



CAJA SAN FERNANDO 2006 MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



CAJA SAN FERNANDO



MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



2006

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ÍNDICE

1. MENSAJE INSTITUCIONAL.....	9
2. ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA.....	13
3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	17
3.1. Nuestro Negocio.....	17
3.1.1. Caja San Fernando en cifras.....	20
3.1.2. Empresas participadas.....	24
3.2. Nuestra Estructura.....	25
3.2.1. Órganos de Gobierno.....	25
3.2.2. Remuneraciones Directivas.....	30
3.3. Luz Verde a la Fusión con “El Monte”.....	31
3.3.1. Una Entidad nueva pero con mucho potencial.....	32
4. NUESTRO MODELO DE GESTIÓN RESPONSABLE.....	37
4.1. Organización de la RSC en la Caja.....	37
4.2. Directrices de Actuación en RSC.....	38
4.2.1. La RSC en Empresas Participadas.....	41
4.3. Mecanismos de Control.....	42
4.3.1. Gestión del Riesgo.....	42
4.3.2. Cumplimiento Normativo.....	43
4.3.3. Auditoría Interna.....	46
4.4. Participación en Foros de Responsabilidad Social Corporativa.....	47
4.4.1. Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).....	47
4.4.2. Pacto Mundial de Naciones Unidas (<i>The Global Compact</i>).....	48
4.4.3. Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas (Unión Europea).....	49
4.5. Canales para el Diálogo con los Grupos de Interés.....	49
5. EMPLEADOS.....	55
5.1. Descripción de la Plantilla.....	56

5.2. Igualdad de Oportunidades y Conciliación de la Vida Familiar y Laboral.....	60
5.3. Canales para el diálogo con los empleados	63
5.3.1. Representación Sindical.....	63
5.3.2. Reuniones de los Órganos de Gobierno	65
5.3.3. Portal del Empleado (“e.spacio”).....	65
5.3.4. Punto de Encuentro.....	66
5.3.5. Premio Ideas.....	66
5.3.6. Iniciativa Solidaria de Empleados.....	66
5.3.7. Buzón de Sugerencias de Empleados.....	67
5.3.8. Premio Anual Proveedor Interno	67
5.3.9. Noticias de la Caja	67
5.4. Desarrollo Profesional	68
5.4.1. Selección	68
5.4.2. Formación	68
5.4.3. Promoción.....	70
5.4.4. Programas de Jubilación	71
5.5. Seguridad y Salud	71
5.5.1. Contratistas y Riesgos Laborales	73
5.6. Beneficios Sociales.....	74
6. CLIENTES.....	79
6.1. Perfil de los Clientes	79
6.2. Canales para el diálogo con los clientes	80
6.2.1. Conocer la voz del cliente	81
6.2.2. Cómo llegamos a nuestros clientes.....	89
6.3. Gestión de la Calidad.....	90
6.4. Mecanismos para la Protección del Cliente.....	91
6.5. Productos y Servicios Responsables	93
7. SOCIEDAD	99
7.1. Obra Social.....	101
7.1.1. Dotación económica de la Obra Social	102
7.1.2. Funcionamiento de la Obra Social	104
7.2. Fundación Caja San Fernando.....	112
7.2.1. Funcionamiento de la Fundación	113
8. MEDIO AMBIENTE.....	117
8.1. El Sistema de Gestión Ambiental	118
8.1.1. Principales aspectos ambientales	119
8.1.2. Programa de Gestión Ambiental	123
8.1.3. El compromiso ambiental de los proveedores.....	125
8.2. Obra Social y Medio Ambiente	125
8.3. Inversión Ambientalmente Responsable	126
9. PROVEEDORES.....	131
9.1. Selección de Proveedores	132
9.2. Control y Seguimiento de Proveedores	133
10. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI.....	137
11. ANEXOS.....	145
Anexo 1. Política Integrada de Gestión	147
Anexo 2. Tabla de Acrónimos.....	148
12. REFLEJE SU OPINIÓN	151



I . MENSAJE INSTITUCIONAL [1.1, 1.2 y CSR1]

Es para mi un placer presentar, por segundo año consecutivo, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Caja San Fernando.

Ha pasado ya un año desde que Caja San Fernando presentara su primera Memoria de RSC. En este tiempo, el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, que evoca un modelo de gestión empresarial económica, social y ambientalmente responsable, y claramente orientado hacia la sostenibilidad, no sólo se ha mantenido plenamente vigente, sino que se podría decir que ha ganado importancia en la agenda política y empresarial. Constituyen prueba de ello hechos como la presentación en el mes de marzo de 2006, por parte de la Comisión Europea, de la "Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas", a la que se adhirió Caja San Fernando, o los avances en la redacción del "Libro Blanco de la RSE", cuya presentación ante el Congreso de los Diputados tuvo lugar el pasado 13 de diciembre.

El modelo de gestión responsable, que nuestra Organización lleva desarrollando desde su creación, basado en un sólido compromiso con los distintos agentes que conforman nuestra sociedad, y en una clara vocación de servicio, se consolida como un modelo a seguir por todas las empresas en todos los sectores. Es claro que este hecho sitúa a Caja San Fernando en una posición ventajosa con respecto a muchas otras organizaciones que acaban de descubrir el valor de la RSC; sin embargo, esto no nos debe hacer caer en la relajación. Debemos ser conscientes de que, a pesar de los logros conseguidos, muchos de los cuales se ilustran en esta Memoria, hay mucho camino por recorrer. Hay que continuar mejorando y prestando un mejor servicio no sólo a nuestros clientes, sino también al resto de colectivos que de una u otra manera se ven afectados por nuestra actividad.

A través de esta Memoria, queremos hacer público nuestro compromiso con los distintos agentes sociales que conforman nuestro entorno, un ejercicio que entendemos necesario para reafirmar, reforzar y activar la simbiosis entre la buena gestión, los resultados económicos y la ética en los negocios. Esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

En esencia, nuestros compromisos no han cambiado con respecto a 2005, ya que están ligados a nuestra naturaleza fundacional, nuestros valores corporativos y nuestra manera de entender la actividad que desarrollamos. El principal interés de esta segunda Memoria de RSC radica en que refleja los avances que nuestra Organización ha realizado a lo largo del año 2006 en la materialización de estos compromisos, así como los principales cambios acaecidos durante el año y que de una manera u otra afectan a nuestra entidad.

Un hecho a resaltar es la adhesión de Caja San Fernando, en mayo de 2006, al Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas, adoptando los diez principios referidos a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.

Como cambio más importante, debo destacar que, durante 2006, se ha avanzado significativamente por el camino que culminará con la fusión de Caja San Fernando con "El Monte" (Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla). La gran Caja resultante de la fusión, que recibirá el nombre de Cajasol, no sólo será mayor y más competitiva, sino que estará mejor posicionada para contribuir al desarrollo económico y social de Andalucía.

Los próximos años van a ser decisivos para determinar el futuro a medio y largo plazo de la nueva entidad financiera que está a punto de nacer. Los profesionales de Caja San Fernando y de El Monte afrontamos este reto con ilusión y confianza, y esperamos que el futuro nos brinde la posibilidad de mejorar nuestra posición como catalizador del desarrollo de Andalucía y de disfrutar de un progreso económico y social que podamos compartir con el conjunto de la sociedad andaluza.



LUIS P. NAVARRETE MORA
Presidente de Caja San Fernando



2. ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA

Esta es la segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Caja San Fernando. A través de sus memorias de RSC, la Entidad quiere hacer público su compromiso con la gestión responsable, y presentar una visión equilibrada del rendimiento de sus actividades en términos económicos, sociales y medioambientales.

La Memoria de 2006 pretende actualizar el contenido de la última Memoria presentada en 2005, para lo cual incluye los cambios más significativos que se han producido en materia de RSC durante el año 2006 y presenta, en la medida de lo posible, una valoración de las tendencias observadas. [2.12]

Caja San Fernando ha asumido el compromiso de mantener la coherencia en lo referente a los límites y el alcance de su Memoria de RSC, por lo que este documento pretende abarcar –al igual que lo hacía la versión anterior– el conjunto de las actividades de la Caja, cambiando únicamente el ámbito temporal, ahora referido al año 2006. [2.11 y 2.13]

Debe hacerse notar aquí que la de 2006 será previsiblemente la última Memoria de RSC que publique Caja San Fernando con esta personalidad jurídica, ya que, como se señalaba a través del mensaje institucional del Presidente, y como se detalla en el punto 3.3 de esta memoria, se espera que la fusión con “El Monte” (Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla) llegue a término durante 2007, lo que dará lugar a la nueva entidad financiera que ya ha recibido el nombre de **Cajasol**.

Siendo ésta la principal novedad reseñable con respecto a 2005, esta memoria también da cuenta de otros cambios de interés, como la reciente reorganización de la estructura orgánica de la Caja, la creación de la Fundación Caja San Fernando, o la expansión del ámbito geográfico en el que desarrollamos nuestras actividades. [2.14]

Del mismo modo que en su edición de 2005, la Memoria se ha elaborado conforme a los principios, directrices y especificaciones de la Guía 2002 del Global Reporting Initiative (GRI) y su Suplemento de Desempeño Social específico para el Sector Financiero. [2.17]

Caja San Fernando se responsabiliza de la veracidad de la información presentada en esta Memoria y garantiza haber puesto el máximo empeño en la recopilación de los datos. En este sentido, es importante destacar que una parte significativa de los datos proceden de fuentes que son auditadas regularmente, tanto por la propia Caja, como por auditores externos. Es el caso de los estados financieros anuales, o de los Sistemas de Gestión Medioambiental y de Gestión de la Calidad de que la Caja dispone. [2.20]

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

Si desea información adicional o recibir cualquier aclaración sobre el contenido de esta Memoria, puede ponerse en contacto con los responsables de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la Caja a través de la siguiente dirección de correo electrónico: RSC@cajasanfernando.es, o enviando una carta a la siguiente dirección: [2.10 y 2.22]

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

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



CAJA SAN FERNANDO

SA

3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

3.1. NUESTRO NEGOCIO [2.7]

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

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

El funcionamiento de la Caja se rige por los principios generales de actuación que establece la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía. De acuerdo con esta Ley, las Cajas de Ahorros orientarán sus actuaciones a la consecución de fines de interés público, para lo cual tendrán como objetivo básico la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, garantizando su estabilidad y seguridad, así como la mejora permanente de su solvencia y competitividad.

Caja San Fernando desarrolla su actividad a través de una Red Comercial compuesta por 395 oficinas, que se localizan mayoritariamente en las provincias de Sevilla y Cádiz y, en menor medida, en el resto de las provincias andaluzas y en Madrid. La Red comercial se coordina a través de los Servicios Centrales de la Caja, el grueso de los cuales tiene su sede en la ciudad de Sevilla. La Entidad cuenta con 2.285 empleados, aproximadamente un 78% de los cuales trabaja en la Red Comercial de Oficinas. [2.5]

PROVINCIA	Nº OFICINAS 2006	Nº OFICINAS 2005
Sevilla	205	203
Cádiz	139	138
Huelva	27	26
Jaén	1	0
Córdoba	7	7
Málaga	9	8
Granada	1	0
Almería	2	0
Madrid	4	4
TOTAL	395	386

Tabla 3.1. Distribución geográfica de la Red de Oficinas

Tal y como muestra la Figura 3.1, a lo largo del año 2006 Caja San Fernando ha abierto nuevas oficinas en 7 de las 9 provincias en las que desarrolla su actividad. El número total de oficinas se ha incrementado en 9, pasando de 386 en 2005 a 395 en 2006. [3.18]

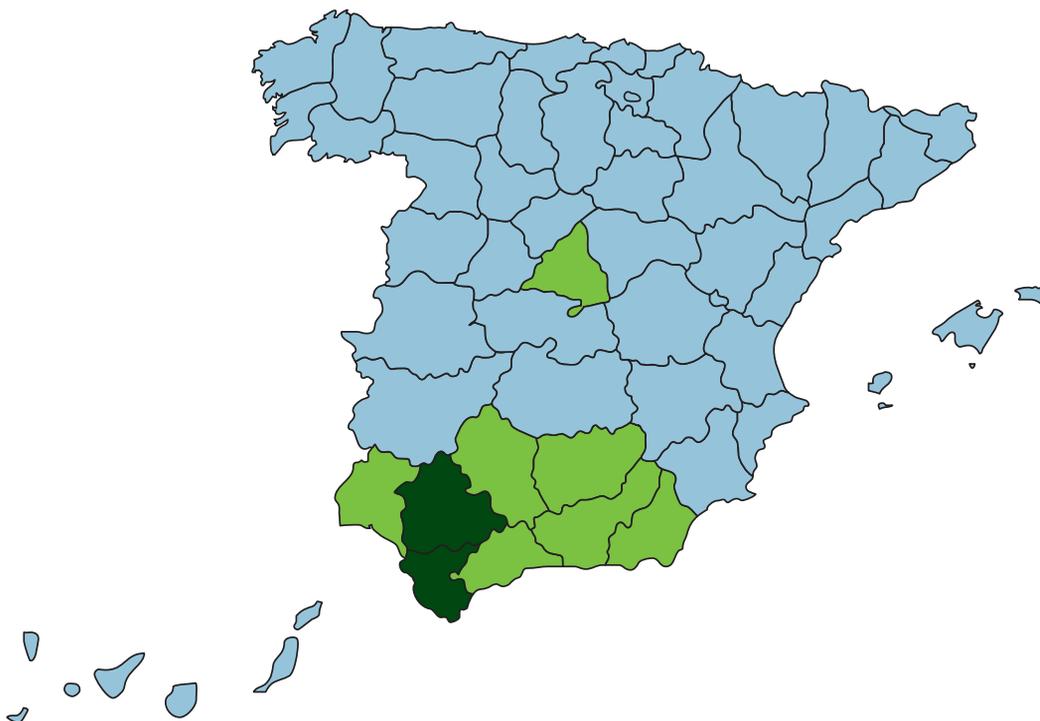


Figura 3.1. Distribución geográfica de las oficinas de Caja San Fernando

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

Para particulares:

AHORRO	PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS	TARJETAS
- Cuenta Corriente	- Préstamo Hipotecario	- Tarjeta Euro 6000-Maestro Útil
- Cuenta Corriente No Residentes	- Préstamo Adquisición Vivienda	- Tarjeta MasterCard Mix
- Cuenta Joven	- Préstamo 6,40%	- Tarjeta Joven
- Cuenta Útil	- Préstamo Credicoche	- Tarjeta Joven Euro <26
- Libreta de Ahorro Ordinario	- Préstamo Fácil	- Tarjeta Gasóleo Bonificado
- Cuenta Ahorro Vivienda	- Préstamo Fidelización	- Tarjeta Grupo Remolachero de Cádiz
- Libreta Ahorro Infantil	- Préstamos I.R.P.F.	- Tarjeta Sevilla F.C. S.A.D.
- Libreta de Ahorros No Residentes	- Subrogación y Novación de Préstamos Hipotecarios	- Tarjeta Tarjerez
- Imposición a Plazo Fijo	- Superpréstamo	- Tarjeta Cash Ayala
- Depósito Asegurado	- Agricultura y Ganadería	- Tarjeta Visa Classic
	- Campañas agrícolas	- Tarjeta Visa Oro
	- Credivacaciones	- Telepeaje Vía T
	- Especial viajes al 0%	
	- Juventud (Préstamos al consumo)	
	- Juventud (Préstamos para estudios)	
	- Aavales	

SERVICIOS	INVERSIÓN	SEGUROS
- Domiciliaciones	- Fondos de Inversión	- Hogar
- Transferencias	- Deuda Pública	- Automóvil
- Nóminas	- Valores Renta Variable y Renta Fija	- Vida
- Cajeros Automáticos	- Flexifondos (Unit-Linked)	- Salud
- Ví@ Útil (Banca Electrónica)	- Depósitos Estructurados	- Planes de Pensiones
- Cheques de Viaje o Travellers Cheques		- Cáser Familiar
- Compra-venta de billetes extranjeros		- Responsabilidad Civil
		- Decesos

Para empresas:

AHORRO	FINANCIACIÓN	INTERNACIONAL
- Cuenta Corriente	- Financiación a Empresas	- Cuentas en Divisas
- Libreta de Ahorro Ordinario	- Financiación a Organismos Públicos	- Financiación en Divisas
- Cuenta Ahorro-Empresa	- Cuenta de Crédito	- Órdenes de Pago
- Cuentas Organismos Públicos	- Cuenta de Crédito PYME al 0%	- Cobros del Exterior
- Imposición a Plazo Fijo	- Anticipos de Crédito	- Créditos Documentarios
- Cuenta Útil	- Descuento de Efectos	- Remesas Documentarias
	- Préstamos Hipotecarios a Promotores	- Remesas Simples
	- Préstamos Subvencionados	- Seguros de Cambio
	- Avals	- Cheque Bancario
	- Gespacón (Pagos Conformados)	- Avals
	- Factoring	
	- Leasing	
	- Renting	

SERVICIOS	INVERSIÓN	SEGUROS
- Domiciliaciones	- Fondos de Inversión	- Para Comercios
- Transferencias	- Deuda Pública	- Para PYME
- Gestión de Nóminas	- Valores Renta Variable y Renta Fija	- Automóvil
- Recaudación de Impuestos	- Flexifondo (Unit-Linked)	- Responsabilidad Civil
- Pago de Seguros Sociales	- Depósitos Estructurados	- Inmuebles
- TPV (Datáfonos)		- Todo Riesgo Construcción
- Vi@ Útil (Banca Electrónica)		- Seguro Decenal
- Agentes Colaboradores		

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

En 2006 el volumen de negocio de Caja San Fernando aumentó un 13,54% con respecto al ejercicio anterior, situándose los activos totales muy cerca de los 10.445 millones de euros. Otros indicadores clave, como el resultado antes de impuestos, o la inversión crediticia, también aumentaron en un 8,96% y un 14,08% respectivamente.

La tabla 3.2 ofrece un pequeño resumen de estos y otros indicadores económicos clave, que permiten obtener una visión general del volumen de negocio de la Caja, así como de su

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

progresión con respecto al ejercicio anterior. En general, estos datos permiten hablar de una salud financiera “excelente” y confirman la línea de crecimiento constante que Caja San Fernando ha venido experimentando durante los últimos ejercicios, con incrementos en las principales variables muy por encima de la media del sector.

Una de las causas de este notable aumento ha sido el positivo comportamiento del margen de intermediación, que ha pasado de 233,36 millones en 2005 a 278,21 millones en 2006, lo que supone un incremento del 19,22%.

Este crecimiento, unido a la mejora de la eficiencia, ha motivado que el margen de explotación ascienda a 146,34 millones, con un incremento del 23,72%.

CONCEPTO	2006	2005	VARIACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA (%)
Activos Totales	10.444.992	9.199.697	1.245.295	13,54%
Pasivos Totales	9.846.760	8.677.609	1.169.151	13,47%
Total Patrimonio Neto	598.232	522.088	76.144	14,58%
Inversión Crediticia	9.428.267	8.264.752	1.163.516	14,08%
Créditos a Clientes	7.990.826	6.785.393	1.205.433	17,77%
Tasa Morosidad Inversión Crediticia	0,52%	0,52%	0,00%	0,00%
Cobertura de Dudosos	306,95%	296,05%	10,90	3,68%
Recursos Ajenos	9.063.644	7.925.133	1.138.511	14,37%
Recursos Captados Fuera de Balance	601.292	519.510	81.782	15,74%
Recursos Gestionados de Clientes	9.664.936	8.444.643	1.220.293	14,45%
Cartera de Valores	963.627	916.876	46.751	5,10%
Margen de Intermediación	278.209	233.361	44.848	19,22%
Margen Ordinario	336.759	295.673	41.086	13,90%
Margen de Explotación	146.339	118.287	28.052	23,72%
Resultado Antes Impuestos	84.804	77.831	6.973	8,96%
Impuestos sobre Beneficios	16.756	17.421	-665	-3,82%
Resultado del Ejercicio	68.048	60.410	7.638	12,64%
Ingresos y Gastos Totales Ejercicio	92.894	49.699	43.195	86,91%
Recursos Propios	1.045.590	844.497	201.093	23,81%
Superávit de Recursos Propios	363.215	259.550	103.665	39,94%
Coefficiente de Solvencia	12,37%	11,64%	0,73%	6,27%
Dotación a Obra Social	19.000	16.750	2.250	13,43%
Número de Oficinas	395	386	9	2,33%
Número de Empleados	2.285	2.172	113	5,20%
Cajeros Automáticos	497	476	21	4,41%
Tarjetas	437.920	390.847	47.073	12,04%

Tabla 3.2. Principales magnitudes económicas de la Caja (datos expresados en miles de euros)

La tabla 3.3 desglosa el concepto “Recursos Gestionados de Clientes”; y permite ver un detalle de los principales proveedores de capital: [EC6]

CONCEPTO	2006	2005	VARIACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA (%)
Depósitos de la clientela	8.092.884	6.889.853	1.203.031	17,46%
Administraciones Públicas españolas	363.711	626.208	-262.497	-41,92%
Otros sectores residentes	7.434.873	5.967.562	1.467.311	24,59%
Depósitos a la vista	3.462.503	3.177.834	284.669	8,96%
Depósitos a plazo	3.963.063	2.781.696	1.181.367	42,47%
Cesión temporal de activos	9.307	8.032	1.275	15,87%
No residentes	294.300	296.083	-1.783	-0,60%
Débitos representados por valores negociables	533.219	524.549	8.670	1,65%
Pagarés y efectos	164.194	154.788	9.406	6,08%
Otros valores negociables	369.025	369.761	-736	-0,20%
Pasivos subordinados	400.025	430.025	-30.000	-6,98%
Recursos ajenos (sin ajustes por valoración)	9.026.128	7.844.427	1.181.701	15,06%
Ajustes por valoración	37.516	80.706	-43.190	-53,52%
Recursos ajenos	9.063.644	7.925.133	1.138.511	14,37%
Recursos captados fuera de balance	601.292	519.510	81.782	15,74%
Fondos de inversión	169.832	112.637	57.195	50,78%
Fondos de pensiones	107.329	92.154	15.175	16,47%
Contratos de seguros	324.131	314.719	9.412	2,99%
Recursos gestionados de clientes	9.664.936	8.444.643	1.220.293	14,45%

Tabla 3.3. Recursos gestionados de clientes

La tabla 3.4, por su parte, desglosa los importes de los créditos ofrecidos por la Caja en función del sector o del destino de los fondos percibidos por los solicitantes. [RB2]

FINALIDAD DEL CRÉDITO	IMPORTE EN MILES DE EUROS			
	31/12/2006	%	31/12/2005	%
Agricultura, ganadería, caza, silvicult. y pesca	86.447	1,10%	76.498	1,15%
Industria	286.606	3,65%	267.407	4,03%
Construcción	653.926	8,33%	607.890	9,16%
Servicios	1.614.907	20,56%	1.446.932	21,80%
Comercio y Hostelería	295.451	3,76%	237.235	3,57%
Transportes y Comunicaciones	86.123	1,10%	62.184	0,94%
Activs. Inmobiliarias y Servicios Empresariales	1.071.046	13,64%	995.160	14,99%
Otros servicios	162.287	2,07%	152.353	2,30%
Créditos a particulares	4.992.955	63,57%	4.081.533	61,49%
Viviendas	3.212.592	40,90%	2.650.537	39,93%
Consumo	1.349.390	17,18%	1.105.807	16,66%
Otras inversiones	430.973	5,49%	325.189	4,90%
Sin clasificar	219.173	2,79%	157.011	2,37%
TOTAL	7.854.014	100,00%	6.637.271	100,00%

Tabla 3.4. Importes por finalidades del crédito (no incluye organismos oficiales ni no residentes)

La cuota de mercado de Caja San Fernando en el conjunto del mercado financiero español es del 0,67%, resultando mucho más significativa en el contexto de Andalucía, el 5,84%, y en particular en Sevilla, Cádiz y Huelva, que son las tres provincias en que se localiza el grueso de las oficinas de la Caja.

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

	ESPAÑA	ANDALUCÍA	SEVILLA	CÁDIZ	HUELVA
Caja San Fernando	0,67%	5,84%	12,60%	19,77%	4,12%
Total Cajas (excepto CSF)	51,13%	50,90%	43,77%	42,67%	51,17%
Bancos	41,48%	28,87%	37,37%	32,79%	21,67%
Cooperativas	6,72%	14,39%	6,25%	4,79%	23,05%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 3.5. Cuota de mercado de Caja San Fernando por ámbito geográfico (septiembre 2006)

3.1.2. Empresas participadas [2.4]

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

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

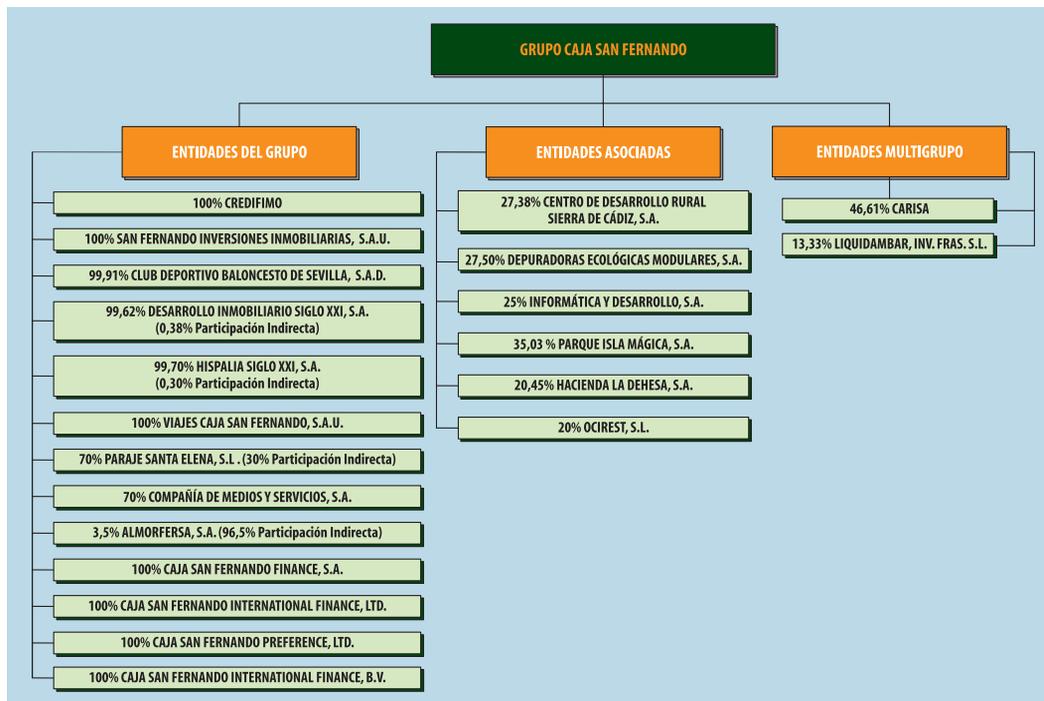


Figura 3.2. Relación de empresas del Grupo Caja San Fernando en las que participa directamente la Entidad y porcentaje de participación de la Caja en cada una de ellas

En aplicación de la normativa vigente, Caja San Fernando ha elaborado las cuentas anuales consolidadas de la Caja y sus sociedades dependientes. El efecto de dicha consolidación sobre el balance de situación a 31 de diciembre de 2006 y 2005, supone incrementar la cifra total de activos en 136.473 y 151.849 miles de euros y las reservas en 44.937 y 25.277 miles de euros, respectivamente en cada uno de los citados ejercicios.

Estos datos muestran cómo las empresas participadas aumentaron significativamente su aportación a las cuentas del Grupo durante el ejercicio 2006, contribuyendo así significativamente a impulsar el crecimiento de la Entidad.

3.2. NUESTRA ESTRUCTURA [2.3, 2.4 y 3.6]

Caja San Fernando ha reorganizado recientemente su estructura orgánica para afrontar con garantía los retos que el futuro plantea. [2.14]

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

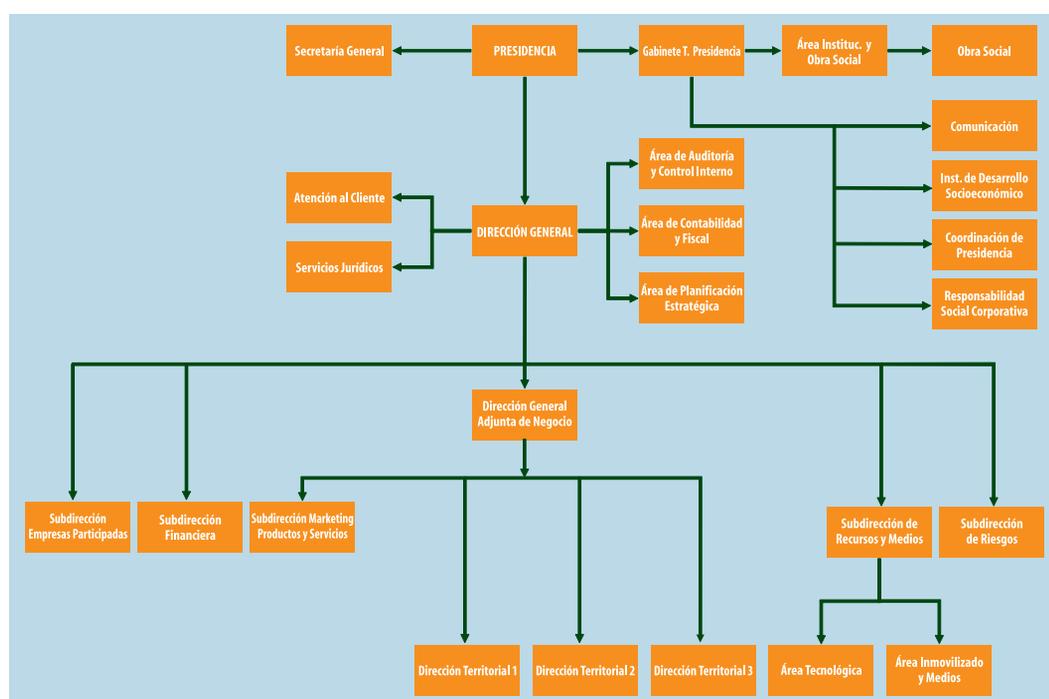


Figura 3.3. Organigrama de Caja San Fernando (Diciembre 2006)

3.2.1. Órganos de Gobierno [3.1]

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

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

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

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

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

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

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

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

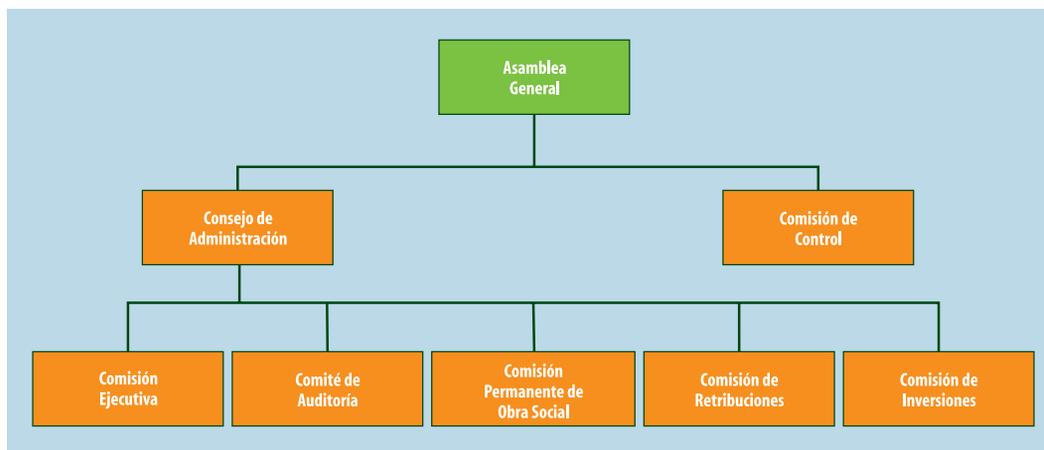


Figura 3.4. Estructura de los Órganos de Gobierno de Caja San Fernando

3.2.1.1. La Asamblea General

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

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

GRUPO SOCIAL	N.º CONSEJEROS GENERALES	%
Corporaciones Municipales	35	22%
Impositores	43	27%
Junta de Andalucía	24	15%
Diputación Provincial de Sevilla (entidad fundadora)	21	13%
Empleados de la Caja	24	15%
Otras Organizaciones	13	8%

Tabla 3.6. Representación de distintos colectivos en la Asamblea General de Caja San Fernando

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

Jornadas sobre Buen Gobierno

En respuesta al interés mostrado por los Consejeros Generales de la Entidad, Caja San Fernando organizó el pasado 31 de mayo unas jornadas sobre Buen Gobierno. En ellas los Consejeros profundizaron en el concepto de Buen Gobierno Corporativo, y en particular en las implicaciones de la reciente aprobación, por parte de la CNMV, del Informe del Grupo Especial de Trabajo sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (“Código Conthe”), en el que se integra el Código unificado de Buen Gobierno, que ha complementado a los anteriores “Código Olivencia” e “Informe Aldama”.

Durante las jornadas, también se debatieron los contenidos de las Normas Internacionales de Información Financiera, que incluyen entre otros conceptos la responsabilidad de los gestores, la transparencia en la información, y los criterios de control interno y de gestión. También se discutió el Acuerdo de Capital de Basilea, que busca la mejora de las prácticas de gestión de riesgo de las entidades de crédito mediante la regulación de los requerimientos de capital, haciendo hincapié en prácticas como la transparencia informativa.

Tanto el Director General de la Caja, José M^a Ramírez Loma, como los diferentes ponentes aprovecharon el acto para señalar la importancia del Buen Gobierno Corporativo y destacaron la sensibilidad y el grado de responsabilidad demostrada por los Consejeros de la Caja en esta materia.

3.2.1.2. El Consejo de Administración

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

La representación de los intereses colectivos en el Consejo de Administración se lleva a efecto mediante la participación de los mismos grupos, y con igual proporción y características que las establecidas para los miembros de la Asamblea General, teniendo en cuenta las disposiciones vigentes para el redondeo de decimales: [LA13]

GRUPO SOCIAL	N.º VOCALES	%
Corporaciones Municipales	4	20%
Impositores	5	25%
Junta de Andalucía	3	15%
Diputación Provincial de Sevilla (entidad fundadora)	3	15%
Empleados de la Caja	3	15%
Otras Organizaciones	2	10%

Tabla 3.7. Representación de distintos colectivos en el Consejo de Administración de Caja San Fernando

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

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

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

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

3.2.1.3. La Comisión de Control

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

GRUPO SOCIAL	N.º CONSEJEROS GENERALES
Corporaciones Municipales	2
Impositores	2
Junta de Andalucía	2
Diputación Provincial de Sevilla (entidad fundadora)	1
Empleados de la Caja	2
Otras Organizaciones	1

Tabla 3.8. Representación de distintos colectivos en la Comisión de Control de Caja San Fernando

Cumpliendo con los Estatutos de la Entidad, a la Comisión de Control se incorpora un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, quien deberá reunir y acreditar los requisitos adecuados de profesionalidad, preparación técnica y experiencia.

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

3.2.1.4. Comisiones Delegadas

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2. Remuneraciones Directivas [INT4]

Cumpliendo con sus obligaciones legales, y siguiendo su política de transparencia en lo que refiere a la gestión de sus Órganos de Gobierno, Caja San Fernando hace pública, a través de sus **Cuentas Anuales e Informe de Gestión**, la cuantía de las remuneraciones percibidas por el personal clave de la Dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de Directivos.

Las remuneraciones brutas percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Entidad ascendieron a 218 miles de euros en 2006 y a 186 en 2005. Esta cantidad incluye los importes correspondientes a dietas y gastos por asistencia al Consejo de Administración o a los Comités a los que el consejero pertenece.

Asimismo la Entidad ha satisfecho un importe de 84 miles de euros para cada uno de los ejercicios 2006 y 2005 en concepto de prima por la póliza de seguro de responsabilidad civil que cubre a los miembros del Consejo de Administración.

La Entidad considera personal clave de la Dirección, además de los miembros del Consejo de Administración, a los miembros del Comité de Dirección de la Caja, formado por 15 y 12 miembros en 2006 y 2005 cuya remuneración total (retribución fija y variable) ascendió a 2.182 y 1.596 miles de euros en 2006 y 2005, respectivamente.

Las contribuciones realizadas por la Caja para la cobertura de los compromisos por pensiones con los miembros del Comité de Dirección ascendieron a 134 y 87 miles de euros en los ejercicios 2006 y 2005, respectivamente.

3.2.2.1. Remuneraciones Directivas en Empresas Participadas

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

3.3. LUZ VERDE A LA FUSIÓN CON “EL MONTE”

Con fecha 30 de noviembre de 2006, las Asambleas Extraordinarias de Caja San Fernando y de “El Monte” (Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla) aprobaron el **Proyecto de Fusión** de las dos Cajas, un proyecto que habrá de culminar con la creación de una nueva entidad financiera, y con la simultánea extinción de la personalidad jurídica de las dos Cajas fusionadas.

La nueva Entidad resultante, que ha sido bautizada con el nombre de **Cajasol**, pretende ser mucho más que la suma de Caja San Fernando y El Monte. Con la fusión no sólo va a resultar una entidad mayor, sino también con más potencial y más capacitada para hacer frente tanto al compromiso social que caracteriza a una Caja de Ahorros, como a los retos que plantea un escenario económico competitivo, complejo y cambiante.

Para avanzar en el proceso de unión comercial y administrativa, la Comisión Coordinadora del Proyecto de Fusión aprobaba, en sesión celebrada el pasado día 12 de diciembre, la creación de una Oficina de Integración, una unidad operativa independiente que ejercerá las funciones “operativas y técnicas” necesarias para la integración efectiva de ambas entidades.

A la fecha de edición de esta memoria, aún se desconoce cuándo se completará el proceso de fusión con El Monte –proceso que aún está pendiente de aprobación por parte de las autoridades económicas andaluzas–, si bien se espera que culmine, con el registro de la nueva entidad, **Cajasol**, dentro del año 2007.



Cronología de la Fusión (a 31 de enero de 2007)

31-05-2005	Firma del Protocolo de Fusión.
29-09-2006	El Consejo de Administración aprueba el Proyecto de Fusión.
10-10-2006	El Proyecto de Fusión se deposita en el Registro Mercantil.
3-11-2006	El Servicio de Defensa de la Competencia, resuelve no remitir el expediente del proyecto de concentración de las dos Entidades al Tribunal de Defensa de la Competencia, por lo cual, se entiende que la Administración no se opone a la operación notificada.
30-11-2006	En las Asambleas Extraordinarias de Caja San Fernando y de El Monte se aprueba el Proyecto de Fusión.
12-12-2006	La Comisión Coordinadora del Proyecto de Fusión, aprueba la creación de una Oficina de Integración, una unidad operativa independiente, que ejerce las funciones "operativas y técnicas" necesarias para la integración efectiva de ambas entidades.
14-12-2006	Las Presidencias de Caja San Fernando y de El Monte solicitan la aprobación de los Estatutos y el Reglamento del procedimiento regulador del sistema de designación de los Órganos de Gobierno de la nueva Entidad, quedando aprobados por Orden de la Consejería de 27 de diciembre de 2006.
19-12-2006	La Oficina de Integración es presentada al Consejo de Administración.
11-01-2007	Se solicita autorización de la fusión al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

3.3.1. Una Entidad nueva pero con mucho potencial

Cajasol nacerá ya líder en Huelva, Cádiz y Sevilla y con presencia en toda Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Madrid y Barcelona. Fruto de la fusión, **Cajasol** acumulará 732 oficinas, del total de 6.222 que hay en Andalucía, y se situará como la novena Caja de Ahorros de España por balance, y como la decimosexta entidad financiera del país.

La nueva Entidad contará pues con una posición muy ventajosa en el mercado, pero también con la voluntad firme y renovada de seguir mejorando la rentabilidad económica y social de sus actividades. Las claves estratégicas de **Cajasol** se orientarán en las siguientes direcciones:

- Reforzar el liderazgo en los mercados tradicionales de Sevilla, Huelva y Cádiz, donde Caja San Fernando y El Monte concentran una cuarta parte del negocio bancario. Para ello, se apostará por la fidelización de la clientela, la diversificación e innovación de la oferta en el mercado hipotecario, el desarrollo de capacidades más especializadas en el segmento institucional, y el mantenimiento de un ratio de margen básico sobre activos totales medios que esté por encima de la media del sector.
- Aprovechar las oportunidades de crecimiento derivadas de la mayor dimensión de la nueva entidad, y de las sinergias y economías de escala que puedan generarse. En este sentido, **Cajasol** aprovechará su mayor dimensión para acometer un ambicioso plan de expansión,

que se espera permita inaugurar unas 100 oficinas en los próximos años, de las que un 80% se instaurarán fuera de su ámbito tradicional de actuación.

- Para consolidar su compromiso con el tejido económico y empresarial, la Caja fusionada potenciará sus participaciones industriales en los ámbitos geográficos en los que opere.
- En materia de Obra Social se priorizarán la eficiencia del gasto, el desarrollo de proyectos de mayor envergadura, la notoriedad social y, sobre todo, el beneficio social de los recursos invertidos.

En definitiva, la fusión de las dos Cajas se presenta como una gran oportunidad para ambas, pero también para la sociedad andaluza, que se convertirá en uno de los principales beneficiarios de las oportunidades que resulten de la creación de una nueva entidad financiera, más grande y más capacitada para satisfacer sus necesidades que sus predecesoras.



4. NUESTRO MODELO DE GESTIÓN RESPONSABLE [1.1 y CSR1]

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

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

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

En febrero de 2006 se formalizó la creación del departamento de RSC de Caja San Fernando (que se hizo depender jerárquicamente de la Subdirección Institucional Gabinete de Presidencia), con lo que se materializaba una decisión coherente con la voluntad de la Caja de impulsar decididamente la gestión responsable de la Organización.

El recién creado departamento ha elaborado un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, un documento fundamental para la incorporación de la Responsabilidad Social a la estrategia y a la actuación general de la Caja, que deberá ponerse en marcha en los próximos meses.

El Plan Director, que actualmente está pendiente de ser aprobado por los Órganos de Gobierno, introduce las siguientes novedades en relación con la gestión responsable en Caja San Fernando:

- Parte de la definición de una política de RSC para la Entidad.
- Incorpora aspectos ligados a la RSC en la misión, la visión y los valores de la Caja.
- Define los principales grupos de interés de la Entidad, así como los principales mecanismos establecidos para el diálogo con ellos.

- Establece la Estructura Organizativa para la gestión de la RSC y detalla las funciones que tendrán los distintos órganos de la Caja encargados de su gestión (departamento, Comité y Equipo de Trabajo de RSC).
- Sienta las bases para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la RSC en la Caja.

4.2. DIRECTRICES DE ACTUACIÓN EN RSC [3.7]

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

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

FINES

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

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

PRINCIPIOS

Constituyen los principios generales de actuación de la Entidad:

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

VALORES CORPORATIVOS

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

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

Con el fin de garantizar la consecución de sus principios, fines y valores, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía, la Entidad cuenta con un **Código de Conducta y Responsabilidad Social**, que fue aprobado en junio de 2003 por la Asamblea General de la Caja. A través de este Código –disponible a través de la página en internet de la Entidad–, se concretan las políticas que orientan la actuación de la Caja, de sus Órganos de Gobierno y de sus empleados. El Código incluye, como anexo, un **Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores**, de aplicación a los empleados cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades de la Entidad en los mercados de valores.

4.2.1. La RSC en Empresas Participadas

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

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

Esta política de difusión de la RSC hacia sus participadas comienza a dar sus frutos: puede destacarse en este sentido el hecho de que Credifimo (una entidad especializada en financiación inmobiliaria perteneciente al Grupo Caja San Fernando) se adhirió voluntariamente al Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja. Credifimo asumía de este modo los mismos compromisos de gestión y conducta responsable que rigen la actuación de la propia Caja San Fernando, y se comprometía garantizar su cumplimiento dentro de su ámbito de actuación.

Es también destacable el caso de MundoVisión M.G.I. 2000, S.A., una empresa perteneciente al Grupo que se dedica a generar subtítulos que permiten a los operadores de televisión adaptar su programación a las necesidades de las personas con deficiencias auditivas. Mundovisión ha desarrollado durante 2006 un borrador de **Política de Responsabilidad Social** –aún en revisión–, con el que pretende establecer las líneas estratégicas de su gestión responsable.

4.3. MECANISMOS DE CONTROL [3.4 y 3.13]

4.3.1. Gestión del Riesgo

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

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

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

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

Es de destacar que el Consejo de Administración de 17 de enero de 2006 aprobó la creación del **Comité de Riesgos**, cuya misión es poner en conocimiento de los Órganos de la Entidad el perfil de riesgo asumido, y proponer a los Órganos de Gobierno las políticas y procedimientos institucionales en materia de gestión y control de riesgos. En este sentido, el 31 de enero de 2006, el Consejo de Administración de la Caja aprobó el **Documento de Políticas y Procedimientos de Riesgos**, enmarcado dentro del cumplimiento de la Circular 4/2004 del Banco de España, y considerado como centro neurálgico en la toma de decisiones en nuestro negocio.

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

4.3.2. Cumplimiento Normativo

En abril de 2005, el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria del Banco de Pago Internacional (BIS, en sus siglas en inglés) emitió el documento “El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos” en el que desarrolla las mejores prácticas bancarias en la gestión del riesgo de cumplimiento, apoyado en una cultura organizacional que enfatiza estándares de honestidad e integridad y en la que el Consejo y la Alta Dirección lideran con su ejemplo.

Para Caja San Fernando el riesgo de cumplimiento es el riesgo normativo y/o reputacional, al que debe someterse en el desarrollo de su actividad esforzándose por observar tanto el espíritu como la letra de la ley, teniendo siempre en cuenta que no considerar el impacto de sus acciones en clientes, empleados y en los mercados puede conllevar una relevante publicidad adversa y un daño reputacional.

Para controlar este riesgo asociado a su actividad, Caja San Fernando creó en Febrero de 2006 el Departamento de Cumplimiento Normativo, dependiente del nuevo Área de Auditoría y Control, cuya responsabilidad en la prevención de incumplimientos cubre materias tales como observancia de normas de conducta del mercado apropiadas, administración de conflicto de interés, trato justo a clientes, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o medidas de protección de datos de carácter personal. Además, asesora y asiste a la organización y contribuye a crear entorno de cumplimiento.

Dentro de las actividades formativas relacionadas con la creación de entorno de cumplimiento, asistimos en septiembre de 2006 a la **II Convención de Cumplimiento Normativo de Cajas de Ahorros**, que contó con la participación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Ministerio de Economía y Hacienda, la Agencia Española de Protección de Datos y el Banco de España. Estas instituciones desarrollaron ponencias sobre novedades normativas en el marco funcional de cumplimiento, como son: las áreas de impacto de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID, en sus siglas en inglés), la declaración de movimientos de medios de pago y sus requisitos de información, el desarrollo del nuevo Reglamento de Protección de Datos, o las mejoras sobre Gobierno Corporativo.

4.3.2.1. Normas de Conducta [3.7]

A lo largo de 2006 se ha realizado un plan de comunicación interna a través del cual los empleados han conocido aspectos relevantes del **Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RICMV)**.

Se han desarrollado distintas iniciativas para mejorar la eficiencia de los procedimientos y controles sobre operaciones de compraventa de valores por cuenta propia de las personas sujetas al RICMV, y actualmente se está trabajando en la actualización de este Reglamento que concluirá a principios del 2007.

Por otra parte, y dada la importancia de los cambios normativos en ciernes, como la próxima entrada en vigor de la Directiva y el Reglamento de desarrollo de la Directiva 2004/39/CE (MiFID), Caja San Fernando está trabajando en la preparación de un Plan de Adaptación que analice el previsible impacto de la Directiva en cada una de sus áreas y unidades de negocio. Con este fin Caja San Fernando está adherida al Proyecto Sectorial MiFID de la Confederación Española de

Cajas de Ahorros (CECA), cuyo objetivo es la obtención de un Plan Director Sectorial de Adaptación a MiFID que sea aplicable de forma generalizada por parte de las Cajas.

4.3.2.2. *Prevención del blanqueo de capitales* [CSR4]

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

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

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

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

- La Caja dispone de una Unidad Operativa dedicada, con carácter exclusivo, a las tareas de prevención del blanqueo de capitales.
- El Consejo de Administración ha designado a un Representante ante el Servicio Ejecutivo para coordinar las actividades relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y para transmitir al Servicio Ejecutivo la información sobre actividades sospechosas.

“Conoce a tu Cliente”

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

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

- Se ha creado un Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales con la misión de debatir, proponer y aprobar las medidas de control interno y los procedimientos de desarrollo de esta política global. El Comité ha mantenido seis reuniones a lo largo de 2006, de las que se han levantado las correspondientes actas.
- Se han adoptado medidas para que todo el personal de la Caja reciba formación sobre las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
- En los planes de auditoría (tanto interna como externa) se han incluido mecanismos que permitan supervisar la eficacia del sistema de prevención del blanqueo de capitales.
- Caja San Fernando cumple anualmente con la obligación de someter a evaluación, por parte de un experto externo, el conjunto de procedimientos y órganos de control y comunicación relacionados con la prevención del blanqueo de capitales.

4.3.2.3. *Protección y Seguridad de Datos* [PR3]

En febrero de 2006, Caja San Fernando establece una estructura orgánica que da marco a la función de cumplimiento. Dentro de ésta, el Servicio de Seguridad de Datos es sobre el que recae la gestión del cumplimiento normativo de protección de datos de carácter personal y de medidas de seguridad de los ficheros automatizados.

Caja San Fernando asume el compromiso de dar estricto cumplimiento a la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, de tal manera que se garantice en todo momento la confidencialidad y la protección de los datos de los clientes reales o potenciales, así como la no utilización de los datos sin su conocimiento.

En este sentido, y enmarcado dentro de sus **Políticas Generales de Seguridad**, Caja San Fernando dispone de un **Documento de Seguridad** debidamente actualizado, para cumplir con lo estipulado en el Real Decreto 994/1999 de medidas de seguridad, que se aplica a los sistemas de información, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas, así como a las personas que intervienen en el tratamiento automatizado de datos de carácter personal, y cuyo objetivo es minimizar los riesgos que pudieran derivarse de una inadecuada gestión en el tratamiento automatizados de ficheros.

Durante este ejercicio se han desarrollado iniciativas para la mejora de los procedimientos y controles en materia de seguridad y protección de datos, como han sido: el **Procedimiento de Actuación Anti-fraude en Banca Electrónica** y el **Procedimiento de Actuación frente a los derechos de las personas**.

Caja San Fernando incorpora en todos sus contratos de productos una cláusula de Protección de Datos, a través de la cual se informa a los clientes de lo especificado en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, por el que se especifica que los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

De la misma manera, se tiene establecido para la contratación de servicios externos un modelo de cláusula de confidencialidad y tratamiento de los datos de carácter personal, que se recoge en el Anexo 11 del Documento de Seguridad, donde se determinan las condiciones para el acceso o utilización temporal de cualquier fichero de datos personales que se encuentre bajo la responsabilidad de Caja San Fernando.

Caja San Fernando, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 17.1 del Reglamento de medidas de Seguridad, ha realizado, durante el ejercicio del 2006, la auditoría bienal preceptiva, que verifica los procedimientos e instrucciones vigentes en materia de seguridad de datos.

La Entidad, en su afán de mejora continua, también ha realizado durante el ejercicio 2006, una auditoría externa del cumplimiento de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, basándose en una revisión pormenorizada del sitio Web de la Caja y de los servicios que la Entidad ofrece a través de medios electrónicos, especialmente Internet.

4.3.3. Auditoría Interna [3.19, CSR3 y SO2]

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

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

Cada año, la jefatura de Auditoría Interna redacta un Plan de Auditoría, supervisado por el Comité de Auditoría, que comprende el examen y evaluación de todas las actividades, departamentos y oficinas de la Entidad, la comunicación de los resultados y el seguimiento de aquellos requerimientos y recomendaciones que se derivan de sus informes. El Plan incluye el calendario y la frecuencia del trabajo planificado, así como un presupuesto de tiempos para otras tareas, tales como exámenes e investigaciones especiales y formación.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de las actuaciones llevadas a cabo por el área de Auditoría Interna en el año 2006:

AUDITORÍAS DE OFICINAS	N.º DE ACTUACIONES	
	2006	2005
In situ con revisión total	54	34
In situ con revisión parcial	62	62
Cumplimiento normas sobre prevención blanqueo de capitales	7	3
TOTAL OFICINAS AUDITADAS	123	99
Seguimientos auditorías de oficinas	115	66
INFORMES ESPECIALES (Auditorías orientadas a clarificar incidencias e irregularidades detectadas en oficinas)	15	18
AUDITORÍAS DE SERVICIOS CENTRALES	12	4
AUDITORÍAS DE EMPRESAS PARTICIPADAS	6	8

Tabla 4.1. Actuaciones llevadas a cabo por el área de Auditoría Interna en el año 2006

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

4.4. PARTICIPACIÓN EN FOROS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

4.4.1. Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) [3.15]

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

Como asociación, CECA:

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

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

En el ámbito concreto de la RSC, CECA ha liderado, y lidera actualmente, distintos proyectos orientados a impulsar estrategias de gestión responsable en las Cajas. Un ejemplo fue el lanzamiento de un taller virtual, que durante meses ayudó a los departamentos y miembros del personal de las Cajas involucrados en la gestión de la RSC a recopilar documentación, información y noticias de actualidad en el ámbito de la gestión responsable.

CECA es además “*Organizational Stakeholder*” (“Socio Organizativo”) de Global Reporting Initiative (GRI), la organización internacional que ha desarrollado el principal estándar de elaboración de memorias de RSC, y precisamente aquél en el que está basada la presente Memoria. Los *Organisational Stakeholders* son un grupo de organizaciones de distintos sectores (empresas, ONG, institutos, fundaciones, sindicatos) que constituyen un elemento crítico en la estructura de gobierno del propio GRI.

En este marco, CECA ha liderado un ‘Proceso Piloto’, en que participaron unas quince Cajas de Ahorros (entre ellas, Caja San Fernando), y a través del cual se han hecho llegar a GRI aportaciones (evaluación, discusión, análisis y propuestas de mejora) respecto al primer diseño de los dos Suplementos Financieros (Desempeño Social y Desempeño Medioambiental) de la Guía GRI.

Al final de mayo de 2006, CECA presentó el documento aportado por las Cajas al GRI. En el programa de esta institución, se preveía que, para este año 2007, se publicarían las conclusiones definitivas, hecho que aún no se ha producido.

4.4.2. Pacto Mundial de Naciones Unidas (*The Global Compact*)

Caja San Fernando es entidad firmante y adherida al **Pacto Mundial de Naciones Unidas (*The Global Compact*)** desde el 8 de mayo de 2006. Se materializaba así un compromiso que los Órganos de Gobierno de la Caja habían adquirido en 2005. [3.14, HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7 y SO2]

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



LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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

Tabla 4.2. Principios del Pacto Mundial

4.4.3. Alianza Europea para la RESPONSABILIDAD SOCIAL de las Empresas (Unión Europea) [3.14]

Con fecha 16 de marzo de 2006, Caja San Fernando declaró formalmente su adhesión a la “**Alianza europea para la responsabilidad social de las empresas**”, iniciativa a través de la cual la Unión Europea pretende fomentar una mayor aceptación de la RSC entre las empresas europeas, así como aumentar el apoyo a la RSC y su reconocimiento como una contribución al desarrollo sostenible y a la estrategia para el crecimiento y el empleo.

La iniciativa pretende crear una red a la que se adhieran las empresas que así lo deseen, y que sirva de plataforma para realizar propuestas, compartir experiencias, abrir caminos de cooperación, reflexionar conjuntamente sobre problemas específicos, etc.

4.5. Canales para el Diálogo con los Grupos de Interés [2.9, 3.9, 3.10, 3.12 y CSR6]

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

El hecho de que los Órganos de Gobierno de la Caja estén integrados por representantes de algunos de los distintos intereses económicos, sociales, culturales y políticos que convergen

en el ámbito de actuación de la Entidad es una muestra inequívoca de la relación directa y continua que existe entre la Caja y sus partes interesadas.

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

- Empleados
- Clientes
- Sociedad
- Medio Ambiente
- Proveedores

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

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	La Caja como RECEPTOR	La Caja como EMISOR
Empleados	▪ Representación Sindical	X	X
	▪ Reuniones de los Órganos de Gobierno	X	X
	▪ Portal del Empleado	X	X
	▪ Punto de Encuentro	X	X
	▪ Premio Ideas	X	
	▪ Iniciativa Solidaria de Empleados	X	
	▪ Buzón de Sugerencias de Empleados	X	
	▪ Premio Anual Proveedor Interno	X	
	▪ Noticias de la Caja		X
Clientes	▪ Departamento de Atención al Cliente	X	
	▪ Buzón de Sugerencias de Clientes	X	
	▪ Encuestas de satisfacción productos/servicios	X	
	▪ Estudios de satisfacción por agentes externos	X	
	▪ Atención al Cliente de Medios de Pago 24 horas	X	
	▪ Reuniones de los Órganos de Gobierno	X	X
	▪ Oficinas de la Caja	X	X
	▪ Página Web / Banca Electrónica (VÍ@ Útil)		X
	▪ Red de cajeros automáticos		X
	▪ Comunicaciones a clientes		X
	▪ Publicidad		X
Sociedad y Medio Ambiente	▪ Reuniones de los Órganos de Gobierno	X	X
	▪ Reuniones de la Presidencia con agentes sociales y económicos	X	X
	▪ Búsqueda activa de proyectos sociales por el personal de Obra Social	X	
	▪ Solicitudes abiertas de financiación	X	
Proveedores	▪ Relaciones entre Proveedores y Responsables de compras y contratos	X	X

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



5. EMPLEADOS

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

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

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

Debe destacarse en este punto que, con motivo la fusión entre Caja San Fernando y El Monte, la representación empresarial y sindical de ambas Cajas han aprobado el **Acuerdo Laboral para la Fusión entre El Monte y Caja San Fernando** (en adelante, ALF), firmado el 25 de septiembre de 2006, con el fin de recoger los compromisos que vinculan a ambas Cajas en la ordenación de las Relaciones Laborales aplicables a todos los empleados de la futura Caja.

Este acuerdo entrará en vigor a la firma de la escritura de fusión, por lo que, si bien en líneas generales se ha tomado en cuenta como criterio inspirador para la labor desarrollada en 2006, no ha estado vigente durante dicho año.

Con la firma del ALF se garantizaba el mantenimiento del volumen global de empleo fijo de ambas Entidades, y se acordaba toda una serie de mejoras que beneficiarán a la calidad del empleo en la futura entidad financiera: es el caso de la reducción del 7% al 4% del porcentaje

máximo de contratación temporal (con respecto al total de empleados fijos), el reforzamiento de las medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral o la mejora de los incentivos y beneficios sociales de que disfrutarán los empleados de **Cajasol**.

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA¹ [LA1 e INT7]

Caja San Fernando cuenta con 2.285 empleados a tiempo completo, distribuidos entre sus Servicios Centrales (SSCC) y su Red de Oficinas.

Más de un 94% del total de empleados dispone de contratos fijos, con lo que se da cumplimiento al actual límite de contratación temporal establecido por la propia Entidad a través de su ACT, según el cual el número de personas con contratos temporales, en promedio anual, no puede superar el 7% del total de empleados fijos de la plantilla.

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

PROVINCIA	2006			2005		
	ACTIVOS TIEMPO COMPLETO	JUBILADOS PARCIALES	TOTAL	ACTIVOS TIEMPO COMPLETO	JUBILADOS PARCIALES	TOTAL
Almería	5	0	5	0	0	0
Cádiz	714	85	799	696	48	744
Córdoba	27	0	27	21	0	21
Granada	4	0	4	0	0	0
Huelva	82	1	83	73	2	75
Jaén	2	0	2	0	0	0
Málaga	28	0	28	25	0	25
Sevilla	1.271	37	1.308	1.234	29	1.263
TOTAL ANDALUCÍA	2.133	123	2.256	2.049	79	2.128
Madrid	18	0	18	17	0	17
TOTAL CAJA SAN FERNANDO	2.151	123	2.274	2.066	79	2.145

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

1. Datos de diciembre de 2006

PROVINCIA	2006			2005		
	EVENTUALES	INTERINOS	TOTAL	EVENTUALES	INTERINOS	TOTAL
Almería	1	0	1	0	0	0
Cádiz	9	42	51	11	25	36
Córdoba	1	2	3	3	0	3
Granada	0	1	1	0	0	0
Huelva	0	3	3	3	2	5
Jaén	1	0	1	0	0	0
Málaga	3	5	8	2	5	7
Sevilla	11	55	66	18	37	55
TOTAL ANDALUCÍA	26	108	134	37	69	106
Madrid	0	0	0	0	0	0
TOTAL CAJA SAN FERNANDO	26	108	134	37	69	106

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

El hecho de que la Caja dé prioridad a los contratos fijos frente a los eventuales hace que el número de empleados que conforman su plantilla sea generalmente muy estable. En 2006, el balance global, teniendo en cuenta el total de incorporaciones y bajas de personal, muestra un incremento de 85 empleados, es decir, del 3,91% del total de la plantilla a finales del año 2005: [LA2 e INT2]

	2006 (Variación respecto a 2005)			2005 (Variación respecto a 2004)		
	TOTAL	RED COMERCIAL	SERVICIOS CENTRALES	TOTAL	RED COMERCIAL	SERVICIOS CENTRALES
Disminuciones	- 83	-69	-14	- 48	- 29	- 19
Incrementos	+168	+157	+11	+ 98	+ 75	+ 23
Incremento Neto	+ 85	+88	-3	+ 50	+ 46	+ 4

Tabla 5.3. Distribución de plantilla: variación en términos absolutos

El porcentaje de rotación de empleados, calculado como el cociente entre los empleados que han dejado la compañía y el número total de empleados a la finalización del año anterior (y multiplicado por 100) ascendió al 3,8%, un dato que confirma la estabilidad en el empleo que caracteriza a la Entidad. [INT2]

En 2006, con un salario medio por empleado de 43.800 euros anuales, los gastos salariales totales asumidos por **Caja San Fernando** ascendieron a 135 millones de euros. La política salarial de la Caja, establecida a través de su ACT, está basada en niveles retributivos y no hace distinción alguna entre el salario de hombres y mujeres. [EC5 e INT6]

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

GRUPO PROFESIONAL	2006			2005		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Presidencia y Dirección	2	0	2	2	0	2
Grupo I - Nivel I	21	0	21	21	0	21
Grupo I - Nivel II	68	8	76	67	6	73
Grupo I - Nivel III	115	4	119	120	6	126
Grupo I - Nivel IV	223	30	253	240	30	270
Grupo I - Nivel V	274	58	332	266	52	318
Grupo I - Nivel VI	173	90	263	175	87	262
Grupo I - Nivel VII	174	87	261	190	74	264
Grupo I - Nivel VIII	33	30	63	20	20	40
Grupo I - Nivel IX	65	108	173	61	83	144
Grupo I - Nivel X	73	72	145	71	87	158
Grupo I - Nivel XI	64	91	155	84	104	188
Grupo I - Nivel XII	154	147	301	84	96	180
Grupo I - Nivel XIII	48	51	99	61	43	104
Grupo II - Nivel I	2	1	3	2	1	3
Grupo II - Nivel II	3	0	3	2	0	2
Grupo II - Nivel III	10	4	14	12	4	16
Grupo II - Nivel IV	0	1	1	—	—	—
Personal de Limpieza	0	1	1	0	1	1
TOTAL	1.502 (65,7%)	783 (34,3%)	2.285	1.478 (68,05%)	694 (31,95%)	2.172

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

La tabla 5.4 pone de manifiesto que el número de hombres empleados por la Caja es aún muy superior al de mujeres, si bien también permite comprobar cómo esta diferencia se ha reducido sensiblemente en 2006, al haberse incrementado el porcentaje de mujeres, respecto del total de empleados, en un 2,35%.

El desequilibrio entre hombres y mujeres se hace particularmente significativo en las categorías profesionales que requieren un mayor grado de responsabilidad, como también evidencian las tablas 5.5 y 5.6, que señalan el porcentaje de mujeres en los Órganos de Gobierno y el porcentaje de empleadas que ocupan posiciones directivas respectivamente. No obstante, y en sintonía con la tendencia general, durante 2006 se ha producido un aumento del 2% en el número total de mujeres empleadas en puestos directivos. [LA11]

ÓRGANO DE GOBIERNO	2006			2005		
	NÚMERO MUJERES	TOTAL MIEMBROS	MUJERES %	NÚMERO MUJERES	TOTAL MIEMBROS	MUJERES %
Asamblea General	37	157 ²	23,6%	36	160	22,5%
Consejo de Administración	4	20	20%	4	20	20%
Comisión de Control	1	10	10%	1	10	10%
Comisión Ejecutiva	3	12	25%	2	12	16,7%
Comité de Auditoría	1	6	16,7%	1	6	16,7%
Comité de Inversiones	1	3	33%	1	3	33%
Comisión de Retribuciones	1	3	33%	1	3	33%
Comisión Permanente de Obra Social	2	7	28,6%	2	7	28,6%

Tabla 5.5. Mujeres en los Órganos de Gobierno de la Caja

PUESTO	2006			2005		
	NÚMERO MUJERES	TOTAL PUESTOS	MUJERES %	NÚMERO MUJERES	TOTAL PUESTOS	MUJERES %
Alta Dirección	1	19	5,3%	0	18	0%
Jefa de Departamento	0	28	0%	1	25	4%
Jefa de Servicio	7	61	11,5 %	3	62	4,8%
Directora de Zona	1	16	6,3%	1	16	6,3%
Directora de Oficina	60	392	15,33%	50	386	13,0%
Interventora de Oficina	127	340	37,3%	116	330	35,2%
TOTAL	196	856	22,9%	171	819	20,9%

Tabla 5.6. Empleadas en posiciones directivas

2. Tres de los 160 puestos de Consejeros Generales estaban, a 31 de diciembre de 2006, pendientes de ser cubiertos.

A lo largo de los últimos años, Caja San Fernando ha puesto en marcha una serie de iniciativas para continuar avanzando hacia la equidad en la distribución por sexos. El siguiente apartado de la Memoria muestra una visión general de estas iniciativas, que se enmarcan dentro de un **Plan General de Igualdad de Oportunidades**.

Por otro lado, el firme compromiso de nuestra Entidad de asumir voluntariamente compromisos que van más allá de las obligaciones legales, se ha traducido recientemente en la aprobación del **Plan de Acción en Materia de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad** –surgido de la citada aprobación del ALF– y, en virtud del cual, el total de trabajadores con discapacidad contratados pasará del 2% de la plantilla (límite impuesto legalmente) al 3%, contemplándose medidas a tal efecto, como son la contratación directa, la contratación de suministros a Centros Especiales de Empleo y/o las subvenciones a entidades de formación e inserción de discapacitados.

Durante el ejercicio 2006, se han contratado 3 empleados discapacitados de manera indefinida, para dar estabilidad en el empleo al citado colectivo y atender asimismo a su integración social.

5.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL [3.19, HR4, LA10 e INT1]

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

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

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

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

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

Objetivos generales:

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

Objetivos específicos:

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

Para alcanzar los objetivos propuestos, el Plan de Acción Positiva establece una serie de acciones concretas y asigna a cada una de ellas una persona o unidad organizativa responsable, así como un calendario para su ejecución. El **Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades**, integrado por cuatro representantes sindicales y cuatro representantes de la empresa, será el encargado de coordinar el desarrollo y la evolución del Plan.

El Plan también prevé un mecanismo para el seguimiento y evaluación del avance hacia la igualdad de oportunidades, y anticipa qué acciones van a necesitar de una provisión de fondos para su puesta en marcha.

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

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

Tabla 5.7. Plan de Acción Positiva

Durante el año 2006, se han impartido cursos de formación en Igualdad de Oportunidades en las distintas Direcciones de Zona de la Entidad, respondiendo al Eje de Formación del Plan de Acción Positiva. También durante 2006, se ha impartido formación sobre Gestión de Recursos Humanos desde la perspectiva de Género, así como sobre Lenguaje no Sexista.

Por otra parte, en el marco del Eje de Sensibilización y Comunicación del Plan de Acción Positiva, Caja San Fernando publicó, con fecha 20 de diciembre de 2006, el nombramiento de las **Agentes de Igualdad**. Las dos empleadas sobre las que ha recaído dicho nombramiento serán las encargadas de colaborar con los distintos órganos de la Caja en el diseño, implantación y evaluación de las políticas de igualdad, que tendrán como fin último alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en la Caja. Las funciones que tendrán que acometer son, entre otras:

- Vigilancia, seguimiento y evaluación del Plan de Acción Positiva en colaboración con el Comité Permanente para el desarrollo del Programa Óptima.
- Favorecer y promover campañas de sensibilización.
- Detección de necesidades en materia de Igualdad de Oportunidades.
- Presencia en las comisiones de formación, tribunal de oposiciones y otras que puedan afectar a la Igualdad de Oportunidades.
- Intervención, asesoramiento y sensibilización en todas las Áreas de la Entidad con la finalidad de incluir la perspectiva de género.
- El fomento de medidas de conciliación.
- Impulsar la presencia de mujeres en procesos de promoción.
- Asesoramiento en los casos de acoso que se pudieran producir.

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

- Incorporar mecanismos ágiles para la apertura de expedientes de investigación sobre posibles casos de acoso, en los que primen la transparencia y la confidencialidad.
- Dar a conocer a los empleados los procedimientos que existen en la Caja para presentar quejas, a fin de facilitar el acceso de las víctimas a la protección que la Entidad pueda brindarles.
- La Caja, en los casos de denuncia por acoso sexual, y hasta que el asunto quede resuelto, establecerá cautelarmente la separación de la víctima y el presunto agresor sin que esto signifique un modificación sustancial de las condiciones de trabajo de la persona que sufre el acoso.

Jornada sobre Igualdad en el Ámbito Laboral

Organizada por la Cámara de Comercio de Sevilla, en colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo, el 14 de diciembre se celebraba una jornada sobre "Igualdad en el Ámbito Laboral" en el salón de actos de Caja San Fernando.

La Cámara de Comercio, haciendo gala de su compromiso de dar a conocer las iniciativas para la igualdad de oportunidades en el entorno laboral, solicitó a nuestra Entidad la participación en esta jornada, para que aportásemos nuestra experiencia en la política de igualdad de Recursos Humanos, al considerar clave nuestro trabajo en este sentido.

Trinidad Pinillos, Jefa de Gestión de Personal de la Caja, participó en esta jornada con la ponencia "Integración de la Igualdad de Oportunidades en la Gestión de los Recursos Humanos".

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

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

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

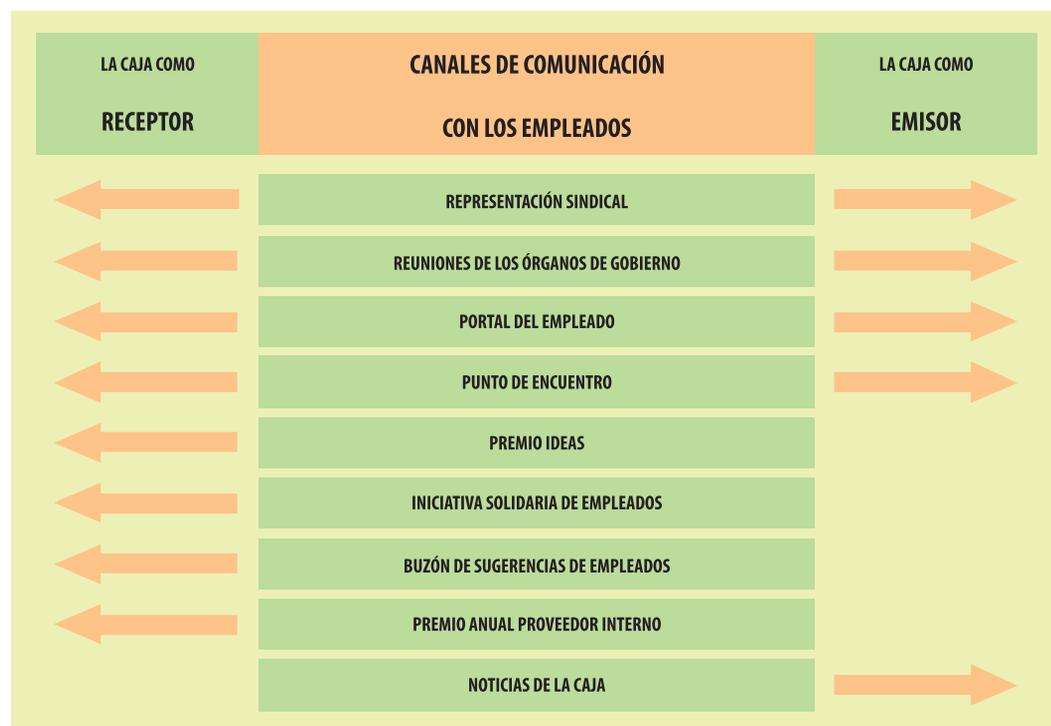


Figura 5.1. Principales canales establecidos para el diálogo con los empleados

5.3.1. Representación Sindical [LA3, LA13 e INT1]

El derecho a la libre sindicación de los empleados queda específicamente recogido en el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros, y es también un principio básico en la gestión de los Recursos Humanos en Caja San Fernando. [HR5]

El 100% de los empleados de la Caja están representados por organizaciones sindicales, de acuerdo con la Estructura de la Representación Sindical expresada en la tabla 5.8. Dicha tabla también refleja las contribuciones económicas que la Entidad ha aportado a las diferentes secciones sindicales durante 2006 y 2005, al objeto de garantizar su adecuado funcionamiento.

SECCIÓN SINDICAL	2006		2005	
	PORCENTAJE DE REPRESENTACION	DOTACIÓN ECONÓMICA	PORCENTAJE DE REPRESENTACION	DOTACIÓN ECONÓMICA
Unión General de Trabajadores (U.G.T.)	56,58%	16.182 €	52,86%	15.755 €
Comisiones Obreras (CC.OO.)	38,16%	12.870 €	41,43%	12.531 €
Confederación General del Trabajo (C.G.T.)	5,26%	2.521 €	5,71%	2.454 €
TOTAL	100,00%	31.573 €	100,00%	30.740 €

Tabla 5.8. Detalle de la representación sindical en Caja San Fernando

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

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

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

En relación con la gestión de la Caja:

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

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

5.3.2. Reuniones de los Órganos de Gobierno

Tal y como describe el apartado 3.2. “Nuestra Estructura” de la presente Memoria, los empleados cuentan con una representación del 15% en los principales Órganos de Gobierno de la Caja, lo que permite que su voz sea claramente escuchada en las reuniones que mantienen estos estamentos, responsables de la gestión, la administración, la representación y el control de la Entidad.

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

A través de esta aplicación informática, alojada en la Intranet de la Caja, los empleados pueden acceder a todo tipo de comunicaciones (circulares, notas informativas, noticias, comunicados temáticos, etc.), así como a la formación “on line”. También pueden proponer sugerencias, disponer de correo electrónico y obtener información sobre prevención de riesgos laborales, entre otras muchas posibilidades.

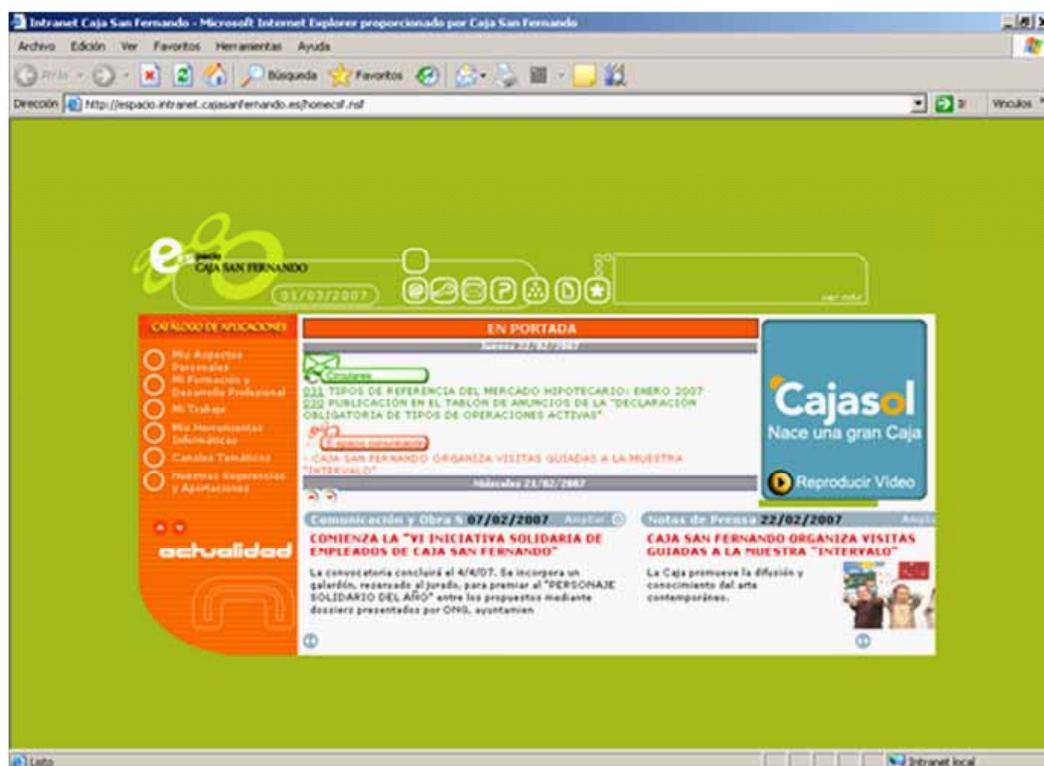


Figura 5.2. Pantalla inicial del Portal del Empleado (“e.spacio”)

5.3.4. Punto de Encuentro

La Dirección General de la Caja viene manteniendo una serie de encuentros con la Red Comercial, con el objeto de fomentar el intercambio de ideas, la interacción de todos los asistentes y la comunicación en torno a las fortalezas, retos y posibilidades que tiene la Caja. Estas reuniones, enmarcadas en la iniciativa conocida como “Encuentros de Negocio”, pretenden generar un conocimiento mutuo de todos los profesionales en la evolución del negocio y fomentar un acercamiento de la Dirección a toda la Organización.

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

5.3.5. Premio Ideas

El premio anual ‘Ideas Caja San Fernando’ tiene como objetivo primordial favorecer la aportación, por parte de los empleados, de iniciativas, sugerencias e ideas de carácter innovador que, por su valor global, sean importantes para Caja San Fernando y puedan incorporarse a la operativa del negocio.

A la convocatoria del año 2006 se han presentado un total de 112 ideas, de las cuales 3 han sido seleccionadas por la Caja para su puesta en marcha. Son las siguientes:

1.º Premio – “Préstamos Preconcedidos Vi@ Útil”: Propone la sustitución de las notificaciones por correo ordinario relativas a préstamos preconcedidos, por mensajes multimedia recibidos por cada cliente en su ordenador al acceder a Vi@ Útil.

2.º Premio – “Día a Día con el Descuento”: Propone el desarrollo de una herramienta informática para que la Red de oficinas pueda gestionar eficazmente las líneas de descuento de los clientes.

3.º Premio – “Gestor de Subrogaciones”: Consiste en el desarrollo de una herramienta informática que permita una rápida y ágil transmisión de información entre la oficina que gestiona el préstamo promotor y la/s oficina/s que gestiona/n las subrogaciones de los compradores finales.

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

5.3.6. Iniciativa Solidaria de Empleados

Enmarcado en el programa de Obra Social, y con una dotación de 360.000 euros, Caja San Fernando celebró en 2006 la V edición de su “Iniciativa Solidaria”. El propósito de esta Iniciativa es doble: de un lado pretende fomentar la participación de los empleados en los programas de la Obra Social de la Entidad, y, de otro, contribuir a cubrir necesidades sociales, fundamentalmente en países en vías de desarrollo.

En el marco de esta iniciativa los empleados de la Caja tienen la posibilidad de presentar, para su financiación por la Entidad, proyectos promovidos por organizaciones sin ánimo de lucro y que tengan como fin prioritario la canalización de ayudas económicas hacia colectivos necesitados.

5.3.7. Buzón de Sugerencias de Empleados

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

5.3.8. Premio Anual Proveedor Interno

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

El sistema propuesto pretende evaluar cuatro atributos: **rapidez, eficacia, amabilidad y conocimiento**, que fueron seleccionados por ser los más valorados por los participantes en la primera edición de este premio en 1999, cuando esta iniciativa se basaba en la mera votación de un servicio por cada oficina de la Red Comercial.

Además, estos cuatro atributos suelen aparecer, en los mismos o equivalentes términos, en casi todas las tablas de evaluación de calidad, permitiendo cubrir, con notable sencillez y de manera suficiente, el amplio abanico de aspectos que pueden definir la validez del servicio ofrecido.

Algunas de las principales ventajas de llevar a cabo una evaluación de este tipo son:

- Incentiva la mejora del servicio ofrecido por los proveedores internos.
- Mide de forma directa la satisfacción de los clientes internos de nuestros servicios centrales: sólo midiendo se puede planificar la mejora continua.
- Fomenta la participación de los empleados.
- Ayuda a la divulgación de conceptos tan importantes como la relación “proveedor-cliente interno”.
- Promueve un mejor conocimiento de la estructura de los servicios centrales de la Caja, así como de las funciones que en ellos se desarrollan.

En su edición de 2006, el servicio de Seguros resultó ganador, con un nivel de satisfacción de sus clientes internos de 7,32 sobre 10, seguido de Banca Personal y Centralita Telefónica, con puntuaciones de 7,05 y 7,01, respectivamente.

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

5.3.9. Noticias de la Caja

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

5.4. DESARROLLO PROFESIONAL [3.19 e INT1]

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

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

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

5.4.1. Selección

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

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

Resulta destacable, pues evidencia el creciente compromiso de Caja San Fernando (y también de El Monte) con la gestión responsable, que el temario del primer proceso de selección conjunto vaya a incluir un tema específico sobre Responsabilidad Social Corporativa.

5.4.2. Formación [LA17]

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

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

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

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

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

A lo largo de 2006, Caja San Fernando destinó a la formación de sus empleados la suma de 1.066.000 euros. Por su parte, la subvención recibida de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (la entidad estatal encargada de impulsar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de formación profesional, en el ámbito del empleo y las relaciones laborales) ascendió en 2006 a 112.157,74 euros. [EC9]

Aula Virtual: las nuevas tecnologías al servicio de la formación

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

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

La tabla 5.9 muestra el total de acciones formativas que se llevaron a cabo durante 2005 y 2006, así como una visión general de la participación de los empleados. La tabla 5.10, por su

parte, detalla el número de participantes en las acciones formativas distribuidos por sexo y categoría profesional. [LA9]

ASPECTO	2006	2005
Acciones Formativas	517	480
Participantes	5.304	4.375
Total Horas de Formación	56.425	52.695
Horas de Formación por Empleado	24,69	23,50

Tabla 5.9. Resumen de acciones formativas

PUESTOS	TOTAL ANUAL 2006			TOTAL ANUAL 2005		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Mandos SSSC	164	23	187	182	9	191
Administrativos SSSC	166	130	296	171	103	274
Plantilla SSSC	330	153	483	353	112	465
Analista de Riesgos	66	26	92	7	3	10
Directores de Oficina	1.462	264	1.726	810	131	941
Interventores de Oficina	878	475	1.353	759	400	1.159
Segundos Responsables	112	54	166	71	72	143
Administrativos de Oficina	979	844	1.823	874	783	1.657
Plantilla Red Comercial	3.497	1.663	5.160	2.521	1.389	3.910
TOTAL	3.827	1.816	5.643	2.874	1.501	4.375

Tabla 5.10. Número de participantes en acciones formativas por puesto y género

5.4.3. Promoción

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

Actualmente, Caja San Fernando está desarrollando un **Plan de Carrera Profesional**, con el doble objetivo de procedimentar de forma clara la progresión de sus empleados, y de garantizar su adecuación a las responsabilidades inherentes a los puestos de trabajo que hayan de desempeñar. Este sistema hará posible la confección de Planes de Carrera individualizados y a su vez, servirá como herramienta de motivación y desarrollo de las capacidades y actitudes del personal, aspecto esencial para alcanzar los objetivos estratégicos de la Organización.

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

El Sistema de Evaluación del Desarrollo Profesional permite valorar el desempeño de los empleados en relación con las siguientes variables:

- Orientación al cliente externo o interno
- Calidad en el trabajo
- Conocimiento profesional
- Implicación en el cumplimiento de objetivos
- Eficiencia en la utilización de los recursos
- Cooperación y espíritu de equipo
- Responsabilidad y cumplimiento de normas
- Iniciativa
- Flexibilidad y adaptación al cambio
- Predisposición a la mejora profesional y personal

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

5.4.4. Programas de Jubilación [LA16]

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

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

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

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

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

Además de cumplir rigurosamente con los requerimientos legales exigibles en la materia, la Caja cuenta, desde junio de 2006, con un Sistema de Gestión, certificado por AENOR y basado en la Norma OHSAS 18001:1999, principal referente internacional en materia de seguridad y salud laboral. Caja San Fernando se ha convertido así en la primera entidad financiera española en contar con esta certificación, que acredita la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de PRL normalizado. [3.19 y 3.20]

Este Sistema de Gestión de PRL se orienta por una serie de principios recogidos en la Política Integrada de Gestión de la Caja (véase Anexo 1), a través de los cuales se pretende garantizar la correcta identificación, revisión, gestión y mejora del control de los riesgos laborales a los que se exponen los trabajadores, proveedores y clientes de la Caja, así como el cumplimiento de la legislación vigente.

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

Los esfuerzos que se realizan en materia de prevención de riesgos han permitido ir reduciendo gradualmente la siniestralidad en la Organización. Ilustrando esta tendencia la tabla 5.11 muestra una reducción del número de accidentes laborales, incidentes y ausencias por accidentes en el bienio 2005-2006.

RAZÓN	ACUMULADO 2006	ACUMULADO 2005
Nº Accidentes laborales	21	24
Nº incidentes	3	5
Ausencia por Accidentes	279 días	395 días
Ausencias por Enfermedad	29.672 días	24.445 días

Tabla 5.11. Principales datos de salud y seguridad [LA7]

La Caja dispone de un procedimiento que establece las pautas de actuación ante accidentes e incidentes de trabajo: los accidentes e incidentes son registrados informáticamente, realizándose siempre la investigación oportuna, que se documenta a través de los correspondientes partes de investigación. [LA5]

La vocación de la Caja por mejorar su actividad preventiva en materia de seguridad y salud laboral se traduce en el establecimiento anual de objetivos de mejora. Para 2006, se fijaron 33 objetivos –10 más que el año anterior– que se han visto cumplidos prácticamente en su totalidad.

Entre los objetivos de mejora destaca el de planificación y ejecución de proyectos de promoción de la salud integral, que en 2006 se ha traducido en:

- Campaña antigripal: se han vacunado 435 empleados.
- Campaña “Empresa sin Humos”: Se trata de una campaña de prevención del tabaquismo, que ha llevado a la Entidad a ser pionera en la adopción de medidas para proteger la salud de sus empleados frente a los efectos nocivos del tabaco. De hecho, y anticipándose un año a las medidas tomadas por el Gobierno para el conjunto del territorio español, Caja San Fernando instauró la prohibición de fumar en sus dependencias a partir del 1 de enero de 2005.

En el marco de esta campaña, durante 2006, se han organizado tres grupos de deshabituación al tabaco, lo que ha permitido atender al 100% de los empleados que han solicitado ayuda.

- Campaña Factores de Riesgo Cardiovascular desarrollada a través de los exámenes de vigilancia de la salud (reconocimientos médicos).



Con el fin de proporcionar a los empleados ciertas nociones sobre los principales riesgos laborales a los que pueden verse expuestos en función de su actividad, así como una recopilación de las medidas que deberán adoptar para prevenirlos, el Servicio de Prevención de Caja San Fernando dispone de un **Manual de Formación en Prevención de Riesgos Laborales**, así como de un serie de folletos informativos sobre determinados aspectos puntuales. Este material se hace llegar a los empleados en el momento de la impartición de los cursos vestibulares, aprovechando los reconocimientos médicos iniciales y periódicos, en las visitas de los miembros del Servicio de Prevención a las oficinas de la Red, etc.

Las nuevas tecnologías también se utilizan para la difusión de esta información: El Portal del Empleado, por ejemplo, hace llegar a los trabajadores información sobre la importancia de la ergonomía en el puesto de trabajo, y les proporciona indicaciones para evitar los malos hábitos posturales. Además, durante 2006, se ha trabajado en el desarrollo de una aplicación informática que permitirá actualizar la formación en PRL de todo el personal a partir de 2007. Esta herramienta mantendrá activos chats y foros a través de los cuales los alumnos podrán hacer llegar sus dudas al Servicio de Prevención.

5.5.1. Contratistas y Riesgos Laborales

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

En este sentido Caja San Fernando exige que el contratista aporte documentación que acredite que lleva a cabo una evaluación de riesgos, la planificación de actividades preventivas y una adecuada formación de sus trabajadores. Esta documentación es gestionada por los propios Servicios –en base a la integración preventiva de la PRL en las distintas áreas de la Entidad–, quienes establecen, con carácter previo a la prestación del servicio, los mecanismos de coordinación entre Caja San Fernando y el contratista.

5.6. BENEFICIOS SOCIALES [LA12]

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

Gratificaciones o subsidios: Estas ayudas económicas acompañan los acontecimientos de indudable valor e interés en la vida de la persona. Así, se reconoce con una gratificación el cumplimiento de los 25 años en la Caja, el matrimonio o la llegada de hijos a la familia. Por otra parte, la Caja también da su apoyo en los momentos de especial dificultad, como la defunción de cónyuge o parientes cercanos, así como en el caso de fallecimiento del propio empleado, caso en el que se contemplan ayudas a su familia.

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

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

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

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

Previsión Social Complementaria: Caja San Fernando, en su preocupación por la remuneración futura de sus empleados, fue de las primeras empresas en España en contar con un Plan de Pensiones totalmente externalizado y con participación directa de los trabajadores en su Comisión de Control. El **Plan de Pensiones de Empleados** de Caja San Fernando es un plan de pensiones mixto, con aportación definida de jubilación para el subplán A, prestación definida para el

subplán B, y prestación definida de fallecimiento e incapacidad para ambos subplanes. A 31 de diciembre de 2006, los subplanes A y B alcanzaron los 2.267y 5 partícipes respectivamente.

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

La cuenta de posición del Plan de Pensiones al cierre de cuentas correspondientes al ejercicio 2006 manifiesta un saldo final de 166.762.426,17 euros y la rentabilidad obtenida por este Fondo en el citado ejercicio fue del 6,30%.

La reciente redacción del Acuerdo Laboral de Fusión (ALF) ha servido para revisar y comparar la naturaleza y cuantía de los beneficios sociales que las dos Cajas fusionadas ofrecen a sus empleados. Como norma general, el Acuerdo ha recogido las condiciones más beneficiosas que ofrecía cada una de ellas, llegándose en algunos casos a pactar condiciones que superaban las ofrecidas por ambas. Algunos ejemplos de las mejoras que podrán apreciar los empleados de Caja San Fernando, una vez se haya producido la fusión con El Monte, serán:

- Nueva estructura retributiva de 24 pagas.
- Mejora de los permisos retribuidos para necesidades familiares, emergencias y adopciones internacionales.
- Mejora sustancial de permisos vinculados a maternidad/paternidad.
- Mejora en la regulación de excedencias y reducciones de jornada.
- Importantes mejoras en las condiciones de los préstamos para adquisición de vivienda habitual.
- Mejoras sustanciales en relación a las prestaciones garantizadas por el Plan de Pensiones de Empleo de la Entidad resultante de la fusión.



6. CLIENTES

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

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

6.1. PERFIL DE LOS CLIENTES

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

CLIENTES	% SOBRE EL TOTAL (2006)	% SOBRE EL TOTAL (2005)
Particulares	85,46%	85,52%
Menores	6,38%	6,57%
Jóvenes	10,70%	10,77%
Familiar	53,68%	53,16%
Tercera Edad	14,70%	15,02%
Empresas y Profesionales Autónomos	8,27%	7,80%
Agricultores y Ganaderos	1,86%	1,29%
Comercios	0,65%	0,63%
Prof. Liberal y Autónomos	2,99%	3,26%
Empresas	2,77%	2,62%
Asociaciones	1,10%	1,05%
Organismos Públicos	0,18%	0,18%
No Residentes	0,97%	0,92%
Otros	2,28%	2,77%
Banca Personal	0,06%	0,03%
Preferentes	1,68%	1,73%
TOTAL	100,00%	100,00%

Tabla 6.1. Porcentaje de clientes divididos por perfiles (datos diciembre 2005 y diciembre 2006) [2.7]

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

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

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

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

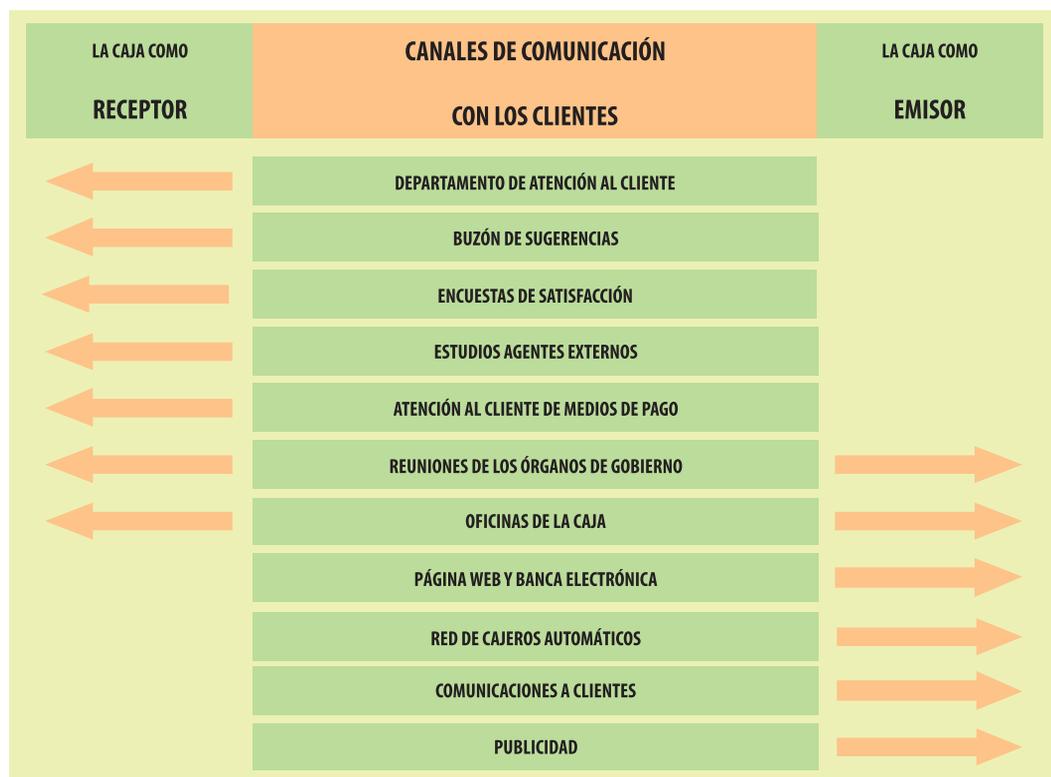


Figura 6.1. Principales canales establecidos para el diálogo con el cliente

6.2.1. Conocer la voz del cliente

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

- Departamento de Atención al Cliente (DAC)
- Buzón de Sugerencias de Clientes
- Encuestas de satisfacción referidas a productos o servicios concretos
- Estudios de satisfacción elaborados por agentes externos
- Atención al Cliente de Medios de Pago
- Reuniones con los Órganos de Gobierno

6.2.1.1. Departamento de Atención al Cliente (DAC)

En cumplimiento de lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, el Consejo de Administración de la Caja acordó, el 26 de octubre de 2004, la creación del departamento de Atención al Cliente (DAC) de Caja San Fernando.

El DAC está claramente separado de los departamentos y servicios operativos de la Caja, y es la instancia a la que los clientes o usuarios pueden dirigir sus quejas y reclamaciones¹. Éstas serán atendidas de acuerdo con lo establecido en el **Reglamento para la Defensa del Cliente** de Caja San Fernando, un documento redactado por la Caja conforme a la legislación vigente, y que está a disposición del público en cualquiera de las oficinas de su Red Comercial, así como a través de la página Web de la Caja (www.cajasanfernando.es).

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

Por este motivo Caja San Fernando valora muy positivamente el esfuerzo que hacen nuestros clientes al trasladarnos su puntual malestar con nuestros servicios, ya que, de este modo, nos proporcionan una información muy valiosa que nos permite impulsar nuestra gestión hacia la mejora continua. [3.19]

Caja San Fernando se compromete a dar una respuesta rápida, clara y fundamentada a todas las quejas y reclamaciones recibidas mediante cualquier tipo de escritos (estandarizados o no).

Al mismo tiempo, y paralelamente a la actividad anterior, el personal del departamento de Atención al Cliente atiende de forma particular, telefónicamente o en la propia sede departamental, a clientes y usuarios que solicitan tener un encuentro o entrevista, bien por iniciativa propia, o bien por indicación del personal de la Red de Oficinas o del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

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

	REGISTRADOS		ADMITIDOS A TRÁMITE		NO ADMITIDOS A TRÁMITE		ARCHIVADOS		DESISTIDOS		PENDIENTES ADMISIÓN A TRÁMITE	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Reclamaciones	1.475	1.377	1.299	1.087	23	12	27	253	126	17	0	8
Condonaciones	24	N/D	22	N/D	0	N/D	1	N/D	1	N/D	0	N/D
Comisionados	37	N/D	37	N/D	0	N/D	0	N/D	0	N/D	0	N/D
Quejas	403	158	391	156	5	1	1	0	6	1	0	0
Consultas	30	N/D	28	N/D	1	N/D	0	N/D	1	N/D	0	N/D
TOTALES	1.969	1.535	1.777	1.243	29	13	29	253	134	18	0	8

Tabla 6.2. Resumen de los expedientes registrados durante 2005 y 2006

1 RECLAMACIONES son los escritos de clientes o usuarios, en los que manifiestan hechos concretos relativos a errores, reales o creídos como tales por el reclamante, producidos en operaciones realizadas en sus cuentas o en cualquier otro producto que mantenga como cliente de la Caja, o por utilizar algún otro servicio puesto a su disposición, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho por el perjuicio supuestamente causado. Las reclamaciones siempre incluyen petición dineraria.
 QUEJAS son los escritos de clientes referidos al funcionamiento de los servicios que les prestamos, y que el cliente considera como deficientes, o aquellos referidos a desatenciones o también insatisfacciones en las relaciones comerciales, o cualquier otro tipo de actuación que el propio cliente observe, amparándose en las buenas prácticas y usos bancarios. Las quejas no incluyen petición dineraria.

A principios de 2006 la Caja comenzó a utilizar una nueva herramienta informática para el registro, cómputo y tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes. Este hecho, unido a un cambio en la cobertura del informe del DAC –según la cual los datos reflejan ahora el número de expedientes tramitados durante el año y no los que se han registrado–, hace que algunos de los datos de la tabla 6.2 figuren como No Disponibles (N/D). [2.16]

EXPEDIENTES	2006	2005
Aprobados (a favor del cliente)	1.380	691
Denegados (a favor de la caja)	416	567
Archivados	29	253
No admitidos a trámite	29	13
Desistidos	134	18
TOTAL RESUELTOS	1.988	1.542

Tabla 6.3. Número de expedientes resueltos y resultado de la tramitación

PRODUCTOS	2006		2005	
	REGISTRADOS	%	REGISTRADOS	%
Operaciones activas	268	13,61	169	11,01
Operaciones pasivas	456	23,16	588	38,31
Otros productos bancarios	400	20,32	156	10,16
Servicios de cobros y de pagos	509	25,86	357	23,26
Servicios de inversión	28	1,42	19	1,24
Seguros y fondos de pensiones	58	2,95	56	3,65
Varios	250	12,69	190	12,38
TOTALES	1.969	100,00	1.535	100,00

Tabla 6.4. Expedientes registrados por grupos de productos [INS3]

El análisis de los datos sobre quejas y reclamaciones en 2006 apunta a tres ámbitos en los que la Caja debe seguir trabajando para aumentar la calidad de su servicio:

- El rigor profesional del empleado: debe prestarse particular atención a la exactitud y claridad con que se informa y asesora al cliente. También son particularmente importantes la agilidad para dar inmediata solución a los problemas, la atención personalizada, la atención correcta, y, en general, cualquier comportamiento de los empleados que ayude a que el cliente se sienta satisfecho con los servicios prestados.
- Ámbito institucional: es necesario cuidar la revisión y actualización de los contratos, así como el conjunto de procedimientos de información al cliente, eliminando aquellas cláusulas que pudieran considerarse abusivas o que pudieran dañar la confianza del cliente con la Caja.

- Seguridad: deben extremarse las medidas de seguridad, así como los mecanismos para la protección del cliente frente al uso fraudulento de los diferentes medios de pago.

6.2.1.2. Buzón de Sugerencias de Clientes

El Buzón de Sugerencias de Clientes es otro mecanismo que permite conocer de primera mano lo que piensan los clientes a propósito de la Entidad. Está estrechamente relacionado con el Circuito de Reclamaciones, sirviendo estas dos herramientas para detectar puntos débiles en la gestión de la Caja y consecuentemente, para orientar las acciones que deben ponerse en marcha para que la Caja avance por el camino de la mejora continua y la excelencia.

A lo largo de 2006, se recibieron un total de 149 sugerencias de clientes a través de esta vía. La tabla 6.5 las agrupa en razón de los conceptos a que hacen referencia:

CONCEPTOS	RANKING	NÚMERO (Absoluto)	%
Atención en ventanillas	1	44	29,53
Personal	2	33	22,15
Atención general al cliente (cortesía, amabilidad de trato)	3	9	6,04
Cajeros operatoria	4	8	5,37
Cajero ubicación	5	7	4,70
Cajeros mantenimiento	6	5	3,36
Comisiones	7	5	3,36
Accesos a Oficinas	8	5	3,36
Tarjetas de Crédito	9	5	3,36
Seguridad Oficinas	10	5	3,36
Atención personalizada	11	5	3,36
Correspondencia – Comunicaciones	12	4	2,68
Imagen General Oficinas	13	3	2,01
Promociones	14	3	2,01
Felicitación al Personal	15	3	2,01
Imagen General Oficinas	16	2	1,34
Nuevos Canales	17	2	1,34
Gestión de Valores	18	1	0,67
TOTALES	—	149	100

Tabla 6.5. Sugerencias de clientes agrupadas por conceptos

El análisis de los datos revela que la atención en ventanillas, la cantidad de personal en oficinas, la atención general al cliente y la operatoria de los cajeros son considerados por nuestros clientes como los principales puntos débiles donde la Caja debería mejorar.

Los tres primeros puntos bien pueden estar relacionados entre sí: en ocasiones se produce una situación en la que sólo se atiende al público a través de una ventanilla, permaneciendo cerradas las demás. Esta situación favorece la formación de colas y puede llevar a una atención de nuestros clientes menos cuidada y personal de lo que sería deseable. Para solucionar estos problemas, desde Caja San Fernando estamos trabajando por aumentar la plantilla de nuestra Red de Oficinas (como ponen de manifiesto los datos del apartado sobre empleados de esta Memoria), así como por una mejor racionalización y organización de los trabajos en las oficinas.

El cuarto punto débil destacado por nuestros clientes se refiere a la operativa de los cajeros automáticos, destacando los clientes en sus apreciaciones el "Fuera de Servicio". En este sentido conviene puntualizar que esta situación no se produce de forma generalizada o continuada, sino sólo de forma puntual en determinadas oficinas.

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

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

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

La tabla 6.6 muestra los resultados obtenidos en el último bienio, muy similares entre sí, y que evidencian el alto grado de satisfacción de los usuarios con los distintos aspectos de nuestro servicio de banca electrónica sobre los que se pedía su valoración.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO (BANCA ELECTRÓNICA Vi@ Útil)	VALORACIÓN (Escala de 1 a 5) 2006	VALORACIÓN (Escala de 1 a 5) 2005
Variedad	4,03	4,02
Rapidez	4,11	4,10
Disponibilidad	3,85	3,85
Facilidad	4,20	4,17
Diseño gráfico	3,83	3,81
Atención telefónica	4,01	4,03
Tramitación de alta, pin, tarjeta y otros	4,12	4,14
Valoración Global	4,05	4,07

Tabla 6.6. Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes de Vi@ Útil

También se realizan encuestas anuales a los clientes de las tarjetas comercializadas por la Caja. La tabla 6.7 muestra los resultados obtenidos en 2005 y 2006, que igualmente reflejan un alto nivel de satisfacción de los clientes, mantenido a lo largo del bienio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO (CLIENTES DE TARJETAS)	VALORACIÓN	VALORACIÓN
	(Escala de 1 a 5)	(Escala de 1 a 5)
	2006	2005
Variedad de tarjetas disponibles	4,0	4,0
Diseño de la tarjeta	3,8	4,1
Características de la tarjeta	4,2	4,0
Información recibida al solicitar la tarjeta	4,0	4,0
Rapidez en la tramitación de la tarjeta	4,1	4,2
Claridad y utilidad de la información	N/D	4,0
Funcionamiento de la tarjeta	4,1	4,2
Gestión de incidencias	4,1	3,6
Valoración Global	4,1	4,1

Tabla 6.7. Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes de tarjetas

La tabla 6.8, por su parte, muestra los resultados de la última encuesta realizada a clientes de comercios que tienen instalados TPV's (datáfonos) de Caja San Fernando. Al igual que ocurre en el caso de Ví@ Útil y de Tarjetas, los usuarios de estos dispositivos se muestran razonablemente satisfechos con el servicio ofrecido por la Caja.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO (CLIENTES COMERCIOS)	VALORACIÓN
	(Escala de 1 a 5)
	2005
Funcionamiento del TPV de Caja San Fernando	4,0
Respuesta ante averías	4,1
TPV de Caja San Fernando respecto al de otras entidades	3,8
Comisiones	3,0
Claridad y utilidad de la información que recibe	4,0

Tabla 6.8. Resultado de la encuesta de satisfacción dirigida a los comercios equipados con datáfonos

6.2.1.4. Estudios de satisfacción elaborados por agentes externos [PR8]

Existe una gran variedad de estudios, elaborados por distintas organizaciones públicas o privadas, orientados a evaluar la satisfacción de los clientes con los diferentes proveedores de productos y servicios. Resultan particularmente relevantes para Caja San Fernando aquellos que se

centran, o que al menos contemplan, un análisis de la satisfacción de los clientes del sector financiero. Éstos tienen la ventaja de que permiten identificar a las organizaciones con mejores prácticas dentro del sector, que después pueden utilizarse como referencia para orientar la gestión de nuestra Entidad.

Un ejemplo de este tipo de investigaciones sectoriales es el Estudio “*Benchmarking de Satisfacción de Clientes*”; que desde 2005 CECA viene publicando anualmente en colaboración con STIGA (Estudios de Calidad de Servicio). El Estudio muestra los resultados de una encuesta a 12.000 clientes particulares (400 de cada una de las 30 Cajas participantes), a través de la cual se pretende evaluar el grado de satisfacción de los clientes de las distintas Cajas de Ahorros.

La siguiente tabla resume los resultados obtenidos por Caja San Fernando, muestra su evolución con respecto a 2005 y los compara con los del resto de Cajas que participaron en el Estudio:

	CAJA SAN FERNANDO	EVOLUCIÓN RESPECTO A 2005	MEDIA DE LAS CAJAS PARTICIPANTES	POSICIÓN DE CAJA SAN FERNANDO
Satisfacción Global con la Oficina	8,77	+0,13	8,39	2
Satisfacción Global con la Caja	8,57	+0,07	8,16	3
Aspecto Físico de la Oficina	8,61	-0,08	8,47	6
Tiempo de Espera en Oficina	7,90	+0,75	7,26	4
Interés por Reducir Tiempos de Espera	8,36	+0,45	7,91	3
Rapidez de Actuación	8,71	+0,32	8,32	3
Trato Personal en Oficina	9,12	+0,18	8,75	2
Profesionalidad	8,86	+0,11	8,50	3
Privacidad y Discreción	9,10	+0,22	8,70	1
Atención Telefónica	8,79	-0,02	8,58	4
Errores e Incidencias: Frecuencia	8,99	+0,28	8,42	2
Errores e Incidencias: Solución	7,11	+0,46	6,58	2
Rapidez Envío Información a Domicilio	7,85	+0,45	7,50	4
Claridad de Información a Domicilio	8,60	+0,17	8,17	1
Adecuación de la Gama de Productos	8,13	0,00	7,72	3
Precio: Intereses y Comisiones	7,11	+0,23	6,55	3
Funcionamiento Cajeros	8,21	+0,22	8,10	10
Compromiso Social	8,56	+0,35	7,86	2

Tabla 6.9. Resultado de Estudio “*Benchmarking de Satisfacción de Clientes*” (CECA y STIGA)

Según este estudio, Caja San Fernando se sitúa como la tercera Caja de Ahorros más valorada por sus clientes (datos de satisfacción global) de entre las 30 entidades participantes, y por encima de la media de su sector en todas las dimensiones de servicio evaluadas.

Las diferencias más destacables con relación a la media de las Cajas se producen en el Tiempo de Espera, la Fiabilidad (tanto por la escasez de incidencias como por la solución de las mismas), el Compromiso Social y los Precios.

Cabe destacar igualmente que casi todos los aspectos relativos a la Caja sobre los que los clientes han sido preguntados han experimentado una evolución positiva con respecto a 2005.

Estos resultados pueden considerarse extremadamente positivos; sin embargo debe evitarse caer en la complacencia y tratar de prestar particular atención a aquellos aspectos en los que la Caja puede seguir mejorando. Teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes de la Entidad con cada aspecto, la evolución en el último año, la posición competitiva y la importancia concedida a cada dimensión del servicio, el estudio apunta que las principales acciones de mejora y refuerzo deben dirigirse en Caja San Fernando a Productos y Precios, intentando conseguir mejorar la actual percepción que sobre ellos tienen actualmente los clientes.

Otro estudio de alcance más amplio, pero que igualmente contempla las especificidades del sector financiero es el *“Índice de Satisfacción del Consumidor Español”* elaborado por el STIGA (Estudios de Calidad de Servicio). Según la última edición de este Índice, Caja San Fernando es **la entidad financiera española que posee unos clientes más satisfechos, por delante del resto de bancos, cajas y cooperativas de crédito de todo el país**. Asimismo la Caja se erige como la empresa andaluza –de todos los sectores analizados– con la clientela más complacida por sus servicios.

El informe, basado en una muestra de 30.000 entrevistas telefónicas realizadas a lo largo de 2005, mide el grado de satisfacción de la clientela de cada empresa con los servicios que recibe de ella, otorgándoles una puntuación sobre 100 de acuerdo con tres parámetros: calidad percibida, fidelidad, (tentativa de abandono o intención de permanencia) e intención de recomendación a conocidos.

Caja San Fernando obtiene una puntuación global de sobresaliente, con un 94,08% de nota otorgada por sus clientes. Destaca la puntuación obtenida en materia de fidelidad (96,25%), así como la altísima intención de recomendar a otras personas sus servicios (95,00%), lo que otorga a Caja San Fernando un gran potencial de crecimiento.

6.2.1.5. Atención al Cliente de Medios de Pago 24 horas

Caja San Fernando pone a disposición de sus clientes un número de teléfono (902 20 71 00) que garantiza la atención de incidencias relacionadas con sus diferentes medios de pago (tarjetas, datáfonos, cajeros, etc.) durante las 24 horas del día.

Esta vía de comunicación permite la solución inmediata de incidencias de carácter urgente, ayudando por otra parte a la Caja a obtener información sobre los tipos de incidencias más frecuentes y sus causas, lo que le permite, en el marco de su voluntad de mejora continua, adoptar las correspondientes medidas para la mejora de su gestión.

6.2.1.6. Reuniones de los Órganos de Gobierno

Los clientes de la Caja, que cuentan con una representación del 27% en la Asamblea General y de un 25% en el Consejo de Administración, utilizan estas reuniones para el intercambio

bidireccional de información con la Entidad. A través de este foro los clientes pueden transmitir sus intereses e inquietudes al resto de los miembros de los Órganos de Gobierno, al tiempo que reciben información sobre la gestión, la administración y el control de la Entidad.

6.2.2. Cómo llegamos a nuestros clientes

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

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

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

6.2.2.1. Oficinas de la Caja

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

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

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

6.2.2.2. Página Web de Caja San Fernando

Se trata de una vía de comunicación en pleno auge, ya que su uso por clientes tanto actuales como potenciales registra un continuo aumento. A través de Internet, la Caja pone a disposición de los clientes una gran cantidad de información sobre muy distintas materias (productos y servicios, información corporativa, noticias financieras, etc.), así como su servicio de Banca Electrónica (VÍ@ Útil).

6.2.2.3. Red de cajeros automáticos

Complementa los servicios ofertados por la Caja a través de su red de oficinas. A través de los 497 cajeros de que dispone la Entidad, los clientes pueden realizar múltiples operaciones y solicitar información diversa.

6.2.2.4. Comunicaciones dirigidas a clientes

Los clientes reciben en sus domicilios información sobre los movimientos y las operaciones realizadas, recibos de los pagos domiciliados, estados de posición de sus productos de inversión, etc. El formato de todas estas comunicaciones está regulado por el Manual de Identidad Gráfica Corporativa, con lo que se garantiza que el mensaje que la Entidad quiere transmitir llegue a los clientes de una forma clara y visualmente atractiva.

6.2.2.5. Publicidad

Tanto el contenido como el formato de la publicidad son en buena medida responsabilidad del departamento de Marketing de la Caja. Éste se guía, además de por el Manual de Identidad Gráfica Corporativa, por una circular del Banco de España (Circular n.º 8/1990 de 7 de septiembre, normas 9 y 10) que regula el contenido de la publicidad que emite la Caja, y actúa en consonancia con la legislación que regula la publicidad en las entidades financieras (Ley 15/1999 de 16/12, Artículo 34 y Decreto 138/2002 de 30 de abril, artículos 69, 70, 71 y 72). En cualquier caso, y como prerrogativas básicas, no se admite publicidad engañosa y los contenidos no recurren al sexo ni a la violencia ni promueven comportamientos antisociales. [PR2 y PR9]

6.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

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

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

Caja San Fernando, tiene concedidas actualmente dos certificaciones de calidad, que acreditan la implantación de sendos Sistemas de Gestión basados en la Norma ISO 9001:2000: [3.19 y 3.20]

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



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



Durante los días 15 y 16 de febrero, AENOR realizó la auditoría de renovación del Certificado de Calidad para **Ví@ Útil**. Estos certificados se conceden por tres años, con auditorías de seguimiento en años intermedios y de renovación al final del periodo. Desde que consiguiera su certificación en 2002, **Ví@ Útil** ha superado todas las auditorías de seguimiento y renovación, lo que garantiza un servicio de calidad a los más de 105.000 clientes que utilizan este canal. Las renovaciones del certificado son un revulsivo para mejorar día a día y añadir nuevos servicios a este medio, convertido, como lo indica el elevado número de usuarios, en el complemento ideal de la red comercial de oficinas. [CSR3]

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

Los productos y servicios financieros llevan aparejados una serie de riesgos para los usuarios, que deben ser tenidos en cuenta por Caja San Fernando a la hora de planificar sus actividades. Los más importantes están relacionados con:

- La posibilidad, bien de robo del efectivo retirado directamente en oficinas o cajeros, bien de sustracción de fondos a través del uso fraudulento de los distintos medio de pago.

- La vulneración de la confidencialidad de los datos personales de los clientes. La Entidad, por la propia naturaleza de la actividad financiera, posee una gran cantidad de información sobre sus clientes, muchas veces de carácter estrictamente confidencial. Es el caso, por ejemplo, del balance de sus cuentas corrientes o de sus movimientos de fondos.

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

Tarjetas

Caja San Fernando dispone de pólizas de seguros destinadas a cubrir los posibles perjuicios que para los clientes pudieran derivarse del uso fraudulento de sus tarjetas por terceros, o del robo del metálico dispensado por los cajeros automáticos de la Entidad.

Además La Caja está actualmente realizando el tránsito de tarjetas convencionales al sistema EMV, que incorpora chips como elementos de seguridad en las tarjetas, lo que dificultará en gran medida el fraude asociado a estos sistemas de pago.

Ví@ Útil (servicio de Banca Electrónica)

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

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

Cajeros y Oficinas

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

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

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

- Chequeo diario de los sistemas de seguridad de una muestra de oficinas (transmisión de imágenes digitales, incendios, sistemas de seguridad antiatraco, etc.) de forma bidireccional y fuera del horario laboral.



- Mantenimiento trimestral de los sistemas de seguridad de los distintos centros operativos de la Caja, realizado *in situ*.
- Mantenimiento correctivo de los sistemas de seguridad a petición de las oficinas.
- Contratación de un servicio de seguridad externo que acude cuando saltan las alarmas de seguridad o de incendios en horario de no apertura de las oficinas.
- Procedimiento de actuación ante atracos y hurtos.

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

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

Productos y servicios que favorecen el desarrollo socioeconómico

- La Caja dispone de una serie de productos y servicios específicamente orientados a dar apoyo al sector agrario de su zona de influencia. Así, la Entidad ofrece intereses blandos para acometer inversiones en mecanización, o colabora en la financiación de ciertas campañas agrícolas, por citar sólo algunos ejemplos. Además, Caja San Fernando, en su calidad de entidad colaboradora de la Consejería de Agricultura de la Junta de Andalucía, presta servicios de asesoría gratuita a aquellos agricultores interesados en solicitar ayudas agrarias y les ayuda a tramitar sus expedientes. Una evidencia del éxito de esta iniciativa es el hecho de que la Caja haya gestionado el 19,16% de las ayudas de la PAC (Política Agrícola Común de la Unión Europea) recibidas en las provincias de Sevilla y Cádiz en el ejercicio FEOGA 06.
- Cuenta de Crédito PYME al 0%: Se trata de un crédito de entre 6.000 y 30.000 euros, que las pequeñas y medianas empresas pueden solicitar con sólo aportar una garantía personal. Este producto permite a las PYME disponer de un capital adicional para atender las demandas generadas en periodos de crecimiento o en momentos de falta de liquidez.
- Colaboración con el ICO para la financiación de proyectos de inversión y gastos necesarios para acometer la salida de las PYME al extranjero (Línea ICO-ICEX Aprendiendo a Exportar 2006). La Caja y el ICO financian hasta el 100% de los gastos e inversión neta a realizar, al 0% de interés y sin comisión de apertura, unas condiciones que permiten llevar a cabo tanto las primeras investigaciones de mercado, como el comienzo de la actividad exterior, superando las restricciones financieras en los mercados de destino.

- Hipoteca Joven: para facilitar el acceso de los jóvenes a su primera vivienda, la Caja ha creado una hipoteca orientada específicamente a satisfacer sus necesidades: se propone un plazo de amortización de hasta 30 años y un interés más bajo durante el primer año, el periodo en que los nuevos propietarios suelen tener que afrontar los mayores gastos.
- Durante 2006 Caja San Fernando ha subvencionado estancias de 7 días en la Costa del Sol a 1.670 clientes con su pensión domiciliada en la Caja. Ante el éxito de estos viajes en años anteriores, la Caja ha aumentado el número de plazas, para mejorar el servicio prestado a los pensionistas, un grupo de población de gran relevancia para la Entidad, y al que destina numerosos servicios y acciones de su Obra Social.



Productos y servicios orientados hacia la inversión socialmente responsable [HR2, IB1 y AM3]

- Planes de pensiones: desde el 23 de octubre de 2006, la Caja comercializa un nuevo Plan de Pensiones Individual denominado Cáser Responsabilidad Plus. Se trata de un plan ético, con una política de inversiones socialmente responsable, basada en la evaluación de criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno de las empresas en las que invierte. En este sentido, permitirá a los partícipes combinar sus objetivos financieros con valores sociales ligados a la justicia social, desarrollo económico, paz y medio ambiente.
- Fondos de Inversión Responsable: El pasado junio Caja San Fernando lanzaba un fondo de inversión socialmente responsable, el 'AC Responsable 30, FI', basado en el Dow Jones Sustainability Index World (DJSI World), un índice global compuesto por más de 300 compañías de 60 grupos industriales en 34 países, y que orienta la inversión en función de determinados criterios éticos, medioambientales y socialmente responsables.



7. SOCIEDAD [SO1]

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

En este sentido, La Ley 15/1999, de Cajas de Ahorros de Andalucía detalla en su artículo 3 los principios generales que deben regir la actuación de estas entidades financieras. La letra de esta Ley especifica:

“Las Cajas de Ahorros orientarán sus actuaciones a la consecución de fines de interés público, tales como el fomento del empleo, el apoyo a los sectores productivos, la protección y mejora del medio ambiente, el patrimonio cultural e histórico y la investigación, a fin de contribuir al desarrollo social y económico de Andalucía, así como su equilibrio territorial.

Las Cajas de Ahorros, para los logros de los fines mencionados, tienen como objetivo básico la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, garantizando su estabilidad y seguridad, así como la mejora permanente de su solvencia y competitividad”.

Dando cumplimiento a lo requerido por dicha Ley, Caja San Fernando hace suyo este principio general de actuación a través de su Código de Conducta, y lo despliega a través de una serie de compromisos con la Sociedad: [RB1]

- *Ofrecer los productos y servicios que la Comunidad necesita, en condiciones de competitividad, garantizando siempre un margen de beneficio que asegure nuestro futuro como Entidad Financiera.*
- *Descubrir, anticipar y financiar nuestro futuro con espíritu pionero y profesional estando ligado al futuro de la Comunidad Autónoma en la que desarrollamos nuestra actividad empresarial.*
- *Financiar los retos de futuro de nuestra Comunidad como expresión clara de nuestra voluntad de servirla.*
- *Apoyar las inquietudes sociales, culturales y la defensa de nuestro patrimonio, valores preferentes en la adopción de las decisiones sobre gestión de nuestra Obra Social.*
- *Mantener una extensa presencia en el mercado, desarrollando canales alternativos y complementarios de servicio a clientes, con el fin de atender al mayor número de personas de nuestra Comunidad.*

- Favorecer la descentralización de servicios, al objeto de acercar los centros de decisión y la actividad empresarial al conjunto de los clientes de toda la zona de implantación.
- Mantener en todo momento una política de máxima transparencia informativa, ofreciendo a nuestra clientela, a los mercados y a la sociedad en general, información completa, correcta, veraz, y en tiempo útil.
- Comprometernos con el desarrollo local y las políticas activas de empleo, ofreciendo apoyo financiero preferente a proyectos que sean generadores de empleo y estableciendo, en ese sentido, como meta de la propia Entidad, la estabilidad y estímulo del empleo propio. [LA2]
- Ser referente para su entorno no sólo en lo relativo a la calidad y cantidad de empleos ofrecidos a la Sociedad sino también en el uso de sistemas de selección de personal transparentes, rigurosos y que garanticen la igualdad de oportunidades.
- Facilitar la expansión de nuevas empresas innovadoras, mediante el apoyo a proyectos de nuevos emprendedores que sean generadores de empleo y riqueza.
- Mantener en todos los ámbitos una política proactiva de respeto al entorno y al medio ambiente, con respeto en sus obras, construcciones e inversiones al equilibrio ecológico y urbanístico del entorno, promoviendo la utilización de energías limpias.
- Apoyar e incentivar las acciones voluntarias de sus empleados en temas sociales, y promover la economía solidaria.

Son muchas las actividades concretas de la Caja a través de las que se materializan estos compromisos, generando como resultado impactos indirectos positivos sobre la sociedad. [3.17] En el desarrollo de su actividad financiera ordinaria, por ejemplo, la Caja realiza numerosas operaciones que se guían más por su vocación de servicio que por la búsqueda de un beneficio económico para la Entidad.

Es el caso del cobro de recibos por ventanilla, un servicio que la Caja ofrece tanto a clientes como a no clientes. Nuestra Entidad ayuda así a los ciudadanos a realizar los pagos de servicios básicos como el agua o la electricidad, tributos locales, etc., evitándoles desplazamientos y agilizando los pagos. En 2006, la Caja ha tramitado un total de 2.068.031 operaciones de este tipo, una cifra que da idea del volumen de recursos que la Entidad compromete en esta actividad.

Del mismo modo, Caja San Fernando, en su calidad de entidad colaboradora de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (A.E.A.T.), ayuda a sus clientes a tramitar sus declaraciones de la Renta, prestándoles asistencia en la cumplimentación y envío de sus datos a través del "Programa Padre," así como en la tramitación de los correspondientes pagos y devoluciones.

Por otro lado, la Caja presta sus servicios en áreas rurales en las que el negocio financiero es muchas veces escasamente rentable. De esta manera contribuye a la inclusión financiera de colectivos que de otro modo podrían verse desprovistos de este tipo de servicios, o como mínimo, ver su oferta financiera muy limitada.

En este sentido, la Entidad dispone de 53 oficinas situadas en poblaciones con menos de 3.000 habitantes. La distribución de estas oficinas, en función del número de habitantes de las poblaciones en que están ubicadas, es la que sigue:

NÚMERO DE HABITANTES	NÚMERO DE OFICINAS
Menos de 1.000	6
Entre 1.000 y 1.500	10
Entre 1.500 y 2.000	18
Entre 2.000 y 3.000	19
TOTAL	53

Tabla 7.1. Número de oficinas situadas en poblaciones con menos de 3.000 habitantes

Complementando a su Red de oficinas, la Caja cuenta, además, con una serie de cajeros automáticos desplazados, que permiten operar sus cuentas a los habitantes de ciertas zonas rurales aisladas en las que ninguna otra entidad financiera ofrece actualmente sus servicios.

Además de hacerlo a través de su actividad financiera ordinaria, Caja San Fernando materializa los compromisos enunciados más arriba por medio de su Obra Social, un mecanismo diferenciador de las Cajas de Ahorros, a través del cual éstas hacen revertir sus excedentes anuales directamente en la sociedad.

7.1. OBRA SOCIAL [EC10 y SOC1]

De acuerdo con lo especificado en la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía, Caja San Fernando destina anualmente la totalidad de sus excedentes que, conforme a la normativa de aplicación, no hayan de integrar sus reservas o sus fondos de provisión, a la dotación de un **fondo para la creación y sostenimiento de la Obra Social**, que tiene por finalidad la promoción de cinco grandes líneas de actuación prioritarias:

- Cultura y Tiempo Libre
- Asistencia Social y Sanidad
- Educación e Investigación y Desarrollo
- Patrimonio Histórico, Artístico y Natural
- Cooperación con Países en Vías de Desarrollo (Iniciativa Solidaria de Empleados)

Debe hacerse notar aquí que estas cinco áreas de actuación prioritarias no coinciden exactamente con las que orientaban la actuación de la Caja en 2005, cuya estructura era la que se detalla a continuación:

- Cultura y Patrimonio
- Asistencia Social, Salud, Tiempo Libre y Ocio
- Investigación, Docencia, Medio Ambiente y Actividades Editoriales
- Economía Social y Empleo
- Cooperación con Países en Vías de Desarrollo (Iniciativa Solidaria de Empleados)

El cambio se debe a la voluntad de la Caja de adaptarse estrictamente a los títulos y alcances que CECA propone para las diferentes áreas de actuación, una decisión con la que nuestra

Entidad pretende contribuir a la uniformidad en el sector y facilitar la interpretación de esta categorización a los distintos grupos de interés.

Con 3.745 actividades desarrolladas en 2006, casi cuatro millones de beneficiarios y un presupuesto que aumenta cada año, la Obra Social de Caja San Fernando se consolida como un importante motor del desarrollo y el progreso de Andalucía.

7.1.1. Dotación económica de la Obra Social

La dotación de la Obra Social prevista para el ejercicio 2006 ascendía a 16,75 millones de euros, aunque el presupuesto final alcanzó los 18,13 millones. En cuanto a dotaciones, se produjo un incremento aproximado del 20% con respecto a 2005. Estas cifras se corresponden con la evolución al alza que ha experimentado el presupuesto de la Obra Social durante los últimos años, una tendencia que aparece reflejada en la Figura 7.1.

Para el año 2007, el Consejo de Administración de Caja San Fernando acordó una dotación de 19 millones de euros al presupuesto de la Obra Social. Esta cantidad representa el 43,7% de los beneficios obtenidos por la Caja en 2006 (excluidos los beneficios obtenidos por dividendos de participadas).

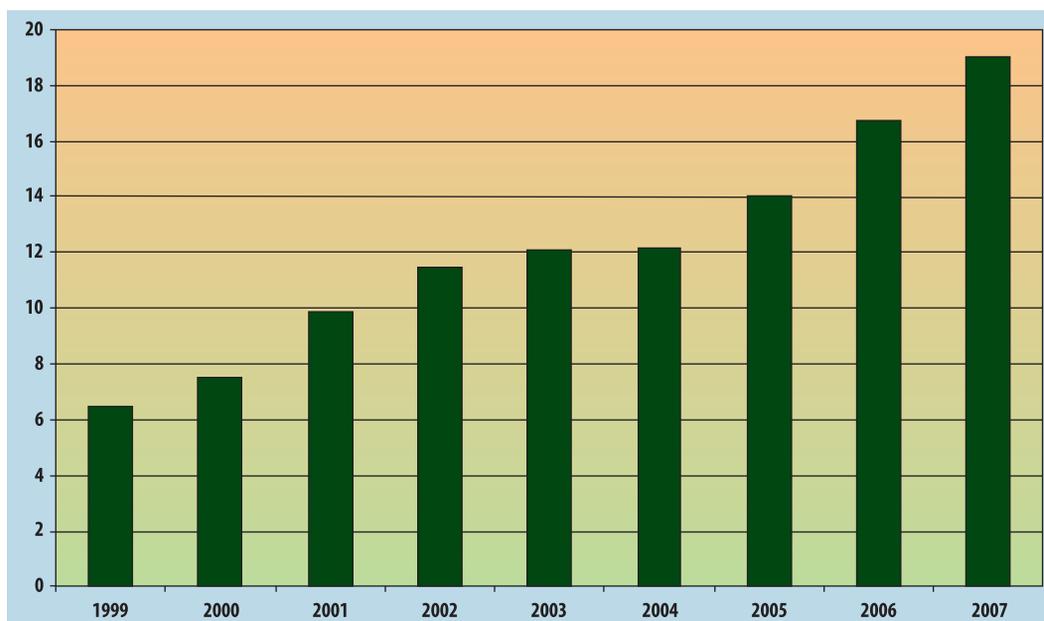
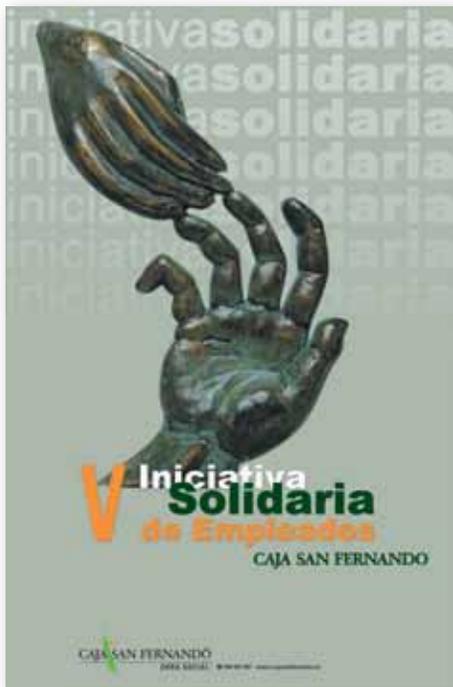


Figura 7.1. Evolución de la dotación presupuestaria de la Obra Social de Caja San Fernando (en millones de euros)

La siguiente tabla refleja, a grandes rasgos, las principales cifras asociadas a la gestión de la Obra Social durante 2005 y 2006. En ella puede apreciarse un notable aumento en las principales magnitudes de la Obra Social con respecto a 2005. Destacan particularmente el aumento de actividades y beneficiarios, señales que muestran una Obra Social más activa y cuyos beneficios se dejan sentir por un número de ciudadanos cada vez mayor.



Iniciativa Solidaria de Empleados

Caja San Fernando convocó en 2006 la V edición de su "Iniciativa Solidaria", un programa dotado con un total de 360.000 euros, que persigue un doble objetivo: fomentar la participación de los empleados en las actividades de la Obra Social y canalizar ayudas económicas, fundamentalmente, hacia países en vías de desarrollo.

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

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

Los proyectos seleccionados en 2006 fueron:

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

- Programa de recuperación de niños de la calle en Goma, República Democrática del Congo.
- Construcción de un hospital con centro maternal y centro residencial del personal sanitario para la población rural en Daki, Calcuta, India.
- Mejora nutricional y educativa de la población preescolar del Valle de Angar Gutén, Etiopía.

- Apoyo alimenticio a niños con problemas de desnutrición en las zonas más deprimidas de Perú.
- Agua para cambiar 7.000 vidas. Canalización del poblado de Maringa, Kenia.

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

- Universitarios: ¡Manos a la brocha!: Rehabilitación de viviendas de personas que viven por debajo del umbral de la pobreza en Sevilla, Jerez y Cádiz.
- Sembrando Solidaridad: Recuperación de zonas forestales degradadas e integración de personas discapacitadas.



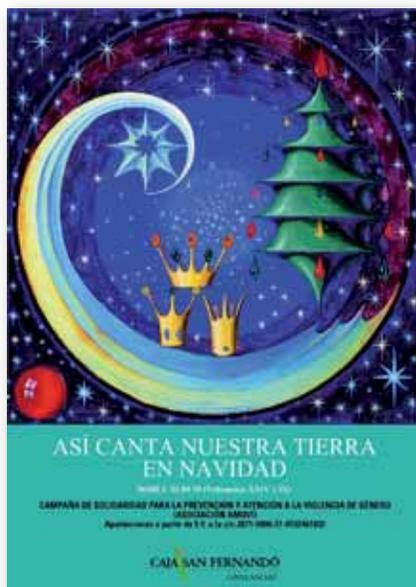
Dado que el alcance de las grandes líneas de actuación prioritarias de la Obra Social ha variado con respecto a 2005, no se dispone de datos para ese año que coincidan exactamente con los nuevos límites referidos en la tabla. Sí se dispone, por el contrario, de datos agregados para el conjunto de las líneas de actuación de la Obra Social. [2.16]

CONCEPTO	CENTROS		ACTIVIDADES		BENEFICIARIOS		APORTACIÓN	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
INVERSIÓN							2.190.408,93	336.481,04
GASTOS NETOS DE MANTENIMIENTO DEL EJERCICIO							15.607.081,05	14.266.775,33
- Gastos por administración y gestión de la Obra Social							1.449.543,05	1.898.968,91
- Gastos por actividades de la Obra Social							13.992.222,61	12.392.936,11
Cultura y Tiempo Libre	59	—	2.696	—	2.978.887	—	7.454.019,13	—
Asistencia Social y Sanidad	15	—	638	—	74.913	—	720.374,00	—
Educación e Investigación y Desarrollo	6	—	391	—	451.090	—	4.877.498,04	—
Patrimonio Histórico Artístico y Natural	8	—	13	—	237.465	—	543.020,17	—
Cooperación con Países en Vías de Desarrollo	0	—	7	—	144.985	—	397.311,27	—
- Amortizaciones							206.304,25	N/D
- Ingresos							40.988,86	25.129,69
TOTAL	88	77	3.745	1.904	3.887.340	1.978.320	17.797.489,98	14.603.256,37

Tabla 7.2. La Obra Social de Caja San Fernando en cifras

Destaca el crecimiento del área de actuación “Cooperación con Países en Vías de Desarrollo”, que constituye uno de los objetivos fundamentales de nuestra Obra Social y forma parte, al mismo tiempo, de uno de sus ejes fundamentales de actuación: somos una Caja solidaria que está “ayudando a los que ayudan”, apoyando decididamente a las distintas organizaciones que trabajan a favor de los más necesitados de nuestra sociedad.

Merece también mencionarse el hecho de que en 2006 la Obra Social de Caja San Fernando firmó 157 acuerdos y convenios de colaboración con instituciones públicas (Consejerías, Diputaciones, Mancomunidades, Ayuntamientos, etc.), por un importe total de 2.676.858 euros.



Campaña de solidaridad para la prevención y atención a la violencia de género

La tradicional campaña solidaria de Navidad que Caja San Fernando organiza anualmente tuvo como fin solidario en 2006 la lucha contra la violencia de género. La campaña se basa en dos iniciativas culturales (la colección discográfica “Así canta nuestra tierra en Navidad”, y la Exposición Colectiva Solidaria de Empleados) a través de las cuales se recaudan fondos en beneficio de una o varias organizaciones benéficas o de ayuda humanitaria que se seleccionan cada año.

La **Colección Discográfica Solidaria** “Así canta nuestra tierra en Navidad”, que ya va por su vigésimo cuarto volumen, es, según los expertos, uno de los resultados más relevantes de cuantos se han llevado a cabo en esta dirección y uno de los trabajos musicológicos de mayor alcance producidos en España.

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

Por su parte, en la **Exposición Colectiva Solidaria** los fondos se recaudan mediante la venta de las obras donadas por los empleados, que ofrecen sus propias creaciones artísticas. Además de permitir la recaudación de fondos con un fin benéfico, la iniciativa sirve para involucrar a los miembros de la Caja en las actividades de la Obra Social, dándoles la oportunidad de poner su voluntad y dotes artísticas al servicio de las personas más necesitadas, y de reforzar así su



compromiso con la sociedad. En 2006 tuvo lugar la tercera edición de esta iniciativa, a la que se presentaron 64 creaciones de diversas técnicas y especialidades artísticas.

En su edición 2006 estas dos iniciativas de la Caja generaron, en conjunto, una recaudación record de 83.000 euros, que fueron entregados a la **Asociación AMUVI**, que trabaja por la erradicación de la violencia sexual, las agresiones y los abusos.

Gracias a esta aportación, AMUVI podrá desarrollar un programa de atención a hijos de madres víctimas de malos tratos, orientado a prestarles asistencia psicológica y a prevenir que imiten en el futuro las conductas que han presenciado. Se servirán para ello de especialistas en psicología, psicopedagogía y asistencia social, que realizarán con los niños terapias individuales, de grupo y talleres.



7.1.2. Funcionamiento de la Obra Social

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

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

7.1.2.1. Conocer la voz de la sociedad

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

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

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

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

Microcréditos Sociales [RB1 y RB3]

En el marco de su Obra Social, Caja San Fernando puso en marcha en 2005 esta línea de crédito, dirigida a personas en situación de exclusión social y/o laboral y con dificultades de acceso al sistema financiero tradicional por carecer de bienes que puedan utilizar como garantías o avales.

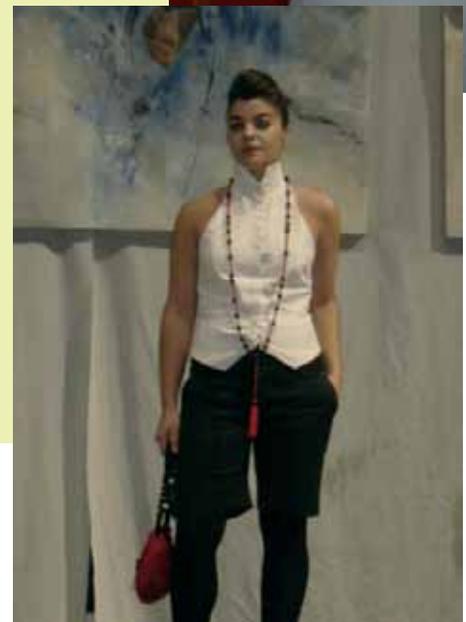
El principal objetivo de los **"Microcréditos Sociales"** es financiar proyectos, fundamentalmente de autoempleo, que ayuden a los beneficiarios a superar la situación de exclusión en que se encuentran. La Caja apuesta así por el capital humano y el potencial emprendedor de estos colectivos, proporcionándoles herramientas para mejorar sus condiciones de vida y lograr su plena integración social, cultural y económica.

El programa permite solicitar hasta un máximo de 15.000 euros con un plazo de devolución que puede oscilar entre 1 y 6 años. La garantía es exclusivamente personal y todas las operaciones relacionadas con la solicitud y la concesión del préstamo están libres de comisiones.

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

Algunas de las ESC que hasta la fecha han participado en esta iniciativa son la Asociación Cardijn, el Ayuntamiento de Sevilla, la Fundación Genus, la Asociación de Mujeres Rurales de Andalucía (ADEMUR), el Banco Mundial de la Mujer, el Instituto Andaluz de la Mujer, la Federación Andaluza de Empresas las Cooperativas de Trabajo Asociado (FAECTA) y Solidaridad Internacional de Andalucía.

Durante 2006, se han formalizado un total de 22 microcréditos sociales, con los que se han financiado iniciativas en sectores tales como la alimentación, el comercio menor, la distribución y venta de plata, el turismo, etc.



Club Deportivo Baloncesto Sevilla, S.A.D. "Caja San Fernando"

Desde hace ya casi dos décadas, Caja San Fernando viene mostrando su compromiso con el baloncesto sevillano, fundamentalmente a través de su apoyo al equipo ACB "CDB Sevilla-Caja San Fernando". Gracias a esta colaboración, la Caja extiende la promoción del baloncesto tanto a colegios públicos y privados como a asociaciones deportivas, e incluso familiares, desarrollando una importante labor social que facilita la práctica del baloncesto a cientos de chavales y lo acerca a otros miles.

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

Igualmente, se desarrolla con gran éxito el Programa de Actividades Escolares, dividido en dos actividades diferenciadas: la denominada 'Visita al Palacio', que reúne en el Palacio de Deportes a todos los colegios que lo soliciten en dos grandes citas anuales. Los escolares asisten a un entrenamiento en vivo del primer equipo y luego participan en un concurso de tiro. Por otro lado, también se organizan visitas a colegios de los jugadores de la primera plantilla en las que los chavales tienen la oportunidad de conocer más de cerca a sus ídolos del baloncesto.



7.1.2.2. Selección y seguimiento de proyectos

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

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

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

- Equilibrio territorial: para una equitativa distribución de los beneficios entre todo el ámbito de actuación de la Entidad, de forma que las actuaciones de la Obra Social generen un valor social en el más amplio ámbito territorial posible.
- Equilibrio presupuestario de las actuaciones: mediante un reparto equilibrado del presupuesto de Obra Social entre las líneas de actuación, procurando a tal efecto que ninguna de ellas suponga más del 30% del presupuesto total.
- Rentabilidad social: para el establecimiento de las prioridades y la selección de las actuaciones en materia de Obra Social, se considerará como elemento fundamental y determinante la constatación del efecto social que procura cada actuación.
- Carácter finalista: las inversiones en Obra Social se efectuarán, salvo excepciones fundadas, con un carácter finalista, de tal modo que no supongan el compromiso indefinido de una parte del presupuesto para el mantenimiento de una actuación concreta.

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

Tras la firma del acuerdo, la cantidad presupuestada será devengada en su totalidad, excepto en el caso de aquellas colaboraciones con una dotación superior a los 1.500 euros. En estos casos se abonará a la entidad solicitante el 70% de la cantidad concedida, quedando el 30% restante pendiente de ser devengado a la finalización de la actividad y entrega de memoria justificativa. De esta manera, la Caja puede llevar a cabo un exhaustivo seguimiento de los proyectos, a fin de asegurar la transparencia y el logro de los fines sociales para los que fueron concebidos.

Innovar la imagen del pequeño comercio

A través de un Convenio suscrito con la Confederación Empresarial de Comercio de Andalucía, la Obra Social ha puesto en marcha, por segundo año consecutivo, el programa “Innovación de la Imagen del Pequeño Comercio en Andalucía”, destinado a promover la modernización y competitividad de este colectivo.

El objetivo último del programa es fomentar la actividad comercial y la economía andaluza a través del desarrollo del comercio andaluz de pequeña y mediana escala. En concreto, el programa busca la difusión de los conceptos de diseño e imagen como instrumentos clave de la estrategia comercial.

En el marco de este programa, se convocan los premios “Rediseña tu comercio”, destinados a comercios andaluces con menos de 25 trabajadores, así como a asociaciones de comerciantes y comercios que hayan introducido el diseño en su estrategia comercial. La dotación de los premios, que puede ascender hasta los 6.000 euros, pretende servir de incentivo a los pequeños comercios.

También en el marco de este programa, se ha editado la “Guía para la mejora del diseño del comercio andaluz”, como herramienta para la gestión de marcas, creación de identidad corporativa, la aplicación de la imagen y el diseño gráfico. La guía recoge también el desarrollo de la nueva imagen gráfica de 26 empresas que se modernizaron como resultado de un proyecto sobre diseño aplicado a la gestión comercial, que contó con la participación de 9 diseñadores.





IV Becas para Proyectos de Fotografía

El propósito de esta iniciativa es facilitar a los fotógrafos el desarrollo de sus propios proyectos fotográficos. De esta manera se pretende valorar la obra de autor, estimular la creación fotográfica y la capacidad para originar propuestas visuales.

Pueden concurrir autores residentes en España, con independencia de su nacionalidad. Se concederán dos becas: Mejor Proyecto, con una dotación de hasta 9.000 euros, y Joven Autor Andaluz, con una dotación de hasta 5.000 euros, para menores de 35 años.

7.2. FUNDACIÓN CAJA SAN FERNANDO

La Fundación Caja San Fernando nace con una decidida vocación de servicio a la comunidad y con un firme compromiso con el desarrollo socioeconómico andaluz de un modo sostenible y equitativo.

Vivimos en un entorno social cada vez más cambiante que diariamente afronta nuevos retos y requiere, por lo tanto, soluciones cada vez más creativas, imaginativas y ágiles. En el contexto de la sociedad del conocimiento, impulsada por las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información, se han generado múltiples oportunidades, pero también necesidades sociales diferentes, a las que queremos dar una respuesta adaptada con la puesta en marcha de esta iniciativa.

En la exposición de motivos de la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía, junto a su consideración como Entidades de crédito, se explicita el papel social de las Cajas de Ahorros, y se menciona su vocación territorial, que “refuerza su papel al convertirse en instrumentos imprescindibles para garantizar un cierto equilibrio geográfico en la distribución de las ventajas derivadas del proceso de integración económica y monetaria (Unión Monetaria Europea)”.

En este escenario, se enmarca la decisión de la Asamblea General de Caja San Fernando que, en su sesión de junio de 2005, dio su apoyo unánime para la creación de la Fundación Caja San Fernando, una organización sin ánimo de lucro, creada de conformidad con lo establecido en la mencionada Ley para gestionar fondos procedentes de la Obra Social de la Caja.

Se trata de un instrumento inseparable –aunque con independencia jurídica y de gestión– de Caja San Fernando, con la que comparte no sólo el nombre, sino también la cultura. La Fundación es un conjunto de recursos humanos, materiales y financieros puestos a trabajar por el desarrollo continuado y sostenible del territorio en el que la Caja desarrolla su actividad, así como por el bienestar de sus ciudadanos.

La Fundación se constituyó el 24 de marzo del 2006, fecha de su primer Patronato, en el que se procedió al nombramiento del Presidente y del Secretario. A lo largo de 2006, se han celebrado otros cuatro Patronatos cuyas decisiones más relevantes han sido la aceptación de la dotación presupuestaria, por un importe de 2.400.000 euros, la aprobación de las normas de la gestión presupuestaria de la Fundación y la convocatoria de ayudas a proyectos que persigan los fines de las dos acciones principales de la Fundación: Inclusión Social e Innovación y Acciones Emprendedoras.

Entre sus objetivos específicos, podemos señalar:

- Fomento del empleo a través de la atención a colectivos con desventaja social en el acceso al trabajo.
- Fomento de programas de emprendedores, autónomos y pequeñas y medianas empresas.
- Desarrollo de programas de apoyo especial a jóvenes y mujeres para su inserción laboral.
- Fomento de programas de apoyo al autoempleo.
- Apoyo a la investigación y educación, a través de la atención a proyectos de investigación y experimentación en diversos ámbitos.
- Apoyo a las nuevas tecnologías, sobre todo de la información.



- Fomento de la actividad emprendedora en general.

El presupuesto de la Fundación se ha distribuido en varias líneas de actuación entre las que cabe destacar la innovación, las acciones formativas, la investigación y el fomento del empleo.

I Convocatoria de Ayudas Fundación Caja San Fernando

La Fundación Caja San Fernando ha abierto una doble convocatoria de premios, destinados a proyectos que fomenten la inclusión social de colectivos desfavorecidos y acciones emprendedoras que destaquen por su innovación. La Fundación entregará un total de 500.000 euros, repartidos en 10 premios, 5 en cada categoría.

Podrán presentarse personas físicas o jurídicas (con actividades individuales o en grupo) con proyectos que respondan a las características de la convocatoria. El jurado lo integran personalidades de reconocido prestigio en el ámbito de la innovación y el desarrollo empresarial.

- PREMIOS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

Los proyectos de inclusión social optarán a un primer premio de 100.000 euros, dos premios de 50.000 y dos de 25.000. La Fundación valorará las acciones destinadas a prevenir la exclusión, contribuir a la inserción de todos los colectivos en situación de desventaja social y económica y lograr una mayor autonomía de estas personas. Concretamente se valorarán acciones dirigidas a la integración laboral de personas en situación de desempleo y discapacitados, integración sociolaboral de inmigrantes, fomento de la igualdad de oportunidades entre géneros y actividades para la tercera edad o menores en riesgo de exclusión social.

- PREMIOS A LA INNOVACIÓN

En la categoría de premios a la innovación y acciones emprendedoras, la Fundación premiará la creación de actividades empresariales que introduzcan nuevas ideas, productos o servicios, valorando la innovación en la gestión, la adaptación a nuevas tecnologías, el fomento de autoempleo o la orientación hacia el mercado exterior.

En esta categoría también se otorgarán cinco premios para la realización de los proyectos: uno de 100.000 euros, dos de 50.000 euros y dos de 25.000 euros.

7.2.1. Funcionamiento de la Fundación

Los Órganos de Gobierno de la Fundación son el Patronato y el Comité de Gestión. El primero está formado por 21 miembros, que han sido nombrados en idéntica proporción a los grupos de procedencia y a las distintas candidaturas representadas en el Consejo de Administración de la Fundadora, con excepción del Presidente y Director General de la Caja que son miembros natos del Patronato. Es el Órgano supremo de Gobierno de la Fundación y velará por el cumplimiento de los fines estatutarios, por la correcta ejecución del presupuesto y por maximizar la eficacia en su gestión.

El Comité de Gestión está formado por el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario y la Gerente de la Fundación.



8. MEDIO AMBIENTE [EN14]

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

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

Caja San Fernando comparte esta inquietud social, por lo que ha asumido el compromiso de minimizar el impacto ambiental de sus actividades. Para ello, no sólo aspiramos a la reducción de nuestros impactos directos sobre el medio ambiente (consumo de materias primas, generación de residuos, etc.) sino también a la introducción progresiva de una dimensión ambiental, tanto en nuestra actividad financiera, como en nuestra actividad social, que nos permita canalizar nuestros recursos hacia proyectos e iniciativas coherentes con los principios del desarrollo sostenible.

En consecuencia, la actividad ambiental de Caja San Fernando se articula en torno a tres ejes principales:

- El desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma Internacional ISO 14001. A través de este sistema la Caja pretende controlar y minimizar los principales impactos ambientales directos derivados de sus actividades.
- La actividad de la Obra Social, que canaliza fondos hacia proyectos con connotaciones ambientales, como la concienciación ambiental de la ciudadanía, la conservación de zonas de importancia ecológica o la mejora de zonas degradadas.
- La financiación de proyectos o iniciativas que tengan un fin ambiental, y el control de los riesgos ambientales en las operaciones crediticias.

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

En el año 2003, Caja San Fernando tomaba la decisión estratégica de desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental bajo los criterios de la Norma ISO 14001. Los principios que guían esta decisión y tutelan la actuación de la gestión ambiental de la Caja se recogen en su Política Integrada de Gestión (véase Anexo 1) a través de la cual, la Dirección de Caja San Fernando se implica de manera activa con sus grupos de interés para articular un desarrollo sostenible en el entorno territorial donde opera. La Política Integrada de Gestión es un documento de carácter público que se encuentra disponible a través de la página de la Caja en Internet.

En mayo de 2003, Caja San Fernando se convertía en la primera entidad financiera andaluza provista de un Sistema de Gestión Ambiental certificado por la Norma ISO 14001. La certificación, concedida por AENOR, supone un reconocimiento que acredita la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental de la Caja y, en consecuencia, su compromiso con la preservación del entorno. El alcance de la certificación abarca los tres edificios de Servicios Centrales, en Sevilla, así como una muestra representativa de la Red Comercial compuesta por 10 oficinas. [3.20]



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

Por otra parte, este sistema ayuda a garantizar el cumplimiento normativo, al identificar los requisitos legales aplicables a la entidad en materia ambiental. En este sentido, debe destacarse que, en 2006, no se han producido multas ni sanciones derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental cuya relevancia merezca ser destacada en esta memoria. [EN16]

El órgano designado por la Dirección para la implantación, organización y dinamización del Sistema de Gestión Ambiental es el **Comité de Medio Ambiente**, que está constituido por responsables de las siguientes unidades organizativas: [3.4]

- Inmovilizado y Medios
 - Unidad de Coordinación Técnica y Medioambiental
 - Mantenimiento de Inmovilizado
 - Seguridad y Provisión de fondos
 - Almacén, Archivo y Estafeta
- Atención al Cliente
- Organización y Calidad
- Recursos Humanos (Servicio de Prevención)
- Responsabilidad Social Corporativa
- Recursos Informáticos (Instalaciones y Mantenimiento informático)

Por su grado de implicación en la gestión de aspectos ambientales, el máximo responsable del área de Inmovilizado y Medios ha sido designado por la Dirección como su representante en materia de medio ambiente. Como Responsable del Sistema supervisa las actividades de Gestión Ambiental con el soporte de una unidad de coordinación técnica creada expresamente para ello.

8.1.1. Principales aspectos ambientales

En el marco de su Sistema de Gestión Ambiental, Caja San Fernando ha dispuesto procedimientos para identificar los aspectos ambientales (es decir, los elementos relacionados con sus actividades, productos y servicios), cuyo impacto sobre el medio ambiente puede resultar significativo.

A continuación se presentan los principales aspectos ambientales asociados a la Caja, y se describen algunas de las medidas dispuestas para controlarlos y minimizar sus posibles impactos. Estas medidas, debe mencionarse, se fundamentan en el soporte documental del Sistema de Gestión (manuales, procedimientos o instrucciones y registros), que describe el modo de actuación para la prevención o minimización de impactos ambientales.

8.1.1.1. Consumo de recursos [EN1, EN3 y EN5]

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

RECURSOS	CONSUMO 2006	CONSUMO 2005
Agua de abastecimiento (m ³) ¹	20.725	15.000
Papel consumido (Kg)	149.521	139.949
Energía eléctrica (Mwh)	12.940	24.389
Gasóleo (litros)	0	2.600

Tabla 8.1. Principales recursos consumidos por Caja San Fernando

Los sistemas de iluminación y climatización, junto con lo equipos informáticos, son los principales responsables del consumo eléctrico de la Caja. Destaca en la tabla 8.1 la disminución del consumo global de energía con respecto a 2005. Las razones que explican esta disminución son varias:

- El clima, relativamente benigno durante el año 2006, ha posibilitado un menor consumo de electricidad para calefacción.
- La Entidad ha establecido recomendaciones para un uso racional de este recurso que empiezan a dar sus frutos.
- A lo largo de 2006 la Caja ha llevado a cabo una serie de intervenciones técnicas con el doble objetivo de mejorar las instalaciones de las oficinas y de conseguir el mayor ahorro posible en el consumo eléctrico. Algunos ejemplos: [EN17]
 - Durante 2006, se han llevado a cabo 9 auditorías energéticas en otras tantas oficinas de la Red Comercial. El objetivo de estas auditorías es la optimización de consumos y potencias. [CSR3]

1. Datos a nivel corporativo estimados a partir del consumo de una muestra representativa de las instalaciones de la Caja. El consumo de agua en los tres edificios centrales y las diez sucursales certificadas se elevó a 5.374 m³ en 2006 y a 4.199 m³ en 2005.

- A lo largo del año 2.006, la Caja ha pasado satisfactoriamente 86 inspecciones de Baja Tensión. Estas inspecciones conllevan en algunos casos la realización de reformas de la instalación eléctrica, que mejoran la eficiencia y reducen los consumos.
- Si, por un lado, el dato de consumo eléctrico durante 2006 responde a una medición real de la energía consumida, la cifra de 2005 procedía de una estimación basada en datos de facturación y no en datos reales de consumo. A la vista del consumo de este año, es posible que los criterios en los que se basa la estimación hecha en 2005 fueran excesivamente prudentes (con tendencia a contabilizar las cifras más altas en los casos dudosos), arrojando, por tanto, cifras de consumo por encima de las reales. [2.16]

Tomando como referencia el consumo total de energía de Caja San Fernando en 2006 (12.940 Mwh), puede estimarse el consumo indirecto de energía (en Gigajulios)²: [EN4]

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA	2006	2005
Carbón	60.556	104.585
Gas Natural	932	3.719
Derivados del Petróleo	12.577	22.002
Biomasa	1.071	1.864
Eólica	885	1.534
Hidráulica	6.987	12.285
Nuclear	57.298	99.098

Tabla 8.2. Consumo indirecto de energía

El agua consumida procede de las redes de abastecimiento municipales y se usa fundamentalmente para el consumo de los empleados y en las operaciones de limpieza y mantenimiento de los edificios. Para el control y minimización de su consumo, se realizan controles sistemáticos a fin de detectar ineficiencias, se han instalado sistemas de bajo consumo y se han puesto en marcha programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo. A la vista de los datos de la tabla 8.1 parece evidente que estas medidas no están dando aún los resultados apetecidos.

El papel utilizado habitualmente en Caja San Fernando es blanco y 100% libre de cloro. Dadas las dificultades que el uso de papel reciclado supone para nuestra red de impresoras y fotocopiadoras, su uso cotidiano no está siendo posible.

2 Según Protocolo Técnico de Energía de GRI (diciembre 2002)

La Caja, decidida a reducir su consumo de papel

Con el propósito de minimizar el consumo de papel, el Comité de Medio Ambiente ha propuesto la siguiente batería de medidas:

- Instalación de impresoras multifunción con impresión-copia a doble cara, y posibilidad de escaneado para permitir el archivo y envío de documentos en formato electrónico.
- Sustitución progresiva del papel A4 de 90 gr./m² por A4 de 80 gr./m².
- Instruir a los empleados sobre la necesidad de utilizar, en lo posible, los medios electrónicos como alternativa de comunicación interna, de imprimir los documentos por las dos caras y de imprimir sólo los documentos que sean necesarios.
- Inclusión del siguiente mensaje en todos los correos de forma automática:

 *Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario.
Proteger el medio ambiente está también en tu mano.*

Además de los recursos anteriormente mencionados, otras materias primas de gran consumo son los tóner utilizados para nuestra red de fotocopiadoras e impresoras. En 2006 se consumieron cerca de 2.000 unidades, siendo todas ellas recicladas en su totalidad. [EN2 y EN15]

8.1.1.2. Los residuos y su gestión

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

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

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

PRINCIPALES RESIDUOS GENERADOS	2006	2005
Papel para reciclaje (Kg)	123.999	113.001
Restos de Gasóleo (lodos de limpieza de tanques) (Kg)	0	2.580
Tóner y cartuchos de tinta (Kg)	4.643	4.560
Pilas y baterías (Kg)	93	140
Tubos fluorescentes (Kg)	1.090	860
Restos de Tintas(Kg)	138	170
Aparatos eléctricos y electrónicos (Kg)	4.771	N/D
Plásticos tarjetas (Kg)	76	N/D

Tabla 8.3. Principales residuos generados por Caja San Fernando

Destaca en la tabla 8.3 el hecho de que durante 2006 no se hayan generado lodos procedentes de la limpieza de los tanques de gasóleo. Esto se debe a que en el año 2005 se procedió a retirar el depósito que la Caja tenía instalado en su edificio central de la calle Sierpes, que servía para alimentar al antiguo sistema de calefacción (que también ha sido ya desmantelado).

A la retirada del depósito se procedió a la limpieza de los restos de combustible y a su entrega a un gestor autorizado para su correcta eliminación. Se trata, por tanto, de un hecho puntual que no volverá a repetirse en tanto no se hagan vaciados de otros depósitos de gasóleo, como los que actualmente alimentan los grupos electrógenos instalados en el edificio central de San Jerónimo.

A partir de 2006 se han dispuesto mecanismos que posibilitarán la medición y la correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como de los residuos de plásticos de tarjetas generados por la Caja.

8.1.1.3. Emisiones atmosféricas

Durante 2006 no se han producido emisiones atmosféricas por parte de la Caja, al margen de las generadas indirectamente a través del consumo de energía eléctrica.

Conociendo la energía eléctrica consumida por Caja San Fernando en 2006 (12.940 Mwh), se pueden estimar las emisiones indirectas de CO₂ (gas de efecto invernadero) de las que la Caja es responsable³: [EN8]

EMISIONES INDIRECTAS DE CO ₂	2006	2005
Por consumo de energía eléctrica (Ton)	5.448	10.267

Tabla 8.4. Emisiones indirectas de CO₂

³ Según metodología "The Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" y herramientas de cálculo correspondientes a actividades de oficina (WBCSD, WRI).

El lo que respecta a las posibles emisiones de gases que dañen la capa de ozono, debe destacarse que Caja San Fernando está en proceso de retirar los equipos de frío que utilizan R22, por otros nuevos que funcionan con R-407 ó R-410, unos gases refrigerantes inocuos para la capa de ozono. [EN9]

8.1.1.4. Vertidos de aguas residuales

Los vertidos líquidos que se generan en Caja San Fernando son el resultado del uso del agua corriente por parte de los empleados, así como de las operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios, y son asimilables a aguas residuales domésticas. La totalidad de los efluentes líquidos se vierten a la red pública de alcantarillado, para su posterior depuración en las instalaciones municipales, por lo que no se consideran particularmente relevantes. [EN12]

VERTIDOS REALIZADOS ⁴	2006	2005
Vertidos de aguas residuales sanitarias (m ³) (idéntico al consumo de agua)	20.725	15.000

Tabla 8.5. Vertidos líquidos

8.1.1.5. Gestión de las instalaciones sujetas a reglamentación específica

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

8.1.2. Programa de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental contempla la elaboración e implantación periódica de un **Programa de Gestión Ambiental** que incluye un conjunto de objetivos y metas, que permiten articular la mejora del desempeño ambiental.

Para el periodo 2005-2006, Caja San Fernando había establecido los siguientes objetivos y metas:

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

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

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

Los datos que se relacionan a continuación, relativos al seguimiento de dichos objetivos y metas, evidencian las mejoras que se han producido durante el periodo 2005-2006.

- Se ha incrementado la recogida de papel para su reciclaje pasando de 113.001 a 123.999 kg, lo que supone un incremento del 9,73%.
- Se ha reducido la generación de residuos peligrosos en los centros certificados pasando de 8.233 a 7.641,6 kg, lo que supone una reducción del 7,2%.
- Se ha reducido el consumo de papel por oficina certificada de manera que se ha pasado de 3.075 a 3.044 kg. Esto supone una reducción del 2,4%.
- El consumo de electricidad de los centros certificados ha aumentado el 4,76%. Este incremento ha sido motivado por la instalación en el edificio San Jerónimo del Centro de Proceso de Datos de El Monte con el consiguiente aumento de consumo. Si no consideramos los datos de este edificio, en el resto de los centros se ha producido una reducción del 12,4%.
- El consumo de agua de los centros certificados se ha reducido en un 9,2%.

En su búsqueda de la mejora continua, Caja San Fernando ha establecido nuevos objetivos y metas para el periodo 2006-2007:

OBJETIVO	META	ACTUACIÓN
1.1. Reducir el consumo de papel no reciclado.	Realizar campañas de ahorro de papel.	Fomentar el uso de impresión a doble cara, mediante circular. Incluir en email frase de ahorro.
	Reducir en un 10% el consumo de papel.	Idem.
1.2. Reducir (o no incrementar) los consumos de electricidad .	Mantener el consumo de electricidad (respecto al 2003).	Mejora del Sistema de climatización de Sierpes. Sustitución del sistema iluminación de la fachada San Francisco. Auditorías energéticas.
1.3. Incrementar el número de centros bajo Certificación.	Obtener cinco nuevos centros certificados.	Realizar auditorías internas y externas a nuevos centros.
1.4. Aumentar la difusión externa de resultados Ambientales.	Obtener el reconocimiento "In Accordance" por parte de GRI.	Publicar una memoria de sostenibilidad anual.

Tabla 8.7. Objetivos, metas y actuaciones ambientales de Caja San Fernando para el periodo 2006-2007

Debe hacerse notar en este punto que, dada la particular situación que se produce este año, estando a punto de consumarse la fusión entre Caja San Fernando y El Monte, los objetivos y metas que se detallan más arriba adquieren carácter provisional y deberán, por tanto, reconsiderarse una vez completado el proceso de fusión.

8.1.3. El compromiso ambiental de los proveedores

Los principios de la Política Integrada de Gestión se hacen extensivos a los proveedores, especialmente a aquellos cuyas actividades sean susceptibles de generar impactos ambientales negativos. Para ello, el Sistema de Gestión Ambiental articula un procedimiento operativo para buscar y hacer efectivo el compromiso ambiental de nuestros proveedores, haciéndoles partícipes de la gestión ambiental de la Caja.

Todos los proveedores reciben copia de la Política Integrada de Gestión de la Caja y adquieren el compromiso de respetar su esencia por medio de una cláusula incluida en los contratos. Además, para cada proveedor, se establecen los requisitos y/o criterios ambientales exigibles, así como las evidencias que permitan verificar su cumplimiento. [EN33]

8.2. OBRA SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

A través de su Obra Social, Caja San Fernando quiere dinamizar y promover el respeto al medio ambiente por medio de iniciativas y acciones que desarrollen la sensibilización social o la protección del entorno natural. La tabla 8.8 ofrece una relación de las iniciativas más significativas llevadas a cabo en 2006.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ENTIDAD A LA QUE LA CAJA PRESTÓ SU APOYO
VIII Día de las Vías Verdes.	Celebración de una exposición de pintura sobre la Vía Verde de la Sierra.	Fundación Vía Verde de la Sierra.
Campaña de sensibilización ciudadana sobre residuos urbanos.	Se pretende implicar a los ciudadanos, a través de su actuación diaria, en una adecuada gestión de los residuos urbanos: edición de material gráfico y de apoyo a la comunicación, charlas y reuniones con distintos colectivos y agente sociales, publicación de información específica en la página Web, etc.	Mancomunidad de Aguas del Condado.
Campaña para la recogida de aceite usado con fines benéficos.	Adquisición de tanques y bidones para la recogida de aceite vegetal usado, al objeto de financiar ayuda humanitaria y proyectos de desarrollo en Perú. El aceite recogido se filtra y decanta en tanques-almacén, dándosele dos posibles aplicaciones: fabricación de jabón con destino a familias necesitadas de Perú y venta a empresas especializadas para la fabricación de biodiesel. Esta campaña ha hecho posible la instalación de un total de 403 bidones.	Asociación Madre Coraje.
III Jornadas Internacionales sobre Recogida Neumática de Residuos Urbanos.	Ciudades como Sevilla, Barcelona, Singapur o Copenhague expusieron sus experiencias en la implantación de la recogida neumática de residuos.	Lipasam (Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A. Municipal).

Tabla 8.8. Iniciativas de la Obra Social relacionadas con el medio ambiente

8.3. INVERSIÓN AMBIENTALMENTE RESPONSABLE [IB1 e IB3]

Caja San Fernando es consciente de que, dada la naturaleza de su actividad financiera, el impacto ambiental que puede derivarse de sus decisiones relacionadas con la financiación y el crédito bien puede ser más significativo que el que pudiera derivarse de las actividades que implica la gestión diaria de la propia Caja. Por este motivo, el departamento de Análisis de Riesgos contempla, de forma expresa, factores de riesgo ambiental en el análisis del riesgo crediticio en grandes operaciones, descartando la financiación de aquellas operaciones susceptibles de causar impactos negativos sobre el medio ambiente, y participando sólo en aquéllas que hayan obtenido todos los correspondientes permisos y licencias.

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

a) Financiación de grandes proyectos de inversión:

Caja San Fernando incluye el riesgo ambiental entre los aspectos que se estudian y valoran en los procesos de análisis. Además, el estricto cumplimiento de la normativa ambiental aplicable es siempre requisito imprescindible para conceder financiación.

En este contexto, Caja San Fernando ha formalizado un Convenio con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, cuyo objeto principal es la financiación de proyectos energéticos que conlleven, entre otros, el ahorro y eficiencia energética y la construcción de instalaciones para la producción de energías renovables.

Se contemplan también otros tipos de proyectos, como instalaciones para la producción de energía eléctrica en régimen especial, producción de biocombustibles y preparación de combustibles sólidos, proyectos de logística de biomasa y biocombustibles, transporte y distribución de energía, así como auditorías, estudios de viabilidad y acciones divulgativas e informativas.

Los beneficiarios de este Convenio serán empresas con establecimiento operativo en Andalucía, preferentemente PYME, si bien se contemplan también como posibles beneficiarios las agrupaciones o asociaciones de empresas, las fundaciones, las administraciones locales, los ciudadanos y sus agrupaciones.

b) Financiación de empresas:

Caja San Fernando también incluye el riesgo ambiental como una de las variables cualitativas que forman parte del análisis del riesgo en PYME. Los criterios para evaluar y decidir sobre la concesión de financiación a estas empresas, incluyen:

- El análisis de la empresa que solicita la financiación con vistas a identificar posibles riesgos ambientales. También se valora el posible impacto en los estados financieros de la empresa desde una doble perspectiva: impacto sobre el patrimonio y estimación del impacto sobre la generación futura de recursos.
- El análisis de los planes que haya puesto en marcha la empresa en cuestión para mitigar los riesgos detectados, valorándose la concreción de medidas y el establecimiento de un horizonte temporal bien delimitado.

La política de inversión ambientalmente responsable, además de minimizar los posibles daños ambientales, ofrece garantías de seguridad financiera, ya que, con su aplicación, Caja

San Fernando limita los fondos destinados a proyectos que pudieran verse comprometidos por una gestión ambiental deficiente.

Siguiendo esta política de inversión ambientalmente responsable Caja San Fernando está actualmente adherida a la **línea ICO Medio Ambiente 2006**, dotada con 30 millones de euros, y que tiene como objeto financiar aquellos proyectos de pequeñas y medianas empresas orientados a reducir la contaminación atmosférica, prevenir el cambio climático y mejorar la gestión de los residuos.

A través de esta vía, las pequeñas y medianas empresas pueden solicitar hasta el 80% de la inversión neta a realizar, con un máximo de 500.000 euros por beneficiario y año. Se trata de una alternativa de financiación que puede resultar particularmente útil para aquellas empresas que deban acometer mejoras puntuales en sus instalaciones para cumplir con la cada vez más estricta legislación ambiental.

La tabla 8.9 muestra un resumen de los principales proyectos con connotaciones ambientales financiados por Caja San Fernando.

TITULAR	OBJETO	IMPORTE (EN EUROS)
ENERGÍA EÓLICA		
DESARROLLOS EÓLICOS BUENAVISTA	Financiación de los siguientes parques eólicos: - Parque Eólico Buenavista (Barbate - Cádiz) - Parque Eólico Llanos de la Esquina (Arico - Tenerife)	10.000.000
PARQUES EÓLICOS DEL CANTÁBRICO, S.A.	Financiación de la construcción y puesta en marcha de tres parques eólicos en el Principado de Asturias (Sierra de Lagos, Sierra del Acebo y Sierra de la Cuesta) con una potencia total de 64,68 Mw.	3.005.060
ENERGÍAS RENOVABLES MEDITERRÁNEAS, S.A. (RENOMAR)	Financiación parcial de la construcción, puesta en marcha y explotación de 23 parques eólicos con una potencia total conjunta de 852 Mw en la Comunidad Valenciana.	5.000.000
DESARROLLOS EÓLICOS DE TARIFA	Financiación para la construcción de planta eólica en Tarifa (Cádiz).	23.271.188
ENERGÍA SOLAR		
CATALANA ANDALUZA DE ENERGÍAS RENOVABLES, S.L.	Financiación del diseño, construcción y explotación de tres huertas solares en Carmona (Sevilla) con una potencia instalada de 5,7 Mw.	2.000.000
SANLÚCAR SOLAR, S.A.	Financiación de la construcción y explotación de una planta solar térmica en Sanlúcar la Mayor (Sevilla) con una potencia instalada de 11,01 Mw.	395.000
ISOFOTON, S.A.	Financiación de la actividad típica de la Acreditada (suministro de productos y soluciones basadas en la Energía Solar), así como anticipo de la subvención concedida por la Junta de Andalucía.	1.800.000
COPERO SOLAR	Financiación del diseño, construcción y explotación de tres plantas de producción de energía solar fotovoltaicas de 100 Kw cada una que se ubicarán en Dos Hermanas (Sevilla).	2.400.000
COPERO SOLAR II	Financiación del diseño, construcción y explotación de cinco plantas de producción de energía solar fotovoltaicas de 100 Kw cada una que se ubicarán en Dos Hermanas (Sevilla).	4.000.000
LOS ÁLAMOS	Financiación del diseño, construcción, puesta en marcha y explotación de seis huertos solares fotovoltaicos en el término municipal de la Rinconada (Sevilla).	4.300.000

TITULAR	OBJETO	IMPORTE (EN EUROS)
BIOMASA		
BABCOK KOMMUNAL Y TÉCNICAS MEDIOAMBIENTALES (UTE ALBADA)	Financiación de la explotación de las instalaciones de tratamiento integral de los residuos municipales de La Coruña.	3.500.000
BIOCOMBUSTIBLES		
ENTABAN BIOCMBUSTIBLES DEL GUADALQUIVIR, S.A.	Financiación del desarrollo, construcción y operación de una planta de producción de bio-diésel a partir de aceites vegetales ubicada en el puerto de Sevilla.	3.500.000
ENTABAN BIOCMBUSTIBLES DE GALICIA, S.A	Diseño, construcción, explotación y mantenimiento por parte de la Acreditada de una Planta de producción de biodiesel en el puerto de El Ferrol, término municipal de El Ferrol (La Coruña) con capacidad nominal de 200.000 Tm/año a partir de aceites vegetales (soja y palma).	5.000.000
BIOCMBURANTES DE CASTILLA Y LEÓN, S.A.	Financiación de la construcción y explotación de una planta de producción de bioetanol deshidratado en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.	4.500.000
BIOETANOL GALICIA, S.A.	Financiación de la construcción, puesta en marcha y explotación en Curtis (A Coruña) de una planta de producción de Bioetanol a partir de cereales para su incorporación, como combustible, a la gasolina sin plomo, y de una planta de cogeneración de 25Mw.	3.725.000
BECOSA MORÓN SAU	Financiación del proyecto de construcción y explotación de planta de tratamiento y reducción de orujo.	5.649.691
COGENERACIÓN		
SNIACE COGENERACIÓN, S.A.	Financiar la construcción de una planta de cogeneración de 83,18 Mw.de potencia en Torrelavega (Cantabria).	3.005.060
OTROS		
PRÉSTAMO SINDICADO CONVENIO F.A.G.A.	Caja San Fernando se adhirió al Convenio de Colaboración suscrito entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía y la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía. Por dicho Convenio se liquidan las ayudas a la agricultura del Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola (FEOGA) que se materializan por el Fondo Andaluz de Garantía Agraria (FAGA), Organismo adscrito a la Consejería de Agricultura y Pesca.	57.096.149
VALORIZACIONES FÉRRICAS, S.L.	Financiación de una planta de fragmentación y desestañado de latas/botes férricos, procedentes de la selección de residuos sólidos urbanos. La planta se ubicará en Aznalcóllar, en el Parque de Actividades Medioambientales de Andalucía (PAMA).	2.800.000
RECYCLING EN DESARROLLO, S.L.	Financiación del 65% de la adquisición del 100% de las acciones de Recycling Hispania, S.A., empresa recicladora de vidrio.	4.000.000
AGUAS DEL HUESNA, S.L.	Financiación de las inversiones para la gestión del ciclo integral del agua a los municipios del consorcio Aguas del Huesna.	79.472.091

Tabla 8.9. Proyectos con connotaciones ambientales financiados por Caja San Fernando



9. PROVEEDORES

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

Caja San Fernando mantiene relaciones comerciales con un gran número de proveedores, que suministran a la Entidad un amplio abanico de productos y servicios, desde mobiliario o material fungible, hasta servicios de seguridad o servicios de construcción, reparación y mantenimiento de inmuebles. En diciembre de 2006, el departamento de Control del Gasto tenía registrados en sus bases de datos más de 7.300 proveedores, aunque, tal y como indica la tabla 9.1 durante el año 2006 la Caja sólo llevó a cabo transacciones comerciales con 2.256 de ellos, por un importe total de 62.723.909 euros. [EC3]

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

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

CIFRAS SOBRE PROVEEORES	2006	2005
Numero total de proveedores registrados	7.340 €	6.736 €
Proveedores que facturaron durante el año	2.256 €	2.205 €
Importe facturado	62.723.909 €	65.886.380 €

Tabla 9.1. Cifras sobre proveedores e importes facturados

La siguiente tabla detalla los seis tipos de suministros que durante 2006 han supuesto mayor desembolso para la Caja, incluyendo los importes devengados por cada categoría.

CONCEPTO	IMPORTE (en euros)
Adquisición de sistemas y programas	12.691.000
Publicidad y propaganda	8.475.000
Trabajos realizados por otras empresas	5.183.000
Gastos de vigilancia y traslado de fondos	4.171.000
Conexión líneas transmisión voz-datos	4.122.000
Obra Social	3.130.000

Tabla 9.2. Grupos de suministros que han supuesto mayores desembolsos en 2006

9.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

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

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

Por debajo de ese importe, las distintas unidades organizativas disponen de cierto margen de maniobra a la hora de establecer sus criterios y procedimientos para la selección de proveedores. El procedimiento habitual consiste en solicitar presupuesto a tres o cuatro proveedores de productos o servicios similares, a fin de poder evaluar tanto el precio, como las particularidades de cada oferta. La decisión final suele estar basada en una ponderación objetiva de la relación calidad/precio de los distintos presupuestos, y lleva aparejada la inclusión del proveedor seleccionado en el registro de proveedores del departamento o servicio contratante.

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

Los principales objetivos de este futuro reglamento son:

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

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

9.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES [SUP1]

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

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

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

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

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

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



IO. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

TABLA DE CONTENIDOS GRI			
G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
VISIÓN Y ESTRATEGIA			
1.1	Visión y estrategia respecto al desarrollo sostenible	9,37	
1.2	Declaración del presidente	9	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la Organización	17	
2.2	Principales productos y servicios	19	
2.3	Estructura operativa de la Organización	25	
2.4	Principales departamentos, filiales, y empresas conjuntas	24,25	
2.5	Países donde opera la Organización	17	
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	17	
2.7	Naturaleza de los mercados	17,80	
2.8	Magnitud de la Organización informante	20	
2.9	Lista de partes interesadas	49	
ALCANCE DE LA MEMORIA			
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con la memoria	14	
2.11	Período cubierto por la memoria	13	
2.12	Fecha de la memoria más reciente	13	
2.13	Cobertura de la memoria	13	
2.14	Cambios más significativos desde la memoria anterior	13,25	
2.15	Bases de elaboración de memorias de empresas conjuntas	N/A	Esta Memoria no se refiere a empresas conjuntas.
2.16	Descripción y naturaleza de reformulaciones respecto de memorias anteriores	83, 104, 120	
PERFIL DE LA MEMORIA			
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI en la Memoria	13	En la elaboración de esta Memoria se ha procurado seguir fielmente las disposiciones de la Guía GRI de 2002.
2.18	Criterios y definiciones utilizados en la contabilidad de costos, beneficios económicos, ambientales y sociales	20	
2.19	Cambios respecto a años anteriores en cuanto a métodos de cálculo		Durante 2006 no se han producido cambios significativos en los métodos de cálculo.
2.20	Políticas y medidas de garantía de la información presentada	14	
2.21	Políticas y medidas de verificación de la memoria	14	

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

TABLA DE CONTENIDOS GRI			
G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
2.22	Medios de acceso a la información adicional sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales de la organización	14	
ESTRUCTURA Y GOBIERNO			
3.1	Estructura de gobierno y principales comités	25	
3.2	Porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo	28	
3.3	Proceso de guía de grupos de expertos para la definición de las estrategias en riesgos ambientales y sociales	37	
3.4	Procesos directivos para supervisar la gestión de las oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	37,42, 118	
3.5	Relación entre remuneración directiva y consecución de objetivos de la Organización		El sistema de remuneración de directivos no está ligado a la consecución de los objetivos corporativos.
3.6	Estructura de la Organización e individuos clave responsables de las políticas económicas, ambientales y sociales	25	
3.7	Declaración de Misión y Valores principios o códigos de conducta internos, y políticas relevantes para el rendimiento económico, medioambiental y social	38,43	
3.8	Mecanismos de los accionistas para proporcionar recomendaciones a la dirección	N/A	Entidad carente de accionistas.
COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS			
3.9	Bases para la identificación y selección de las partes interesadas	49	
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas	49,63,80, 106,133	
3.11	Tipo de información generada por las consultas	63,80,106	
3.12	Empleo de la información obtenida	49,63,80, 106	
POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN			
3.13	Aplicación del principio de precaución	42,71,118	
3.14	Compromisos voluntarios de tipo económico, ambiental o social	48,49	
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales y/o organizaciones asesoras	47	
3.16	Políticas o sistemas para la gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores y posteriores a los de la Organización	118	
3.17	Enfoque de la Organización sobre gestión de impactos indirectos	100	
3.18	Decisiones sobre operaciones tomadas durante el periodo de elaboración de la Memoria	18	
3.19	Programas de desempeño económico, ambiental o social	46,60,68, 72,82,90, 118,133	
3.20	Estado de certificación de los sistemas de gestión	72,90,118	

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

TABLA DE INDICADORES GRI			
G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
CLIENTES			
EC1	Ventas netas	20	
EC2	Desglose geográfico de mercados	23	
PROVEEDORES			
EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas	131	
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados		El 100% de los contratos firmados en 2006 se han pagado en conformidad con los términos acordados.
EMPLEADOS			
EC5	Gastos salariales totales	58	
PROVEEDORES DE CAPITAL			
EC6	Proveedores de capital	22	
EC7	Evolución de ganancias. Rendimiento de capital	20	
SECTOR PÚBLICO			
EC8	Impuestos pagados	20	
EC9	Subvenciones recibidas	69	Durante 2006 la Caja sólo ha percibido una subvención, procedente de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, y por una cuantía de 112.157,74 €
EC10	Donaciones	101	
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
MATERIAS PRIMAS			
EN1	Consumo de materias primas excepto agua	119	
EN2	Porcentaje de materias que son residuos procedentes de fuentes externas a la Organización	121	
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía (por fuentes primarias)	119	
EN4	Consumo indirecto de energía	120	
EN17*	Iniciativas para incrementar el rendimiento energético	119	
AGUA			
EN5	Consumo total de agua	119	
BIODIVERSIDAD			
EN6	Ubicación y extensión de suelo en hábitat ricos en biodiversidad	N/A	Caja San Fernando no genera impactos significativos en materia de biodiversidad.
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades	N/A	Caja San Fernando no genera impactos significativos en materia de biodiversidad.
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN8	Emisiones de gases de efecto invernadero	122	
EN9	Emisiones de sustancias reductoras del ozono	123	
EN10	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas	N/A	La Entidad no genera un volumen significativo de este tipo de emisiones.
EN11	Residuos desglosados por tipos y destinos	121	

* **Indicadores Adicionales**

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

TABLA DE INDICADORES GRI

G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
EN12	Vertidos de agua	123	
EN13	Vertidos de sustancias químicas	N/A	Dada la naturaleza de nuestra actividad, en Caja san Fernando no se generan vertidos de sustancias químicas.
PROVEEDORES			
EN33*	<i>Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión (Apdo. 3.16)</i>	125	
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN14	Impactos ambientales significativos de productos y servicios	117	
EN15	Porcentaje de productos recuperables al final de su vida y porcentaje recuperado	121	
CUMPLIMIENTO			
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento medioambiental	118	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
EMPLEO			
LA1	Principales datos sobre la plantilla	56	
LA2	Creación de empleo	24,57, 100,131	
LA12*	<i>Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley</i>	74	
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	63	
LA4	Política y procedimientos de información y consulta con empleados sobre cambios en la Caja	63	
LA13*	<i>Representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones</i>	26,27,28, 29,63	
SALUD Y SEGURIDAD			
LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes y enfermedades laborales (OIT)	72	
LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad	72	
LA7	Tasas de absentismo, accidentes, daños laborales, etc.	72	
LA8	Descripción de políticas y programas sobre SIDA		Actualmente la Entidad no dispone de ningún programa específicamente centrado en los riesgos asociados al SIDA.
LA14*	<i>Datos que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT sobre gestión de salud en el trabajo</i>	71	
LA15*	<i>Acuerdos con representantes laborales en materia de salud</i>	72	
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA9	Horas de formación por año y categoría de empleado	70	
LA16*	<i>Descripción de procedimientos de fomento de la contratación continua y de gestión de los programas de jubilación</i>	71	
LA17*	<i>Políticas específicas gestión de conocimientos prácticos o formación continuada</i>	68	

* **Indicadores Adicionales**

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

TABLA DE INDICADORES GRI			
G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD			
LA10	Políticas y programas de igualdad de oportunidades	60	
LA11	Composición de departamentos superiores de gestión atendiendo a la proporción entre sexos	58,59	
DERECHOS HUMANOS			
ESTRATEGIA Y GESTIÓN			
HR1	Relación de políticas directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los DDHH vinculado a las operaciones	48	
HR2	Evidencias de considerar los DDHH en las inversiones y la selección de los proveedores	48,95	
HR3	Políticas y procedimientos para valorar la actuación sobre DDHH en la cadena de suministros	48	
HR4	Relación de políticas, procedimientos dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones.	48,60	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
HR5	Política de libertad de asociación y grado de aplicación	48,63	
TRABAJO INFANTIL			
HR6	Política de rechazo de trabajo infantil	48	
TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO			
HR7	Política de rechazo de trabajo forzoso y obligatorio	48	
SOCIEDAD			
COMUNIDAD			
SO1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades	99	
CORRUPCIÓN			
SO2	Descripción de las políticas de gestión para el control de la corrupción y el soborno	26,46, 48	
CONTRIBUCIONES POLÍTICAS			
SO3	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento sobre contribuciones políticas		No hay ni contribuciones, ni donaciones, ni instrumentos de presión política.
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Salud y seguridad en utilización de productos y servicios	71,91	
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR2	Información sobre productos y procedimientos de etiquetado	90	
PR8*	<i>Satisfacción del cliente y sus resultados</i>	85,86	
PUBLICIDAD			
PR9*	<i>Cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad</i>	90	
RESPECTO A LA INTIMIDAD			
PR3	Información sobre mecanismos de cumplimiento sobre la intimidad del cliente	45,91	

* **Indicadores Adicionales**

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

TABLA DE INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (RENDIMIENTO SOCIAL)

G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
DESEMPEÑO SOCIAL			
GESTIÓN DE LA RSC			
CSR1	Política de Responsabilidad Social	9,37	
CSR2	Organización de la RSC	37	
CSR3	Auditorías RSC	46,91,119	
CSR4	Gestión de cuestiones sensibles Prevención del blanqueo de capitales	44	
CSR5	No conformidades con leyes o regulaciones		En 2006 la Caja no recibió sentencias judiciales en su contra, ni multas de la Agencia de Protección de Datos. Sí se resolvieron 27 reclamaciones de clientes ante el Comisionado para Servicios Bancarios (Banco de España), 13 de las cuales fueron aceptadas. En estos casos la Caja procedió a aceptar las peticiones de los clientes.
CSR6	Diálogo con las partes interesadas	49,63,80, 106,133	
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO			
INT1	Política interna de RSC en relación con los Recursos Humanos de la empresa	60,63, 68,71	
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo	57	
INT3	Satisfacción del empleado		Caja San Fernando está valorando la implantación de encuestas de clima laboral.
INT4	Remuneración de los altos directivos	30	
INT5*	<i>Retribución vinculada a la sostenibilidad</i>		<i>El actual sistema retributivo de la Caja no contempla criterios de sostenibilidad.</i>
INT6*	<i>Ratio salarial hombres/mujeres</i>	58	
INT7	Perfil de empleados	56	
DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD			
SOC1	Obras benéficas	101	
SOC2	Valor Económico Añadido	N/D	No se dispone de este dato.
PROVEEDORES			
SUP1	Seguimiento principales proveedores	133	
SUP2	Satisfacción de los proveedores		Actualmente no existen mecanismos para evaluar este parámetro.
BANCA AL POR MENOR			
RB1	Aspectos sociales de la banca minorista	93,99	
RB2	Perfil de la política de créditos	22	
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	93	

* **Indicadores Adicionales**

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

TABLA DE INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (RENDIMIENTO SOCIAL)			
G.R.I	DESCRIPCIÓN	PÁG.	CONSIDERACIONES
BANCA DE INVERSIÓN			
IB1	Aspectos sociales y ambientales de la política de inversiones	24,95, 126	
IB2	Perfil del cliente banca de inversión	N/D	No se dispone de este dato.
IB3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	126	
GESTIÓN DE ACTIVOS			
AM1	Aspectos sociales política de Gestión de Activos	24,93	
AM2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	N/D	No se dispone de este dato.
AM3	Fomento de la inversión socialmente responsable	24,95	
SEGUROS			
INS1	Aspectos sociales política de seguros	N/D	No identificados.
INS2	Perfil del cliente	N/D	No se dispone de este dato.
INS3	Reclamaciones de clientes	83	
INS4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	N/D	No identificados.

* *Indicadores Adicionales*

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



ANEXO I.

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

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

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

ANEXO 2.

TABLA DE ACRÓNIMOS

ACT	Acuerdo de Condiciones de Trabajo de Caja San Fernando
AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
ALF	Acuerdo Laboral para la Fusión entre El Monte y Caja San Fernando
CECA	Confederación Española de Cajas de Ahorros
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
DAC	Departamento de Atención al Cliente
GRI	Global Reporting Initiative
ICO	Instituto de Crédito Oficial
N/D	No Disponible
PAC	Política Agrícola Común de la Unión Europea
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
PYME	Pequeñas y Medianas Empresas
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
SIGRE	Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases (de Medicamentos)
SSCC	Servicios Centrales
TPV	Datáfonos
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
WRI	World Resources Institute



I 2. REFLEJE SU OPINIÓN

Para Caja San Fernando, la opinión de los usuarios de nuestra Memoria resulta de vital importancia. Sus aportaciones nos ayudan a mejorar progresivamente, tanto en nuestra manera de presentar la información sobre RSC, como en la gestión que hacemos de los aspectos sociales y ambientales relacionados con nuestra actividad.

Desde Caja San Fernando, les animamos a colaborar con nosotros, y les proponemos que nos hagan llegar este cuestionario cumplimentado, a través de nuestra dirección de correo electrónico: RSC@cajasanfernando.es o por correo postal a la siguiente dirección:

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

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

¿Cuál es su relación con Caja San Fernando?

Cliente	
Empleado	
Proveedor	
Ciudadano	
Otras (especificar)	

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

	NADA DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Los datos e información contenidos en la memoria le han resultado de interés				
La Memoria ofrece una visión completa sobre la triple dimensión (económica, medioambiental y social)				
La estructura de la Memoria es clara y permite localizar fácilmente la información				
La presentación y el diseño de la Memoria resultan atractivos				

	BAJA	REGULAR	ALTA	MUY ALTA
Valoración general de Caja San Fernando como entidad socialmente responsable				

Si lo desea, puede incorporar cualquier sugerencia o comentario que quiera hacernos llegar acerca de nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa:

