



## Resumen de Indicadores del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009



## CONTENIDOS GRI G3

1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		PÁGINAS DEL INFORME
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5-18
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINAS DEL INFORME
2.1	Nombre de la organización.	79
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	www.lacaixa.es; 25-29
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Informe Anual 2009 (16-29; 71-80)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	79
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	26; 45 (Proximidad geográfica)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Informe Anual 2009 (16-17)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	"la Caixa" desarrolla su actividad principalmente en el mercado español, de esta forma, la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan más de 10 millones de clientes; Informe Anual 2009 (47-48; 51)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de empleados.</li> <li>Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público).</li> <li>Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado).</li> <li>Cantidad de productos o servicios prestados.</li> </ul>	12; Informe Anual 2009 (40; 48; 51; 60)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).</li> </ul>	26; 45
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	67 (La mejor empresa en la que trabajar)
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA		PÁGINAS DEL INFORME
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	La información contenida en el presente Informe hace referencia al año natural 2009.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	El Informe anterior corresponde al ejercicio 2008.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	El Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" se presenta con carácter anual.

<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	79
<b>3.5</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	5-6
<b>3.6</b>	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	La información contenida en el presente Informe abarca a "la Caixa" y sus filiales.
<b>3.7</b>	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura del presente Informe. Los impactos más significativos se desglosan en su contenido.
<b>3.8</b>	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	En 2009 no se han producido cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.
<b>3.9</b>	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	El contenido del presente Informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI.
<b>3.10</b>	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No se ha producido dicha reformulación de la información.
<b>3.11</b>	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	En el presente Informe, no se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o métodos de valoración.
<b>3.12</b>	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	3; Resumen de Indicadores del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009
<b>3.13</b>	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	77-78
<b>4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>		<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
<b>4.1</b>	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Informe Anual 2009 (16-18)
<b>4.2</b>	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Informe Anual 2009 (18)
<b>4.3</b>	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Anual 2009 (19-20)
<b>4.4</b>	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Informe Anual 2009 (16-17); Informe Anual de Gobierno Corporativo 2009 (2-5)

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Anual Gobierno Corporativo 2009 (57-58)
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe Anual Gobierno Corporativo 2009 (10-12)
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe Anual Gobierno Corporativo 2009 (3-4; 10-11)
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación)
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Informe Anual Gobierno Corporativo 2009 (40-55)
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe Anual Gobierno Corporativo 2009 (7)
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	28 (Solvenca)
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	49-54
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:	Informe Anual 2009 (74); <a href="http://www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa">www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa</a> ; 37; 55-56; 66
• Esté presente en los órganos de gobierno.	
• Participe en proyectos o comités.	
• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.	
• Tenga consideraciones estratégicas.	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5-6
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5-6
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	5-6
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	5-6

<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN</b>	
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Desempeño económico	28-29
Presencia en el mercado	45-46
Impacto económico indirecto	20-24
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Materiales	59-61
Energía	58; 60-61 (tablas)
Agua	60
Biodiversidad	53; 57-61
Emisiones, vertidos y residuos	59 (Gestión residuos y emisiones); 61 (tablas)
Productos y servicios	57-59; 62-64
Cumplimiento normativo	57-64
Transporte	59-60
Aspectos generales	57-64
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Empleo	67-73
Relación Empresa/Trabajadores	67-68 (Compromiso con el mantenimiento de los puestos de trabajo)
Salud y Seguridad en el trabajo	72
Formación y Educación	70-71
Diversidad e Igualdad de oportunidades	69
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos Humanos</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	32-33 (Prevención blanqueo de capitales)
No discriminación	69
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación)
Abolición de la Explotación Infantil	Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Quejas y procedimientos conciliatorios	32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación)
Prácticas de Seguridad	30-31
Derechos de los indígenas	No aplicable a las actividades de "la Caixa".

**DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad**

**PÁGINAS DEL INFORME**

Comunidad	49-54
Corrupción	32-33 (Prevención blanqueo de capitales)
Política Pública	"la Caixa" no está posicionada en relación a la participación en el desarrollo de políticas o actividades de <i>lobbying</i> .
Comportamiento de Competencia Desleal	No hay procedimientos abiertos contra "la Caixa" por prácticas anticompetencia.
Cumplimiento normativo	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2009 (56-57)

**DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto**

**PÁGINAS DEL INFORME**

Salud y Seguridad del Cliente	30-31
Etiquetado de Productos y Servicios	34
Comunicaciones de Marketing	34
Privacidad del Cliente	33
Cumplimiento normativo	32-33

**INDICADORES GRI G3 Y ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO**

INDICADOR GRI G3	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
------------------	------	---------------------	--------------

**INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO**

<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	<p>La suma de las contribuciones directa e indirecta de la Caixa al PIB español ha sido del 0,65%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Valor económico generado, distribuido y retenido del grupo "la Caixa" (importe en miles de euros)</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Valor económico generado</b></td> <td></td> <td><b>7.541.960</b></td> </tr> <tr> <td>Margen bruto</td> <td></td> <td>7.186.751</td> </tr> <tr> <td>Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td> <td></td> <td>4.792</td> </tr> <tr> <td>Beneficios/(pérdidas) de activos no corrientes en venta</td> <td></td> <td>350.417</td> </tr> <tr> <td><b>Valor económico distribuido</b></td> <td></td> <td><b>3.544.080</b></td> </tr> <tr> <td>Otros gastos generales de administración (excepto tributos)</td> <td></td> <td>851.777</td> </tr> <tr> <td>Gastos de personal</td> <td></td> <td>2.190.896</td> </tr> <tr> <td>Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración</td> <td></td> <td>76.407</td> </tr> <tr> <td>Dotación a la Obra Social</td> <td></td> <td>425.000</td> </tr> <tr> <td><b>Valor económico retenido</b></td> <td></td> <td><b>3.997.880</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: datos obtenidos de las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2009.</p>	Valor económico generado, distribuido y retenido del grupo "la Caixa" (importe en miles de euros)		2009	<b>Valor económico generado</b>		<b>7.541.960</b>	Margen bruto		7.186.751	Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta		4.792	Beneficios/(pérdidas) de activos no corrientes en venta		350.417	<b>Valor económico distribuido</b>		<b>3.544.080</b>	Otros gastos generales de administración (excepto tributos)		851.777	Gastos de personal		2.190.896	Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración		76.407	Dotación a la Obra Social		425.000	<b>Valor económico retenido</b>		<b>3.997.880</b>	<p>Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas de Grupo "la Caixa", cuyo perímetro de consolidación incluye el Grupo Criteria CaixaCorp, el cual no está incluido en el alcance del Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa", al disponer este grupo de políticas propias y de un sistema de gestión y un informe de RC independientes.</p>
Valor económico generado, distribuido y retenido del grupo "la Caixa" (importe en miles de euros)		2009																																			
<b>Valor económico generado</b>		<b>7.541.960</b>																																			
Margen bruto		7.186.751																																			
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta		4.792																																			
Beneficios/(pérdidas) de activos no corrientes en venta		350.417																																			
<b>Valor económico distribuido</b>		<b>3.544.080</b>																																			
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)		851.777																																			
Gastos de personal		2.190.896																																			
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración		76.407																																			
Dotación a la Obra Social		425.000																																			
<b>Valor económico retenido</b>		<b>3.997.880</b>																																			

<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	63	✓
------------	---	---	----	---

<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	Ventajas en condiciones financieras de "la Caixa": 54 mill euros.	
------------	--	---	---	--

	Caixa							Vivienda		
	"la Caixa"	Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Asequible
Nº total de empleados a jornada completa	24.649	16	95	110	11	27	169	127	126	30
Nº total de empleados con reducción de jornada	295	3	3	1	0	9	4	11	6	2
Nº total de empleados en régimen de excedencia	465	0	10	3	0	0	2	1	2	0
Aportación a planes de pensiones	93 mill euros	0	0	7.935	4.054	0	0	0	0	0
Ayudas a la sanidad (planes de salud)	11 mill euros	4.383	33.500	44.479	3.395	1.300	59.164	43.751	41.534	13.250
Ayudas de estudios/educación	16 mill euros	45.354	0	61.916	4.694	0	6.770	252	0	23.200
Otros beneficios sociales	7 mill euros	0	0	764	0	14.390	279.231	17.500	80.199	43.933
Seguros de vida o seguros de accidentes	12 mill euros	3.976	26.207	13.150	5.981	0	43.745	11.360	7.920	3.375
Días establecidos de baja por maternidad (parto múltiple)	140	140	126	126	126	126	126	126	126	126
Días establecidos de baja por maternidad (parto de único hijo)	122	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Días establecidos de baja paternidad	15	15	15	15	15	15	13	13	13	15

EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C		71	Sólo se informa de ayudas a la formación.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	69; N° de veces que el salario inicial de la empresa supera el salario mínimo legal: 2.		✓
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	74-75; El volumen de compras a proveedores no locales no es significativo.		✓
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.		✓
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C		37; 64-66	✓
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	49-54; La aportación indirecta de "la Caixa" al PIB es de 0,65%. La dotación presupuestaria a la Obra Social para el 2010 es de 500 millones de euros.		✓
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C		60	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C		60	✓
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C		60	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C		61	✓
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A		57-58	✓
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A		57-59	Sólo se informa cualitativamente.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A		63	✓
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C		60	✓
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	El agua que utiliza "la Caixa" es siempre de abastecimiento municipal, por lo que no se afecta a fuentes de agua ni a hábitats relacionados por la extracción del agua.		N/A
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".		N/A
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable ya que "la Caixa" no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.		N/A
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable ya que "la Caixa" no realiza ninguna actividad nociva en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.		N/A

EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".	N/A
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".	N/A
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".	N/A
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	60	✓
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	59-60 (Emisiones)	✓
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	59-60 (Emisiones)	✓
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	Indicador no aplicable ya que "la Caixa" no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.	N/A
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	Indicador no aplicable dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles de "la Caixa".	N/A
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	Indicador no aplicable ya que durante 2009 "la Caixa" no ha realizado ningún vertido significativo de aguas residuales.	N/A
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	61	✓
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	Indicador no aplicable ya que durante 2009 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en "la Caixa".	N/A
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".	N/A
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".	N/A
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	62-63	✓
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Indicador no aplicable ya que "la Caixa" no comercializa productos susceptibles de ser recuperados.	N/A
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el ejercicio 2009 "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.	✓

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	59; Total Km recorridos en desplazamientos y viajes corporativos de "la Caixa" y sus filiales: 22.200.929	✓
------	--	---	---	---

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	N/D	N/D
------	--	---	-----	-----

INDICADOR GRI G3	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
------------------	------	---------------------	--------------

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

## Prácticas Laborales

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C		
-----	---	---	--	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Vivienda Asequible
% de empleados que trabajan en otros países	0,17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% de empleados con contrato fijo o indefinido	99,85	94,75	100	96,67	100	100	98,84	96,5	88,64	84,38
Nº total de becarios	16	0	4	0	1	0	7	0	1	0
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido a t. completo	24.848	18	95	107	11	27	170	127	111	25
Nº total de empleados con contrato fijo o indefinido a t. parcial	59	0	0	9	1	9	1	11	6	2
% de empleados con contrato temporal	0,15	5,26	0	3,33	0	0	1,16	3,5	11,36	15,63

LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C		
-----	--	---	--	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Vivienda Asequible
Nº total de empleados en plantilla	24.944	19	95	120	12	36	173	143	132	32
Nº total de emp. con c. fijo o indefinido que han dejado la empresa (hombres)	9	1	5	1	1	0	3	7	1	0
Nº total de emp. con c. fijo o indefinido que han dejado la empresa (mujeres)	7	1	3	3	1	1	0	4	2	0
Rotación media de los empleados (hombres) %	0,07	10,29	8,50	4,89	8,33	0	2	8	0	0
Rotación media de los empleados (mujeres) %	0,06	14,08	8,30	13,87	8,33	2,70	0	5	6	0

No se desglosa por grupo de edad ni por región.

LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	Ventajas en condiciones financieras de "la Caixa": 54 mill euros.	
-----	---	---	---	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Vivienda Asequible
Aportación a planes de pensiones	93 mill euros	0	0	7.935	4.054	0	0	0	0	0
Ayudas a la sanidad (planes de salud)	11 mill euros	4.383	33.500	44.479	3.395	1.300	59.164	43.751	41.534	13.250
Ayudas de estudios/educación	16 mill euros	45.354	0	61.916	4.694	0	6.770	252	0	23.200
Otros beneficios sociales	7 mill euros	0	0	764	0	14.390	279.231	17.500	80.199	43.933
Seguros de vida o seguros de accidentes	12 mill euros	3.976	26.207	13.150	5.981	0	43.745	11.360	7.920	3.375

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	El 100% de los empleados de "la Caixa" y sus filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica.	✓
-----	--	---	---	---

LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	El periodo mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable).	✓
-----	---	---	---	---

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	100% de la plantilla de "la Caixa", GDS-Cusa y Sumasa.	✓
-----	--	---	--	---

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	Duración media de las bajas por adopción en "la Caixa": 837 horas.	
-----	--	---	--	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Vivienda Asequible
Nº total de accidentes	257	0	0	1	0	0	7	2	2	4
Nº total de jornadas perdidas por accidente	4.708	0	0	7	0	0	139	13	0	35
Duración media de las bajas por enfermedad común / Horas	265	178	66	137	82	139	133	17	22	83
Nº total de bajas por enfermedad común	7.109	4	8	52	4	12	38	37	25	14
Nº total de jornadas perdidas por enfermedad común	235.144	89	66	893	41	209	631	77	70	146
Duración media de ausencias por accidentes / Horas	257	0	0	39	0	0	35	19	0	140
Índice de absentismo por enfermedad común	2,49	2,34	0	3,54	0,16	0,83	1,65	0,9	1	1,72

No se desglosa por región.

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	72; El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene, entre otras funciones, la realización de campañas de información en materia preventiva, promoción de la salud y hábitos de vida saludables.	✓
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	"la Caixa", además del convenio colectivo del sector de Cajas de Ahorro, incluye acuerdos internos firmados entre la dirección y los sindicatos para la mejora de las condiciones de los trabajadores. La Entidad cuenta con una serie de comisiones paritaria como el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral. En 2009 no se han llevado a cabo nuevos acuerdos con sindicatos.	La información relativa a Recursos Humanos hace referencia únicamente a "la Caixa".
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	70-71	✓
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	70-71	✓
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	71	✓
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	12; 68-69; Informe Anual 2009 (22-25); Informe de Gobierno Corporativo (7-8); El número total de empleados de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible, es de 25.706	No se desglosa por grupo de edad.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	Los profesionales de "la Caixa" son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. En el año 2006, "la Caixa" obtuvo la certificación del Programa Óptima del Ministerio de Igualdad como empresa colaboradora en la promoción de la igualdad en el trabajo. Esta certificación se ha renovado con éxito en 2009. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base de hombres y mujeres es el mismo, para todas las categorías de la Entidad. El ratio es 1.	✓

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

### Derechos Humanos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos ya que no se ha considerado que existan riesgos que lo hicieran necesario.	✓
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	74-75	No se da el porcentaje.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	Indicador no disponible.	N/D
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	A lo largo del 2009 no se ha comunicado ninguna incidencia por discriminación.	✓

<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	En el año 2009 "la Caixa" no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.	✓
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado su ámbito de actuación en "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado su ámbito de actuación en "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
<b>HR8</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	Todos los vigilantes de seguridad son contratados a través de una misma empresa que ha certificado que dichos vigilantes reciben esa formación.	✓
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Indicador no aplicable a las actividades de "la Caixa".	N/A

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

### Sociedad

<b>FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	C	45; Informe Anual 2009 (42).	✓
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	C	20-24; 45-48	✓
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	49-54	✓
<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	32-33 (Prevención blanqueo de capitales)	✓
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	32-33 (Prevención blanqueo de capitales)	✓
<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	En casos en que empleados de la Entidad en la prestación de servicios incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo, pudiéndose aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se debería aplicar algunas de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del Convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva por ascender de Nivel; pérdida de Nivel, con descenso al inmediatamente inferior; suspensión de ocupación y sueldo no inferior a tres meses ni superior a seis o despido disciplinario.	Se informa sobre las políticas existentes.
<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	C	"la Caixa" no tiene una política general definida en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de <i>lobbying</i> .	✓
<b>SO6</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2009 (30-35)	Se incluye la información requerida por el Informe de Gobierno Corporativo.

<b>S07</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	En el año 2009 no se ha producido ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	✓
<b>S08</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	33 (Protección de la intimidad y confidencialidad de la información)	✓
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>Reponsabilidad del Producto</b>				
<b>FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	C	32-35	✓
<b>FS16</b>	Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios.	C	23 (Sensibilización y formación); 55-56 (Contribución difusión conocimiento)	✓
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	30-31	✓
<b>PR2</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	32-33	✓
<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	34	Sólo se informa cualitativamente.
<b>PR4</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	"la Caixa" no ha recibido sanciones o resoluciones contrarias por incumplimiento en materia de publicidad por información de productos.	✓
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	38-41	✓
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	34	✓
<b>PR7</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	34; No se ha recibido ninguna sanción por incumplimiento en materia de publicidad o información de productos en 2009.	✓
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	33	✓
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han recibido sanciones debidas al incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✓

C Indicador GRI G3 Central

A Indicador GRI G3 Adicional

N/D Indicador para el que no se dispone información

N/A Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por el Grupo "la Caixa".

<sup>1</sup> El alcance de la verificación de la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de "la Caixa" incluye a "la Caixa" y sus filiales Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible, excluyendo en todo caso la información a la que se hace referencia en los enlaces externos.

IMPACTO DEL PRODUCTO Y SERVICIO		APARTADOS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Revelaciones específicas acerca de la gestión en el sector de servicios financieros</b>			
F51	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.	62-64	✓
F52	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	62-64	✓
F53	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	62-64	✓
F54	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	59 (Formación y sensibilización)	✓
F55	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	49-54; 62-64	✓
<b>Indicadores de gestión del portfolio de producto</b>			
F56	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Informe Anual (36; 53); "la Caixa" desarrolla su actividad principalmente en el mercado español, de esta forma la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan 10 millones de clientes.	✓
F57	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	20-24	✓
F58	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	"la Caixa" no dispone de una línea de productos medioambientales aunque su programa de fidelización de puntos está vinculado a dichas iniciativas. Cabe, por otra parte, destacar el apoyo a proyectos de energía renovable.	✓
<b>Indicadores de gestión de procesos de auditoría</b>			
F59	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo.	Dada la reciente implantación de los Principios de Ecuador en 2009 no se han realizado aún auditorías específicas para comprobar su implantación.	Se informa sobre procedimientos de evaluación de riesgos.
<b>Indicadores de gestión del ejercicio de la propiedad</b>			
F510	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	62-64	Se informa del número de proyectos y volumen de operaciones sometidos a Principios de Ecuador así como de convenios para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental.
F511	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	62; Del análisis realizado, solo tres proyectos tienen calificación tipo B de acuerdo con los Principios de Ecuador.	✓
F512	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	"la Caixa" no cuenta con políticas de voto formales relativas a asuntos sociales o ambientales.	✓

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)	PÁGINAS DEL INFORME	INDICADORES GRI
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	16; 32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación); 37; 40-41; 49-54; 65-66; 74-75	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	16; 32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación); 33; 45-48; 74-75	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
<b>TRABAJO</b>		
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación); 67-73; 74-75	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación); 49-54; 74-75	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	13; 32 (Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación); 68-72	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	18; 53-54; 57-61	EN (1 a 30)
Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	18; 53-54; 57-61	EN (1 a 30)
Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	18; 57-61	EN (1 a 30)
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	32-33; 74-75	SO (2 a 8)

La verificación de los indicadores ha sido realizada por Deloitte. Para más información, en el capítulo 5 del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009, pueden consultar el Informe de Revisión Independiente confeccionado por Deloitte.

**Créditos:**

**Concepto y coordinación de contenidos:**

Valores & Marketing

**Diseño:**

Èxit de disseny

**Maquetación:**

MediaResponsable

**Fotografías:**

(El orden de la lectura es de izquierda a derecha y de arriba abajo)

Portada: Fotografía grande y primera pequeña: Èxit de Disseny. Segunda fotografía pequeña: Habitatge Assequible.

Tercera fotografía pequeña: © MicroBank.

**Para más información:**

**General**

"la Caixa"

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona

Domicilio social: Av. Diagonal, 621-629 – 08028 Barcelona, España

Número de Identificación Fiscal: G-58899998

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Dirección en Internet: [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es)

**Responsabilidad Corporativa**

Jordi Fabà

Director de Responsabilidad Corporativa

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: [rsc@lacaixa.es](mailto:rsc@lacaixa.es)