

2006

Informe de responsabilidad social "la Caixa"
Compromiso de gestión responsable

Resumen ejecutivo



Para más información

General

“la Caixa”

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

Dirección en Internet: www.lacaixa.es

Responsabilidad Social Corporativa

Teresa Algans

Directora del Área de Calidad y Reputación Corporativa

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

Teléfono: 93 404 75 74 / Fax: 93 404 63 29

La versión completa del informe puede consultarse en:

www.lacaixa.es/responsabilidadsocial

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección:

rsc@lacaixa.es

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA - “LA CAIXA”

Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, España

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Télex: 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

Internet

www.laCaixa.es

Otras publicaciones:

Informe Anual “la Caixa” 2006

Informe Anual Obra Social “la Caixa” 2006

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2006

Compromiso de gestión responsable

Resumen Ejecutivo

La versión completa del informe puede consultarse en:
www.lacaixa.es/responsabilidadsocial





ÍNDICE

1. Presentación.	4
2. Así es "la Caixa".	6
3. "la Caixa" y sus Clientes.	22
4. "la Caixa" y sus Empleados	32
5. "la Caixa" y la Sociedad	40
6. "la Caixa" y el Entorno Ambiental	46
7. Informe de Verificación	51



1. Presentación



Ricardo Fornesa
Presidente

Isidro Fainé
Director general

Nos complace presentar el 3er Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, en el que se recogen los hechos más relevantes de la gestión socialmente responsable de "la Caixa" en el año 2006.

Por primera vez, el presente informe, cuyo perímetro es "la Caixa", se ha verificado por el auditor externo Deloitte, que ha avalado que cumple los indicadores establecidos por el Global Reporting Initiative, (GRI-3), en su nivel más exigente, (A+) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de nuestra organización. Una versión completa del Informe puede obtenerse a través de la web corporativa, www.lacaixa.es.

En relación con nuestros grupos de interés, clientes, empleados y sociedad, querríamos destacar el esfuerzo de la Entidad para transmitirles, mediante el trabajo diario, los valores corporativos de confianza, calidad y compromiso social, que guían nuestra actuación.

A lo largo de este año, más de 477.000 nuevos clientes nos han otorgado su confianza. Este crecimiento ha sido generalizado en todos los colectivos, desde los jóvenes, hasta las personas mayores, pasando por los nuevos residentes y sin olvidar a las empresas. Cabe destacar el avance de la Entidad en facilitar la accesibilidad a los servicios financieros, concretado en el aumento del número de oficinas y en el esfuerzo por eliminar las barreras físicas, sensoriales e idiomáticas.

Nuestra vocación de servicio a la sociedad, constante a lo largo de toda la historia de "la Caixa", se asienta sobre tres valores: Confianza, Compromiso Social y Calidad, los cuales constituyen el eje de referencia para toda la organización y la clave de nuestro modelo de gestión.

Otra actividad impulsada por "la Caixa" a lo largo de 2006 ha sido el desarrollo profesional y personal de sus 23.229 empleados, de acuerdo con los principios de descentralización y proximidad propios de la Entidad. Nos complace especialmente que "la Caixa" haya recibido la acreditación del Programa Optima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, reconociendo nuestro modelo de igualdad profesional entre mujeres y hombres. También queremos subrayar el compromiso social de nuestros empleados, canalizado a través del programa de voluntariado corporativo de "la Caixa".

Desde sus orígenes, la Caixa mantiene su compromiso con la sociedad, que se materializa con múltiples actuaciones: desde el desarrollo de productos y servicios para personas con dificultades de acceso al sistema financiero, como los microcréditos, hasta las iniciativas para fomentar el espíritu emprendedor, la creación de empresas y los diversos programas de la Obra Social, con unos recursos de 302,5 millones de euros para el año 2006. Nos enorgullece que "la Caixa" sea la compañía mejor valorada por sus programas sociales, según una encuesta de la Fundación Empresa y Sociedad.

Con este Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, queremos comunicar los logros del equipo humano de "la Caixa" en su compromiso con nuestros clientes y con la sociedad. Aprovechamos para expresar nuestro agradecimiento a todos los que han depositado su confianza en "la Caixa" y esperamos que el presente Informe sea un fiel reflejo de nuestra voluntad por responder a sus necesidades y expectativas.



2. Así es "la Caixa"



- Una historia basada en el compromiso 8
- Misión, visión y valores 10
- La gestión responsable en "la Caixa" 15

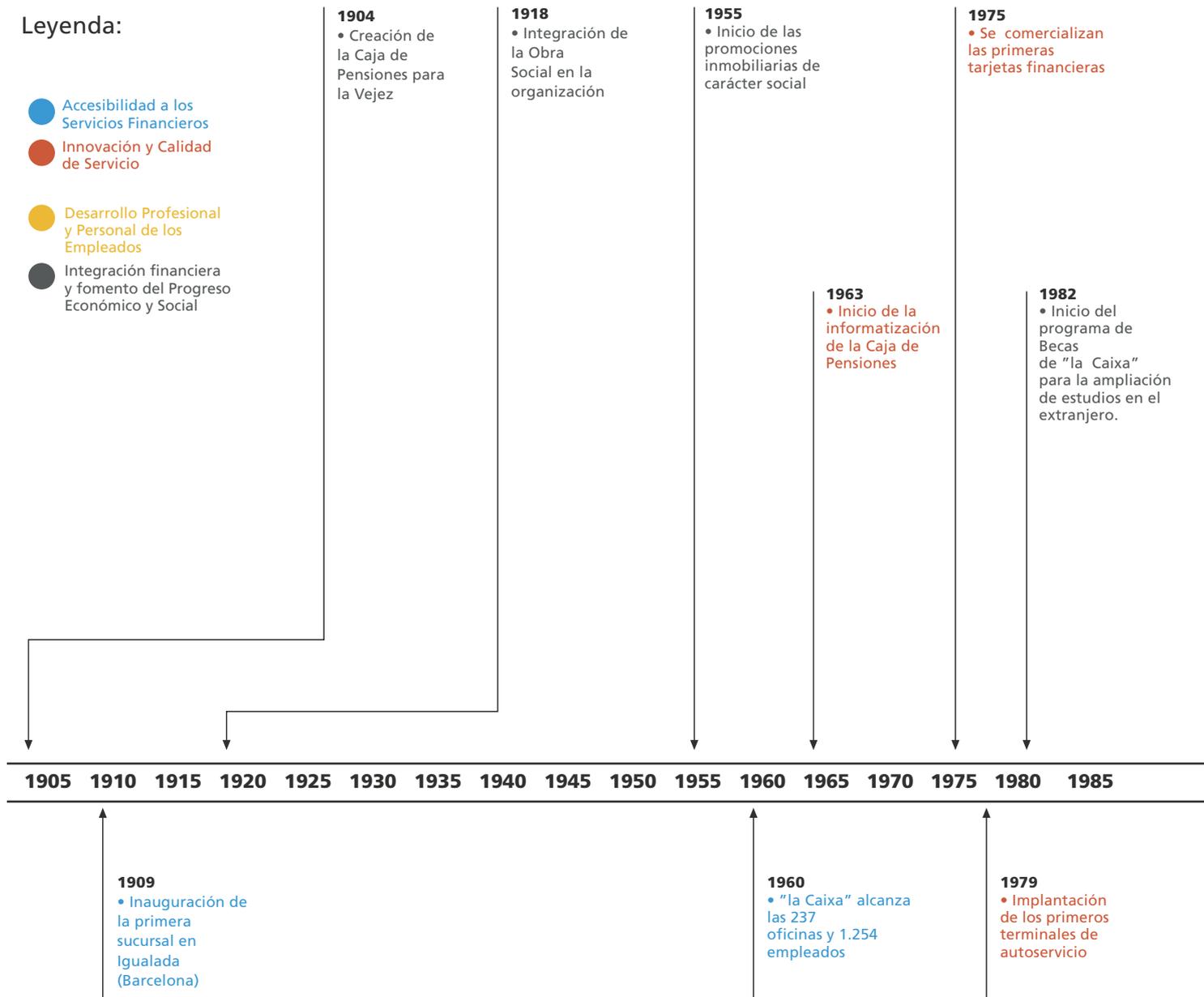
La versión completa del informe
puede consultarse en:
www.lacaixa.es/responsabilidadsocial

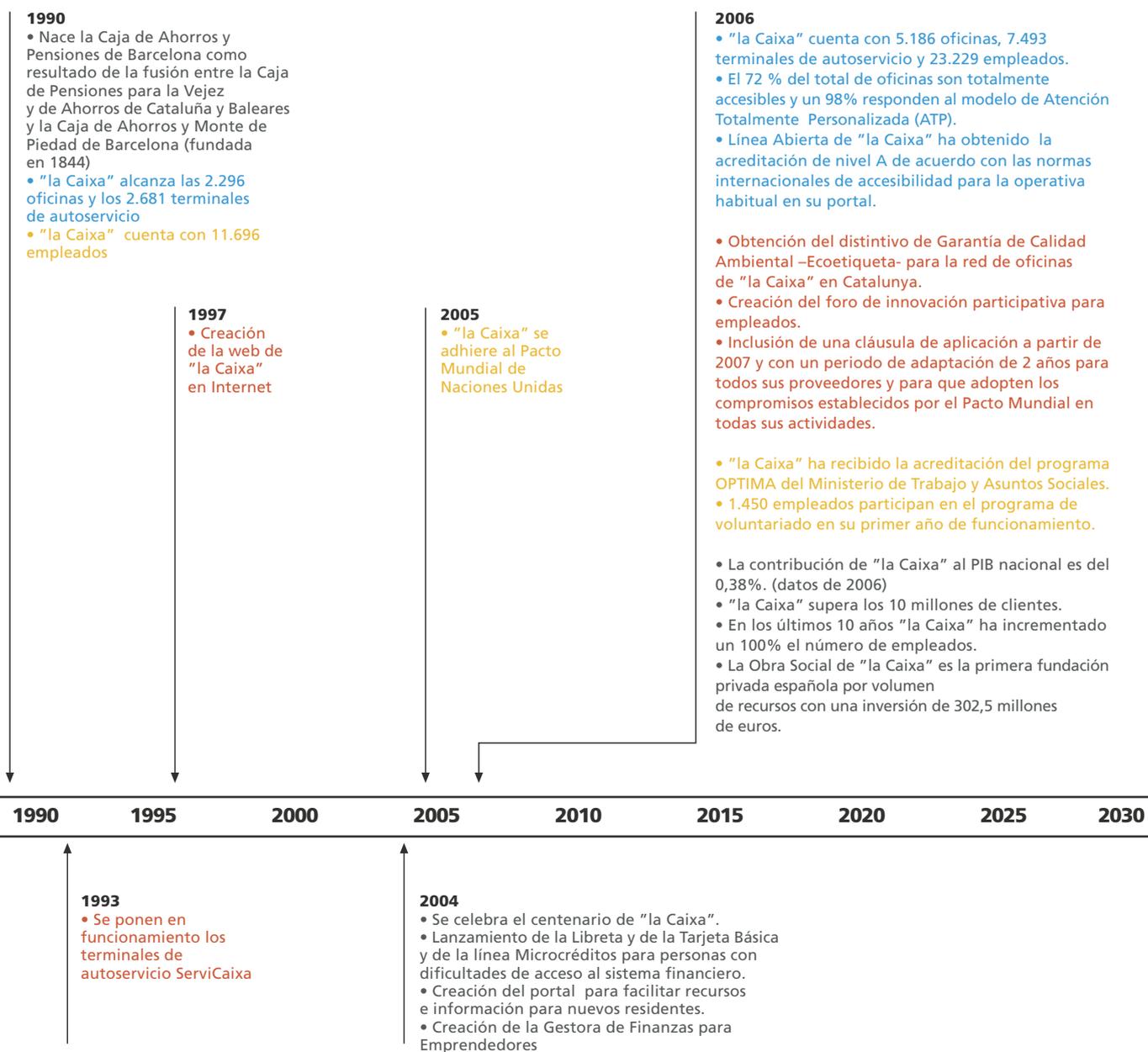
Una historia basada en el compromiso con los clientes, con los empleados y con la sociedad

La accesibilidad a los servicios financieros, la innovación y calidad de servicio, el desarrollo profesional y personal de los empleados, la integración financiera y el fomento del progreso económico y social son los ejes que han guiado el desempeño responsable de "la Caixa" desde sus orígenes.

Leyenda:

- Accesibilidad a los Servicios Financieros
- Innovación y Calidad de Servicio
- Desarrollo Profesional y Personal de los Empleados
- Integración financiera y fomento del Progreso Económico y Social





El compromiso de "la Caixa" con sus clientes, con sus empleados y con la sociedad se recoge en su misión y se transmite a través de su visión y valores.

Misión, Visión y Valores de "la Caixa"

Misión

Fomentar el ahorro y la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes y hacer una aportación decidida a la sociedad para la cobertura, flexible y adaptada, de las necesidades financieras y sociales básicas.

Visión

Grupo Financiero líder en el mercado español con generación de valor para los clientes, los empleados y la sociedad.

Valores

Los valores de "la Caixa" presentes, desde sus orígenes, constituyen el eje de referencia y actuación para toda la organización.

Confianza, basada en la honestidad y el respeto a las personas, el Compromiso Social, explícito no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actuación de "la Caixa" y Calidad, fundamentada en la profesionalidad y la innovación.

Estos tres valores definen la identidad de "la Caixa", conforman el modelo de gestión de la Entidad y establecen los vínculos de relación entre la organización, los clientes, los empleados y la sociedad.

Misión Visión y Valores de "la Caixa"



Confianza, basada en la honestidad y el respeto a las personas

Contar con la confianza de los clientes, empleados, beneficiarios de la Obra Social y de la sociedad en general es una de las aspiraciones de "la Caixa". Forma parte de la identidad de la Organización desde siempre y continuará siendo uno de sus valores clave. Para ello, "la Caixa" y las personas que trabajan en ella, tratan de hacer bien su tarea, tomar decisiones justas y cumplir las promesas.

La confianza se mantiene con el comportamiento diario, guía las relaciones y se convierte en el marco de referencia de decisiones y actuaciones, como expresión de la vocación de servicio a las personas, que tiene la Entidad.

Por esta razón, "la Caixa" impulsa entre las personas que trabajan en ella, los clientes y la sociedad, un trato honesto, siempre respetuoso y basado en el diálogo, esforzándose por mejorar las capacidades, convencida de que la confianza empieza por uno mismo.



Compromiso Social, basado en la solidaridad y el respeto a las personas

El compromiso social de "la Caixa", expresión de la voluntad de contribuir a la mejora del entorno social, no es sólo una característica que la diferencia de sus competidores: es la razón de ser de "la Caixa".

El compromiso con la sociedad se explicita no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actividad de "la Caixa": conseguir resultados, invertir, crear puestos de trabajo y promover la Obra Social con los beneficios generados. La vocación de ser útiles a la sociedad está presente en cada una de sus actuaciones, y estimula a gestionar eficientemente los recursos a fin de cubrir las necesidades mediante un servicio financiero universal y la potenciación del tejido social.

Ser fieles al compromiso con la sociedad obliga a una actuación ética y a un trato respetuoso con cada uno de sus miembros. Y también a una atención próxima y constante, para ser capaces de detectar los cambios continuos, incluso antes de que se produzcan. De esta forma se puede responder adecuadamente a las necesidades de ahora mismo y a las que vayan surgiendo en el futuro.

Calidad, basada en la profesionalidad y la innovación

"la Caixa" ofrece un servicio financiero de calidad. Gestiona pensando en el cliente, le proporciona productos y servicios útiles e innovadores, utiliza la innovación tecnológica como una herramienta clave para la mejora de los sistemas y procesos, y asume los compromisos con profesionalidad.

Cada una de las personas que trabajan en "la Caixa" aporta al equipo de trabajo lo mejor de sus competencias profesionales, comprometiéndose con el trabajo y desarrollando con eficiencia cada una de las tareas. Y que, más allá del cumplimiento estricto de la labor, ha de ser capaz de mantener y promover una actitud innovadora, aportar nuevas ideas, y proponer y realizar mejoras.

Esta capacidad de innovar, marca la diferencia con los competidores otorgando posiciones de liderazgo. Es una de las claves del desarrollo de "la Caixa".



"la Caixa" es una Entidad de Ahorros y Previsión de fundación privada sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa dedicada a la captación, administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

Los principales stakeholders de "la Caixa" son sus clientes, sus empleados y la sociedad. Estos tres grupos están representados en la Asamblea General que es el órgano supremo de gobierno y decisión de la Entidad.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representa un 36%.
- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.
- 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21%.
- 20 representantes de los empleados, lo que supone un 13%.

La gestión responsable en "la Caixa" Los grupos de interés de "la Caixa"

10.083.517
clientes

23.229
empleados

18.644.718 participantes-beneficiarios
de la Obra Social "la Caixa"

<p>GALICIA CLIENTES 238.142 EMPLEADOS 680 OBRA SOCIAL 739.291</p>	<p>ASTURIAS CLIENTES 78.324 EMPLEADOS 241 OBRA SOCIAL 358.276</p>	<p>CANTABRIA CLIENTES 76552 EMPLEADOS 171 OBRA SOCIAL 138.463</p>	<p>ARAGÓN CLIENTES 162.139 EMPLEADOS 386 OBRA SOCIAL 276.596</p>	<p>BALEARES CLIENTES 486.027 EMPLEADOS 915 OBRA SOCIAL 2.052.331</p>
<p>EXTREMADURA CLIENTES 87.669 EMPLEADOS 205 OBRA SOCIAL 308.007</p>	<p>CASTILLA Y LEÓN CLIENTES 210.317 EMPLEADOS 573 OBRA SOCIAL 917.813</p>	<p>MADRID CLIENTES 1.114.074 EMPLEADOS 3.289 OBRA SOCIAL 1.988.114</p>	<p>LA RIOJA CLIENTES 37.485 EMPLEADOS 90 OBRA SOCIAL 122.376</p>	<p>MURCIA CLIENTES 193.326 EMPLEADOS 454 OBRA SOCIAL 149.337</p>
<p>CANARIAS CLIENTES 256.333 EMPLEADOS 658 OBRA SOCIAL 362.962</p>	<p>ANDALUCÍA CLIENTES 1.414.093 EMPLEADOS 2.564 OBRA SOCIAL 2.145.110</p>	<p>CASTILLA LA MANCHA CLIENTES 167.771 EMPLEADOS 435 OBRA SOCIAL 398.668</p>	<p>NAVARRA CLIENTES 68.215 EMPLEADOS 173 OBRA SOCIAL 61.037</p>	<p>COM.VALENCIANA CLIENTES 656.708 EMPLEADOS 1.731 OBRA SOCIAL 1.846.085</p>
<p>CEUTA CLIENTES 8.249 EMPLEADOS 23 OBRA SOCIAL 18.911</p>	<p>MELILLA CLIENTES 4.611 EMPLEADOS 8 OBRA SOCIAL 18.911</p>	<p>PAIS VASCO CLIENTES 241.032 EMPLEADOS 668 OBRA SOCIAL 253.484</p>	<p>CATALUÑA CLIENTES 4.582.450 EMPLEADOS 9.965 OBRA SOCIAL 6.507.857</p>	



La gestión responsable en "la Caixa" El modelo de gestión

El crecimiento de "la Caixa" se sustenta en la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia.



Eficiencia

La eficiencia además de la solvencia y rentabilidad es otra de las claves sobre las que se sustenta el crecimiento de "la Caixa".

- El ratio de eficiencia recurrente se ha situado en el 47,2%, con una reducción de 5,0 puntos.

Rentabilidad

La rentabilidad es otro factor clave sobre el que se sustenta el balance económico de "la Caixa", que ha evolucionado positivamente en paralelo a la solvencia.

- El ROE recurrente (resultado recurrente / fondos propios medios) es de un 19,5%.
- El ROA recurrente (resultado neto recurrente/activos totales medios) se ha situado en el 0,9%.
- El RORWA recurrente (resultado neto recurrente/activos ponderados por riesgo) es de 1,4%.



Solvencia

La prudencia y la diversificación definen la política de riesgos de "la Caixa", lo cual se traduce en un buen nivel de solvencia que supera los requerimientos legales exigidos.

- El coeficiente de solvencia es de un 11,5%, el TIER 1 un 8,3% y el Core Capital un 6,2%.
- El ratio de morosidad se sitúa en el 0,33%
- La evolución de la cobertura de la morosidad ha mejorado situándose en el 444%.

Crecimiento

La gestión de los retos ha permitido consolidar a "la Caixa" como el tercer grupo financiero español y líder de las cajas españolas y europeas.

- 337.260 millones de euros de volumen total de negocio bancario.
- 3.025 millones de euros de resultado atribuible al Grupo "la Caixa".
- 1.505 millones de euros de resultado recurrente del Grupo "la Caixa".
- 18.480 millones de euros es el valor de mercado de las sociedades cotizadas.
- 9.976 millones de euros en plusvalías latentes, de la cartera de empresas participadas.
- 10.769 millones de euros en fondos propios.

La gestión responsable en "la Caixa" El modelo de gestión responsable en "la Caixa"

La gestión responsable es entendida por "la Caixa" como un proceso de mejora continua, cuya aspiración es avanzar en el logro de los compromisos adquiridos con sus grupos de interés: clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.

Estos compromisos sobre la gestión responsable, tienen como eje los valores de "la Caixa" -confianza, compromiso social y calidad-, los cuales juegan un papel clave en la configuración del comportamiento responsable y en el correcto desempeño del mismo por parte de la organización.

Entorno a los tres valores, la organización alinea la visión con los principios de actuación, mediante un modelo de gestión propio.

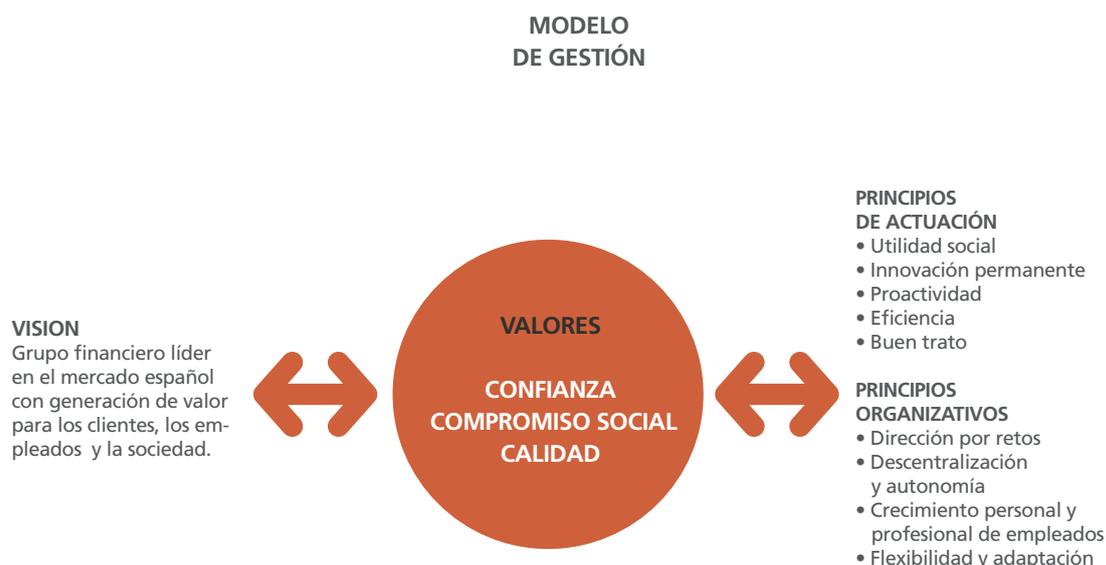
Estos principios marcan la estrategia de "la Caixa", en los ámbitos del negocio y de la organización.

En este sentido, la utilidad social de "la Caixa" patente no sólo en la vertiente de su Obra Social, sino también en el ámbito financiero, la innovación centrada en la capacidad de convertir las ideas en valor, la proactividad en la respuesta a las necesidades de los clientes, la eficiencia en la gestión del negocio y el buen trato dispensado a través de los profesionales que trabajan en la Entidad, son los ejes sobre los que gira la estrategia de "la Caixa" y que le han permitido convertirse en uno de los principales líderes del sector financiero de nuestro país.

Relacionado con la estrategia del negocio, están los principios sobre los que gira la organización y sin los cuales no se habría logrado esta posición de liderazgo. En este sentido, la dirección por retos apoyada en una adecuada descentralización y autonomía facilita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización de "la Caixa". Para ello, la Entidad promueve y garantiza que todas las personas que trabajan en "la Caixa" puedan crecer profesionalmente y como personas.

Para garantizar la coherencia en la aplicación de los principios, "la Caixa" tiene implantado un modelo de gestión sustentado en cinco pilares:

- Orientación al cliente y a sus necesidades tanto de carácter financiero como sociales.
- Trato personalizado, a través de sus 23.229 profesionales.
- La gestión del riesgo basada en la prudencia y la solvencia.
- La gestión multicanal facilitando el acceso a los servicios que ofrece "la Caixa".
- La proximidad al territorio a través de sus más de 5.000 oficinas.



La gestión responsable en "la Caixa" Riesgos y oportunidades

En el proceso de determinación de los aspectos más relevantes de la gestión responsable de "la Caixa", la Entidad prioriza su atención sobre los temas que son considerados como importantes por parte de instituciones y organismos internacionales, analistas y agencias de rating, los principales referentes del sector financiero y los principales grupos de interés: clientes, empleados y sociedad.

Para ello "la Caixa" pone a disposición de sus grupos de interés un conjunto de mecanismos de diálogo, entre los cuales cabe destacar:

- La red de 5.186 oficinas y sus 23.229 empleados.
- Los canales de comunicación internos y externos como la oficina de atención al cliente, el call center de atención telefónica a oficinas y el buzón de sugerencias.
- La realización de investigaciones y estudios sobre necesidades de tipo financiero y social.
- El contacto permanente con instituciones y organizaciones sociales, culturales, educativas y medioambientales.

A partir del análisis que realiza la Entidad se captan las expectativas, las inquietudes y las necesidades, y se trazan las líneas estratégicas para darles respuesta, mitigando de esta forma la aparición de riesgos y optimizando las oportunidades.

Estos aspectos constituyen el foco de la política de responsabilidad social de "la Caixa" y son considerados por la Entidad como cuestiones clave sobre las que la Entidad tiene la vocación de seguir mejorando en su desempeño futuro y la voluntad de integrarlas en su estrategia.

Aspectos relevantes en la relación con los grupos de interés

Clientes	Empleados	Sociedad	Medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> • La seguridad, la solvencia, la transparencia y la confianza. • La accesibilidad a los servicios financieros. • Amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de todos los colectivos de clientes • La innovación para ofrecer mejor calidad de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo con los empleados • Igualdad de oportunidades, diversidad e integración laboral • Conciliación de la vida laboral y familiar. • Procesos de selección formación y desarrollo profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo y participación institucional • Contribución al desarrollo económico y social del país. • Evitar la exclusión financiera • Fomentar la creación de tejido empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión medioambiental de la Entidad. • La aplicación de principios y buenas prácticas ambientales • El impacto ambiental directo e indirecto de las actividades.

La gestión responsable en "la Caixa" Logros y retos de futuro

Logros en Reputación Corporativa:

- Creación de la Subdirección General de Reputación Corporativa.
- Creación del Área de Cumplimiento Normativo adscrita a la Secretaría General del Consejo de Administración.
- Inicio del desarrollo del mapa de indicadores de riesgo reputacional.

Logros

Retos de futuro

Logros con Clientes:

Mantenimiento de la ISO 27001:2005 de Gestión de la Seguridad de la Información para los canales electrónicos de "la Caixa".

Lanzamiento de CaixaProtect para garantizar la seguridad en operaciones con Línea Abierta y terminales de autoservicio.

Desarrollo de proyectos para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad a oficinas y terminales de autoservicio: Operativa "Caixa Fácil".

Obtención de acreditación nivel "A" y "AA" de accesibilidad para la operativa en Línea Abierta, de acuerdo con la W3C.

Obtención de la ISO 9001 en la gestión de servicios para nuevos residentes.

Puesta en marcha de un sistema de medición de la satisfacción para clientes empresas.

Retos de Futuro con Clientes:

Hacer accesibles el 100% de las oficinas de "la Caixa".

Inversión de 700 millones de euros hasta 2010 para la expansión y renovación de la red de oficinas y terminales de autoservicio.

En 2010 en cada oficina existirá como mínimo un terminal de autoservicio totalmente accesible.

Desarrollo hasta 2010 del Proyecto INREDIS para acercar las TIC a las personas con discapacidad.

Logros con Empleados:

330 Encuentros de la Dirección General con la Red Territorial.

Renovación y mejora de los canales de comunicación interna: Canal Caixa.

Mejora de los canales de innovación interna: Buzón de Sugerencias y Foro de Innovación Participativa.

Acreditación en el Programa OPTIMA del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Realización de la primera encuesta de conciliación de la vida profesional y personal.

Consolidación del programa de Asesores de Servicios Financieros (ASF).

Logros con la Sociedad:

Inclusión en contratos con proveedores de los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Potenciación de la línea de productos básicos para personas con dificultades de acceso al sistema financiero.

Edición de la Guía para Promover el Voluntariado desde la Empresa.

Inclusión de una línea de productos de comercio justo en el Catálogo de Puntos Estrella.

Contribución a la sociedad de 302,5 millones de euros a través de la Obra Social.

Logros con el Entorno Ambiental:

Obtención del distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para la red de 1.789 oficinas en Cataluña, otorgado por la Generalitat de Cataluña

Proyectos para mejorar el ahorro de envíos y de consumo de papel: Digitalización de firmas y de documentos de identificación de clientes.

Colocación en todas las plantas de los edificios de Servicios Centrales de contenedores para la recogida selectiva de consumibles.

Retos de futuro con Empleados:

Puesta en marcha de acciones de mejora en el marco del Programa OPTIMA: proveedores de selección, reincorporación tras maternidad, revisión de la comunicación en temas de igualdad de género.

Puesta en marcha de acciones para la conciliación de la vida personal y laboral.

Retos de Futuro con la Sociedad:

Puesta en marcha de una encuesta de satisfacción de proveedores.

Creación de un banco especializado en microcréditos.

En 2007, inversión en la sociedad de 400 millones de euros a través de la Obra Social.

Retos de Futuro con el Entorno Ambiental:

Ampliar el distintivo de calidad ambiental a toda la Red Territorial

Reducir el consumo y residuos de papel.

Incorporar controles de impacto ambientales y sociales en las operaciones financieras significativas.



3. "la Caixa" y sus Clientes



• Introducción	24
• Principales magnitudes	25
• Seguridad, solvencia, transparencia y confianza.	26
• Accesibilidad a los servicios financieros	27
• Amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de todos los colectivos de clientes.	28
• Innovación para ofrecer la mejor calidad de servicio.	30

La versión completa del informe puede consultarse en:
www.lacaixa.es/responsabilidadsocial

Introducción



Confianza

La gestión profesional del negocio es la base para generar confianza. Para lograr la confianza de sus clientes, "la Caixa" desarrolla una política de riesgos prudente y diversificada, garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones y mantiene una relación con los clientes basada en la responsabilidad, la transparencia y la ética.

- Standard & Poor's ha elevado los ratings de largo y corto plazo de "la Caixa" desde 'A+/A-1' hasta 'AA-/A-1+', respectivamente, con una perspectiva estable.
- La medida, el seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con las directrices del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB).
- La protección de datos, el secreto bancario y la seguridad en las operaciones son un principio de actuación reconocido y consolidado en la organización.

Compromiso Social

Facilitar la accesibilidad a los productos y servicios y garantizar un servicio financiero universal para que ninguna persona quede excluida del sector financiero son los ejes del compromiso social con los clientes.

Accesibilidad

- 5.186 oficinas (5.179 oficinas en el territorio nacional y 7 oficinas de representación en el extranjero).
- El 98% de las oficinas de "la Caixa" están diseñadas conforme al modelo de Atención Totalmente Personalizada.
- El 72% de las oficinas de "la Caixa" son totalmente accesibles gracias a la política de cota cero.
- Todos los terminales de autoservicio de "la Caixa", 7.493, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales y 66 de ellos disponen de sistema de voz.

Servicio Financiero Universal

- "la Caixa" ofrece a sus más de 10 millones de clientes soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.
- 343.347 empresas son clientes de "la Caixa".
- 711.231 nuevos residentes son clientes de "la Caixa".
- 493.717 clientes entre 18 y 25 años participan de las ventajas del programa LKXA.
- 1.468.924 personas mayores se benefician del Club Estrella.

Calidad

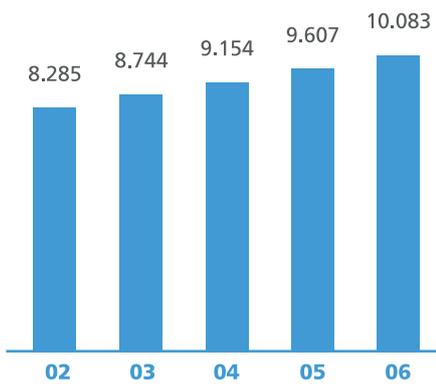
Estar a disposición de los clientes siempre que lo necesitan es una actitud característica de "la Caixa" que se concreta a través de la profesionalidad de sus empleados, y poniendo al alcance de todos ellos los medios más adecuados y las soluciones más innovadoras.

- 5,7 millones de euros de inversión en I+D.
- "la Caixa" es la entidad financiera líder en España, segunda en Europa y tercera en el mundo en número de terminales de autoservicio.
- 7,8 millones de clientes han utilizado los terminales de autoservicio realizando más de 485 millones de operaciones.
- 4,3 millones de clientes de Línea Abierta.
- 90.122 clientes han utilizado Línea Abierta Móvil.
- 620.415 clientes han utilizado el sistema de alertas SMS de CaixaMóvil.
- 170.517 encuestas de satisfacción realizadas a clientes.
- El 66% de los clientes califica el servicio que les ofrece "la Caixa" con una nota superior a 8 (escala de 0 a 10)
- "la Caixa" es la segunda entidad con menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última memoria de reclamaciones del Banco de España.

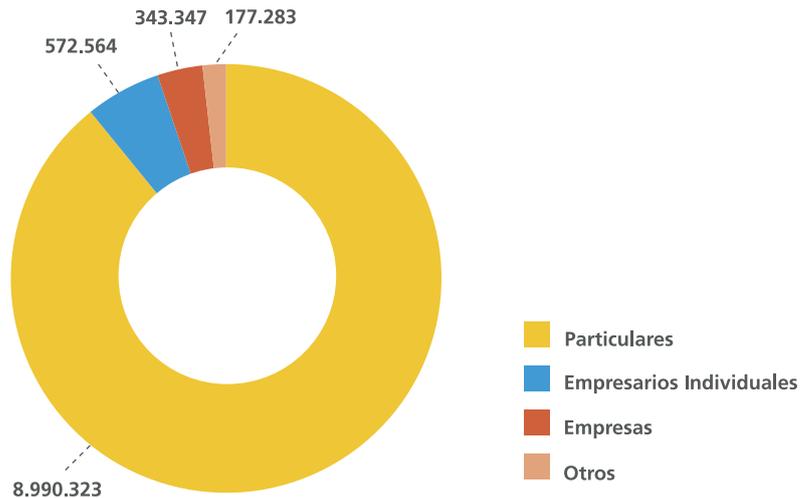
Principales magnitudes

"la Caixa" cuenta entre sus más de 10 millones de clientes con una amplia diversidad. En 2006, 477.000 nuevos clientes han dado su confianza a "la Caixa". El 30% de los nuevos clientes de "la Caixa" son nuevos residentes.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES DE "LA CAIXA" (EN MILES)



BASE DE CLIENTES DE "LA CAIXA"



PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES PARTICULARES (RESIDENTES) DE OTRAS NACIONALIDADES

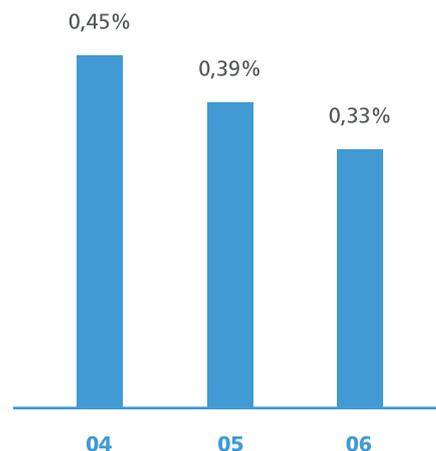


Los temas relevantes para los clientes son respondidos por parte de la Entidad a través de múltiples actuaciones que mostramos a continuación.

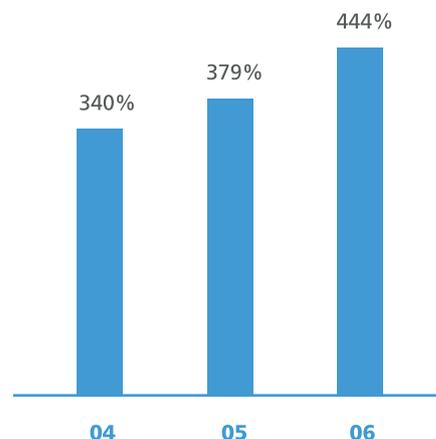
Seguridad, solvencia, transparencia y confianza.

- "la Caixa" desarrolla una política de riesgos prudente y diversificada que se traduce en ratios de morosidad sistemáticamente inferiores a los del sistema financiero español. "la Caixa" ha sido incluida en el grupo de entidades financieras españolas de sistemas avanzados de gestión del riesgo Basilea II, y Standard & Poor's ha elevado los ratings de largo y corto plazo de "la Caixa" desde 'A+/A-1' hasta 'AA-/A-1+', respectivamente, con una perspectiva estable.
- La Entidad desarrolla una política proactiva en la prevención de blanqueo de capitales destinando recursos humanos a la formación de empleados en este ámbito.
- El conjunto de medidas de seguridad adoptadas por "la Caixa" ha convertido a las oficinas de la Entidad en unas de las más seguras del sector bancario español. "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector.
- La protección de datos de carácter personal y el secreto bancario son un principio de actuación reconocido y consolidado en toda la organización. "la Caixa" se ha convertido en una de las primeras entidades financieras españolas que ha obtenido la certificación internacional ISO 27001:2005 para su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Fruto de su labor a favor de la prevención y detección del fraude, en 2006 "la Caixa" ha puesto a disposición de sus clientes CaixaProtect, un servicio que mejora y amplía las coberturas de seguridad en el uso de tarjetas y en Línea Abierta.
- Para dar respuesta al tema del cobro de servicios, "la Caixa" ha creado ServiCuentas, que ofrece un conjunto de servicios integrados a sus clientes bajo una única tarifa que es de las más competitivas del mercado.

RATIO DE MOROSIDAD



COBERTURA DE MOROSIDAD



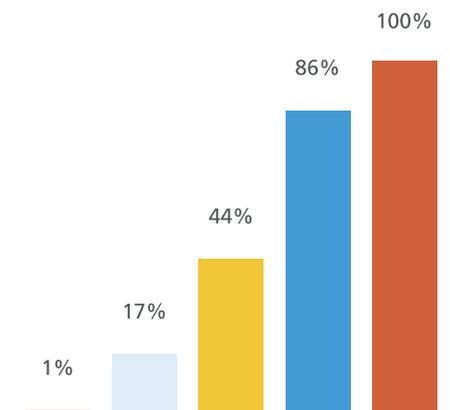
Accesibilidad a los servicios financieros

- Con sus 5.179 oficinas, "la Caixa" está presente en el 100% de los municipios españoles de más de 20.000 habitantes, en el 86% de los municipios que tienen entre 5.000 y 20.000 habitantes en el 44% de los que tienen entre 3.000 y 5.000 habitantes y en el 17% de los que tienen entre 1.000 y 3.000 habitantes.
- El 98% de las oficinas están diseñadas conforme al modelo ATP (Atención Totalmente Personalizada). En la actualidad, el 72% de las oficinas son accesibles a las personas con discapacidad. Todas las nuevas oficinas que se abren se diseñan con el objetivo "cota cero", el cual determina unos estrictos criterios de accesibilidad.
- La red de terminales de autoservicio de "la Caixa", formada por 7.493 terminales, es la más extensa de España, la segunda de Europa y la tercera del mundo. De éstos, 5.328 terminales son además ServiCajeros.
- Todos los terminales de autoservicio de "la Caixa" disponen de teclados adaptados para personas con discapacidad visual. La Entidad ha puesto en marcha un plan de adaptación para que en el año 2010 al menos un terminal en cada una de sus oficinas cumpla al 100% todos los requisitos de accesibilidad física, sensorial o psíquica.
- Esta política ha llevado a "la Caixa" a convertirse en la primera entidad en España que cuenta con un servicio de banca on-line accesible. El servicio de banca electrónica Línea Abierta ha obtenido la acreditación de nivel "A" de acuerdo con las normas internacionales de accesibilidad Web Accessibility Initiative (WAI), determinadas por World Wide Web Consortium (W3C) para la operativa habitual, que es aquella que representa más del 50% de las operaciones realizadas por los clientes. También la página web de "la Caixa" ha conseguido el nivel "AA".
- En 2006 "la Caixa" ha potenciado todos sus canales electrónicos con nuevos servicios y ventajas que facilitan la operativa de los clientes. De los 4,3 millones de clientes que disponen de contrato de Línea Abierta, cerca de 2 millones han operado a través de Internet realizando 864 millones de operaciones.

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS OFICINAS DE "LA CAIXA" POR CC.AA.



PRESENCIA DE LAS OFICINAS DE "LA CAIXA" SEGÚN EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN EN EL TERRITORIO



- Hasta 1.000 habitantes
- De 1.001 a 3.000 habitantes
- De 3.001 a 5.000 habitantes
- De 5.001 a 20.000 habitantes
- Más de 20.000 habitantes

Amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de todos los colectivos de clientes



- "la Caixa" desarrolla un modelo de banca universal enfocado al servicio y atención de las necesidades y demandas específicas de sus más de 10 millones de clientes, entre los que figuran jóvenes, personas mayores, familias, nuevos residentes, pequeñas y medianas empresas, el sector agrario, etc. La estrecha relación entre el personal de la red de oficinas y los clientes permite que, de forma constante, se creen nuevos productos y servicios financieros y no financieros, de acuerdo con estas necesidades reales.
- El Programa LKXA, que integra todos los productos y servicios diseñados específicamente para los jóvenes de entre 18 y 25 años, cuenta con 493.717 clientes que pueden disfrutar de diferentes productos como el CredEstudios, la Libreta Vivienda o la Hipoteca Joven LKXA, la única del mercado que ofrece una carencia en un crédito con revolving que permite al titular volver a disponer de parte del capital amortizado para hacer frente a nuevas necesidades de financiación. Además, este programa ofrece a los jóvenes ventajas en el ámbito del ocio, descuentos en gasolina, así como varios servicios a través de su línea específica de tarjetas.
- Uno de cada tres nuevos clientes de "la Caixa" es nuevo residente, lo que demuestra la aceptación de los servicios diseñados especialmente para este colectivo, como pueden ser las tarjetas Internacional Transfer, Visa Giro, o el servicio ServiCuenta CaixaGiros. En este marco, la Entidad fue la primera en poner a disposición de sus clientes un servicio multicanal para enviar dinero al exterior. Dentro del portal de "la Caixa" se ha creado también un site específico para nuevos residentes con información general sobre finanzas y sobre los productos y servicios de la Entidad de especial interés para este colectivo. "la Caixa" tiene suscritos acuerdos con bancos de 13 países y en enero de 2007 se incorporarán 3 más.

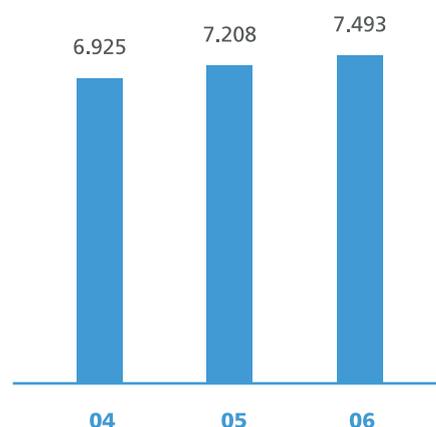


- El Programa Club Estrella ofrece a las personas mayores de 65 años o más, productos y servicios con ventajas exclusivas. En la actualidad se benefician de las condiciones de este Club 1.468.924 clientes, de los cuales 702.972 tienen su pensión domiciliada en "la Caixa". Además, "la Caixa" ha lanzado la Hipoteca Inversa para facilitar ingresos adicionales que complementen sus pensiones.
- Las necesidades operativas de las 343.347 empresas clientes de "la Caixa" están siempre resueltas por el sistema de "banco en casa", denominado Línea Abierta Empresa, un servicio que ha merecido en repetidas ocasiones la mejor calificación del sector realizada por entidades independientes, valorando su funcionalidad y la cobertura de todas las necesidades de la empresa.
- "la Caixa" cuenta con productos específicos para atender las necesidades de sus clientes del sector agrario, tanto de forma individual como para las cooperativas agrícolas y ganaderas. Para la comercialización de estos productos la Entidad cuenta con 745 oficinas especializadas en este sector.

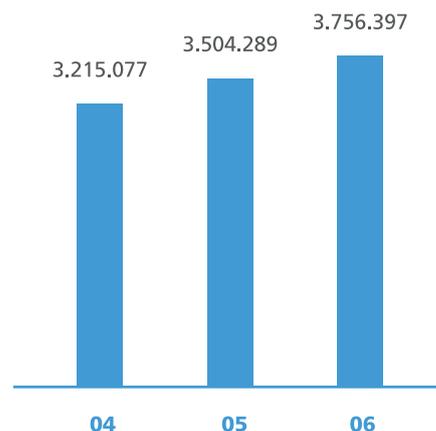
Innovación para ofrecer la mejor calidad de servicio.

- La innovación forma parte de la cultura de "la Caixa" y consiste en convertir las ideas en valor.
- En el año 2006 la inversión destinada por "la Caixa" a tecnología ha ascendido a 121 millones de euros y la inversión en proyectos de I+D relacionados con la acción comercial y con la seguridad en las transacciones ha ascendido a 5,7 millones de euros.
- A lo largo de 2006 se han implementado todo un conjunto de iniciativas fruto del constante esfuerzo de innovación de la Entidad. Entre ellas destacan la digitalización de firmas y documentos de identidad de los clientes, el servicio CaixaFactura, la plataforma de pago para gestores o la instalación de máquinas truncadoras de cheques en las empresas para eliminar el ingreso de cheques en las oficinas.
- El aprovechamiento de las TIC para ofrecer servicios innovadores y de calidad como complemento de trato personalizado ofrecido a través de la Red de Oficinas permite a los canales electrónicos, además de ofrecer una gran diversidad de servicios, un elevado grado de comunicación entre los clientes y "la Caixa".

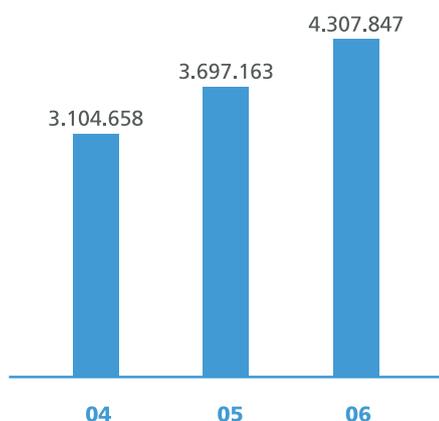
NÚMERO TOTAL DE TERMINALES DE AUTOSERVICIO



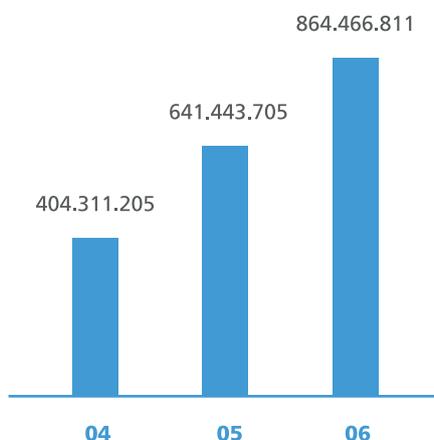
NÚMERO TOTAL DE CLIENTES DE TERMINALES DE AUTOSERVICIO



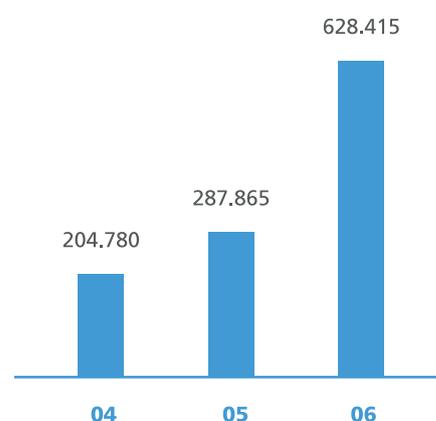
CLIENTES CON CONTRATO DE LÍNEA ABIERTA



NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LÍNEA ABIERTA



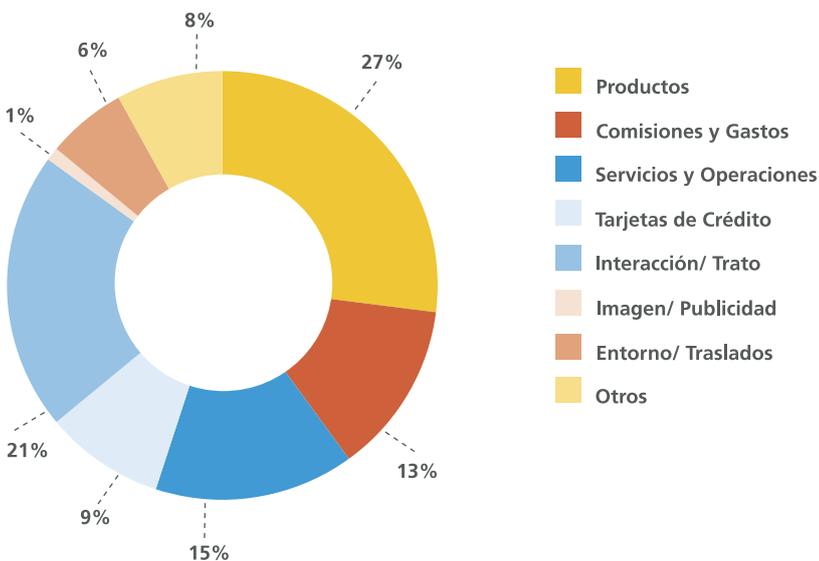
NÚMERO TOTAL DE CLIENTES ALERTAS SMS



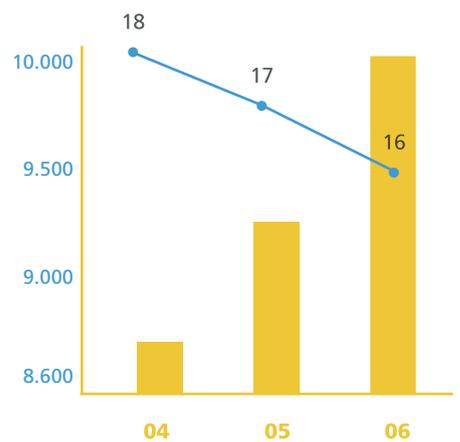


- "la Caixa" tiene un modelo propio para medir la calidad que ofrece a sus clientes particulares y de empresas. Para ello, realiza estudios cualitativos y cuantitativos para medir la calidad del servicio que ofrece y pone a disposición de los clientes, diversos canales a través de la Oficina de Atención del Cliente para que éstos puedan transmitir sus comentarios, opiniones y quejas.

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



NÚMERO DE RECLAMACIONES POR CADA 100.000 CLIENTES



■ Numero de clientes (cifras en millares)
 ● Reclamaciones de atención al cliente por cada 100.000 clientes





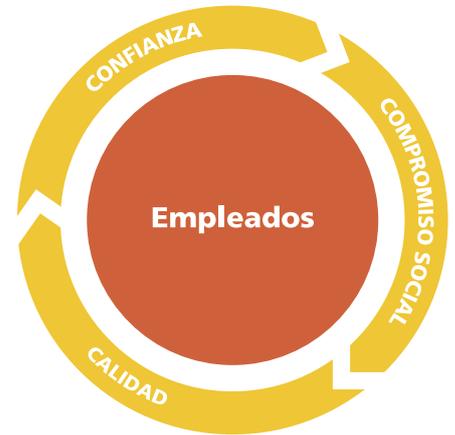
4. "la Caixa" y sus Empleados



• Introducción	34
• Principales magnitudes	35
• Diálogo con los empleados	36
• Igualdad de oportunidades	37
• Conciliación de la vida laboral y familiar	38
• Selección	38
• Diversidad e Integración Laboral	39
• Formación y Desarrollo Profesional	39

La versión completa del informe
puede consultarse en:
www.lacaixa.es/responsabilidadsocial

Introducción



Confianza

La confianza en el equipo de profesionales que conforman "la Caixa" es la clave para obtener la confianza de los clientes y de la sociedad.

- 23.229 empleados.
- 56,2% de hombres y 43,8% de mujeres constituyen el equipo profesional de "la Caixa".
- 39 años de edad media de la plantilla.
- 12 años de antigüedad media de la plantilla.
- 0,33 es la tasa de rotación.
- 100% de la contratación se realiza mediante la modalidad de contrato indefinido.
- 81% de la plantilla tiene formación oficial universitaria.

Compromiso Social

El respeto de los derechos humanos y el compromiso social de "la Caixa" con sus empleados se concreta en la igualdad de oportunidades, la diversidad, la libertad de asociación, la conciliación de la vida personal y profesional y los beneficios sociales.

- El 57,3% de las nuevas incorporaciones y el 54,8% de las promociones internas han correspondido a mujeres.
- El 7,7% de los puestos directivos están ocupados por mujeres.
- El 33,4% de los cargos de director/subdirector de oficina están ocupados por mujeres
- El 61% de los asesores financieros (ASF) son mujeres.
- 47 nacionalidades distintas representadas en la plantilla.
- 1.450 empleados realizan actividades de voluntariado corporativo.
- El sistema de complementos de retribución salarial de "la Caixa" para sus empleados ha llegado en 2006 a una inversión de 204,20 millones de euros en materia de servicios y beneficios sociales.

Calidad

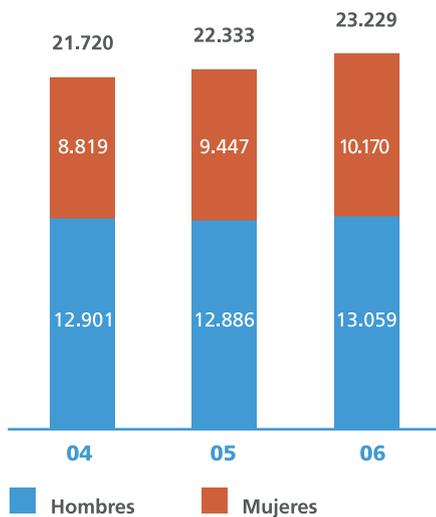
La calidad del equipo profesional de "la Caixa" se sustenta en una adecuada preparación y experiencia para ofrecer el mejor servicio a los clientes.

- 2,6 millones de llamadas atendidas en el Call Center de Oficinas.
- 65% de respuestas a las encuestas periódicas de medición de la satisfacción de las oficinas con los proveedores internos.
- 66.936 currículos gestionados en procesos de selección externa.
- 4.597 promociones internas.
- 12,6 millones de euros invertidos en formación interna.
- 568.766 horas de formación, presencial y on-line, impartidas.
- 10.581 empleados (46% de la plantilla) han participado en actividades de formación interna.
- El 100% de la plantilla está sujeta a retribución variable en base al cumplimiento de objetivos individuales o de grupo.

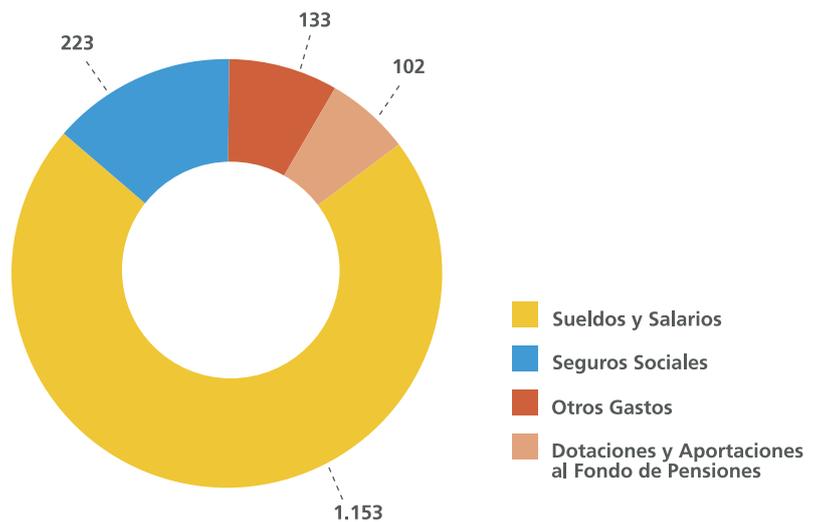
Principales magnitudes

La plantilla de "la Caixa" está formada por 23.229 empleados. A lo largo de 2006 ha aumentado en 896 personas, lo que supone un incremento del 4%. La inversión total en gastos de personal ha ascendido a 1.611 millones de euros.

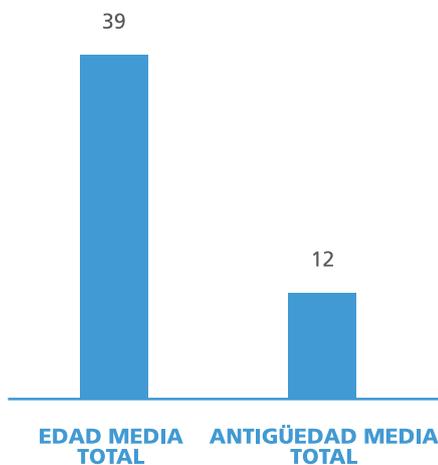
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



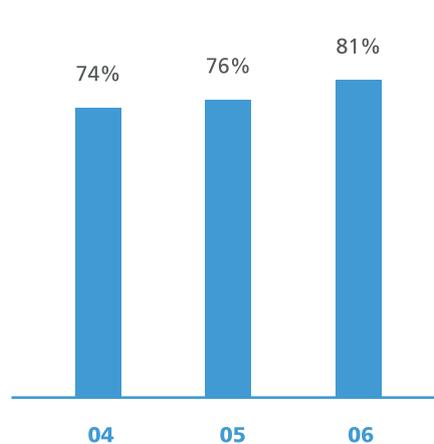
INVERSIÓN TOTAL EN GASTOS DE PERSONAL (EN MILLONES DE EUROS)
Total: 1.611



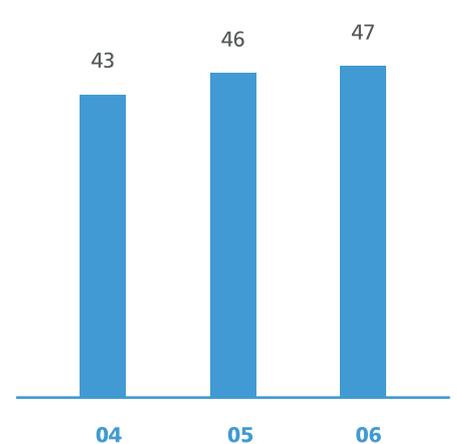
EDAD Y ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



PORCENTAJE DE EMPLEADOS CON FORMACION UNIVERSITARIA



LAS NACIONALIDADES DE LOS EMPLEADOS DE "LA CAIXA"



Para impulsar el desarrollo profesional y la comunicación con sus colaboradores, "la Caixa" ha mantenido diversos mecanismos de diálogo con los empleados durante el 2006. A continuación se presentan los aspectos más relevantes fruto de este proceso y las actuaciones desarrolladas por la Entidad.

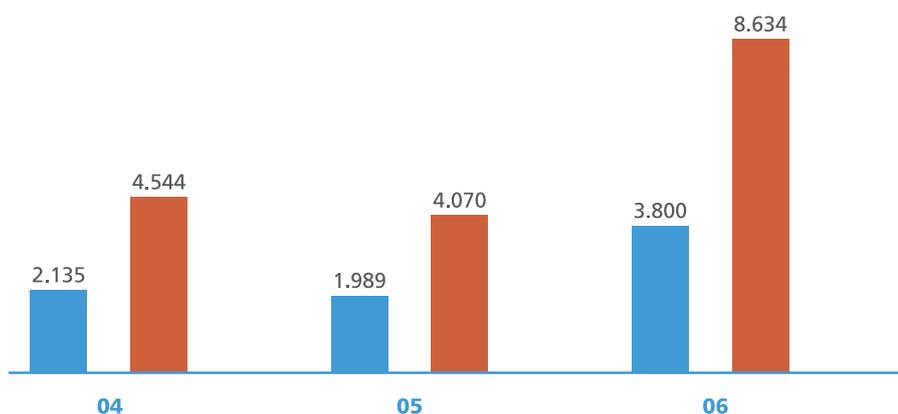
Diálogo con los empleados

- "la Caixa" otorga especial importancia a la comunicación con sus profesionales, no sólo a través de la transmisión de sus valores, sino en la recepción de sus demandas y necesidades.
- Periódicamente la Entidad realiza una encuesta de clima laboral, la última fue realizada en 2005.
- La Dirección General ha realizado reuniones con oficinas de todas las Direcciones de Área de Negocio (DAN) de la Red Territorial, visitando 330 oficinas, lo cual ha generado un total de 230 propuestas de mejora.
- Canal Caixa es uno de los principales instrumentos de comunicación de la Entidad dirigido a su plantilla.
- El diálogo con los empleados es una fuente para la innovación. El Foro de Innovación Participativa y el Buzón de Sugerencias son canales a través de los cuales los empleados plantean sus propuestas de mejora. Más de 3.500 empleados han participado en 2006 en el Buzón de Sugerencias aportando cerca de 8.700 iniciativas, de las que se han implementado un 61%.



BUZON DE SUGERENCIAS

- Numero de participantes
- Numero de propuestas



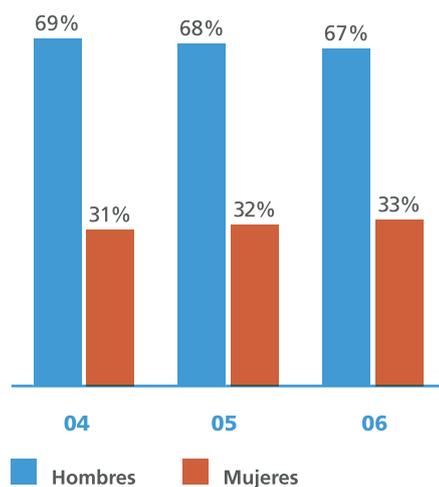
DISTRIBUCION DE LAS OFICINAS VISITADAS EN 2006 POR LA DIRECCION GENERAL. Visitas Oficinas: 330 (Incluye 170 mejores Oficinas 2005)



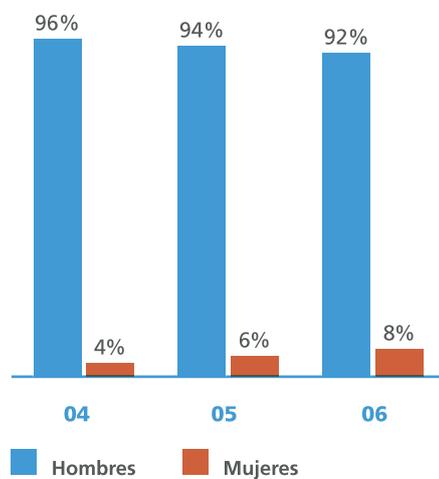
Igualdad de Oportunidades

- En 2006 "la Caixa" ha recibido la acreditación del Programa Optima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, una iniciativa que viene desarrollando el Instituto de la Mujer desde 1996 con el objetivo de introducir la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en las empresas a través de la certificación.
- "la Caixa" ha presentado un plan de mejora en cada uno de los ámbitos de Optima.
- La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres constituye una realidad palpable en "la Caixa", que se desarrolla en función de la adaptación de la persona al puesto de trabajo.

DISTRIBUCION DIRECTORES Y SUBDIRECTORES DE "LA CAIXA"



DISTRIBUCION EQUIPO DIRECTIVO DE "LA CAIXA"



Conciliación de la vida laboral y familiar

- Uno de los temas relevantes en los que se ha focalizado el esfuerzo de "la Caixa" a lo largo del año 2006 ha sido en conocer la opinión de los empleados sobre la conciliación de la vida laboral y familiar.
- "la Caixa" trabaja para favorecer la conciliación de la vida personal y familiar con el ámbito laboral poniendo a disposición de los empleados diferentes medidas. El sistema de complementos de retribución salarial de "la Caixa" para sus empleados ha llegado en 2006 a una inversión de 204,20 millones de euros en materia de servicios y beneficios sociales.

Complementos de retribución salarial de "la Caixa" Año 2006	Inversión total en miles de euros realizada en servicios y beneficios sociales	Beneficiarios
Ayudas económicas de estudios propios	728,56	1286
Ayudas económicas de estudios de los hijos	7.363	9.472
Ayuda guardería hijos	2.247	3.513
Ayuda por hijos	37.521	11.345
Préstamos sociales	38.952	6.051
Mejoras económicas	1.932	5.134
Ayuda por defunción	635	298
Gratificación por antigüedad	3.477	1.543
Póliza sanitaria (Adeslas)	8.988	23.674
Plan de pensiones	102.366	23.674
TOTAL	204.209	

Selección

- El primer Estudio Merco de Personas, el monitor de reputación interna del Monitor Español de Reputación Corporativa (Merco) ha identificado a "la Caixa" como la mejor empresa para trabajar en España.

Diversidad e integración laboral

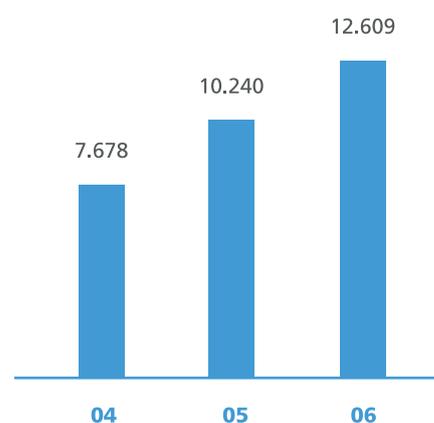
- "la Caixa" apuesta por la diversidad para atender y dar respuesta a los clientes de otras nacionalidades. En este sentido, en 2006, 386 empleados pertenecientes a 47 nacionalidades distintas forman parte de la plantilla de la Entidad.
- "la Caixa" favorece la integración laboral de las personas con discapacidad. En la actualidad 108 empleados con discapacidad forman parte de la plantilla. Además la Entidad tiene contratos con centros especiales de empleo por importe de 151.555 euros y ha realizado otras aportaciones por importe de 3.660.323 euros.

Formación y desarrollo profesional

- La formación de sus empleados es un factor estratégico de primer orden, no sólo para mejorar en el trabajo del día a día, sino para seguir avanzando en la diferenciación respecto a la competencia. En el año 2006 la inversión en formación realizada por la Entidad ascendió a 12,6 millones de euros.
- 10.581 empleados han seguido alguna de las acciones de formación interna desarrolladas por "la Caixa" en 2006 (45,65% del total de la plantilla). De éstos, muchos de ellos recibieron esta formación de manera personalizada en función de sus necesidades, requerimientos y potencialidades, lo que demuestra la importancia que da la Entidad a un aprendizaje a medida enfocado a las particularidades, inquietudes y demandas de cada empleado. 561 empleados han colaborado voluntariamente impartiendo formación interna o llevando a cabo tutorías virtuales.
- La tasa de retención de talento entre los empleados jóvenes que permanecen en "la Caixa" después de dos años alcanza el 98%.
- El Programa de Asesor de Servicios Financieros (ASF) constituye un plan de desarrollo profesional dirigido a los empleados sin cargo de la red de oficinas. Actualmente, 2.311 empleados forman parte de este programa.
- En 2006 la retribución variable ha supuesto el 4,2% del total de la retribución de "la Caixa", estando sujetos al programa el total de la plantilla.

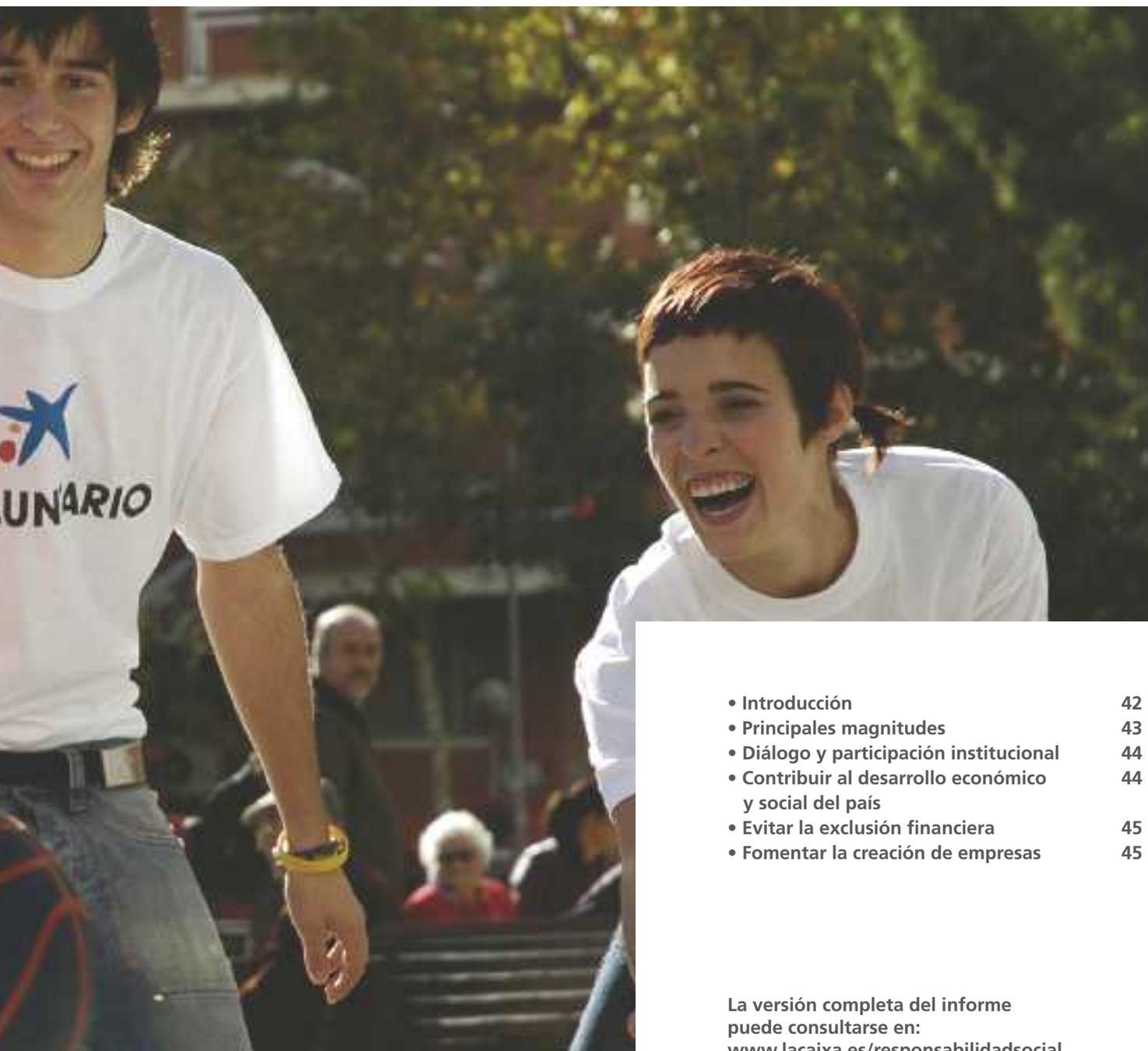


**INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN
(EN MILES DE EUROS)**





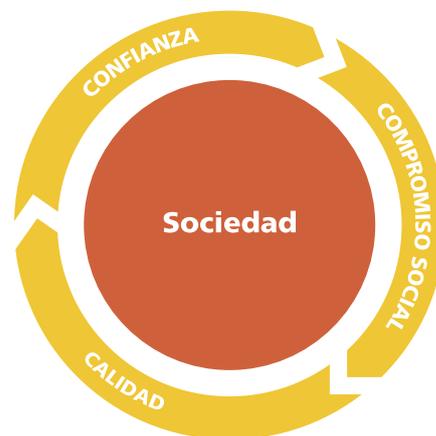
"la Caixa" y la Sociedad



• Introducción	42
• Principales magnitudes	43
• Diálogo y participación institucional	44
• Contribuir al desarrollo económico y social del país	44
• Evitar la exclusión financiera	45
• Fomentar la creación de empresas	45

La versión completa del informe
puede consultarse en:
www.lacaixa.es/responsabilidadsocial

Introducción



Confianza

El compromiso de "la Caixa" con la sociedad forma parte de su identidad y se explicita a través del conjunto de su actividad financiera y de su Obra Social, llegando a sus más de 10 millones de clientes y más de 18,6 millones de personas participantes / beneficiarios de su Obra Social.

- 302,5 millones de euros canalizados a través de la Obra Social de "la Caixa".
- Adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- 12 Conferencias realizadas en el marco de la Cátedra "la Caixa" de Economía y Sociedad en 2005.
- Miembro del Club de la Excelencia en Sostenibilidad.

Compromiso Social

El compromiso social de "la Caixa" se materializa a través de su contribución al progreso económico y social, del desarrollo de una banca sostenible y de la realización de proyectos con impacto en la sociedad.

- 0,38% de contribución al total PIB español. (año 2006)
- Desde 1995 "la Caixa" ha duplicado el número de empleados.
- Más de 14.000 beneficiarios por la Libreta Básica para personas con dificultades de acceso al sistema financiero.
- 635 proyectos de microcréditos financiados durante el año 2006 a los que se han destinado 8,6 millones de euros.
- 12.776 préstamos vigentes canalizados a través de la actividad del Monte de Piedad de "la Caixa".
- 23 convenios de colaboración con entidades de nuevos residentes.
- 29 proyectos empresariales de emprendedores financiados a finales de 2006 y 4 proyectos aprobados pendientes de materializar.

Calidad

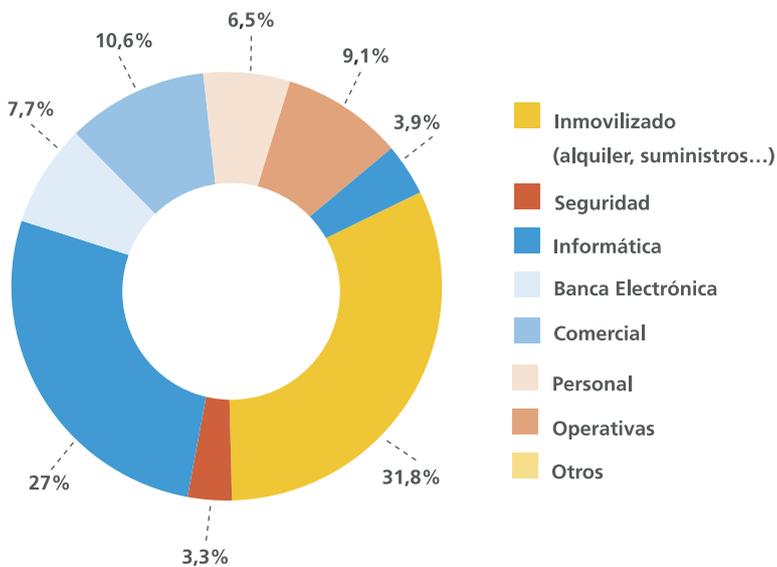
La proximidad de "la Caixa" y de la Obra Social a las personas es la clave para identificar sus necesidades. Su participación en nuestras actividades es un indicador que nos permite valorar en qué grado satisfacemos sus necesidades.

- 18.644.718 participantes / beneficiarios y 31.194 actividades desarrolladas.
- El Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa", creado en el año 2005, cuenta con 42 asociaciones y 1.450 voluntarios.

Principales magnitudes

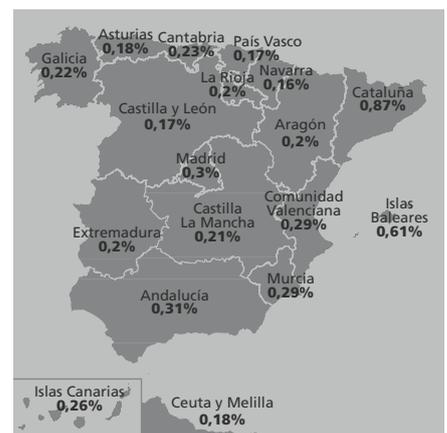
"la Caixa" a través de su actividad financiera y de su Obra Social contribuye al progreso y desarrollo de la sociedad. La contribución de la actividad de "la Caixa" al PIB nacional alcanza el 0,38% del total. Asimismo el volumen de compras de bienes y servicios ha sido de 1.189 millones de euros y el volumen de recursos de la Obra Social alcanzó los 302,5 millones de euros.

DISTRIBUCIÓN DE GASTOS E INVERSIONES 2006



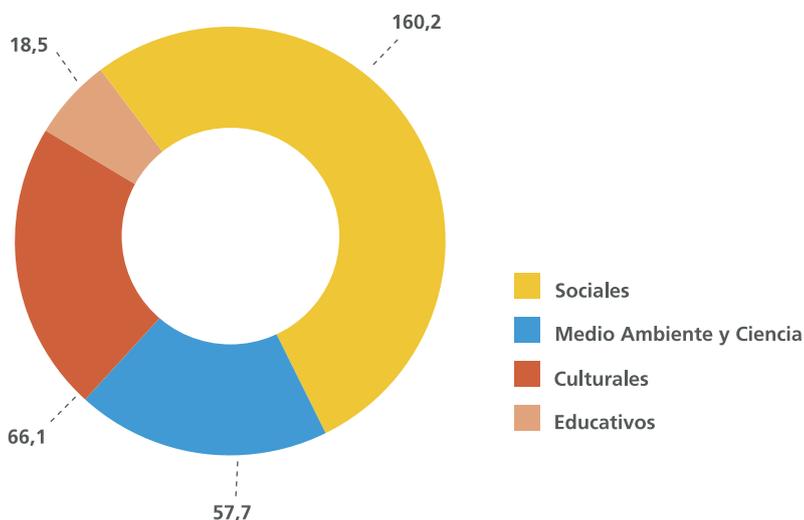
CONTRIBUCIÓN GENERADA POR LA ACTIVIDAD DE "LA CAIXA" AL PIB EN EL EJERCICIO 2006

España: 0,38%

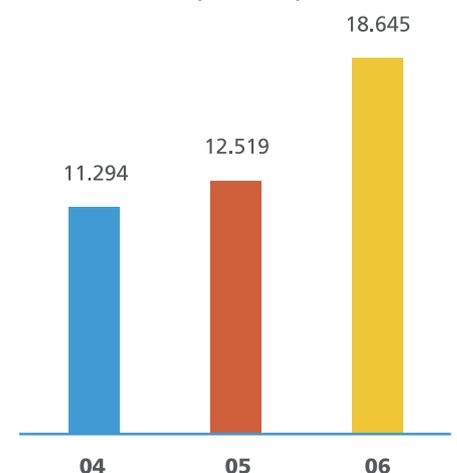


PRESUPUESTO ACTIVIDADES DE LA OBRA SOCIAL (EN MILLONES DE EUROS)

Total: 302,5



PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES DE LA OBRA SOCIAL (EN MILES)



Para concretar el compromiso de "la Caixa" con la sociedad, la Entidad, a través de sus canales de diálogo ha tenido una actitud proactiva por conocer y dar respuesta a las inquietudes y temas relevantes que plantean sus clientes y la sociedad.

Diálogo y participación institucional

- "la Caixa" mantiene vínculos con diversas instituciones con el fin de participar activamente en la sociedad.



Contribuir al desarrollo económico y social del país

- La contribución de "la Caixa" al total del PIB española ha sido del 0,38%.
- En el ejercicio 2006, el volumen de compras ha sido de 1.189 millones de euros canalizados a través de 449 proveedores principales.
- 413 millones de euros es la inversión prevista por "la Caixa" para la construcción de viviendas asequibles en el periodo 2005-2007.
- En el año 2006 "la Caixa" ha contemplado los primeros resultados de su Programa de Voluntariado Corporativo iniciado en 2005. Durante este tiempo la Entidad ha impulsado la creación de 44 asociaciones de voluntarios en las que participan 1.450 empleados, jubilados o prejubilados. Además, "la Caixa" ha presentado la Guía para Promover el Voluntariado desde la Empresa, con la que pretende animar y orientar a otras compañías a que fomenten el voluntariado interno.
- "la Caixa" contribuye a la difusión del conocimiento mediante las publicaciones de carácter económico que realiza su Servicio de Estudios, así como a través de sus estudios sociales que realiza su Obra Social.



Evitar la exclusión financiera

- "la Caixa" desarrolla una serie de productos y servicios adaptados a las circunstancias específicas de diferentes colectivos con dificultades de acceso al sistema bancario, proporcionando a sus beneficiarios unas condiciones preferentes. En este sentido destacan las más de 14.000 personas que durante el año 2006 se han beneficiado de las ventajas de los Productos de Gama Básica, un producto de ahorro dirigido a personas que carecen de los recursos suficientes o que se sitúan al límite de la exclusión financiera.
- El programa de microcréditos de "la Caixa" contempla como beneficiario a cualquier persona que, con el objetivo de desarrollar un proyecto empresarial de autoempleo, tenga dificultades de acceso a los créditos habituales del sistema financiero tradicional, dirigiéndose especialmente a la población inmigrante, mujeres, discapacitados, personas mayores de 45 años, desempleados de larga duración, etc. Durante el año 2006 la Entidad ha financiado 635 proyectos de microcrédito a los que ha destinado un total de 8.613.328 de euros.
- "la Caixa" ha sido una entidad pionera en Europa en crear programas para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y no financieras. A través del portal de Internet Intégrate XXI se ofrece distinta información y recursos de utilidad para los inmigrantes convirtiéndose en un punto de encuentro virtual entre éstos y las administraciones y entidades sin ánimo de lucro.



Fomentar la creación de empresas

- Emprendedor XXI es un programa impulsado por "la Caixa" para la promoción y apoyo a la creación de empresas innovadoras en España. Este programa de ámbito nacional se desarrolla en coordinación con la red territorial de la Entidad y con los principales organismos e instituciones nacionales y regionales. Las principales acciones que se desarrollan a través de este programa son: la sensibilización y divulgación, la formación y la financiación.
- Desde el año 2004, y a través de los instrumentos de capital riesgo para emprendedores, "la Caixa" ha financiado 29 proyectos innovadores, más otros 4 proyectos aprobados y pendientes de materializar, a los que ha destinado una inversión de 6,3 millones de euros.





6. "la Caixa" y el Entorno Ambiental



• Introducción	48
• Principales actuaciones	49
• La gestión ambiental de "la Caixa"	49
• Aplicación de principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones	49
• Gestión del impacto ambiental directo e indirecto de sus actividades	49

La versión completa del informe puede consultarse en:
www.lacaixa.es/responsabilidadsocial

Introducción



Confianza

"la Caixa" ha formulado voluntariamente su compromiso con el medio ambiente más allá del marco establecido por la legislación.

- Obtención del distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para la red de 1.789 oficinas en Cataluña.
- "la Caixa" forma parte del Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI) desde 2003.

Compromiso Social

A través de la actividad financiera y de la Obra Social de "la Caixa" se persigue lograr un impacto indirecto positivo que redunde en la mejora del medio ambiente.

- 17 operaciones en colaboración con otras entidades para financiar proyectos de mejora del medio ambiente por un importe superior a los 1.500 millones de euros, de los que "la Caixa" ha asegurado 900 millones de euros.

Calidad

"la Caixa" se preocupa por la protección y conservación del medio ambiente y se esfuerza por minimizar el impacto de sus actividades.

- Sistema de Gestión Ambiental para los Servicios Centrales de su sede en Barcelona.
 - Norma ISO 14001.
 - Reglamento europeo 761/2001 EMAS.
- 25.440 horas de formación impartidas a cerca de 1.700 empleados en el curso "Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001".
- El 42% de papel utilizado en "la Caixa" es papel reciclado.

Principales actuaciones

"la Caixa" es sensible a los aspectos de su actividad relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente. La respuesta de la Entidad sobre los temas ambientales se realiza a través de un conjunto de actuaciones que van más allá de lo establecido en el marco legal.

La gestión ambiental de "la Caixa"

- "la Caixa" cuenta con un Comité de Medio Ambiente creado hace cinco años y de carácter multidisciplinario, cuyas funciones son las de establecer, aprobar y mantener al día un programa de gestión que permita alcanzar los objetivos definidos en la política medio ambiental de la Entidad.



Aplicación de principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones

- "la Caixa" ha formulado su compromiso voluntario con el medio ambiente más allá del marco establecido por la legislación. Además, desde el año 2003, "la Caixa" forma parte del Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI).
- "la Caixa" aplica criterios de compra ambientalmente responsables. Desde el año 2005 la Entidad utiliza la Guía Compra Verde para Oficinas, un documento que orienta en la compra sostenible de material de oficina, afectando a las empresas que participan en los procesos de compra mediante subasta pública.
- En octubre de 2006 "la Caixa" ha obtenido el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para su red de 1.789 oficinas en Cataluña, siendo la primera entidad financiera que ha conseguido este distintivo.
- Puesta en marcha de acciones para la conciliación de la vida personal y laboral.



Gestión del impacto ambiental directo e indirecto de sus actividades

- "la Caixa" utiliza criterios ambientales en la concesión de créditos en operaciones de "project finance" y grandes operaciones.
- Los consumos más relevantes de "la Caixa" corresponden a energía eléctrica y a papel. De ambos recursos la Entidad realiza un seguimiento periódico con el objetivo de poner en práctica medidas encaminadas a su reducción y a la optimización de su consumo.
- "la Caixa" ha colaborado, junto con otras entidades en 17 operaciones para financiar proyectos de mejora del medio ambiente por un importe superior a los 1.580 millones de euros, de lo que la Entidad ha asegurado 900 millones de euros.
- 25.440 horas de formación impartidas a cerca de 1.700 empleados en el curso "Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001".



Indicadores del impacto directo ambiental. Servicios Centrales de "la Caixa"

CONSUMO DE RECURSOS NATURALES	2004	2005	2006
Energía Eléctrica (GJ)*			
Total energía eléctrica consumida	81.483	85.213	90.535
Total energía eléctrica consumida por empleado	54,57	57,07	60,63
% de ahorro de energía eléctrica (reducción consumo)	- 2,2	+ 4,5	+ 6,2
Gasoil (GJ)***			
Total gasoil consumido	24.557**	1.547	3.023
Total gasoil consumido por empleado	16,44	1,03	2,02
% de ahorro de gasoil (reducción consumo)	+ 700,8	- 93,5	+ 95,4
CO₂ (Tn)****			
Emisiones CO ₂ por consumo de gasoil (Tn)	1.816	114	224
Emisiones CO ₂ por consumo eléctrico (Tn)	8.838	9.953	9.837
Total toneladas de CO ₂	10.655	10.067	10.060
Agua (m3)			
Total agua consumida	67.822	55.947	74.847
Total agua consumida por empleado	46	39	50
% de ahorro de agua (reducción consumo)	- 18,15	-17,5	+ 33,7

* Factor de conversión: GJ por Kwh: 0,0036.

Fuente: Protocolos Técnicos de GRI.

**El consumo de 2004 es atípico ya que fue provocado por avería de los UPS

*** Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138. Fuente: Protocolos técnicos de GRI.

**** Factor de conversión: gr de CO₂ por Kwh producido en España en 2004: 390,49.

Factor de conversión: gr de CO₂ por Kwh

producido en España en 2005: 420,47

Factor de conversión: gr de CO₂ por Kwh

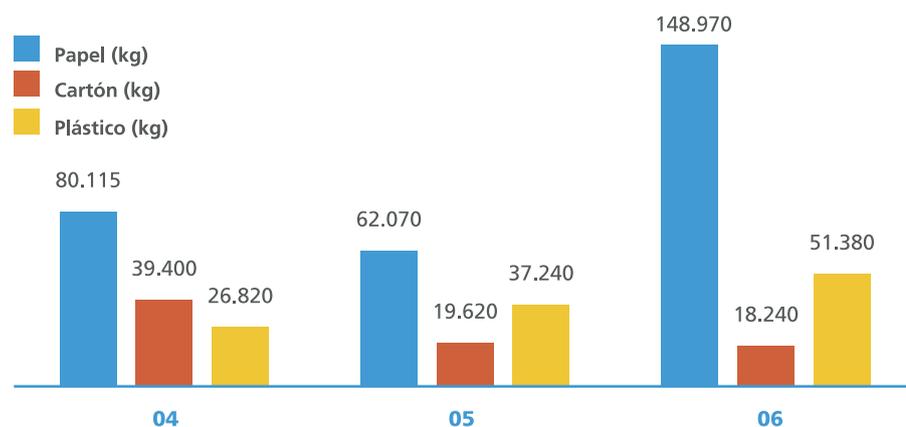
producido en España en 2006: 391,14. Fuente:

Protocolos técnicos de GRI y último informe de REE.

Factor de conversión: kg de CO₂ por litro de

gasoil: 2,7. Fuente: Sector automoción España.

RESIDUOS GENERADOS EN SERVICIOS CENTRALES PARA SU RECICLAJE



Residuos con Tratamiento Normativo Especial Recogidos

TIPO DE RESIDUOS	2004	2005	2006	VARIACIÓN RESPECTO AÑO ANTERIOR
FLUORESCENTES (KG.)	410	150	720	+ 380%
PILAS (KG.)	352	80	360	+ 350%
BATERÍAS (KG.)	0	3.780	20.540	+ 443%
CARTUCHOS DE TÓNER (UNIDADES)	4.004	3.649	3.986	+ 9%
CARTUCHOS INFORMÁTICOS (KG.)	5.670	0	7.970	--
ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS (KG.)	495	308	385	+ 25%

7. Informe de verificación

El presente informe de Responsabilidad Social Corporativa de “la Caixa” ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative publicada en 2006 y conocida como G3.

Nivel de calificación		C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informar sobre: 1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar de todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económica y ambientales.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad: a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

El Informe de Responsabilidad Social 2006 de “la Caixa” reúne los requisitos asociados a la Calificación A+ de Aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño y que ha sido sometido a mecanismos de verificación que han implicado:

- Deloitte ha verificado el informe de RSC de “la Caixa”, y concluye que:
“El Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2006 se ha preparado de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI versión 3.0 (G3) y contiene los desgloses requeridos en su nivel de aplicación A+. En el índice de contenidos e indicadores GRI incluido en el apartado 9, se detallan los indicadores revisados y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos señalados por el GRI. Como resultado de nuestra revisión limitada no se ha puesto de manifiesto ningún otro hecho que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de “la Caixa” contenga errores significativos.”
- Ha sido debidamente documentado el seguimiento de los procesos de verificación aplicados y descritos en el informe.

- Se ha evaluado la adecuación de los contenidos y la estructura del Informe de RSC a lo señalado en el estándar G3 de GRI y se ha comprobado que el contenido e indicadores se corresponden con los recomendados por dicho estándar.

En la versión completa del informe, apartado 9, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.



Concepto y coordinación de contenidos:

Valores & Marketing

Diseño:

Exit de disseny

Maquetación:

Media responsable
Rundesign

Impresión:

www.cege.es

D.L.: B. 21728-2007

Fotografías:

Portada: Veer.

Pág. 2, 1ª y 2ª foto: Raimon Solà.

Pág. 2, 3ª foto: Frame Zero.

Pág. 6, 7: Mireia Castanyer.

Pág. 12, 13, 14, 16, 22, 23, 31, 32,

33, 36, 37, 39, 44: Raimon Solà.

Pág. 40 y 41: Frame Zero.

Pág. 46 y 47: Cram.

