### CONSUMO DE PAPEL

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 21,6 Tm aproximadamente, un 10%, gracias a las **medidas de reducción de consumo** propuestas en la Entidad. Desde hace años, se ha trabajado en la implan-

tación de procedimientos de ahorro, como comunicaciones electrónicas con la clientela, 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, desde 2008, el uso de papel ecológico, de menor gramaje y procedente de bosques con gestión sostenible (FSC<sup>17</sup>) y libre de cloro (ECF), que supone una reducción de consumo de papel del 6,25% (en peso total). **[EN1]**

### Tipos de Materiales

Utilizados ( toda la Entidad)	2007	2008	2009
<b>Papel</b> Total de papel blanco			
consumido (1)	330 Tm	212,5Tm	190,9 Tm
<b>Sobres</b> Total sobres blancos		6.686.090	4.322.378
consumidos (2)	n.d.	unidades	unidades
<b>Otros materiales consumidos</b>			
(ej. Toallitas de papel (3))	n.d.	n.d.	19,3 Tm

### Medidas adoptadas

por la entidad para conseguir un ahorro en los materiales utilizados Disminución peso papel, impresoras centralizadas. Impresión por defecto a ambas caras, Campañas de Concienciación

(1) Corresponde a estimaciones de consumo. Cálculo siguiendo la siguiente regla: 1 folio de 70 gr / m2 pesa 4,263 gr.

(2) Corresponde a estimaciones de consumo.

(3) Dato nuevo correspondiente a toallitas de papel para en WC. Adquiridas en 2009 2.474 cajas, cada una con un peso de 7,8 Kg.

<sup>17</sup> Para más información, véase [www.fsc.org](http://www.fsc.org)

**CONSUMIBLES INFORMÁTICOS**

A MEDIADOS DE 2008, CAJASOL FIRMÓ UN CONTRATO CON UNA EMPRESA DE GESTIÓN DE IMPRESORAS por el que realizan el mantenimiento y el suministro y retirada de consumibles, lo que nos impide gestionar estos elementos. Los datos que nos han facilitado de consumo de tóners en 2009 ascienden a 2,8 Tm, frente a los 7,2 Tm del pasado ejercicio. **[EN2]**.

**CONSUMO DE ENERGÍA**

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. **[EN3]**.



Consumo Directo de Energía por Fuentes	2007	2008	2009	Comentarios/Aclaraciones
<b>Electricidad</b> - Total				Se refiere al consumo total de la Entidad
electricidad consumida (Gj)	81.907 Gj	93.352 Gj	73.015 Gj	
<b>Gas Natural</b> - Total gas consumido	--	--		Sin consumo
<b>Gasóleo</b> - Total gasóleo consumido	--	--		Solo uso en generadores. No significativo.
<b>Carbón</b> - Total carbón consumido	--	--		Sin consumo
<b>Otras fuentes de energía renovables utilizadas</b>	--	--		Sin consumo

Al igual que en años anteriores, se han tomado medidas orientadas a la implantación de **procedimientos de ahorro de energía**. Entre ellas, destacan **[EN5]**:

- Auditorías energéticas para la identificación de las oficinas menos eficientes energéticamente
- Implantación de sistemas automátats programables en oficinas de la red. En 2009 se han colocado un total de 19 automátats, con lo que el total de éstos funcionando actualmente es de 533 (aprox. el 70% de las oficinas de Cajasol). En los cuatro edificios de Servicios Centrales hay también instalados automátats, que controlan alumbrado, aire acondicionado, extractores y rótulos **[EN26]**.

Como resultado de ello, se observa una reducción del consumo del 21,7% respecto al 2008.

La distribución por fuentes primarias del consumo eléctrico, **[EN4]** es una nueva información que hemos podido obtener en este ejercicio.



<b>Consumo indirecto en base al consumo total de electricidad (Giga Julios/año)</b>	<b>2009</b>	<b>Porcentaje respecto al total</b>
<b>Carbón</b>	10.879,27 GJ	14,9%
<b>Cogeneración</b>	5.545,75 GJ	7,6%
<b>Cogeneración de alta eficiencia</b>	584,14 GJ	0,8%
<b>Consumo indirecto eólica en base al consumo de electricidad (Gigajulios/año)</b>	---	---
<b>Gas Natural</b>	20.590,27 GJ	28,2%
<b>Fuel/Gas</b>	2.263,46 GJ	3,1%
<b>Renovable</b>	19.276,02 GJ	26,4%
<b>Energía Nuclear</b>	13.215,74 GJ	18,1%
<b>Otras</b>	657,14 GJ	0,9%

#### CONSUMO DE AGUA

EN CUANTO AL AGUA, SE USA PRINCIPALMENTE PARA EL CONSUMO DEL PERSONAL 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 considera posible la 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.



<b>SSCC (4 edificios) y oficinas (17) certificados por ISO 14001</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Comentarios/Aclaraciones</b>
<b>Agua - Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales</b>	9.819 m <sup>3</sup>	10.182 m <sup>3</sup>	8.670 m <sup>3</sup>	Se refiere a edificios y oficinas certificadas con ISO 14001
↻ Servicios Centrales (4 edificios)	9.596 m <sup>3</sup>	9.961 m <sup>3</sup>	7.859 m <sup>3</sup>	Disminución importante en Edif. Villasis
↻ Red Comercial (17 oficinas)	223 m <sup>3</sup>	221 m <sup>3</sup>	811 m <sup>3</sup>	Se contabilizan registros de 5 centros de trabajos no facilitados en años anteriores
<b>Agua - Cantidad consumida por empleado/a adscritos a los centros de trabajo certificados</b>	8,93 m <sup>3</sup> /año	9,26 m <sup>3</sup> /año	7,69 m <sup>3</sup> /año	El número de empleados es 1.126, según los cálculos de 2007
<b>Medidas adoptadas por la Entidad para conseguir un ahorro en el consumo de agua</b>	Se continúan los trabajos de detección y reparación de averías			

Los datos de consumo facilitados se corresponden con el consumo que se realiza en los edificios y oficinas certificados por la Norma ISO 14001. Son datos de consumo reales, y en 2009, se introduce el consumo de 5 nuevas oficinas que no pudieron incluirse en años anteriores por falta de datos. Se observa una reducción de 1.512 m<sup>3</sup> respecto a 2008, un 16%.

En cuanto al consumo del resto de edificios y oficinas, este año **se ha realizado una estimación** con objeto de aportar una información más completa que en ejercicios anteriores, ya que entendemos que el consumo de las oficinas y edificio certificados es poco significativo respecto al consumo total. La dificultad que nos encontramos para obtener los datos reales son, por un lado, la falta de homogeneidad en la emisión de las facturas, al existir múltiples empresas abastecedoras, y por otro lado, hemos detectado que en algunos lugares se imputa a la oficina el consumo del equivalente a las viviendas anexas a la oficina, al no existir contadores separados por usuarios.

Para calcular el consumo de las oficinas, utilizamos la media de consumo de las 17 oficinas certificadas, lo que nos da un **consumo estimado total de 35.254 m<sup>3</sup> agua**, con una media por empleados de 10,3 m<sup>3</sup>/año en estas oficinas.

Con esta estimación, el consumo total de agua de la Entidad asciende a aprox. 44.000 m<sup>3</sup>/año.

## 10.3 Emisiones, vertidos y residuos

### EMISIONES

**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 2009 [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 CO<sub>2</sub> **que emiten las instalaciones de producción eléctrica que abastecen** a la Entidad. Estas emisiones son 8.112,8 Tm/año de CO<sub>2</sub> [EN16], si se tiene en cuenta un ratio promedio de emisión de 400 kg CO<sub>2</sub>/kwh. Este dato es un 21,7% menor al de 2008.

Otro tipo de emisiones indirectas corresponde a las que se producen en los **desplazamientos por carretera del personal de la Caja** por motivos laborales, para cuyo cálculo se han multiplicado los kilómetros totales por un ratio medio de emisión de 150 g CO<sub>2</sub>/km. En el cálculo total hay dos componentes [EN17 y EN29]:

1. La primera componente está formada por los des-



plazamientos del personal por motivo especial, los cuales son abonados por la Caja, lo que nos permite obtener el dato exacto. Estas emisiones son de 494,7 Tm CO<sub>2</sub>/año, 61,67 Tm CO<sub>2</sub>/año menos que en 2008. En este sentido, hay que señalar el **esfuerzo que ha realizado la Caja** para dotar a los edificios de servicios centrales de **medios de comunicación a distancia**, como video-conferencias y audio-conferencias, que permiten mantener reuniones entre varias personas simultáneamente. También se han aplicado algunas medidas de contención de este gasto.

2. La segunda componente es una **estimación sobre los kilómetros** que realiza el personal **diariamente para desplazarse a su puesto de trabajo**. Si se establece una media de 10 Km/día por persona, en un total de 240 días de trabajo al año, cada persona hace 2.400 Km/año, que multiplicado el número total de personas a finales de cada año nos da el total de Km realizado por toda la plantilla. Si aplicamos el ratio medio de emisión (150 g CO<sub>2</sub>/km) se observa la evolución de las emisiones entre 2007 y 2009.

<b>Gastos e inversiones ambientales</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Kms totales de los viajes por carretera por motivos laborales especiales del personal de la Entidad	3.933.333	3.709.153	3.297.984
Ratio medio de emisión (g CO <sub>2</sub> /Km)	150 g CO <sub>2</sub> /Km	150 g CO <sub>2</sub> /Km	150 g CO <sub>2</sub> /Km
Emisiones (Tm/CO <sub>2</sub> ) / año	590 Tm/CO <sub>2</sub> año	556,37 Tm/CO <sub>2</sub> año	494,7Tm/CO <sub>2</sub> año
Kms totales de desplazamiento al lugar de trabajo (estimación)	11.743.200	11.582.400	10.862.400
Ratio medio de emisión (g CO <sub>2</sub> /Km)	150 g CO <sub>2</sub> /Km	150 g CO <sub>2</sub> /Km	150 g CO <sub>2</sub> /Km
Emisiones (Tm/CO <sub>2</sub> ) / año (estimación)	1.761,48 Tm/CO <sub>2</sub> año	1.737,36 Tm/CO <sub>2</sub> año	1.629,36Tm/CO <sub>2</sub> año
<b>TOTAL emisiones (Tm/CO<sub>2</sub>)/ año (estimación)</b>	<b>2.351,48 Tm/CO<sub>2</sub> año</b>	<b>2.293,73Tm/CO<sub>2</sub> año</b>	<b>2.124,06Tm/CO<sub>2</sub> año</b>



**VERTIDOS**

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 únicas instalaciones de riesgo que existen son los depósitos de gasóleo mencionados anteriormente. En 2009 se ha producido un derrame en uno de estos depósitos, si bien, gracias a las medidas de seguridad existentes, no ha tenido consecuencias al quedar el vertido concentrado en la cubeta de hormigón y arena donde se ubica el depósito [EN23].

**GESTIÓN DE RESIDUOS (PRINCIPIO 8)**




EN LO QUE RESPECTA A LA GESTIÓN DE RESIDUOS [EN22] el desarrollo de la actividad de negocio de Cajazol 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 las empresas con las que Cajazol tiene la contratación del servicio de impresoras.
- 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.
- 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.

Residuos generados	2008	2009	Comentarios/Aclaraciones
<b>Papel y cartón</b> - Total residuos de papel (blanco y reciclado)	112 Tm	169,5 Tm	Información facilitada por empresa contratada
<b>Equipos eléctricos/electrónicos</b>	2 Tm	2,4 Tm	Información facilitada por empresa contratada
<b>Consumibles de impresión gastados (tóners usados)</b>	7,2 Tm	2,8 Tm	Información facilitada por empresas contratadas
<b>Envases</b> - Total residuos envases y embalajes	n.d.	0,580 Tm	Información facilitada por empresa contratada
<b>Tubos fluorescentes usados</b>	0,9 Tm	0,321 Tm	Información facilitada por empresa contratada
<b>Medidas adoptadas</b> por la entidad para gestionar los residuos indicando el método de tratamiento utilizado	Cajazol ha contratado con empresas autorizadas la retirada de los residuos cuando éstos no son retirados por el mismo proveedor		





Anexo I: Índice de contenidos del GRI .....	146
Anexo II: Causas de no aplicación, no disponibilidad o no significación .....	158
Anexo III: Correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y GRI .....	159
Anexo IV: Informe 2009 de la Comisión de Control sobre cumplimiento del Código de Conducta y Responsabilidad Social .....	160
Anexo V: Informe 2009 del Servicio de Calidad en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4) .....	162
Anexo VI: Informe 2009 del departamento de Atención a la Clientela en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art.50.4) .....	166
Anexo VII: Informe 2009 de la mayoría de la representación laboral .....	170





# Capítulo 11.

## Anexos



# ANEXO I

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Estrategia y análisis</b>			
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	7
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1.3 El futuro: La reforma del sector financiero 3.3 Gestión de los grupos de interés	25 45 y 47
<b>Perfil de la Organización</b>			
2.1.	Nombre de la Organización	1.1 Nuestra historia: de la Caja Jerez a Cajasol	20
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	1.2 El presente de Cajasol: Una visión rápida de la Entidad 7.3 Cartera de productos y servicios	21 96
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	2.3 Estructura operativa	37
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	1.1 Nuestra historia: de la Caja Jerez a Cajasol	20
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	7.3 Cartera de productos y servicios	96
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1.1 Nuestra historia: de la Caja Jerez a Cajasol 2.1 Naturaleza jurídica de Cajasol	20 28
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	7.3 Cartera de productos y servicios	96
2.8.	Dimensiones de la organización informante	1.2 El presente de Cajasol: Una visión rápida de la Entidad 6.2 Cifras de negocio	21 79
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	1.3 El futuro: La reforma del sector financiero 2.2 Estructura de Gobierno Corporativo 2.3 Estructura operativa	25 28 37
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	4.1 Cuadro de cumplimiento de objetivos	57
<b>Perfil de la Memoria</b>			
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	0. Acerca de esta Memoria	17

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Cobertura</b>			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	0. Acerca de esta Memoria 3.3. Gestión de los grupos de interés	14 44
3.6.	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	14
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones	0. Acerca de esta Memoria	14
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	0. Acerca de esta Memoria	14
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	14
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	14
<b>Índice de contenidos GRI</b>			
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Anexo I	146
<b>Verificación</b>			
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	15
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
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	2.2 Estructura de gobierno corporativo	29
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)	2.2 Estructura de gobierno corporativo	30
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	2.2 Estructura de gobierno corporativo	30
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	3.3 Gestión de los grupos de interés 5.7 Canales de comunicación	43 74
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)	2.2 Estructura de gobierno corporativo	36
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2.2 Estructura de gobierno corporativo	29 y 36

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
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	2.2 Estructura de gobierno corporativo	29
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	1.2 El presente de Cajasol: una visión rápida de la Entidad	23
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	2.2 Estructura de gobierno corporativo 2.3 Estructura operativa	31 38
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	2.2 Estructura de gobierno corporativo	29, 30 y 31
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2.3 Estructura operativa	39
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	3.4 Colaboración con organizaciones y adhesiones a iniciativas de RSC	50
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3.4 Colaboración con organizaciones y adhesiones a iniciativas de RSC	48
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			
4.14.	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	3.3 Gestión de los grupos de interés	43
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	3.3 Gestión de los grupos de interés	43
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	3.3 Gestión de los grupos de interés	43
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	3.3 Gestión de los grupos de interés	44 y 45

## INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		<b>6.1. Política de Gestión</b>	<b>78-79</b>
<b>Desempeño Económico</b>			
<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	6.2 Cifras de negocio	83
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	10.1 Políticas de gestión	134
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	62
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	1.3 El futuro: La reforma del sector financiero	24
<b>Presencia en el mercado</b>			
<b>EC5</b>	Rango de relaciones entre el salario inicial debidas a programas de beneficios sociales estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	62
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	8.2 Perfil de nuestros proveedores	116
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.4 Proceso de selección y promoción (Principio 6)	69
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	9.3 Actividades destacadas	130
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	6.2 Cifras de negocio	83

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>		<b>10.1. Política de Gestión</b>	<b>134-137</b>
<b>Materiales</b>			
<b>EN1</b>	Materiales utilizados por peso o por volumen	10.2 Consumo de recursos	137
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	10.2 Consumo de recursos	138
<b>Energía</b>			
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	10.2 Consumo de recursos	138
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	10.2 Consumo de recursos	138
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	10.2 Consumo de recursos	138

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>EN6</b>	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		No aplica
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		No aplica
<b>Agua</b>			
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes	10.2 Consumo de recursos	139
<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	10.2 Consumo de recursos	139
<b>EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	10.2 Consumo de recursos	139
<b>Biodiversidad</b>			
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	10.1 Políticas de gestión	135
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	10.1 Políticas de gestión	134 y 136
<b>EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados	9.3 Actividades destacadas 10.1 Políticas de gestión	128 136
<b>EN14</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	9.3 Actividades destacadas 10.1 Políticas de gestión	129 136
<b>EN15</b>	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	9.3 Actividades destacadas	129
<b>Biodiversidad</b>			
<b>EN16</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	140
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	140
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	140

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	140
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	140
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	142
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	142
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	142
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		No aplica
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	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	142
<b>Biodiversidad</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	9.3 Actividades destacadas 10.1 Políticas de gestión 10.2 Consumo de recursos	130 134 138
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
<b>Cumplimiento Normativo</b>			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	10.1 Políticas de gestión	135
<b>Transporte</b>			
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	10.3 Emisiones, vertidos y residuos	140
<b>General</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	10.1 Políticas de gestión	137

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Información sobre el enfoque de la dirección</b>		<b>5.1. Política de Gestión</b>	<b>62-64</b>
<b>Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	5.2 Perfil de la plantilla	64
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región	5.2 Perfil de la plantilla	66
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	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	62
<b>Relaciones Empresa / Trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	62
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	62
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>			
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	5.6 Seguridad y salud (Principio 1)	71
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	5.6 Seguridad y salud (Principio 1)	73
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	5.6 Seguridad y salud (Principio 1)	72
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	5.6 Seguridad y salud (Principio 1)	72
<b>Formación y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	5.3 Formación	67
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	5.3 Formación	68
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	5.4 Procesos de selección y promoción (Principio 6)	69
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad,	2.2 Estructura de gobierno corporativo	34 <sup>1</sup>
		2.3 Estructura operativa	39 <sup>1</sup>
		5.2 Perfil de la plantilla	64 <sup>2</sup>
		5.5 Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación (Principio 6)	71 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mujeres en órganos de dirección.

<sup>2</sup> Mujeres en la plantilla.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
LA14	pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	5.5 Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación (Principio 6)	70

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Derechos Humanos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Información sobre el enfoque de la dirección</b>		<b>6.1. Política de gestión</b>	<b>78</b>
<b>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>			
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	6.1 Política de gestión	79
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	8.1 Políticas de gestión (Principio 2)	115
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	5.3 Formación	69
<b>No Discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	5.5 Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación (Principio 6)	71
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
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	5.7 Canales de comunicación	74
<b>Explotación Infantil</b>			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	63
<b>Trabajos Forzados</b>			
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	5.1 Políticas de gestión (Principios 3, 4 y 5)	63

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Derechos Humanos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Prácticas de Seguridad</b>			
<b>HR8</b>	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	8.1 Políticas de gestión (Principios 2)	115
<b>Derechos de los Indígenas</b>			
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No aplica

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Sociedad

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Información sobre el enfoque de la dirección</b>		<b>9.1. La Obra Social: enfoque de gestión</b>	<b>120, 121</b>
<b>Comunidad</b>			
<b>S01</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	9.1 La Obra Social: Enfoque de gestión	120
<b>Corrupción</b>			
<b>S02</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)	85
<b>S03</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)	84
<b>S04</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)	86
<b>Política Pública</b>			
<b>S05</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	2.2 Estructura de gobierno corporativo	37
<b>S06</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	2.2 Estructura de gobierno corporativo	37
<b>Comportamiento de Competencia Desleal</b>			
<b>S07</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)	86
<b>Cumplimiento Normativa</b>			
<b>S08</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)	86

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Responsabilidad sobre Productos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Información sobre el enfoque de la dirección</b>		<b>7.1. Política de gestión</b>	<b>94</b>
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>			
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	5.6 Seguridad y salud (Principio 1)	72
		7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105
<b>PR2</b>	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	5.6 Seguridad y salud (Principio 1)	72
<b>Etiquetado de productos y Servicios</b>			
<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105
<b>PR4</b>	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	7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	7.6 Satisfacción de nuestra clientela	109
<b>Comunicaciones de Marketing</b>			
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105
<b>PR7</b>	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	7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105
<b>Privacidad del Cliente</b>			
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	6.3 Prevención de prácticas deshonestas (Principio 10)	85
<b>Cumplimiento Normativo</b>			
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105

## INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>			
<b>FS1</b>	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	6.1 Política de gestión 8.1 Políticas de gestión (Principio 2) 10.1 Políticas de gestión	78 114 134
<b>FS2</b>	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	5.6 Seguridad y salud (Principio 1) 6.1 Políticas de gestión 10.1 Políticas de gestión	72 79 134 y 135
<b>FS3</b>	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.	6.1 Políticas de gestión	79
<b>FS4</b>	Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	5.3 Formación	69
<b>FS5</b>	Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	6.4 Corporación empresarial Cajasol 8.1 Políticas de gestión (Principio 2) 9.3 Actividades destacadas	88 115 128
<b>FS6</b>	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	6.2 Cifras de negocio	80
<b>FS7</b>	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	7.3 Cartera de productos y servicios 7.5 Inclusión financiera	100 106
<b>FS8</b>	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	7.3 Cartera de productos y servicios	100
<b>FS9</b>	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	5.6 Seguridad y salud (Principio 1) 6.1 Política de gestión 6.2 Cifras de negocio 10.1 Políticas de gestión	72 79 79 135
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	6.4 Corporación empresarial Cajasol	88
<b>FS11</b>	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	6.4 Corporación empresarial Cajasol	88
<b>FS12</b>	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	6.4 Corporación empresarial Cajasol	88
<b>FS13</b>	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso	7.5 Inclusión financiera	105 y 106
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con dificultades	7.3 Cartera de productos y servicios 7.5 Inclusión financiera	100 y 102 105 y 106
<b>FS15</b>	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justos de los productos y servicios financieros	7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios	105
<b>FS16</b>	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	7.5 Inclusión financiera	109



# ANEXO II

## CAUSAS DE NO APLICACIÓN, NO DISPONIBILIDAD O NO SIGNIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
<b>EN6</b>	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		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
<b>EN24</b>	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		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios

# ANEXO III

## CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES GRI

Descripción	Indicador
<b>Derechos Humanos</b>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13, LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1, PR2, PR8
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1 a HR9, SO5
<b>Derechos Laborales</b>	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4, LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1 a HR3, HR7, SO5
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	EC7, LA2, LA13 LA14, HR1 a HR4 SO5
<b>Medio Ambiente</b>	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EC2, EN18, EN26 EN30, SO5
8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1 a EN30, SO5 PR3, PR4
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 EN27, EN30 SO5
<b>Anticorrupción</b>	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	SO2 a SO6

# ANEXO IV. INFORME 2009 DE LA COMISIÓN DE CONTROL SOBRE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## 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 (en adelante, CC y RS), emite el presente informe de valoración del cumplimiento de los preceptos establecidos en el mismo, durante el ejercicio 2009.

## 2. Hitos del ejercicio 2009 y recomendaciones

**SI EL AÑO 2008 FUE UN EJERCICIO DE INTEGRACIÓN** de los mecanismos de Gobierno Corporativo de Cajasol y el primer año de implantación del CC y RS, podemos decir que el 2009 ha sido un año de consolidación.

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, lo que ha permitido valorar de forma objetiva los avances realizados en cada uno de los aspectos definidos.

A continuación, se exponen las tareas más relevantes desarrolladas durante el ejercicio 2009:

**1. Aprobación del Plan Director de RSC**, el cual ha sido desarrollado a lo largo del segundo semestre de 2009, aunque su presentación al Comité de Dirección y al Consejo no ha podido producirse, por motivos de agenda, hasta enero de 2010. Con la aprobación de este Plan Director, se ha acordado asimismo la **creación del Comité de RSC** de Cajasol, un órgano de alto nivel, con representación de vocales del Consejo y de miembros del Comité de Dirección, que asume, entre otras, las funciones de planificación de la estrategia de RSC, el establecimiento de objetivos y la supervisión de su implantación.

**2. Redacción de Códigos de Conducta**, con inclusión de criterios de RSC, **por empresas participadas** por Cajasol. El Consejo de la Caja acordó, en su reunión de 13 de enero de 2009, dicho mandato, lo que fue inmediatamente trasladado a la SDG Participadas y a la Fundación Cajasol. De un total de 41 empresas en las que la participación de Cajasol supera el

50% del capital, se ha aprobado un Código de Conducta o se ha adoptado el acuerdo de aprobarlo a lo largo de 2010, en 22 empresas. En el resto de empresas, se ha contactado con vocales de sus consejos de administración, representantes de Cajasol, para que impulsen esta iniciativa.

Respecto a las empresas en las que Cajasol participa con menos del 50% del capital, se va a impulsar este trabajo a lo largo del presente ejercicio por el departamento de GC y RSC, en colaboración con la SG Participadas.

**3. También en el ámbito de la RSC, se han impulsado los canales de diálogo con los distintos grupos de interés** de la Caja, con el objetivo de analizar la gestión de RSC y la información que se ofrece a través de la Memoria RSC. Las principales actuaciones han sido las siguientes:

**a.** Realización de una encuesta, a través de la intranet, a los empleados, con la publicación de los resultados en Zonasol el día 29 de diciembre.

**b.** Realización de una encuesta, a través de la web, a clientes y otros grupos de interés.

**c.** Reuniones presenciales con representantes de los grupos de interés (miembros de Órganos de Gobierno, Proveedores, representantes de las Administraciones Públicas y de organizaciones sociales).

**4.** Los resultados de estas reuniones han sido comunicados a los responsables de área implicados, para su valoración y toma en consideración entre los criterios de gestión.

**5.** Como parte del programa de acogida a los nuevos Consejeros Generales que han tomado posesión del cargo tras la renovación de los Órganos de Gobierno en abril de 2009, la Secretaría General elaboró y entregó a cada uno de ellos un **Manual de Acogida** junto con una edición de los Estatutos, el Reglamento Electoral y el CC y RS de Cajasol. Además, se han desarrollado 3 **jornadas de formación e información** a los miembros del Consejo y la Comisión de Control, en materias de cultura corporativa, información de gestión, auditoría y buen gobierno, riesgos (normativa de Basilea II), gestión de la Obra Social y organización operativa de la Caja.

**6.** Recogida de los **cuestionarios de adhesión al CC y RS** a todos los miembros de los OOGG. Estos cuestionarios,





además, recogen información sobre las vinculaciones familiares y societarias de estas personas, la cual es necesaria para llevar a cabo una efectiva gestión de prevención de conflictos de interés y para dar cumplimiento a las obligaciones legales de control e información sobre operaciones vinculadas.

7. Además, hay que señalar que el **CC y RS ha formado parte del temario de las oposiciones internas** que se han celebrado en 2009, en las que han participado más de 600 empleados y que han superado 444 empleados, suponiendo el ascenso, en el ejercicio 2009, de 200 de ellos.

Por otro lado, los aspectos más relevantes que siguen pendientes de implantación son los siguientes:

1. En el ámbito de los **OOGG**, está pendiente la presentación y aprobación de los **Reglamentos del Consejo de Administración y la Comisión de Control** (art. 18.2). Esta reglamentación no es legalmente obligatoria y, de hecho, el funcionamiento de ambos Órganos de Gobierno se encuentra extensamente desarrollado en los Estatutos y en el propio CC y RS.

2. En el ámbito de las **Empresas Participadas**, están pendientes los siguientes asuntos:

a. 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.

b. El establecimiento de **mecanismos de evaluación de la RSC en las empresas participadas** (37.2 a), que entendemos es un asunto a abordar, a medio o largo plazo, por su complejidad.

3. En el ámbito de **Proveedores y Contratistas**, hay que señalar que el procedimiento de contratación está siendo aplicado en la Entidad, de acuerdo con la delegación de facultades vigente, si bien están pendiente de aprobación, las **Normas y procedimientos para la gestión de compras y contrataciones**. Estas normas incluyen, asimismo, la homologación de proveedores y contratistas de acuerdo con su comportamiento social y medioambiental (art. 43.2).

4. En el ámbito de los **RRHH** está pendiente la reflexión sobre los **mecanismos de comunicación confidencial de irregularidades** (art. 34.5). Actualmente existe un canal para la denuncia de situaciones de acoso psicológico y/o sexual, de acuerdo con los protocolos vigentes. Por otro lado, conviene señalar que existen canales naturales para comunicar irregularidades de tipo financiero o contable a través de los superiores o del Área de Auditoría.

5. Por último, es importante destacar que los **informes** que el CC y RS establece que deben ser remitidos al Consejo, actualmente **todos ellos están siendo reportados**, ya sea de manera específica o formando parte de informes globales como la Memoria RSC, la Memoria de Obra Social y Fundación, la Memoria de Corporación Cajasol, el Informe Anual de Gobierno Corporativo o el Informe de Adecuación de Capital.

### 3. Valoración de la Comisión de Control

**PUEDE CONCLUIRSE QUE GRAN PARTE DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL CC Y RS** están ya implantadas en la Caja. A lo largo del ejercicio 2009 se ha hecho un gran esfuerzo para seguir avanzando en el resto de obligaciones pendientes de aplicación, para lo que se cuenta con la colaboración de las áreas de gestión de las que depende, en última instancia, su aplicación (Comercial, RRHH, Medios, Auditoría, etc...). De acuerdo con las actuaciones llevadas a cabo por la Caja y los informes de Secretaría General en los que se ha dado cuenta de las mismas, **esta Comisión de Control valora positivamente la aplicación del Código de Conducta y Responsabilidad Social en el ejercicio 2009**. Además, se sugiere al Consejo de Administración seguir avanzado en el cumplimiento de las recomendaciones que realiza este Órgano y que han sido expuestas en el apartado anterior.

Sevilla, a 12 de mayo de 2010

VB<sup>o</sup>

El Presidente

El Secretario de la Comisión de Control

# ANEXO V. INFORME 2009 DEL SERVICIO DE CALIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y RSC (ART. 50.4)

**EN LOS DISTINTOS ESTUDIOS REALIZADOS** en los tres últimos años hemos podido comprobar que, con carácter general, la satisfacción de los clientes con las entidades financieras ha disminuido, sobre todo en lo que respecta al precio, las comisiones, la falta de adecuación de los productos a sus necesidades y en su percepción sobre la preocupación que las entidades muestran sobre sus clientes.

En Cajasol, esta situación general se ha podido ver agravada por la fusión. Esto hace que el cliente disminuya su grado de compromiso. El reto ha sido hacer ver al cliente que Cajasol, ha sido capaz de encontrar soluciones a las necesidades financieras de sus clientes.

## 1. Satisfacción del Cliente. Valoraciones otorgadas

### 1.1. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA CAJA

**LOS CLIENTES HAN CITADO Y VALORADO** los motivos que les llevan a recomendar o no la entidad y mostrarse fieles o no. Así, entre los motivos relevantes y clarificadores aparecen los siguientes:

- Profesionalidad, preocupación por el cliente, atención personalizada,...
- Imagen: Confianza, solvencia, fiabilidad,...
- Precio y otros motivos no relacionados directamente con el servicio: Arraigo geográfico, cliente tradicional, cautividad, cercanía de alguna oficina ...

Mediante el análisis de importancia, se ha observado que los aspectos de mayor impacto son los relacionados con la Imagen, sobre todo la Preocupación por el Cliente y la Confianza. En segundo lugar, aparece el servicio en la oficina, siendo el más importante el Asesoramiento. El tercer factor sería el Precio y la Gama de Productos.

### GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA CAJA

	2007	2008	2009
<b>Cajasol</b>	8,42	8,31	7,94

Fuente: BMK. Satisfacción de clientes. Canal oficina. Mayo 2009. CECA-STIGA

### 1.2. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS OFICINAS

#### GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA OFICINA

	2007	2008	2009
<b>Cajasol</b>	8,58	8,38	8,13

Fuente: BMK. Satisfacción de clientes. Mayo 2009. CECA-STIGA

**LOS ASPECTOS MEJOR VALORADOS POR LOS CLIENTES HAN SIDO EL TRATO Y PROFESIONALIDAD** del personal de Oficinas así como la Privacidad en la atención. Por otra parte, y según los clientes, Cajasol destaca en Imagen de Modernidad y Compromiso Social obteniendo medias superiores al global en 6 de los 21 factores evaluados.

Se identifican con claridad tres factores de mejora prioritaria: Gestión de tiempos en la Oficina, Rapidez en la resolución de errores e incidencias y Funcionamiento de los Cajeros Automáticos.

### 1.3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON BANCA POR INTERNET

#### GRADO DE SATISFACCIÓN CON BANCA INTERNET

	2007	2008	2009
<b>Cajasol</b>	8,01	8,08	8,14

Fuente: BMK. Satisfacción de clientes. Mayo 2009. CECA-STIGA

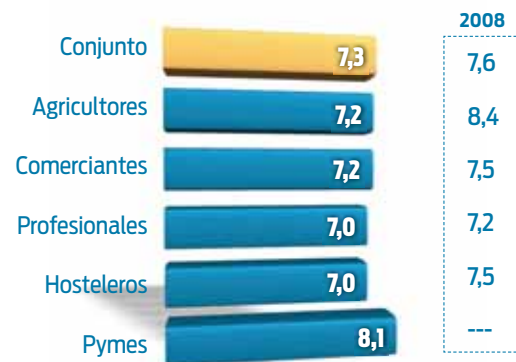
**CAJASOL SE SITÚA POR ENCIMA DE LA MEDIA DE LAS CAJAS** en 11 de las 16 dimensiones evaluadas y entre las primeras entidades a nivel nacional, según la opinión de los clientes compartidos con otras cajas y bancos.

#### 1.4. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR AGRICULTORES Y GANADEROS, COMERCIANTES, PROFESIONALES LIBERALES, HOSTELEROS Y PYMES

**LA CRISIS, QUE ESTÁ SIENDO ESPECIALMENTE DURA CON LOS SEGMENTOS** de Clientes citados, se ha visto reflejada en la reducción de las valoraciones otorgadas por éstos. Sin embargo el servicio recibido en Oficina continúa siendo el punto fuerte en dichas valoraciones.



#### SATISFACCIÓN GLOBAL CON SU OFICINA



Fuente: Satisfacción de Clientes Sectores Profesionales Noviembre 2009 CAJASOL-IMC

Con independencia del precio, con carácter general nos están demandando:

- Atención rápida, especializada, personalizada, ventanillas especiales, gestores...
- Todo lo relacionado con el asesoramiento de todo tipo, financiero, fiscal, laboral y especialmente para la consecución de ayudas o subvenciones.
- Colaboraciones proyectos de I+D, en mejora de las estructuras comerciales, técnicas y/o Informáticas.
- Resolución rápida de incidencias, (en comercios todo lo relacionado con tarjetas y tpv)

## 2. Verificación de la calidad real del servicio

**PSEUDO-CLIENTES VISITAN CONTINUAMENTE, NUESTRAS OFICINAS, BANCA TELEFÓNICA Y BANCA POR INTERNET** y las de la competencia, y realizan operaciones y consultas, solicitan información sobre productos y valoran tanto aspectos físicos y tecnológicos como la atención personal y comercial recibida.

2.1. VERIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO  
EN LA RED DE OFICINAS:

ÍNDICE DE CALIDAD OBJETIVA (ICO)

	2008	2009	EVOLUCIÓN
	6,57	6,43	-0,14
Oficinas visitadas	713	685	

*Fuente: Informe EQUOS 2009-STIGA-28*

**MEJORA EL ASPECTO FÍSICO TRAS LOS TRABAJOS REALIZADOS DE HOMOLOGACIÓN DE IMAGEN.** También mejora en Trato al Cliente, con excepción de la adecuación del tiempo dedicado en las entrevistas de atención personalizada.

Sufre un retroceso la rapidez, tanto en la atención en caja como en los tiempos de espera para recibir atención personalizada.

**2.2 VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE BANCA TELEFÓNICA. EL SERVICIO OFRECIDO POR LA OFICINA TELEFÓNICA DE CAJASOL,** continua mejorando en casi todos los parámetros analizados, llegando a superar la media del sector según los datos de las mediciones realizadas en el último trimestre del 2009.

La mayor oportunidad de diferenciación y mejora se encuentra en la potenciación de todos los aspectos relacionados con la actuación comercial conforme a un modelo comercial para Banca Telefónica.



### 3. Notoriedad

**EL ESFUERZO EN COMUNICACIÓN DE LA MARCA SE HA VISITO RECOMPENSADO** con el reconocimiento de la población, ya que Cajasol, actualmente, es la cuarta entidad con mayor notoriedad en el conjunto del Andalucía, Extremadura y Castilla La Mancha con un 36,2% de reconocimiento espontáneo. En el conjunto de Cádiz-Huelva-Sevilla, zona tradicional, se obtienen los mejores resultados.

NOTORIEDAD

Notoriedad (% de población que conocen la marca)	enero 08	enero 09	diciembre 09	enero 08/diciembre 09
<b>Andalucía, Extremadura y Castilla La Mancha</b>	<b>23,8%</b>	<b>35,4%</b>	<b>36,2</b>	<b>12,4%</b>
<i>Evolución</i>		11,6%	0,8%	
<b>Cádiz, Huelva y Sevilla</b>	<b>40,9%</b>	<b>68,4%</b>	<b>69,5%</b>	<b>28,6%</b>
<i>Evolución</i>		27,5%	1,1%	

*Fuente: Estudio de Posicionamiento e imagen de Entidades Financieras 2009 CAJASOL-LEGLEZ-IMC*

## 4. Conclusiones

**LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES REFLEJA CLARAMENTE LA ATMÓSFERA DE “CRISIS”** en general y financiera en particular que vivimos en la actualidad.

La capacidad de crecer de una empresa, está en relación directa con su habilidad para captar nuevos Clientes, su capacidad para conservarlos y conseguir que sus Clientes recomienden a sus conocidos el servicio o producto recibido. En este sentido, los Clientes que declaran que seguirán trabajando con la Caja en el futuro, y la recomiendan, se han incrementado en un 1,8% en el periodo 2007/2009 y sitúan a Cajasol un 2,6% por encima de la media de las Cajas, lo que supone una garantía de futuro.



### CLIENTES VINCULADOS A LA CAJA

	2007	2008	2009	2007/2009
<b>Cajasol</b>	76,0%	78,0%	77,8%	1,8%

En nuestro afán de mejora continua, identificamos acciones orientadas a elevar el nivel de Satisfacción mediante la combinación de las medias de los atributos y el impacto de éstos sobre la satisfacción en el Cliente. Así, las acciones de mejora y refuerzo se orientan a:

- Mejorar la percepción del cliente sobre los intereses y comisiones, poniendo en valor el servicio que se le presta y, asociado a esto, mejorar la comercialización de la Gama de Productos ofreciendo los más adecuados para cada cliente y destacando ventajas y puntos fuertes.

- Reforzar la Imagen de que en su oficina, y en general la Entidad, se preocupan por el Cliente e intentan resolver su problemas o necesidades financieras.

- Mejorar en todo lo relacionado con el Asesoramiento y en los tiempos de atención en oficinas, así como en la implantación de sistemas de gestión y resolución de errores e incidencias que afecta notablemente a la satisfacción y compromiso del cliente con la Caja.



# ANEXO VI. INFORME 2009 DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA 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 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.

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, Cajasol ha creado un Servicio de Quejas y Reclamaciones, dependiente del citado Departamento, quienes de forma conjunta resolverán aquellos expedientes tramitados conforme al Reglamento.

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. 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, es 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.

Las ventajas de las herramientas informáticas que gestionan los procesos de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias de clientes y de los sistemas de comunicación, tendrían menor valor si tras ellos no existiera un equipo de personal, altamente especializado, capaz 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, conocedor de sus funciones, mantiene una orientación al cliente, 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 clientes.

Durante el ejercicio 2009, el medio habitual por el se recibieron las reclamaciones de nuestros clientes y usuarios fue a través de los documentos que al efecto tiene Cajasol en las oficinas a disposición de la persona que lo solicite. Se ha denotado un incremento por este medio, disminuyendo por el contrario las presentadas por otros cauces.



## Receptividad ante las reclamaciones

**CAJASOL VALORA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES** de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es, también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Cajasol ha establecido un modelo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Departamento y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras.

Se ha iniciado en este año un trabajo de revisión y actualización de los circuitos de gestión de quejas y reclamaciones al objeto de mejorar su eficiencia para agilizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida para mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos. También se está realizando una acción constante con todas las oficinas y unidades de Cajasol para estudiar los requerimientos de los clientes, utilizando los diversos canales que la Entidad tiene establecidos y ofrecer una respuesta ágil y satisfactoria.

## Principales magnitudes del ejercicio 2009

**DURANTE EL AÑO 2009 SE TRAMITARON 5.652 EXPEDIENTES, CANTIDAD QUE SUPONE UN 1,89% MÁS QUE EN EL AÑO 2008** que fueron 5.547 expedientes. Del total recibido, 112 han correspondido a expedientes provenientes de Comisionados.

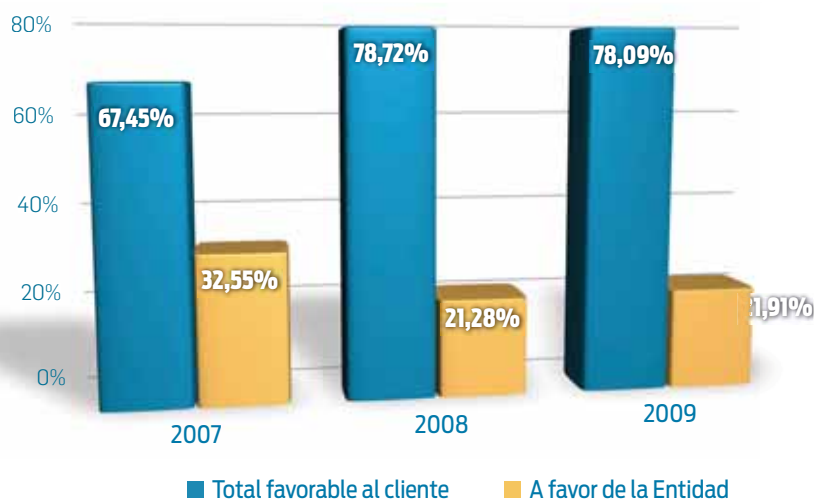
De los expedientes tramitados, 2.391 corresponden a quejas, las cuales no tienen contenido económico directo evaluable. Con respecto a las reclamaciones, que sí tienen contenido económico, fueron 3.140 las recibidas abonándose, por las reclamaciones favorables a clientes 504.183,74 euros.

El importe medio abonado en el ejercicio, para el conjunto de quejas/reclamaciones presentadas, ha sido de 89,20, un 15% inferior al de 2008, aproximadamente.

En este ejercicio se han resuelto un total de 4.527 expedientes, continuando la misma proporción, que en el año anterior, de resoluciones a favor del cliente y a favor de la Entidad.



### RESOLUCIONES

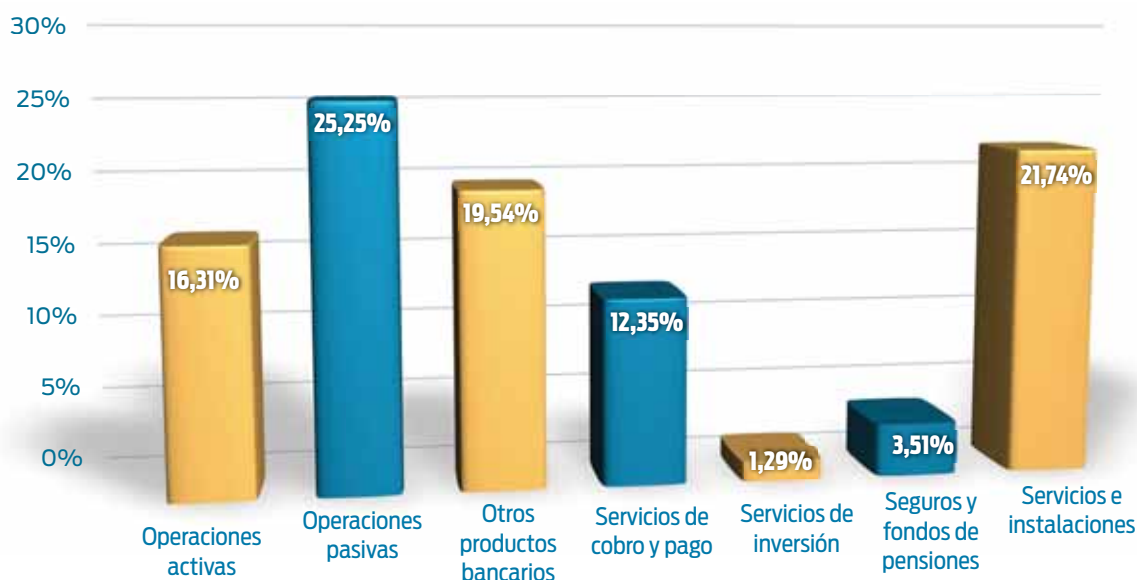


El incremento producido en las reclamaciones desde el año 2007, unido al descenso de recursos, en un gestor a partir del segundo semestre de este año, ha originado que los tiempos medios de resolución hayan aumentado de 15,56 días, en 2008 a 46,54 días en 2009.



## Productos/servicios de las quejas y reclamaciones

EN EL SIGUIENTE GRÁFICO SE OFRECEN LA DISTRIBUCIÓN porcentual de las quejas y reclamaciones en relación con los productos y servicios prestados por la Entidad.



Ofreciendo rápida respuesta a las incidencias ocasionadas en el funcionamiento de cuentas de clientes, el Departamento de Atención al cliente ha resuelto más de 1.800 casos.

El cliente puede acudir, en segunda instancia, para tramitar sus quejas y reclamaciones a los Comisionados de los Organismos Supervisores en función de la reclamación de que se trate. En este sentido se han recibido 112 expedientes, resolviéndose durante el ejercicio 100, según el siguiente cuadro.

COMISIONADOS	AÑO 2009						
	Registrados	A favor Cliente	A favor Caja	Allanamiento	No procede	Pendiente	TOTAL
INVERSOR	1	1	0	0	0	0	1
ASEGURADO Y							
P. PENSIONES	7	1	3	1	0	1	6
SERVICIO BANCARIO	104	19	33	21	11	9	93
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

A tenor del estilo de orientación al cliente que prima en Código de Conducta de Cajasol, desde el Departamento de Atención al Cliente se han atendido más de 5.100 consultas que los clientes y usuarios han realizado a través de internet, junto con las comunicaciones telefónicas a través de los números de esta unidad que Cajasol tiene publicitado en todos sus centros y en la página web [www.cajasol.es](http://www.cajasol.es).

# ANEXO VII. INFORME 2009 DE LA MAYORÍA DE LA REPRESENTACIÓN LABORAL

**EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE CAJASOL, APROBADO EN 2008**, establece, en su artículo 50.4, la obligación de incorporar en la Memoria de Responsabilidad Social, entre otros, “un informe emitido por la mayoría de la representación laboral o el Comité de Empresa Intercentros, en su caso”. El presente informe está emitido por la Sección Sindical de COMFIA-CC.OO. de Cajasol, como **representación sindical mayoritaria en la caja**.

**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, 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.

**La Memoria de Responsabilidad Social supone un ejercicio de rendición de cuentas ante la sociedad, y entendemos esta memoria de 2009 como la plasmación práctica de la aplicación de nuestro Código de Conducta (que lleva dos años aprobado). Somos conscientes de la dificultad que supone la aplicación práctica de lo dispuesto en el Código en un año difícil y así valoraremos, desde la responsabilidad y también desde la firmeza, lo contenido en la memoria sabiendo que queda mucho trayecto por recorrer y sabiendo también que es tiempo de concretar lo que nuestro Código dispone.**

## 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. Durante 2009 ha seguido siendo el acuerdo laboral de referencia para la plantilla de Cajasol.

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.

### IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

En éste área desde finales del año 2007 existe una Comisión de Igualdad, en la que están representadas la Caja y la totali-



dad 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.

El pasado año 2009 se ha caracterizado por una paralización total de las políticas de Igualdad y una falta absoluta de desarrollo y aplicación, tanto del Plan de Igualdad de Oportunidades contenido en el ALF, como del Plan de Acciones Positivas aprobado en enero 2009, que tendría que haberse al

menos iniciado durante el ejercicio. La única actuación en este ámbito ha consistido en la normal aplicación de las medidas de conciliación reguladas en el ALF que, salvo casos excepcionales, se vienen disfrutando sin especiales dificultades.

A continuación resaltamos las cuestiones más significativas planteadas durante 2009:

**1. Plan de Acción Positiva de Cajasol:** fruto de la integración de los Planes de las Entidades de origen, fue aprobado en enero 2009, y no se ha completado hasta fechas muy recientes.

**2. Manual de uso no sexista del lenguaje:** aunque aprobado en 2008, fue publicado y distribuido en abril 2009 y es la primera medida puesta en marcha de forma parcial. Su utilización a nivel global de la Entidad no alcanza un grado óptimo, aunque hay que reconocer algunos avances. Es de destacar que en la redacción de la Memoria Social de este año se percibe con claridad el uso y aplicación correcta de las directrices contempladas en el citado manual.

**3. Falta de cobertura de bajas por motivos de conciliación:** durante todo el año, debido a la restricción en la política de contratación temporal, no se han sustituido las ausencias producidas por motivos de conciliación, a excepción de las bajas por maternidad, lo que está provocando rechazo hacia las personas que ejercen sus derechos de conciliación.

**4. Protocolos de acoso sexual y psicológico:** Se han investigado dos denuncias de acoso sexual y una de acoso psicológico, con el resultado de que se había producido acoso

sexual en una de ellas, y negativo en las otras dos. Este año se mencionan los casos de acoso investigados también en la memoria.

**5. Protocolo para casos de violencia de género:** a pesar de ser también para CCOO un asunto prioritario y así lo expresábamos en el Informe anterior, este tema no se ha reabierto desde que se bloqueara la negociación en 2008.

En cuanto a las **cifras de igualdad** proporcionadas por esta memoria y por nuestras bases de datos podemos decir que:

**a) Los porcentajes de diversidad hombres-mujeres** son similares a los del resto del sector financiero, y se ha producido una leve mejoría en el porcentaje de representación femenina, aunque es preciso dejar constancia de que esta mejoría no se debe a una política activa de la caja o al impacto de la creación de empleo durante el ejercicio (ver capítulo de empleo), sino básicamente a la prejubilación de 86 personas como consecuencia del Acuerdo de Prejubilaciones firmado el pasado año, colectivo de edad superior a 55 años y fuertemente masculinizado.

**b) En las retribuciones más altas, nivel I a nivel VII** (ambos inclusive) en números absolutos siguen existiendo más hombres que mujeres, en cambio en los niveles que van del VIII al XII, la relación en números absolutos es inversa, es decir, siguen existiendo **más mujeres que hombres**, y en el nivel XIII están igualados. Como nota positiva, resaltar que se han incrementado los porcentajes de mujeres con respecto a 2008, en los niveles I al VIII, X y XI, y se han reducido en los niveles IX, XII y XIII. Destaca especialmente la subida espectacular que se produce en el nivel X (29 puntos), que atribuimos al resultado de las oposiciones de promoción terminadas a principios de 2009. También queremos destacar el hecho observado que en las integraciones de Oficinas producidas durante el año pasado las mujeres han perdido puestos de responsabilidad en las Oficinas.

Adjuntamos tabla con los distintos niveles retributivos por sexo comparados entre 2008 y 2009 (que demuestra lo comentado en el apartado **b)**:

Nivel	2008		2009		% Mujeres
	H	M	H	M	
Grupo 1 - Nivel I	2	54	2	46	4,16
Grupo 1 - Nivel II	13	119	14	111	11,2
Grupo 1 - Nivel III	13	265	15	255	5,55
Grupo 1 - Nivel IV	96	518	102	517	16,47
Grupo 1 - Nivel V	137	537	156	523	22,97
Grupo 1 - Nivel VI	200	441	201	427	32
Grupo 1 - Nivel VII	252	334	309	361	46,11
Grupo 1 - Nivel VIII	114	88	191	121	61,21
Grupo 1 - Nivel IX	166	114	104	93	52,79
Grupo 1 - Nivel X	167	126	215	146	81,74
Grupo 1 - Nivel XI	144	54	247	136	64,49
Grupo 1 - Nivel XII	389	298	176	129	57,7
Grupo 1 - Nivel XIII	11	5	6	6	50
Grupo 2 - Nivel I	2	7	2	7	22,22
Grupo 2 - Nivel II	8	34	8	29	21,62
Grupo 2 - Nivel III	8	1	8	5	61,53
Grupo 2 - Nivel IV	4	12	2	5	28,57
Grupo 2 - Nivel V			1		100
Personal de Limpieza	1		1		100
Presidente		1		1	0

**c) Respeto a alta dirección y órganos de gobierno**, decir que en la Asamblea General se han mejorado los datos del año 2008 y el porcentaje de mujeres ha pasado a ser del 38.31% (año 2008 23.20%), en el Consejo de Administración se ha pasado del 20% de 2008 al 35% en 2009. El dato negativo lo pone la Comisión de Control que aunque no empeora su ratio está situado en el 10%. En la alta dirección se ha incrementado el porcentaje de mujeres pasando del 7.30% en 2008 al 13.90% en 2009, y en el organigrama directivo también se ha incrementado el porcentaje de mujeres, aunque consideramos que en este sentido todavía queda mucho camino por recorrer.

Y como **conclusiones** podemos indicar:

■ En materia de Igualdad de Oportunidades durante el 2009 las cifras reflejan que la evolución en la superación del llamado “techo de cristal” ha sido muy leve. Los porcentajes y los números absolutos todavía **marcan diferencias profundas**. Y dichas mejoras se han producido en parte por la importante reducción en el número de hombres por los procesos de prejubilaciones principalmente, descenso mucho más acusado que el de mujeres.

■ 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 a niveles VI, VII y X realizado en 2008 y culminado en 2009, en el cual de las 253 personas promocionadas 130 han sido mujeres (un 51,4%). 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. En este sentido, entendemos que se ha desperdiciado una magnífica oportunidad de impulsar el papel de la mujer en los puestos de responsabilidad en el nuevo organigrama directivo aprobado en 2009, en el que, aunque se incrementa ligeramente la presencia femenina de forma porcentual (del 13,5% al 17,3%), no se aprecia una apuesta clara por corregir el desequilibrio existente. Los procesos objetivos demuestran generar igualdad y los procesos de libre designación tienden a generar desigualdad y diferenciación salarial.

■ Todo ello nos hace pensar que **el esfuerzo debe ser mayor y decidido** 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. En este sentido el Plan de Acciones Positivas establece una serie de compromisos y acciones concretas, que implican a toda la organización, y que deben materializarse de manera clara y expresa. Confiamos en que el compromiso futuro de la Caja saque a la igualdad de esta tensa espera a la que se ha visto sometida en 2009.

#### SALUD LABORAL

En materia de Prevención de Riesgos y Salud Laboral es de destacar la participación activa de la representación sindical a través de los órganos paritarios constituidos. Podemos resaltar los siguientes hitos a lo largo de 2009:

**a)** Reducción de cifras respecto al absentismo por **accidentes, pero se ha incrementado su número en casi todos los tramos (el periodo medio de baja por accidente también se ha reducido)**, esperamos que comience a bajar el próximo año, estudiando por supuesto las causas que los originan.

**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 y confusiones respecto a quien las finaliza.

**d)** Consenso con la representación sindical respecto a los **planes de evacuación** y/ o autoprotección de los diferentes edificios con la Caja. Aunque es de destacar que todavía están pendientes varios planes de autoprotección de Edificios de Servicios Centrales.

**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 durante 2008 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. A lo largo de 2009 no se ha adoptado ninguna medida paliativa en este sentido, y sólo a partir de 2010 se ha iniciado una encuesta a las Oficinas para valorar este riesgo.

**b)** **Inclusión en las evaluaciones de riesgos de las mediciones sobre riesgos psicosociales**. Cuestión que desde la representación laboral hemos priorizado y lanzado.

**c)** **Reducción drástica de medios materiales y humanos en el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales a raíz del cambio de organigrama**. Cuestión que incluso ha sido resaltada en la auditoría celebrada por AENOR en 2009.

**d)** **Incremento de la tasa de absentismo** que pasa del 5.02% en 2008 al 5.16% en 2009, cuestión en la que será necesario profundizar para analizar y prevenir las causas que pueden estar provocándola.

**e)** **Respecto a la formación** es necesario establecer comparativas con otros años para ver cómo han ido evolucionando las pautas formativas en salud laboral.

#### 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.

**El ejercicio 2009 presenta singularidades** que es preciso resaltar para evaluar correctamente el grado de cumplimiento de la Caja en este capítulo:

El desfavorable entorno macroeconómico con el que se inicia el ejercicio, el fuerte impacto en el sector financiero y las perspectivas de evolución negativas, provocan la aprobación por los órganos de gobierno de palancas de actuación tendentes a la mejora de la solvencia, en las que se prevé un fuerte recorte de gastos tanto generales como de personal. Esta representación sindical se muestra dispuesta al diálogo y a la búsqueda de soluciones siempre que las medidas se adopten sobre la base del diálogo y el consenso con la plantilla y sus representantes.

No obstante, durante los primeros meses del ejercicio la Caja lleva a cabo una **dura política de restricción en el empleo**, tanto en el no cumplimiento de los compromisos de creación de empleo fijo, como en lo relativo a contratación eventual, completamente al margen de la representación laboral y sin propiciar siquiera intentos de diálogo. Como fruto de esta política, y de un día para otro, se dejan de formalizar contrataciones eventuales para la cobertura de bajas y ausencias.

Como una opción posible, y una vez frustrados todos los intentos de diálogo, la representación laboral pone en marcha una serie de medidas de protesta (concentraciones de delegados, recogida de firmas, encierro...), con dos lemas básicos: mantenimiento del empleo y cumplimiento de los compromisos adquiridos, lo que sume a la entidad en un corto pero intenso **periodo de conflicto**.

Afortunadamente, se consigue superar esta situación con el inicio de negociaciones que dan como fruto **dos acuerdos laborales básicos en materia de empleo**:

■ **El Acuerdo de Prejubilaciones** de 08/07/2009 que se asienta sobre los principios de voluntariedad y universalidad, y que tiende a propiciar una adecuación de plantillas y una renovación generacional en la Caja sin la aplicación de medidas traumáticas ni uso de fondos públicos de ningún tipo. Como fruto de este Acuerdo accedieron a la prejubilación en el pasado ejercicio 86 personas.

■ **El Acuerdo de Creación Empleo Indefinido**, de 03/11/2009, cuyo objetivo es el cumplimiento de los compromisos de empleo asumidos por la caja y que prevé la cobertura de 125 plazas (30 de ellas para personas con discapacidad) con personal de las listas de las oposiciones celebradas en 2007 (la selección para personas con discapacidad se hace en convocatoria aparte). Como fruto de este acuerdo accedieron a un puesto fijo 40 personas en 2009 de las 125 comprometidas.

La negociación colectiva consigue una rectificación de las políticas de empleo practicadas por la caja en materia de empleo indefinido, y una moderación de la misma en cuanto a empleo eventual, aunque a final del ejercicio se constata una clara **reducción del volumen total** del mismo en relación con el ejercicio 2008.

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 2009, 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.

Durante el año 2009 tenemos que considerar, también, que ha habido un gran número de **integraciones de oficinas** (unas 100) las cuales han supuesto procesos de concentración de personal y de reasignación de los recursos humanos. Desde la representación laboral hemos intentado que la dotación de personal de las oficinas integradas sea la más adecuada posible en aras de atender a la clientela mejor en estos tiempos tan difíciles.

En resumen, los hitos fundamentales en materia de empleo son:

■ En 2009 se han realizado **105 contratos indefinidos** (54 derivados de jubilaciones parciales, 40 derivados del acuerdo de creación de empleo indefinido y el resto realizados con otros motivos), 10 menos que en el ejercicio anterior. Resaltar que el acuerdo de jubilaciones parciales, que ha sido durante años una importante fuente de creación de empleo indefinido, venció el 31/12/2009 y ha sido denunciado por la empresa y no renovado a causa del endurecimiento de condiciones de la normativa en vigor.

■ **La rotación de personal** como veremos ahora se ha reducido por el ajuste drástico en contratación temporal.

■ **La contratación temporal** ha sufrido un fuerte recorte a lo largo del ejercicio, aunque tras el periodo de movilizaciones se corrigió la política de contratación “cero” que se pretendía practicar.

■ 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.

■ Por último destacar la importancia del **acuerdo de creación de empleo indefinido para personas con discapacidad** (también es necesario resaltar la cobertura específica de un puesto de telefonía cubierto por una persona con discapacidad visual), promovido enteramente desde nuestra representación laboral y que implica el cumplimiento del ratio reforzado de cobertura de plazas para personas con discapacidad que regula el Acuerdo Laboral de Fusión. La importancia respecto a la responsabilidad social de este acuerdo es fundamental ya que implica creación de empleo indefinido en un período

de crisis y además centrado en un colectivo especialmente atacado por las circunstancias difíciles por las que estamos pasando.

#### 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.

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

Son resaltables las siguientes cuestiones respecto a la actuación en el grupo empresarial en 2009 y el contenido de la memoria:

**1. La “Corporación Empresarial de Cajasol”** comprende a 174 empresas participadas de la Caja y, al contrario que el pasado año, no se informa sobre los empleos que genera. 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. No compartimos la clasificación de empresas participadas sostenibles en función de la actividad que se hace en la Memoria, la responsabilidad social de una empresa no se basa en su objeto social.

**2. Respecto a la existencia de interlocución** de los agentes sociales con la cabecera de la Corporación Empresarial destacar que desde finales del año 2008 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. 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. Sin embargo, y al amparo de la actual situación económica, últimamente se están planteando dificultades para el cumplimiento de estos compromisos por parte de las empresas, que esperemos se superen a lo largo del ejercicio.

■ 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. 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.

■ En positivo durante 2009 podemos decir que en Caymasa se ha llegado a un “Acuerdo de Jornada Anual y descanso de pantalla visual” y como nota negativa comentar que en Cayges y Caymasa se ha tenido que pactar un acuerdo de bajas voluntarias incentivadas para solventar los problemas de reestructuración de plantillas antes comentados.

**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 estas. Desde el punto de vista del Código de Conducta, esta preocupación es aún mayor teniendo en cuenta que algunas empresas receptoras de estos contratos presentan un claro comportamiento anti-sindical 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. Hay que poner de manifiesto la falta de voluntad de la Caja a la hora de abordar problemas que agravan la situa-**

**ción económica** de algunas de nuestras empresas, y que está en manos de la matriz corregir. La mayoría de ellos se derivan de la política de reducir la facturación de algunas estas empresas con la Caja, bien por la vía de aplicación de comisiones (C.M.S. y Cayges), bien por impago de determinados servicios (tasaciones de empleados de la propia caja, por ejemplo). En el caso concreto de Global Tasaciones, la plantilla tuvo el año pasado que asumir una reducción de jornada y salario para aliviar el peso salarial en la cuenta de resultados y, a pesar de ello, hubo impacto negativo sobre el empleo en la empresa, mientras que la Caja continúa con la política de no abonar determinados servicios efectivamente prestados y cuyo valor supera el del esfuerzo de contención de gastos realizado por la plantilla. Este tipo de políticas supone, en la práctica, **una reducción de costes para Cajasol y una clara lesión a la cuenta de resultados de las empresas afectadas que termina afectando al volumen y calidad del empleo de las mismas.**

**6. 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** a las mismas, en prevención 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 éste compromiso con la formación aún si cabe tiene que ser mayor en una época de integración técnica y operativa donde el cambio de operativas (máxime con las integraciones de Oficinas y los cambios de sistemas informáticos) 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 2009 podemos reseñar como aspectos más destacables:

**1. Mantenimiento (ligero decremento) respecto al total de horas de formación** en 2008, dato ligeramente negativo, aunque es de justicia resaltar que en 2008 se produjo un considerable incremento en el esfuerzo formativo vinculado a la integración operativa y comercial. Es necesario destacar que el coste

de la formación ha sido mayor en 2009 a pesar de haberse reducido el número de horas dedicadas a la formación.

**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.

**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, y el esfuerzo en número de horas por categoría se ha efectuado mayormente en las personas responsables de Oficinas y en las subdirecciones de las mismas.

**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, además en 2009 se ha producido respecto a 2008 un decremento importante de dicha formación (ya de por sí no muy extensa).

**5. Es importante destacar el fuerte decremento** de las horas dedicadas a formar al personal de nuevo ingreso. Según la memoria se ha cambiado el sistema formativo por un sistema de tutorizaciones en Oficinas. Sin entrar en valorar el modelo formativo, esta solución provoca sobrecarga de trabajo en la red, por lo que debería caminarse hacia un modelo mixto.

**6. Por último, queremos resaltar la falta de voluntad que manifiesta la Entidad en el cumplimiento del principio de descentralización,** ya que no se da el uso adecuado a los medios de los que dispone, y que han sido financiados a un alto coste por la Comisión Paritaria, encontrándose aún pendiente de puesta en funcionamiento la Escuela de Formación de Madrid y las aulas de videoconferencia previstas en la red de expansión. El principio de descentralización tiene como objetivo garantizar a los trabajadores alejados de la sede central su derecho a una formación completa y de calidad, sin requerir un mayor esfuerzo personal y de desplazamiento, garantías que no se están ofreciendo en estos momentos a la plantilla afectada.

## **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 deriva en un alto porcentaje, tanto en contratación temporal como indefinida, 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 la totalidad de los contratos realizados en el pasado año se derivan de las listas de las oposiciones de 2007. Por otro lado, la totalidad de las **contrataciones temporales** provienen 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 meritos objetivos.

Este proceso de oposiciones ha culminado con éxito ya que de resultas 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**.

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.

Respecto a los procesos de promoción tenemos que comentar al respecto que el proceso de **evaluación del desempeño** iniciado durante 2009 implicó la asunción por la Caja de manera unilateral de un modelo de evaluación a prácticamente toda la plantilla, en absoluto compartido por la representación laboral que se ha demostrado ineficaz y que ha generado multitud de reclamaciones y deterioro del clima laboral en estos tiempos de dificultad. Entendemos que la evaluación debe ser un proceso no sólo de arriba hacia abajo

sino que tiene que implicar la evaluación de todos a todos (evaluación 360<sup>a</sup>).

Es de destacar también que se ha promocionado a personas contando únicamente con la evaluación del desempeño lo cual implica un **proceso no objetivo** y no equiparable de derechos de promoción para la plantilla con expectativas de promoción, además dicho proceso ha sido, como todos los procesos de selección y/o promoción discrecionales, desigualitario desde el punto de vista de género ya que han resultado 122 promociones de las cuales 83 han correspondido a hombres y 39 a mujeres.

Respecto al denominado “Mapa del Talento” entendemos necesario que si dicho proceso va a afectar a toda la plantilla se dé cumplida cuenta y participación a la representación laboral en dicho proceso.

#### PLAN DE PENSIONES DE EMPLEO

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 en 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 uno de los más rentables del país y la gestión del riesgo de pensiones de la Entidad fue evaluada por expertos externos como **la más ajustada a las buenas prácticas** de todos los riesgos de la Entidad.

En este aspecto y dada la importancia respecto a la Responsabilidad Social, señalar que el Plan de Pensiones de Empleados se adhirió en 2009 a 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**. Fundamental también es la aprobación por parte de la Comisión de Control de un **Ideario Ético** anexo a la declaración de política de inversiones que configura una



serie de criterios éticos excluyentes primero y ponderables posteriormente para valorar nuestras inversiones no sólo desde el punto de vista de la rentabilidad, sino también para enriquecer éticamente las mismas.

#### ACCIÓN SINDICAL

Como línea general tenemos que indicar que la política general de **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 y se formaliza a través de comisiones paritarias de seguimiento de los acuerdos laborales. Pero nuestra interlocución no sólo termina en las citadas comisiones, sino que continúa con nuestra participación activa en los Órganos de Gobierno de la Caja, conforme a lo establecido en la regulación legal de Cajas de Ahorro. No obstante, tras el proceso de renovación de órganos de gobierno del pasado año, se produce un retroceso en la participación de los representantes del grupo de empleados en las comisiones delegadas del Consejo de Administración, no contando con representantes en comisiones tan significativas como la de Retribuciones o la de Inversiones.

En cuanto a **negociación colectiva**, los primeros meses del ejercicio se caracterizan por una situación de bloqueo e incumplimiento de los acuerdos laborales que culmina en la **etapa de movilizaciones** comentada en el capítulo de Empleo. No obstante, pudo superarse esta situación y, durante el segundo semestre del año, se retoma una **política de negociación colectiva** que permite alcanzar los siguientes acuerdos laborales:

1. Acuerdo de Clasificación de Oficinas (27/03/2009)
2. Acuerdo para el Concurso de Traslados (20/04/2009)
3. Acuerdo de Prejubilaciones (08/07/2009)
4. Acuerdo de Reconocimiento de Antigüedad (22/07/2009)
5. Acuerdo de Empleo Indefinido (03/11/2009)
6. Acuerdo de Rotación (17/12/2009)

Aunque se ha producido un claro avance a lo largo del ejercicio en cuanto a cumplimiento de compromisos laborales, algunos de ellos de gran importancia para la plantilla, **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. Acuerdo Marco de relaciones laborales para el grupo de empresas
2. Sistema de evaluación del desempeño (impuesto de forma unilateral por RR.HH. en el ejercicio 2009)
3. Clasificación de los servicios centrales.
4. Curso de Subdirección y cobertura de vacantes.
5. Cálculo de las cargas de trabajo.
6. Protocolo para casos de violencia de género

#### 7. Consideración del trabajo sindical.

Esperamos, por tanto, que se continúe en esta línea de diálogo y respeto a la negociación colectiva y que en el informe de la memoria de 2010 podamos afirmar que el Acuerdo Laboral de Fusión de Cajasol se cumple correctamente y en su totalidad.

#### 2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RSE

**OTRO AÑO MÁS 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.

En este sentido, 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 diálogo 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 y multidireccional que fomente la rendición de cuentas ante la sociedad un enfoque que muestre la implicación concreta de la Caja con los principios y normas internacionales de la OIT y la OCDE en su ámbito y en el de su grupo empresarial, lo cual enlaza de manera también muy clara con la alabable propuesta de la Caja durante este año de presentar la **Memoria junto con el informe de Progreso del Pacto Mundial**.

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

1. Observamos cambios respecto al año pasado, en cuanto a su contenido, menos cargado de juicios de valor y por lo tanto **menos autocomplaciente**, incluyendo informaciones de no cumplimientos de determinados indicadores, todo lo cual es positivo para avanzar en el camino de la rendición de cuentas. Y en cuanto a su continente, haciendo que la lectura de la misma **sea más amena y productiva** con la utilización de gráficos y previendo la posibilidad de utilizar dos formatos de memoria (para resumir lo que verdaderamente es fundamental). Nos parece positivo el cambio respecto al año pasado en aras de centrar la información en los diversos grupos de interés, en cambio cuando se proporcionan rutas hacia otros documentos sería conveniente que se indicara la ruta informática específica.
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 (aunque valoramos el esfuerzo de cuantificación realizado en materias que el año anterior no tenían cuantificación y por tanto posibilidad de verificar su mejora), ya que así es mejor la comparación entre las diferentes memorias.

**3.** La cuantificación de objetivos sirve también para valorar lo dispuesto en el Código de Conducta sobre la Memoria de RSC que dice incorporará, como mínimo, el grado de cumplimiento del Código en una serie de materias claramente definidas. 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. Echamos en falta en este aspecto un mayor avance respecto a las explicaciones de las desviaciones que tenemos conocimiento que se han producido.

**4.** También nos parece importante mencionar por parecernos ciertamente negativo (un retroceso respecto al año pasado), la **premura de tiempo** con la cual se nos ha compelido a la realización de este informe y la falta de información sobre el contenido de la memoria hasta pocos días antes de la exigencia de presentación de dicho informe. Esperamos que en próximas memorias podamos mejorar en esta cuestión.

**5.** Por lo que nos toca, nos parece muy importante que se incluyan los **avances del Plan de Pensiones de Empleo de Cajasol**, cuya gestión se realiza con representación mayoritaria de los trabajadores, en el apoyo decidido a la Inversión Socialmente Responsable y que esto sea tomado en cuenta por parte de la Caja a la hora de elaborar la Memoria. Es necesario también que la Caja profundice en sus compromisos con la Inversión Responsable tal y como nos demandan nuestros grupos de interés.

Uno de los mayores retos a los que se enfrenta Cajasol en estos momentos difíciles, 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, íntegra y socialmente responsable en toda su cadena de valor. El camino está en reforzar y reafirmar esta condición de entidad con vocación de servicio público, tal como corresponde a su naturaleza jurídica como Caja de Ahorros.

Y para conseguir lo anterior es necesario que se refuercen las siguientes políticas:

**1.** A pesar del esfuerzo por concretar cifras a los proveedores en nuestra entidad y dentro del racional esfuerzo de gasto en esta época de crisis, es constatable que hay que 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 a pesar de ser esta una cuestión explicitada en el Código de Conducta. Nos parece interesante la futura aprobación de un manual de compras con la inclusión de criterios sociales y medioambientales y esperamos que durante este ejercicio (2010) se avance en su concreción.

**2.** Respecto a las relaciones con los grupos de interés, es necesario un **mayor contacto continuado por parte de la Caja con los grupos de interés (nos parece correcto que se quiera avanzar con la clientela en dichos “focus group”)**, por eso es por lo que reconocemos el valor de estudios como el de materialidad patrocinado por CECA, pero echamos en falta que estos encuentros tengan una periodicidad más acusada. Sin embargo nos parecen muy destacables y positivas las conclusiones sobre los “focus group” explicitadas en la Memoria y que entendemos sitúan una magnífico estándar de mejora en RSC que debe ser asumido como objetivo prioritario por toda la Caja.

**3.** Respecto a los avances en materia de funcionamiento de la RSE en Cajasol, vamos a apoyar todas aquellas decisiones que sirvan para **reforzar el Departamento de RSE** con el que cuenta Cajasol 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 y órganos que se generen para el empuje de la RSE en Cajasol que entendemos deben ser verdaderamente transversales y plenamente participativos. 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 congratulamos que dicha materialización se haya producido en Enero de 2010.

Esperamos que durante este año la constitución del Comité y/o otros órganos ayude de manera decidida a impulsar las muchas cuestiones pendientes en RSE.

**4. Obra Social y Fundación:** Remarcar en este aspecto la apreciable **bajada de beneficiarios** en 2009 respecto a 2007, que no se explica ni justifica en la propia Memoria, y tampoco se utiliza, para el análisis de su impacto, 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 debería estar convenientemente reflejada en la Memoria de RSC. Por otro lado, entendemos conveniente **reasignar** el porcentaje destinado a cultura y tiempo libre a otras actividades más generadoras de inclusión social (I+D+I, Asistencia Social y Sanitaria). Una adecuada asignación de los recursos resulta fundamental para contribuir activamente al desarrollo del entorno, sobre todo en momentos como estos, en los que la actual coyuntura económica y la profunda crisis sufrida por

el sector financiero en el ejercicio pasado ha traído, como una de sus consecuencias más importantes, la disminución de la dotación correspondiente a OBS y Fundación, que esperamos inicie un camino de recuperación visible a partir de 2010.

**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, aunque nos parece fundamental su inclusión como concepto en la memoria y en el documento de riesgos de la Caja), y además en algunos de esos productos dudamos del verdadero carácter social que entendemos no se lo da en el objeto de la inversión sino en la actuación en RSE de la empresa a la que financiamos. En cambio reconocemos el reforzamiento importante de los **microcréditos** (y el esfuerzo de concreción de los mismos en la memoria), 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. En cuanto a los productos con garantía prendaria, si bien es cierto que son producto de la larga tradición social de la Caja como Monte de Piedad y con un origen social, debe resaltarse también que se ofrecen al público en condiciones de mercado y los prestamos ICO son propulsados por el Estado (no son propiamente productos responsables nuestros). Tenemos que avanzar en la inclusión de criterios sociales y medioambientales (banca ética) en la concesión de nuestras operaciones de riesgos y en la configuración de nuestros productos. Por último, la educación financiera debe de fomentarse de manera más clara entre la clientela como medio para avanzar en la transparencia.

**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, participación que, sin embargo, no se nos ha permitido hasta el momento. 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 la obtención de certificaciones, pero en este sentido, consideramos que no podemos quedarnos solo ahí, sino que tenemos que avanzar en su aplicación afectiva, 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 700 oficinas y 8 edificios de servicios centrales, y hasta este momento sólo se han certificado 17 Oficinas y creemos que 4 edificios 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.

También creemos necesario disentir con la afirmación que se hace en la Memoria sobre el poco peso que la actividad de la oficina genera en términos medioambientales. Se requiere un estudio riguroso de la cuestión y avanzar decididamente en conceptos como el de Oficina Sostenible, y

entendemos como fundamental la inclusión de criterios ASG en nuestras inversiones.

Dentro de la política medioambiental también es necesario resaltar el decremento producido respecto al consumo eléctrico y al consumo de papel, fruto de una política activa en este sentido; respecto al consumo de agua indicar que tenemos que avanzar en su medición unificada para así reducir el consumo (aunque en la muestra seleccionada se dan decrementos), en base a estimaciones de datos y con las reservas necesarias. En lo negativo es necesario resaltar el decremento respecto a la recogida de residuos de consumibles informáticos

Respecto a las emisiones a la atmósfera destacar que han descendido las toneladas de CO2 indirectamente emitidas y se ha hecho una estimación (no sabemos en qué datos se ha basado) de las emisiones por la plantilla en sus desplazamientos laborales. Los datos reflejan un decremento en dicha estimación pero reiteramos que desconocemos el método de cálculo. Entendiendo por nuestra parte que la Caja sólo contabiliza una pequeña parte de los Kilómetros que diariamente realizan su 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, máxime cuando se está construyendo una Torre (Torre Cajasol) que va a variar sensiblemente el sistema de movilidad de la ciudad de Sevilla y de parte de la Plantilla de Cajasol.

Respecto a los residuos la gestión en general ha sido positiva, pero hay que controlar a aquellos proveedores que no dan información o no hacen su trabajo correctamente.

Por último en este apartado queremos destacar el esfuerzo por concretar las fuentes de las emisiones (y en general por concretar este aspecto de la Memoria) siendo en este caso necesario priorizar las fuentes renovables.

**7. Atención a la clientela:** Constatamos una subida de las **reclamaciones** (habría que reforzar en este sentido el personal del departamento de atención al cliente) presentadas por la clientela en 2009 (no se incluyen datos de los orígenes de dichas reclamaciones como el año pasado), y también observamos con preocupación la bajada en el grado de satisfacción de la clientela y en el índice de calidad objetiva, además el tiempo de espera para solucionar reclamaciones se ha elevado de manera espectacular. En este punto, es necesario tener en consideración que en 2009 se culminó la integración operativa y comercial derivada de la fusión entre El Monte y CSF, proceso en el que resulta inevitable un cierto grado de impacto negativo en la clientela, pero no debemos bajar la guardia en este aspecto y deberíamos analizar en profundidad las causas de este deterioro. Lo único positivo en este ámbito es la ampliación de la clientela suscrita a banca electrónica.

Respecto a **otras cuestiones de Responsabilidad Social que no se incluyen en la memoria**, tenemos que repetir que existe un importante y vasto territorio por recorrer para cumplir el Código de Conducta en vigor: Difusión del Código de Conducta a la sociedad en general y en las Oficinas, 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 2010 tengan un mayor avance.

Además creemos que es necesario resaltar una serie de **cuestiones de relevancia** en materia de Responsabilidad Social:

**1. Construcción Torre Cajasol:** Entendemos, y así lo hemos manifestado en los órganos de gobierno en varias ocasiones, que en la actual coyuntura económica la sociedad precisa de inversiones más sociales y generadoras de riqueza a corto plazo. El importante esfuerzo inversor que representa este proyecto podría impulsar una mayor creación de empleo y tendría mucha más rentabilidad económica y social si se aplica en otro tipo de acciones más útiles a la sociedad (como la financiación de viviendas protegidas, por ejemplo). Por otro lado, y aunque sin entrar en la polémica social que está generando esta construcción por motivos puramente arquitectónicos, urbanísticos o de modelo de ciudad, entendemos que la citada polémica introduce, también, un factor de riesgo reputacional adicional para la Caja. Tenemos también serias dudas que el enfoque de movilidad al que va a dar lugar la Torre sea un enfoque de movilidad sostenible y por tanto socialmente responsable.

**2. Proceso de Valoración de la Memoria;** Tenemos que tener especial cuidado con identificar una valoración de GRI de A+ con un contenido socialmente responsable y certificado de la Memoria, GRI sólo certifica el procedimiento de realización y el continente de la memoria, no entra a valorar el contenido de la misma.

**3. Valoración positiva respecto a la inclusión de las retribuciones de miembros de OO.GG.** y financiaciones a partes vinculadas, aunque entendemos que es necesario profundizar en estos datos para futuros ejercicios.

**4. No se han incluido mediciones de RSE respecto a la corporación empresarial** (es positivo que se comente), pero tenemos que empezar a hacerlo, un estupendo comienzo son los Códigos de Conducta impulsados desde Cajasol pero es necesario articular mecanismos para verificar que dichos Códigos se cumplen (por ejemplo con mecanismos de verificación similares a los de esta memoria y a los del Código de Conducta de Cajasol adaptado a la situación de cada empresa particular) y que dichos Códigos se negocien efectivamente con la representación laboral de dichas empresas y por supuesto que no queden en la mera aprobación. Fundamental es que las empresas participadas comiencen lo antes posible a realizar memorias de responsabilidad social para avanzar en la rendición de cuentas.

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 2009 (y lo que llevamos de 2010) 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. Debemos ser conscientes de las amenazas y retos a los que se enfrenta el sector de ahorro en estos momentos, y buscar soluciones para superarlos, pero sin olvidar en ningún momento el valor económico y social que han jugado las cajas de ahorro desde su creación y la necesidad, ahora más que nunca, de que sigan jugándolo. Para que ello sea posible, es imprescindible el mantenimiento del modelo de cajas y de su naturaleza jurídica para que sigan siendo entidades “de carácter social, sin ánimo de lucro, que orientan su actividad a la consecución de fines de interés público”, tal como vienen definidas en la norma legal.

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.

**En consecuencia, la mejor manera de superar y evitar a futuro algunos de los problemas que se achacan al modelo y de conciliar el interés general con las necesarias garantías de viabilidad y solvencia del instrumento financiero, es avanzar en materia de Buen Gobierno y RSE y respetar el carácter y naturaleza social de las Cajas, sin necesidad de recurrir a otros mecanismos que lesionen esa propiedad social.**







**Cajasol**