

# INFORME DE LA REPRESENTACIÓN LABORAL MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010

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 relacionadas con la responsabilidad social de Cajasol.

Como novedad respecto a nuestro informe del año pasado, vamos a relacionar el análisis de los contenidos de la Memoria con los indicadores de GRI (Global Reporting Initiative) directamente afectados en cada aspecto y/o apartado, para tener conocimiento de lo que se mide en cada indicador existe un anexo específico al respecto en esta Memoria.

**La Memoria de Responsabilidad Social supone un ejercicio de rendición de cuentas ante la sociedad, y entendemos esta memoria de 2010 como la plasmación práctica de la aplicación de nuestro Código de Conducta (que lleva tres 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 a través de la aprobación de una estrategia concreta en RSC.**

## 1. ASPECTOS LABORALES

Los acuerdos laborales vigentes en Cajasol, con el Acuerdo Laboral de Fusión de 2006 como pieza elemental, han marcado las condiciones laborales de la plantilla de Cajasol durante el 2010.

Durante este periodo, dada la situación generalizada del sector, Cajasol ha vivido dos situaciones de integración con otras entidades que han motivado dos nuevos acuerdos laborales.

Cronológicamente el primer acuerdo laboral fue el **ALI (Acuerdo Laboral de Integración para Caja Guadalajara)** que homologa para la plantilla proveniente de Caja de Guadalajara las condiciones laborales de Cajasol y mejora condiciones sociales.

El segundo y último acuerdo laboral fue el **Acuerdo Laboral para la Integración en el Sistema Institucional de Protección Banca Cívica**, el cual garantiza las condiciones laborales de las plantillas transferidas a Banca Cívica (cabecera del SIP) y define una serie de materias a desarrollar en un marco temporal.

### **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL (Indicadores GRI LA13, LA14)**

En esta área desde finales del año 2007 existe una Comisión de Igualdad, en la que están representadas la Caja y la totalidad de la representación laboral. Esta Comisión es la herramienta fundamental para el desarrollo efectivo del Plan de Igualdad de Oportunidades contenido en el Acuerdo Laboral de Fusión.

El pasado año 2010 se ha caracterizado por una ralentización de las políticas de igualdad y un ligero despegue de la aplicación del Plan de Acciones Positivas (aprobado en Enero de 2009), la

Única actuación consolidada en este ámbito sigue siendo la normal aplicación de las medidas de conciliación reguladas en el ALF que, salvo casos excepcionales, se vienen disfrutando sin dificultades.

Los temas más representativos planteados durante 2010:

1. Manual de Uso no sexista del Lenguaje: Aprobado en 2008 y publicado en 2009 para conocimiento y aplicación de toda la plantilla, sin embargo su utilización a nivel de la entidad sigue sin alcanzar un grado satisfactorio. No tenemos constancia de que en este año se haya aplicado dicho Manual en la redacción de esta Memoria.
2. **Falta de cobertura de bajas por motivos de conciliación:** Durante 2010 se ha sufrido un agravamiento de esta situación que se venía arrastrando desde 2009, ya que no sólo se han dejado de cubrir las ausencias de la plantilla por motivos diversos de conciliación, sino que se suma la no cobertura de las bajas maternas y permisos de paternidad. Este hecho lo consideramos de máxima gravedad, por la repercusión negativa en la percepción de las trabajadoras y trabajadores que hacen uso de los mismos y porque supone un incumplimiento flagrante del Plan de Igualdad.
3. Diagnóstico de género: La Caja ha elaborado y entregado a la representación sindical un Diagnóstico de género con datos de plantilla a 31/12/2008 y algunas actualizaciones a 31/5/2010, en el que se refleja la realidad numérica de la plantilla, así como algunos aspectos cualitativos, conclusiones y recomendaciones.
4. Protocolos de acoso sexual y acoso psicológico: Se ha investigado durante 2010 una denuncia de acoso psicológico con resultado negativo.
5. **Aprobación de Protocolo de violencia de género: Queremos valorar muy positivamente la resolución de este tema,** bloqueado desde 2008. Podemos celebrar que se retomó la negociación y se ha cerrado recientemente un acuerdo, en marzo de 2011.

En cuanto a las cifras de igualdad proporcionadas y confrontadas con nuestras bases de datos podemos decir que:

- a) Los porcentajes de **diversidad hombres-mujeres son similares a los del resto del sector financiero** y no se ha producido una mejoría respecto al año 2009 (se indica en la memoria esto último). **LA 13**
- b) **En las retribuciones mas 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 mas mujeres que hombres. Como nota positiva resaltar que se han incrementado en general, los porcentajes de mujeres con respecto a 2009, en los niveles I al VIII, y se han reducido en los niveles menos remunerados IX, X, XI, XII y XIII (por el **efecto nivelador e igualador de los procesos objetivos de promoción**). Adjuntamos tabla con los distintos niveles retributivos por sexo del año 2010 que reflejan los datos comentados en este apartado.

Nivel	Mujeres	Hombres	Total general	Porcentaje Mujeres	Var. % 2009-2010
Grupo 1 - Nivel I	3	50	53	5,66	1,5
Grupo 1 - Nivel II	13	116	129	10	-1,2
Grupo 1 - Nivel III	26	278	304	8,55	3
Grupo 1 - Nivel IV	114	532	646	17,64	1,17
Grupo 1 - Nivel V	188	551	739	25,43	2,46
Grupo 1 - Nivel VI	209	399	608	34,37	2,37
Grupo 1 - Nivel VII	326	362	688	47,38	1,27
Grupo 1 - Nivel VIII	218	134	352	61,93	0,72
Grupo 1 - Nivel IX	94	87	181	51,93	-0,86
Grupo 1 - Nivel X	233	118	351	66,38	-15,36
Grupo 1 - Nivel XI	320	216	536	59,7	-4,79
Grupo 1 - Nivel XII	110	86	196	56,12	-1,58
Grupo 1 - Nivel XIII		1	1	0	-50

Grupo 2 - Nivel I	2	7	9	22,22	0
Grupo 2 - Nivel II	10	29	39	25,64	4,02
Grupo 2 - Nivel III	4	5	9	44,44	-17,09
Grupo 2 - Nivel IV		4	4	0	-28,57
Grupo 2 - Nivel V	1		1	100	0
Personal de Limpieza	1		1	100	0
PRESIDENTE		1	1	0	0

- c) Respecto a **alta dirección y órganos de gobierno, decir que en la Asamblea General, en el Consejo de Administración y en la Comisión de Control se han empeorado** los porcentajes de mujeres ha pasado a ser del 38.10% en la Asamblea (año 2009 38,30%), en el Consejo de Administración se ha pasado del 35% de 2009 al 31,82% en 2010 y en la Comisión de Control la ratio se ha situado en el 9% (10% en 2009). En la alta dirección se ha disminuido el porcentaje de mujeres pasando del 13,90% en 2009 al 11.80% en 2010, por lo tanto consideramos que todavía nos queda mucho camino por recorrer. **LA13**
- d) Respecto a salarios base en Cajasol no se presenta discriminación por razón de género. **LA14.**

Y como **conclusiones** podemos indicar:

- 1) En materia de Igualdad de Oportunidades durante el 2010 las cifras reflejan que no se ha producido la superación del llamado "**techo de cristal**". Los porcentajes y los números absolutos todavía marcan diferencias profundas.
- 2) Continúa visualizándose una clara **vinculación entre los sistemas objetivos de selección y promoción y el porcentaje de mujeres que supera los mismos, con acceso a niveles de mayor categoría y retribución.**
- 3) 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. En este sentido el Plan de Acciones Positivas establece una serie de compromisos y acciones concretas, que deben materializarse de manera clara y expresa. Confiamos en que el compromiso futuro de la Caja rompa todo obstáculo para la igualdad real, por ello nos congratulamos de la adhesión de Cajasol a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas y esperamos que esta adhesión suponga un verdadero impulso también en Banca Cívica de la Igualdad.

## **SALUD LABORAL (Indicadores GRI LA6, LA7, LA8, LA9)**

En nuestra Caja está constituido un Comité Intercentros de Seguridad y Salud (CISS), que tal y como se menciona en la Memoria representa al 100% de la plantilla y está compuesto de forma paritaria entre representación laboral y representación de la Caja. Dicho comité nace del ALF (Acuerdo Laboral de Fusión) de 25/09/2006, pero en muchos casos se constata que la prevención de riesgos no está integrada en la gestión diaria de la Caja, **es necesario trabajar para qué los sistemas de gestión aprobados funcionen realmente a todos los niveles y en todas las decisiones diarias de la Caja y una mayor involucración de la Caja para el buen funcionamiento de los órganos** constituidos: Comisión de Obras, Comisión de Coordinación, Comisión de Atracos, etc. **LA6**

Es igualmente imprescindible que se adecue el discurso que se ha venido observando en las reuniones del CISS, por parte de la Caja, intentando vincular determinadas situaciones que son derechos de las trabajadoras (mujeres embarazadas) con el simple control del absentismo. **No es válido el discurso de que las mujeres son un problema al sufrir bajas durante su embarazo, ya**

que son los facultativos médicos los que evalúan el riesgo y es un derecho innato de la embarazada vigilar y proteger su estado de gestación.

Respecto a la información proporcionada en la Memoria sobre el absentismo (**LA7**) comentar que:

- 1) No se ofrece un desglose regional tal, y como dice GRI, sobre los Contratistas independientes que trabajan en el recinto o instalaciones de la Caja, siendo ésta responsable general de la seguridad en el puesto de trabajo.
- 2) No se indica tampoco si están o no incluidos los accidentes laborales leves (que sólo requieren de primeros auxilios).
- 3) No se nos informa de si para calcular los datos del Informe sobre accidentes y enfermedades profesionales, días perdidos y tasas de absentismo habidas durante el período objeto del informe (desglosado por regiones) se han usado las formulas de cálculo que GRI propone. Tampoco se indica el procedimiento que se sigue para la comunicación y registro de accidentes laborales (procedimiento que existe). Es también cuestionable el que se haga una mención expresa a las bajas por maternidad y no a otro tipo de bajas.
- 4) Y por último hay que **destacar positivamente el decremento de la tasa de absentismo** que pasa del 5.16% en 2009 al 4,48% en 2010, y el decremento en el número de días de promedio por absentismo en caso de accidente (motivado también por el descenso de accidentes).

En relación a la formación en Prevención de Riesgos Laborales se han incluido los cursos realizados durante 2010 (no se ofrece comparativa con 2009) y respecto a formación en prevención de enfermedades específicas y graves no se menciona si hay plantilla sujeta a estas posibles enfermedades (lo que se indica en la Memoria no tiene que ver con lo que se propone en el Indicador LA8, aunque puede ser válido). **LA8**

Hay que hacer mención que tanto el protocolo para el riesgo de atraco como el protocolo para riesgos psicosociales han sufrido notables atrasos que han imposibilitado su aprobación durante 2010, se debe tender a la inclusión en las evaluaciones de riesgos de las mediciones sobre riesgos psicosociales y de valoración del riesgo de atraco.

Por último y respecto a Salud Laboral indicar el derecho al rechazo de trabajos peligrosos, y la elaboración de acuerdos de acuerdo con las directrices de la OIT. Valoramos positivamente que **prácticamente la totalidad de cuestiones relacionadas con la Salud Laboral están consensuadas con la representación sindical en el seno del CISS. LA9**

## **EMPLEO (Indicadores GRI LA1, LA2, LA3, LA4, LA5)**

---

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 Laboral de Fusión.

Del cotejo de nuestras bases de datos podemos indicar que en 2009 se realizaron 1003 contratos (indefinidos, eventuales e interinos) y en 2010 sólo se han realizado 327 (22 eventuales, 290 interinos, 15 fijos), la práctica totalidad de estos contratos se han realizado con personas que proceden de la bolsa generada en las oposiciones del año 2007.

Por lo tanto **durante el ejercicio 2010, se ha frenado la contratación temporal** lo cual presenta 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).

Durante el 2010, el **Acuerdo de Prejubilaciones** de julio de 2009 bajo los principios de voluntariedad y universalidad, ha permitido propiciar una adecuación de plantillas en la Caja sin la aplicación de medidas traumáticas (casi 100 personas), sin coste público.

Destacar de manera significativa el **incumplimiento del Acuerdo de Creación Empleo Indefinido**, de 03 de noviembre de 2009. En 2010 la Caja no ha efectuado las contrataciones comprometidas en su totalidad, obligándonos a CCOO a interponer una **demanda judicial cuya sentencia en este 2011, obliga a la Caja** a su inmediato cumplimiento.

Respecto a cuestiones relacionadas con los indicadores (**LA1, LA2, LA3, LA4, LA5**) propiamente comentados indicar que:

- 1) No se mencionan datos sobre la Oficina de Miami
- 2) No se habla de los becarios / as ( y su régimen de prácticas) y la importancia de su trabajo en Cajasol (no se presentan cifras numéricas)
- 3) Respecto a las demandas de cesión ilegal por parte de trabajadores y trabajadoras del grupo de empresa, comentadas en la anterior memoria, sigue sin resolverse por parte de la Caja de forma global y con criterios no discrecionales.
- 4) No se informa sobre la existencia de contratación a tiempo parcial.
- 5) El número de trabajadores ha crecido respecto a 2009, por la integración de Caja Guadalajara.
- 6) La rotación es baja y se mantiene prácticamente igual que el año 2009 donde se había efectuado una parte importante del ajuste en la contratación temporal.
- 7) Respecto a los beneficios sociales para la plantilla temporal mencionar que en Cajasol se le ofrecen dichos beneficios en proporción al periodo de contrato (no se menciona en la Memoria), de todas maneras hay que mencionar que hemos detectado obstáculos para que dichos trabajadores/ as puedan cobrar cuestiones como: kilómetros, sustituciones y cobro por objetivos.
- 8) La totalidad de la plantilla de Cajasol está cubierta por el prorrogado Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro (actualmente en negociación), aquí habría que tener en cuenta la regulación que presentan los agentes y los becarios.
- 9) Y por último respecto a periodos de preaviso mínimos respecto a cambios organizativos importantes indicar que normalmente hasta ahora las cuestiones que requieren de cambios organizacionales suelen ser consultadas con la representación laboral bien mediante nuestra representación en las mesas laborales (según la legislación vigente), bien mediante nuestra representación en los Órganos de Gobierno. Sería deseable que dichos cambios organizativos fueran precedidos de un esfuerzo de comunicación de las razones de los cambios por parte de la Caja con las personas implicadas.

## **FORMACIÓN (Indicadores GRI LA10, LA11)**

---

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 cambios 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.

Sin embargo, y aun valorando determinadas actuaciones, en el año 2010 se han producido una serie de retrocesos significativos en esta área:

1. Existe una comisión paritaria para tratar parte de las cuestiones relacionadas con la formación en la Entidad, que pese a tener periodicidad acordada, no se ha reunido durante el 2010.
2. No ha habido formación sobre RSC, Medio Ambiente y Código de Conducta durante 2010, entendemos que **es complicado que nuestra empresa avance en RSC si no cuenta con una sólida base formativa para su plantilla.**
3. Decisión de Cajasol de **eliminar la formación inicial vestibular para las personas contratadas en el ámbito del proceso de selección de personas discapacitadas.**
4. En la última comisión de formación celebrada a principios de 2011 se ha dado a conocer **una actuación a nuestro entender discrecional por parte de la Caja respecto al uso de los fondos económicos que recibe la comisión** y que gestionó sin solicitar la obligatoria aprobación. Estos fondos entendemos debían haberse utilizado para

solucionar el problema de desplazamiento desde grandes distancias (habilitación videoconferencia) para poder acceder a un derecho consagrado como es el de la formación.

Respecto a la presentación de los indicadores (LA10, LA11) podemos comentar:

- 1) Se ha producido un **incremento de horas de formación respecto a 2009** a pesar de haberse reducido el presupuesto.
- 2) El esfuerzo formativo mayor se ha dado respecto al volumen absoluto de horas en el personal administrativo de oficinas, y el esfuerzo en número de horas por categoría se ha efectuado mayormente en los gestores comerciales, seguidos de cerca por los subdirectores, administrativos de oficina y responsables de Oficina, es decir se ha **priorizado la formación para el negocio**. Debemos incidir en la necesidad de compartir el esfuerzo en horas que realiza la plantilla y asumirla la Caja en mayor medida.
- 3) **Valoramos como positiva la mayor realización de formación on-line**, para la formación presencial reivindicamos que tal y como mandata el ALF se realice una política donde la voluntariedad y los esfuerzos compartidos sean la máxima.
- 4) No se menciona en la Memoria la otra cuestión que se tiene que indicar según GRI, la cual es señalar si los programas de apoyo para empleados en proceso de jubilación o prejubilación o que han sido despedidos.
- 5) En la Memoria se indican una serie de cursos que se han proporcionado a la plantilla de forma genérica, no se mencionan cuestiones como señalar si los programas de formación o apoyo para la mejora de capacidades ofrecen: Cursos de formación internos, Financiación para formación o educación externa, Conceden períodos de excedencia (garantizando el regreso al empleo).
- 6) Y por último entendemos como fundamental de cara a los nuevos tiempos y dinámicas 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 procesos de integración donde el cambio de operativas y el reciclaje profesional es indispensable para nuestra mayor competitividad.

## **SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DE PLANTILLAS (Indicadores GRI LA1, LA12)**

---

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, como delegada del Tribunal.

En este sentido tenemos que recordar que el procedimiento de contratación de nuevo personal en la plantilla de Cajasal se deriva en un altísimo 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 orden de puntuación, la contratación no discrecional de las personas que superaron el proceso de oposiciones. **LA1**

Durante el año 2010 se ha llevado a cabo el proceso de selección para personas con discapacidad (se convocaron 29 plazas), proceso que ha culminado con la incorporación hasta hoy mismo de 16 personas, el resto hasta 29 se tienen que incorporar como plantilla indefinida de la Caja a la mayor brevedad posible.

A finales de 2010 se convocó un proceso de oposiciones de promoción que acabará y tendrá efectos en 2011. Desde CCOO entendemos fundamental la promoción objetiva ya que evita desigualdades y subjetividades (además de responder a las necesidades de nuestra plantilla) además de asegurarnos una mayor igualdad en la promoción para mujeres y hombres. Como conclusión y basándonos en nuestro pasado más reciente podemos concluir que la selección objetiva es la que asegura una mejor adecuación a parámetros de igualdad y de profesionalidad. **LA1**

Respecto a los procesos de promoción tenemos que comentar al respecto que el proceso de **evaluación del desempeño** iniciado durante 2009 y que continuó en 2010 implicó la asunción por la Caja de manera unilateral de un modelo de evaluación a la plantilla, en absoluto compartido por la representación laboral que se ha demostrado ineficaz. 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°). **LA12**

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. 74 promociones de las cuales 43 han correspondido a hombres y 31 a mujeres. **LA12**

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. **LA12**

## ACCIÓN SINDICAL

---

Como línea general la política en Cajasol, durante el 2010, ha sido de participación de la representación sindical en la mayoría de las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo de la plantilla a través de comisiones paritarias, si bien, en determinados temas ha habido, previa a su resolución, periodos de confrontación como en la convocatoria de oposiciones de promoción y amenazas de plan de reestructuración.

Se llevaron a cabo durante este ejercicio, importantes negociaciones ante el proceso de integración con Caja Guadalajara que culminaron en un Acuerdo Laboral de Integración el 14 de abril, e igualmente, ante el proceso de adhesión de Cajasol al SIP Banca Cívica, con acuerdo fechado el 23 de diciembre.

Pero este aspecto, no nos debe hacer olvidar que aun hoy, existen compromisos derivados del Acuerdo Laboral de Fusión que se eternizan o judicializa su resolución, con el consiguiente deterioro del clima laboral: mencionar entre otros, por su extrema sensibilidad el Acuerdo Marco de relaciones laborales para el grupo de empresas, y muy especialmente el acuerdo de empleo de 2009, que esperamos la Caja sepa ver su importancia y necesidad y aplique la resolución judicial sin más subterfugios.

Y deseamos que la nueva etapa, en Banca Cívica, se reafirme la línea de diálogo y respeto a la negociación colectiva y participación de la Representación Laboral en todos sus ámbitos.

## PLAN DE PENSIONES DE EMPLEO

---

La plantilla de Cajasol goza de un completo sistema de Previsión Social Complementaria 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.

El año 2010 ha sido complicado en todos los frentes y también por supuesto en el de la gestión de las inversiones de nuestro Plan, contando con dichas complicaciones desde la comisión de control y la subcomisión de inversiones se ha llevado a cabo una gestión profesional, prudente y responsable de nuestras inversiones teniendo siempre en nuestra mira una política que englobe la transparencia, el clima de diálogo y una asunción de riesgos en cartera controlada para no acumular volatilidad a nuestros derechos consolidados.

Mas adelante valoraremos en su justa medida los avances importantes que se han producido en 2010 para colocarnos como punta de lanza en España en cuanto a la asunción y práctica de la Inversión Socialmente Responsable, nos reconocemos plenamente identificados y satisfechos con la declaración específica que en la Memoria se efectúa de esta decisión consensuada de nuestro Plan de Pensiones.

## 2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RSE

Primeramente, hacer una serie de consideraciones a nuestro entender fundamentales en la estructura de la memoria:

1. 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, no contamos con objetivos de mejora cuantificados ya que se hace una remisión genérica a la RSC de Banca Cívica, cuando para valorar la Memoria es necesario tener en cuenta dichos objetivos.
2. Nos parece muy importante que se incluyan los **avances del Plan de Pensiones de Empleo de Cajasol en el apoyo decidido a la Inversión Socialmente Responsable** y sean tomados 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.

Además de estas cuestiones de estructura, para valorar la memoria en los aspectos de responsabilidad social, tenemos que tener en cuenta una serie de cuestiones que relacionamos con los Indicadores de GRI fundamentales dentro de cada apartado.

### 1. Compromiso con la RSC (Indicadores GRI 1.1 y 1.2)

El objetivo de este apartado es proporcionar conocimientos sobre asuntos estratégicos.

La estrategia de RSC para ser verdaderamente efectiva necesita un compromiso de primer nivel y en este sentido valoramos la declaración del Presidente, pero hemos echado en falta durante el año 2010 un compromiso estratégico concreto con la RSC que marque una hoja de ruta para los próximos 3-5 años. Por ejemplo, estimamos como muy positiva la aprobación del Plan Director de RSC (en enero de 2010), pero no se ha trabajado para la aplicación de lo dispuesto en dicho Plan Director (y no se ha reunido al Comité de RSC).1.1.

Cajasol cuenta con herramientas que permiten trazarnos una estrategia (Código de Conducta, Plan Director de RSC, Comité de RSC) muy concreta, utilicémoslas y démosles el valor fundamental en el sector que tienen, fijemos unos objetivos e intentemos conseguirlos. Desde CCOO vamos a apoyar que estas herramientas se trasladen a Banca Cívica para que aseguren una efectiva rendición de cuentas.

Valoramos en este apartado como fundamentales las reuniones con los grupos de interés, que deben continuar y potenciarse, dándoles, a nivel de Órganos de Gobierno, mecanismos para gestionar lo que nuestros grupos de interés nos cuentan (lo cual genera riesgos y también oportunidades), ya que ellos son el eje alrededor del cual gira nuestra actividad y nuestro negocio. 1.2.

### 2. Globalidad de la Información (Indicadores GRI 2.3, 2.9, 3.8, 4.5, 4.8, 4.13)

En este apartado se pretende ver cual es la cobertura de la memoria, persiguiendo que no sólo se hable de Cajasol como empresa "matriz", sino que también tengamos en cuenta para un compromiso socialmente responsable al grupo empresarial, a los proveedores y las asociaciones y/o fundaciones a las que pertenecemos.

Es deseable que los mecanismos a los que Cajasol se adhiere para conseguir incrementar su compromiso con la RSC sean participativos y en la medida de lo posible extensibles a la globalidad de su corporación empresarial y sus proveedores tal y como mandata nuestro Código de Conducta.

No se mencionan las principales filiales, negocios conjuntos y empresas participadas aunque sí se hace un análisis concienzudo de las principales cifras de la Caja. Se indican los dos procesos reorganizativos mas importantes y determinantes para nuestro futuro el primero en el tiempo es el proceso de fusión iniciado en 2009 con Caja de Ahorros de Guadalajara culminado en 2010

como hecho relevante en este ámbito, el último en el tiempo ha sido el acuerdo para incluirnos en el SIP Banca Cívica.**2.3, 2.9.**

No se presentan datos agregados de la Corporación Empresarial Cajasol en relación a la RSC, sólo se habla de Cajasol como entidad financiera y su Obra social (tanto Directa como Fundación). En este punto se nos dirige a un apartado de la Memoria donde se nos habla con un poco más de precisión de la Corporación Empresarial y se nos da una visión panorámica de dicha Corporación en función de la sostenibilidad del objeto social de dichas empresas participadas (tal y como comentamos el año pasado creemos que nada tiene que ver esta cuestión última con la RSC).**3.8.**

En la Memoria se hace mención a las principales asociaciones y patronatos de fundaciones en los que Cajasol participa. Habría que ampliar la información sobre la participación en dichas asociaciones y las consideraciones estratégicas que implican para Cajasol. Se concreta un poco más nuestra participación en el Pacto Mundial de la ONU y la adhesión de Banca Cívica a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de la ONU (no se indica que participemos más allá de la adhesión de Banca Cívica). **4.13.**

En este apartado incluimos otras cuestiones que afectan al desempeño socialmente responsable y a la información proporcionada por Cajasol en esta Memoria.

A pesar de contar con un nuevo modelo retributivo y pese a nuestras propuestas no se incluye una relación entre la retribución y el desempeño social y medioambiental. También es necesario incluir información sobre acuerdos de abandono del cargo (cláusulas de blindaje). **4.5.**

Se hace una mención genérica al Código de Conducta aprobado en 2008, resumiendo su misión, visión y los valores corporativos. Es necesario en este apartado incluir un avance del estado de implementación de dicho Código de Conducta, y si se aplica a toda la organización y si estamos adheridos a algún estándar internacional (Convenios OIT por ejemplo). Debemos resaltar que un anexo de la Memoria es un Informe de Cumplimiento del Código de Conducta elaborado por la Comisión de Control. **4.8.**

Por último, falta establecer objetivos concretos para el año 2011. **Aunque somos totalmente participes del momento actual que vive el sector, no es menos cierto que deberíamos tener una estrategia y unos objetivos a defender en el nuevo escenario.**

### 3. Relación con los Grupos de Interés (Indicadores GRI 4.4, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

Este apartado hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por Cajasol durante el periodo que cubre la memoria. Es muy importante destacar en este apartado que la memoria de RSC de Cajasol cuenta con un informe anexo de la mayoría de la representación laboral.

Los grupos de interés quedan definidos en nuestro Código de Conducta (el Código de Conducta está pactado con la representación laboral que suscribe este documento) de la siguiente manera: "Aquellos grupos o individuos que de manera directa son influidos por la actividad de Cajasol". Los grupos de interés identificados y definidos en el Código de Conducta son: Miembros de los Órganos de Gobierno, Plantilla, Clientela, Administraciones Públicas y Entidades Supervisoras, Proveedores y Contratistas, Sociedad en General.**4.14, 4.15**

Las Cajas de Ahorro por su especial y adecuada estructura tienen en cuenta a una parte importante de los grupos de interés con los cuales se relaciona, ya que casi todos están presentes en los Órganos de Gobierno, si bien es cierto que tal y como se dice en la Memoria es muy distinta la teoría de la práctica y es muy distinto en la realidad ese dialogo natural mencionado en la Memoria con un dialogo fluido con los grupos de interés. Los representantes legales de los trabajadores tienen una representación del 15% en el Consejo y además se reúnen de manera periódica con la interlocución de la Caja en materia de RR.HH. para ver la aplicación de los acuerdos vigentes. **4.4**

No se han efectuado encuestas sobre la RSC a ningún grupo de interés, únicamente contamos con los resultados de los focus group y no somos conscientes que los resultados de dichas reuniones hayan sido utilizados para valorar el desempeño económico, social y medioambiental de la Caja. **4.4**

En el proceso de elaboración de la memoria, ningún grupo de interés tiene conocimiento de borradores de dicha memoria, presentándose como un grupo compacto y realizado y no se discute sobre lo que se incluye o no en la misma. Es más, para la elaboración del Informe de la Mayoría de la Representación Laboral sólo conocimos la Memoria días antes de su aprobación definitiva en el Consejo de Administración. **4.16.**

Respecto a reuniones con los grupos de interés (celebradas en Noviembre de 2010) entendemos este proceso como muy productivo ya que sus conclusiones y opiniones, tal y como dicta nuestro Código de Conducta, deben ser la guía estratégica de la entidad. Hay que dar un reflejo estratégico de dichas conclusiones y reforzar, tal como venimos pidiendo, el departamento de RSC. Para mayor transparencia es necesario que los asistentes puedan verificar como se están trasladando sus opiniones a la redacción de la Memoria. **4.17**

#### 4. Indicadores de desempeño económico (Indicadores GRI EC1, EC5)

El desempeño económico es fundamental para conocer como Cajasol contribuye a la RSC, una empresa puede ser viable económicamente pero a costa de generar costes o menores ingresos a los grupos de interés con los cuales se relaciona, el concepto de Valor Económico Retenido refleja muy bien esto último ya que indica lo que la Empresa retiene y no distribuye ante la sociedad y sus grupos de interés, mientras mayor es su valor menor es el reparto de riqueza (todo lo incluido en este apartado hasta su último párrafo se relacionan con el indicador **EC1**).

En la Memoria no se informa acerca de la metodología de cálculo de este epígrafe y en el Manual de GRI se establece muy claramente un procedimiento de cálculo.

El Valor Económico Creado (VEC) son los ingresos generados con la actividad financiera y ingresos generados por la venta de activos.

El Valor Económico Distribuido (VED) se define como la suma entre: costes operativos (pagos a proveedores, royalties, y pagos de obsequios dinerarios), salarios y beneficios sociales para los empleados (pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales, no incluye compromisos de pago futuros con la plantilla), pagos a proveedores de fondos (pagos de intereses a proveedores de prestamos), tasas e impuestos brutos, inversiones en la comunidad (aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra incluidas donaciones).

El Valor Económico Retenido (VER) calculado como Valor Económico Creado menos Valor Económico Distribuido.

La conclusión es que respecto a 2009 nuestro VER es menor que en 2010, principalmente derivado de la reducción importante de ingresos de la actividad.

En Cajasol la relación entre el salario estándar inicial mínimo de cualquier empleado/a según acuerdo laboral vigente (ALF de 25/09/2006) y el salario mínimo interprofesional establecido por el gobierno supera el doble de este último. **EC5.**

#### 5. Indicadores medioambientales (Indicadores GRI EN7, EN22, EN28, EN29)

Los Aspectos incluidos en el conjunto de Indicadores de Medio Ambiente están estructurados de forma que reflejen los inputs, outputs y tipos de impacto de Cajasol sobre el medio ambiente. Energía, agua y materiales son tres tipos de inputs utilizados por la mayoría de las organizaciones. Estos inputs se convierten en outputs con significación medioambiental y están recogidos en el Aspecto de Emisiones, Vertidos y Residuos.

En Cajasol partimos de la existencia de una normativa sobre impacto ambiental que es la ISO 14001 (cuya aplicabilidad está estancada respecto a años anteriores), esa normativa es mejorable según nuestro punto de vista ya que no incorpora ningún tipo de participación en su concreción por parte de los grupos de interés, siendo preferibles otro tipo de sellos como EMAS.

Además, en Cajasol está formado un comité de medio ambiente que siendo uno de los objetivos la generalización entre la plantilla de la conciencia medioambiental, debe incorporar a la Representación laboral en el mismo, algo que no ocurre actualmente.

Los principales tipos de flujos de residuos para la mayor parte de las entidades financieras son el papel y los productos informáticos. Se estima en base a datos de los proveedores los datos de: papel y cartón, equipos electrónico eléctricos, consumibles de impresión gastados (toners usados), envases (total residuos envases y embalajes), tubos fluorescentes usados. Además se expone que **todos los residuos son gestionados por los proveedores de dichos productos o con empresas autorizadas** a su retirada, no se informa de incidentes en este sentido. **EN22**

En la Memoria respecto a las emisiones, **se indican las emisiones por desplazamiento de la plantilla por motivos especiales y además se realiza una estimación de los kilómetros que realiza el personal diariamente para desplazarse a su puesto de trabajo en base a una encuesta** (aspecto nuevo respecto a la Memoria del año pasado que nos parece adecuado). Entendemos que el siguiente paso sería la posible comparabilidad con otras entidades para ver como nos situamos al respecto y así establecer acciones de mejora. **EN29**

En temas de movilidad sostenible, hay **algunos avances en teletrabajo** alabables. Pero en general se obvian, por ejemplo en la construcción de la Torre Cajasol no se habla en absoluto de un Plan de Movilidad Sostenible. **EN29**

Habría que incluir en la memoria una estimación de consumo de energía, de los impactos ambientales significativos del transporte para la Caja realizado con fines logísticos y los criterios y metodología seguidos para determinar que impactos ambientales son significativos. **EN29**

Igualmente habría que proceder con el consumo indirecto de energía; cuestiones como emisiones indirectas en procesos productivos previos/ posteriores a los de la Caja vinculados a: producción subcontratada, viajes de negocios, etc... **EN7**

Por último Cajasol informa de la **inexistencia de sanciones en materia medioambiental**, agradecemos la inclusión de esta información. **EN28.**

#### 6. Indicadores sobre Derechos Humanos (Indicadores GRI HR2, HR3, HR4, HR5)

Estos indicadores informan sobre los impactos y actividades que Cajasol tiene sobre los derechos civiles y humanos de los grupos de interés, los aspectos dentro de los indicadores de desempeño medidos aquí se basan en estándares reconocidos internacionalmente (Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, los ocho convenios fundamentales de la OIT), los objetivos de estos indicadores y los objetivos de los indicadores laborales son distintos, los indicadores de derechos humanos se centran en como la Empresa mantiene y respeta los derechos humanos y los indicadores laborales se centran en la calidad del trabajo y del entorno laboral.

En la Memoria de Cajasol no se cuantifican los principales proveedores en función de si han sido o no objeto de análisis en materia de Derechos Humanos (y medidas adoptadas en consecuencia), se habla de implantación previsible de un Manual de Compras. Aunque por la lectura de la Memoria pareciera indicarse lo contrario dicho **Manual de Compras no está aprobado por los Órganos de Gobierno de la Caja. Nuestra valoración es por lo tanto negativa, máxime cuando esta cuestión está indicada como prioritaria en nuestro Código de Conducta.**  
**HR2**

En 2010 no se han iniciado acciones formativas (a ningún grupo de interés) 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. **HR3**

En la Memoria se indica que sólo hubo una denuncia por acoso en 2010. Es necesario ampliar la información sobre posibles registros externos e internos, y especificar la situación exacta tanto de esas denuncias como de denuncias anteriores. **HR4**

No existen cortapisas a la libertad de asociación sindical y a la posibilidad de acogerse al convenio colectivo si hablamos de Cajasol estrictamente. **HR5**

En este sentido tenemos que incluir nuestro análisis hablamos de la Corporación Empresarial Cajasol y sus proveedores (ni de una, ni de otros no se habla en la Memoria) y tenemos que tener en cuenta que 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:

En la memoria falta una elaboración precisa de un mapa de participadas que nos informe de los empleos que genera y si se cumplen los requisitos excluyente de inversiones que establece el Código de Conducta en materia de participaciones empresariales. 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 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 (como se dijo anteriormente) de una empresa no se basa en su objeto social.

A lo largo del periodo reseñado y en relación a la actitud de la Caja sobre su Grupo Empresarial, en concreto, sobre sus empresas instrumentales hay que destacar positivamente el **compromiso asumido por el Consejo de Administración de Cajasol de negociar con la representación sindical cualquier medida de reestructuración de plantilla en las empresas instrumentales y el mantenimiento de líneas de diálogo y negociación en las principales empresas del Grupo**, sobre todo Caymasa y T.C.P, donde se han ido llegando a acuerdos sobre distintos temas de importancia para la plantilla como por ejemplo: dos acuerdos sobre bajas incentivadas, acuerdo sobre paradas por visualización de pantalla, acuerdo sobre revisión salarial, etc.

Lamentablemente, hay más que añadir, cuestiones como la continua **reducción del volumen de trabajo contratado con estas empresas está originando problemas de mantenimiento del empleo**, la política de la Caja de las liquidaciones exprés (Credifimo, Tubespa), la falta de transparencia en su política sobre el grupo de empresas instrumentales como, por ejemplo, sobre las opciones futuras de las tasadoras y las gestoras, las actuaciones de despidos frente al diálogo que han propiciado la interposición de demandas y la falta de voluntad de la Caja y de sus asesores por mantener abierta la negociación de un convenio financiero para las plantillas del Grupo.

#### 7. Indicadores de Responsabilidad sobre la Sociedad (Indicadores GRI SO3, SO4, SO5, SO8)

Las categorías Trabajo, Derechos Humanos y Responsabilidad sobre el Producto abordan los impactos sociales relacionados con grupos de interés específicos (tales como trabajadores o clientes). Sin embargo, los impactos sociales de las organizaciones también están vinculados a las interacciones con las estructuras de mercado y con las instituciones sociales que definen el entorno social en el que interactúan los grupos de interés.

Los Indicadores de Desempeño Social, por tanto, se centran en los impactos de la Caja en las comunidades en las que operan, y en cómo Cajasol gestiona y arbitra las interacciones con otras instituciones sociales.

Para ello es indispensable indicar en La Memoria el número de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción entre personal directivo y no directivo y relacionarlo con el número total de trabajadores / as. Además de considerar como práctica corrupta al blanqueo de capitales, hay que considerar aspectos como soborno, fraude, extorsión, colusión, conflicto de intereses,...). Respecto al **blanqueo de capitales** se especifica la formación dada y recibida respecto al total de la plantilla y el número de horas totales de formación on-line y presencial. Decir como positivo que respecto a 2009 **el porcentaje de plantilla formada ha subido**, pero es necesario un mayor alcance de esta formación entre toda la plantilla. **SO3**

Respecto a las medidas tomadas relacionadas con los incidentes de corrupción se mencionan las medidas tomadas frente a incidentes relacionados con la plantilla de Cajasol, pero hay que ampliar información con el número de incidentes (no sabemos si existen) a partir de los cuales no se hayan renovado contratos con socios empresariales, y si ha existido algún caso judicial contra Cajasol o sus empleados/ as. **SO4**

En la Memoria se indica que no hace ningún tipo de contribución a partidos políticos y que las operaciones de riesgo concedidas a los mismos siguen un procedimiento similar al de cualquier cliente. No se nos hace una mayor precisión de los partidos políticos y se remite al Informe de Gobierno Corporativo (debería proporcionarse un enlace directo a dicha información). **SO5**

También se comenta que no participamos en actividades de lobbying de manera entendemos que directa, y no se nos relaciona a través de las fundaciones a las que Cajasol pertenece ni a través de las asociaciones en las que Cajasol tiene participación si ejerce alguna actividad de lobbying de manera "indirecta. **SO5**

Por último precisar en lo positivo que en la Memoria se indica mediante una breve declaración que Cajasol no ha recibido ni sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones. **SO8**

#### 8. Indicadores de Responsabilidad sobre los productos (Indicadores GRI PR4, PR6, PR7, PR8, PR9)

El conjunto de Indicadores de Responsabilidad sobre Productos aborda los efectos de la gestión de productos y servicios sobre los clientes y usuarios. Se espera que Cajasol dedique al diseño de sus productos y servicios la debida atención para asegurar que se ajustan al uso al que van destinados y que no representan un peligro no intencionado para la salud y la seguridad.

En la Memoria se indica que no existen incumplimientos derivados de la regulación y de la adhesión a códigos voluntarios por parte de Cajasol, nuestros productos son financieros y están previamente supervisados por el Banco de España. Sería conveniente que este apartado se ampliara con las resoluciones por parte del Departamento de Atención al Cliente o por parte del Banco de España que tuvieran que causar incumplimientos probados de determinadas regulaciones y/ o adhesión a códigos voluntarios. **PR4**

También en la Memoria se indica que la publicidad previamente a su lanzamiento tiene que ser aprobada por la Consejería de Economía de la Junta de Andalucía y que Cajasol está adherida a un código de conducta voluntario en el ámbito publicitario mediante la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. No se indica si se revisa el cumplimiento periódicamente de dicho código, o cómo se han respondido a preguntas o preocupaciones sobre los productos. Se debería mencionar que algunos productos financieros están en el debate público por ejemplo por sus comisiones (ser objeto de discusión entre grupos de interés o ser objeto de debate público), o por su clausulado a veces, presuntamente abusivo. **PR6**

Debería adjuntarse a la Memoria las encuestas de satisfacción realizadas a la clientela. Deberían de mencionarse en este indicador también las afirmaciones que pudieran contenerse por ejemplo en el Informe del Departamento de Atención Al Cliente sobre posibles reclamaciones que hayan sido ganadas por la clientela en relación a la publicidad. **PR7**

Respecto a reclamaciones relacionadas con la LOPD (Ley Organica de Protección de Datos) se dice (al igual que el año pasado) que en Cajasol existe un documento de seguridad relacionado con la normativa en España sobre la cuestión y además se comenta que se imparten cursos sobre protección de datos de la clientela. Importante es destacar el coste tan pronunciado de los expedientes acaecidos en 2010. No se mencionan las reclamaciones de la clientela al respecto (ni números, ni porcentajes) y su resolución. **PR8**

Según la Memoria en 2010 no ha habido costes derivados de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y/o servicios de Cajasol, también aquí, se debería haber incluido, datos relativos a los informes del departamento de atención al cliente específicos para esta cuestión. **PR9**

#### 9. Indicadores GRI Suplemento Sector Financiero (Indicadores GRI FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS7, FS8, FS9, FS10, FS11, FS12, FS13, FS14, FS16)

En La Memoria se describe la Política Integrada de Gestión de Cajasol, pero hay que tener en cuenta que respecto a la Política de Gestión es más que necesario que se contemplen criterios sociales y medioambientales en la toma de decisiones e impliquen al negocio expresamente en el lanzamiento de productos determinados. **FS1**

A pesar de nuestras reiteradas peticiones no existe ningún sistema homologado y acordado en función del Código de Conducta de valoración de los proveedores, y respecto al estándar en materia medioambiental al que Cajasol se acoge comentar que actualmente existe un Comité de Medio Ambiente en la Caja y que la representación sindical no forma parte de dicho Comité, además la norma ISO 14001 no incluye ningún proceso de consulta con las partes interesadas (lo que si hace la normativa EMAS). **FS1-FS9**

Cajasol no dispone de procedimientos específicos al detectarse riesgos significativos en materia por ejemplo medioambiental, ni dispone de procedimientos en las líneas de negocio para controlar y evaluar los riesgos sociales y medioambientales, tampoco dispone de procedimientos generales que monitoricen el cumplimiento por parte de la clientela de criterios sociales y medioambientales incluidos en contratos y transacciones. **FS2-FS3**

En 2010 no se formó específicamente a la plantilla para mejorar la competencia de la misma respecto a la implementación en las Oficinas de criterios sociales y medioambientales. Cajasol no considera que deba existir una formación específica en este ámbito ya que en sus unidades de negocio no se requieren de conocimientos de implantación de políticas a nivel social-medioambiental, ya que no hay productos ni procedimientos que consideren dichos niveles. **FS4**

Tampoco han tenido lugar acciones específicas en el negocio para influir en el comportamiento de los clientes, y sociedades participadas en la asunción práctica de cuestiones sociales-medioambientales. **FS5**

Respecto al total de productos de la Caja el valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico suponen un porcentaje muy pequeño, y además los microcréditos (cuya presencia y refuerzo valoramos muy positivamente) no están relacionados con la actividad comercial de la Caja (no se comercializan en Oficinas). Se comercializan Productos de Inversión Socialmente Responsable, si bien no se han lanzado nuevos productos en 2010. Como conclusión podemos decir que no hay una apuesta decidida por estos productos en la línea de negocio principal. **FS7-FS8**

En la Memoria se indican las auditorías que se realizan a los estándares a los que nos hemos adherido en prevención de riesgos laborales y medio ambiente (por cierto este último aplicable sólo a 17 de las 750 Oficinas), no se habla (porque no existe) de Identificar los programas de auditoría que se llevan a cabo en la actualidad para los productos y servicios en las líneas de negocio de la organización esto incluye auditorías medioambientales y sociales específicas. **FS9**

Respecto a influencia para la aprobación de Códigos de Conducta se informa del compromiso que ha empezado a cumplirse en determinadas empresas participadas (compromiso que viene recogido en el Código de Conducta de Cajasol) en relación a la extensión de Códigos de Conducta para las empresas en las que Cajasol controla más del 50% . Hay que incluir la necesidad en este proceso, de diálogo con los grupos de interés. La aprobación o no de Códigos de Conducta que a pesar de ser importantes no suponen por sí solos una garantía. **FS10**

No existen departamentos de Cajasol que traten de temas medioambientales o sociales específicamente con las empresas participadas. **FS10**

No existen políticas de voto en juntas de accionistas sobre asuntos medioambientales o sociales y tampoco encontramos filtros positivos o negativos para la inversión con criterios socialmente responsables, no se realiza ningún proceso de engagement (influencia para rebatir y retirar comportamientos socialmente irresponsables). **FS11- FS12.**

Es importante respecto a la exclusión financiera indicar la presencia de Cajasol en núcleos de población con menos de 5000 habitantes, además de la figura de los agentes financieros en determinados lugares con poca población y en zonas de exclusión social. **FS13**

En La Memoria se proporcionan datos de una acción formativa a través de la Obra Social (no el negocio principal). No se mencionan los objetivos de dichas iniciativas ni las áreas temáticas tocadas, tampoco se mencionan las principales actividades relacionadas con dicha iniciativa. Aunque es positivo el hecho de formar a personas no podemos olvidar a sus 2 Millones de clientes; es necesario un programa sistemático de formación financiera para nuestra clientela en el que se implique a toda la plantilla y que se relacione con las sucursales. En este punto es importante (y debe hacerse presente en las Oficinas) la adhesión a través de nuestra página web al Programa de Educación Financiera. **FS14**

Por último y relacionado con este apartado y dada la importancia respecto a la Responsabilidad Social, señalar que el Plan de Pensiones de Empleados señalar que durante 2010 se ha profundizado en las siguientes cuestiones relacionadas con la Inversión Socialmente Responsable (ISR):

1. Contratación asesor en ISR (Economistas Sin fronteras).
2. Ejercicio voto en juntas generales (Telefónica, Santander y BBVA)
3. Redacción primer informe de progreso Principios de Inversión Responsable de la ONU.

Las tres cuestiones anteriores ahondan en el cumplimiento efectivo de nuestra Declaración de Política de Inversiones que incluye un Ideario Ético anexo 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.

**Respecto a aspectos a reforzar no comentados anteriormente y tratados en la Memoria, tenemos que indicar:**

**1. Obra Social y Fundación:** No contamos con datos de beneficiarios, 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 (Cooperación al Desarrollo y 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.

**2. Atención a la clientela:** Vemos positiva la bajada de las reclamaciones y los tiempos de espera para la resolución, pero también observamos con preocupación la bajada en el índice de satisfacción de la clientela y en el índice de calidad objetiva, se tienen que implantar acciones de mejora que impliquen una mejor atención a la clientela, es necesario mejorar nuestros sistemas informáticos y nuestros procedimientos para que no generen tanta carga administrativa y sirvan para descongestionar las Oficinas.

Adicionalmente creemos que es necesario resaltar negativamente la continuación de la **Construcción de la Torre Cajasol** como hemos manifestado en los órganos de gobierno en varias ocasiones. En la actual coyuntura económica, el importante esfuerzo inversor que representa este proyecto podría dedicarse a impulsar una mayor creación de empleo y tendría mucha más rentabilidad económica y social si se aplicara en otro tipo de acciones. Por otro lado, y aunque sin entrar en la polémica social que está generando esta construcción por motivos arquitectónicos, urbanísticos o de modelo de ciudad, entendemos que la citada polémica introduce, un factor de riesgo reputacional adicional para la Caja. Y por último, señalar nuestras dudas a que el enfoque sobre movilidad al que va a dar lugar la Torre sea un enfoque de movilidad sostenible y por tanto socialmente responsable.

Por último indicar que terminamos el informe del año pasado haciendo una defensa de las Cajas, pero las reformas decididas por el supervisor nos han situado ante la posible bancarización de nuestra actividad un año después del anterior informe. No debemos renunciar, **en cualquiera de los posibles escenarios**, a un ápice de nuestros valores relacionados con **el Buen Gobierno y la RSC**. Seguiremos pidiendo una participación permanente y efectiva en la rendición de cuentas para construir la RSC en nuestra empresa, teniendo en cuenta que el hecho de asumir un previsible nuevo modelo de negocio no asegura en absoluto que seamos ya una empresa socialmente responsable.