

# INFORME DE LA REPRESENTACIÓN LABORAL MEMORIA SOCIAL 2009

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol, aprobado en 2008, establece, en su artículo 50.4, la obligación de incorporar en la Memoria de Responsabilidad Social, entre otros, "un informe emitido por la mayoría de la representación laboral o el Comité de Empresa Intercentros, en su caso". El presente informe está emitido por la Sección Sindical de COMFIA-CC.OO. de Cajasol, como **representación sindical mayoritaria** en la caja.

**Este informe tiene como objetivo** hacer una valoración tanto de los contenidos laborales incluidos y no incluidos en la memoria de Responsabilidad Social de Cajasol, como de emitir opinión sobre el grado de cumplimiento de algunos de los contenidos más relevantes en otras materias no laborales relacionadas con la responsabilidad social de Cajasol.

La Memoria de Responsabilidad Social supone un ejercicio de rendición de cuentas ante la sociedad, y entendemos esta memoria de 2009 como la plasmación práctica de la aplicación de nuestro Código de Conducta (que lleva dos años aprobado). Somos conscientes de la dificultad que supone la aplicación práctica de lo dispuesto en el Código en un año difícil y así valoraremos, desde la responsabilidad y también desde la firmeza, lo contenido en la memoria sabiendo que queda mucho trayecto por recorrer y sabiendo también que es tiempo de concretar lo que nuestro Código dispone.

## 1. ASPECTOS LABORALES

Con fecha 25 de septiembre de 2006 se suscribió el Acuerdo Laboral de Fusión (pieza clave junto con el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro de nuestra regulación laboral), que entró en vigor en la mayoría de sus apartados a partir del 18/05/07. Durante 2009 ha seguido siendo el acuerdo laboral de referencia para la plantilla de Cajasol.

Desgranar en este documento, aunque sea de manera resumida todo lo contenido en dicho acuerdo supone un ejercicio ya realizado en informes anteriores, sólo decir que su importancia es fundamental para la representación laboral y que la base de nuestros análisis se sitúa siempre cerca de su letra y de su espíritu, lo cual entronca directamente con lo dispuesto en el Código de Conducta aprobado en 2008.

### *IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL*

---

En éste área desde finales del año 2007 existe una Comisión de Igualdad, en la que están representadas la Caja y la totalidad de la representación laboral. Esta Comisión es la principal herramienta de que disponemos para el desarrollo efectivo del **Plan de Igualdad de Oportunidades**, contenido en su integridad en el Acuerdo Laboral de Fusión, y en el que se incluye también, un completo apartado de medidas de conciliación.

El pasado año 2009 se ha caracterizado por una paralización total de las políticas de Igualdad y una falta absoluta de desarrollo y aplicación, tanto del Plan de Igualdad de Oportunidades contenido en el ALF, como del Plan de Acciones Positivas aprobado en enero 2009, que tendría que haberse al menos iniciado durante el ejercicio. La única actuación en este ámbito ha consistido en la normal aplicación de las medidas de conciliación reguladas en el ALF que, salvo casos excepcionales, se vienen disfrutando sin especiales dificultades.

A continuación resaltamos las cuestiones más significativas planteadas durante 2009:

1. **Plan de Acción Positiva de Cajasol:** fruto de la integración de los Planes de las Entidades de origen, fue aprobado en enero 2009, y no se ha completado hasta fechas muy recientes.
2. **Manual de uso no sexista del lenguaje:** aunque aprobado en 2008, fue publicado y distribuido en abril 2009 y es la primera medida puesta en marcha de forma parcial. Su utilización a nivel global de la Entidad no alcanza un grado óptimo, aunque hay que reconocer algunos avances. Es de destacar que en la redacción de la Memoria Social de este año se percibe con claridad el uso y aplicación correcta de las directrices contempladas en el citado manual.
3. **Falta de cobertura de bajas por motivos de conciliación:** durante todo el año, debido a la restricción en la política de contratación temporal, no se han sustituido las ausencias producidas por motivos de conciliación, a excepción de las bajas por maternidad, lo que está provocando rechazo hacia las personas que ejercen sus derechos de conciliación.
4. **Protocolos de acoso sexual y psicológico:** Se han investigado dos denuncias de acoso sexual y una de acoso psicológico, con el resultado de que se había producido acoso sexual en una de ellas, y negativo en las otras dos. Este año se mencionan los casos de acoso investigados también en la memoria.
5. **Protocolo para casos de violencia de género:** a pesar de ser también para CCOO un asunto prioritario y así lo expresábamos en el Informe anterior, este tema no se ha reabierto desde que se bloqueara la negociación en 2008.

En cuanto a las **cifras de igualdad** proporcionadas por esta memoria y por nuestras bases de datos podemos decir que:

a) Los porcentajes de **diversidad hombres-mujeres** son similares a los del resto del sector financiero, y se ha producido una leve mejoría en el porcentaje de representación femenina, aunque es preciso dejar constancia de que esta mejoría no se debe a una política activa de la caja o al impacto de la creación de empleo durante el ejercicio (ver capítulo de empleo), sino básicamente a la prejubilación de 86 personas como consecuencia del Acuerdo de Prejubilaciones firmado el pasado año, colectivo de edad superior a 55 años y fuertemente masculinizado

b) En las **retribuciones más altas**, nivel I a nivel VII (ambos inclusive) en números absolutos siguen existiendo **mas hombres que mujeres**, en cambio en los niveles que van del VIII al XII, la relación en números absolutos es inversa, es decir, siguen existiendo más mujeres que hombres, y en el nivel XIII están igualados. Como nota positiva, resaltar que se han incrementado los porcentajes de mujeres con respecto a 2008, en los niveles I al VIII, X y XI, y se han reducido en los niveles IX, XII y XIII. Destaca especialmente la subida espectacular que se produce en el nivel X (29 puntos), que atribuimos al resultado de las oposiciones de promoción terminadas a principios de 2009. También queremos destacar el hecho observado que en las integraciones de Oficinas producidas durante el año pasado las mujeres han perdido puestos de responsabilidad en las Oficinas.

Adjuntamos tabla con los distintos niveles retributivos por sexo comparados entre 2008 y 2009 (que demuestra lo comentado en el apartado b):

Nivel	2008		2009		% MUJERES 2009
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	
Grupo 1 - Nivel I	2	54	2	46	4,16
Grupo 1 - Nivel II	13	119	14	111	11,2
Grupo 1 - Nivel III	13	265	15	255	5,55
Grupo 1 - Nivel IV	96	518	102	517	16,47
Grupo 1 - Nivel V	137	537	156	523	22,97
Grupo 1 - Nivel VI	200	441	201	427	32
Grupo 1 - Nivel VII	252	334	309	361	46,11
Grupo 1 - Nivel VIII	114	88	191	121	61,21
Grupo 1 - Nivel IX	166	114	104	93	52,79
Grupo 1 - Nivel X	167	126	215	146	81,74
Grupo 1 - Nivel XI	144	54	247	136	64,49
Grupo 1 - Nivel XII	389	298	176	129	57,7
Grupo 1 - Nivel XIII	11	5	6	6	50
Grupo 2 - Nivel I	2	7	2	7	22,22
Grupo 2 - Nivel II	8	34	8	29	21,62
Grupo 2 - Nivel III	8	1	8	5	61,53
Grupo 2 - Nivel IV	4	12	2	5	28,57
Grupo 2 - Nivel V			1		100
Personal de Limpieza	1		1		100
Presidente		1		1	0

c) Respecto a **alta dirección y órganos de gobierno**, decir que en la Asamblea General se han mejorado los datos del año 2008 y el porcentaje de mujeres ha pasado a ser del 38.31% (año 2008 23.20%), en el Consejo de Administración se ha pasado del 20% de 2008 al 35% en 2009. El dato negativo lo pone la Comisión de Control que aunque no empeora su ratio está situado en el 10%. En la alta dirección se ha incrementado el porcentaje de mujeres pasando del 7.30% en 2008 al 13.90% en 2009, y en el organigrama directivo también se ha incrementado el porcentaje de mujeres, aunque consideramos que en este sentido todavía queda mucho camino por recorrer.

Y como **conclusiones** podemos indicar:

- En materia de Igualdad de Oportunidades durante el 2009 las cifras reflejan que la evolución en la superación del llamado "techo de cristal" ha sido muy leve. Los porcentajes y los números absolutos todavía **marcan diferencias profundas**. Y dichas mejoras se han producido en parte por la importante reducción en el número de hombres por los procesos de prejubilaciones principalmente, descenso mucho más acusado que el de mujeres.
- Clara **vinculación entre los sistemas de selección y promoción reglados y objetivos y el porcentaje de mujeres que superan los mismos**, para lo cual puede servir de muestra el proceso de oposiciones de promoción a niveles VI, VII y X realizado en 2008 y culminado en 2009, en el cual de las 253 personas promocionadas 130 han sido mujeres (un 51,4%). En cambio en aquellos niveles a los que no se accede por oposición (nivel VI hasta nivel I) la presencia de la mujer se va rebajando significativamente. En este sentido, entendemos que se ha desperdiciado una magnífica oportunidad de impulsar el papel de la mujer en los puestos de responsabilidad en el nuevo organigrama directivo aprobado en 2009, en el que, aunque se incrementa ligeramente la presencia femenina de forma porcentual (del 13,5% al 17,3%), no se aprecia una apuesta clara por corregir el desequilibrio existente. Los procesos objetivos demuestran generar igualdad y **los**

**procesos de libre designación tienden a generar desigualdad y diferenciación salarial.**

- Todo ello nos hace pensar que **el esfuerzo debe ser mayor y decidido** para conseguir en el menor plazo de tiempo posible, compensar los efectos que la discriminación histórica ha producido al colectivo de mujeres trabajadoras de Cajasol. En este sentido el Plan de Acciones Positivas establece una serie de compromisos y acciones concretas, que implican a toda la organización, y que deben materializarse de manera clara y expresa. Confiamos en que el compromiso futuro de la Caja saque a la igualdad de esta tensa espera a la que se ha visto sometida en 2009.

## **SALUD LABORAL**

---

En materia de Prevención de Riesgos y Salud Laboral es de destacar la participación activa de la representación sindical a través de los órganos paritarios constituidos. Podemos resaltar los siguientes hitos a lo largo de 2009:

- a) Reducción de cifras respecto al absentismo por **accidentes, pero se ha incrementado su número en casi todos los tramos (el periodo medio de baja por accidente también se ha reducido)**, esperamos que comience a bajar el próximo año, estudiando por supuesto las causas que los originan.
- b) Acuerdos logrados con la representación sindical y **unificación de procedimientos** respecto a las dos entidades en el ámbito del CISS.
- c) Interés manifiesto en la **resolución de las incidencias** que se presentan en las evaluaciones de riesgos laborales, aunque a veces con plazos muy dilatados y confusiones respecto a quien las finaliza.
- d) Consenso con la representación sindical respecto a los **planes de evacuación y/ o autoprotección** de los diferentes edificios con la Caja. Aunque es de destacar que todavía están pendientes varios planes de autoprotección de Edificios de Servicios Centrales.
- e) **Alto nivel de participación** e información de la representación laboral en temas de seguridad y salud, mediante la participación activa en los órganos conjuntos antes citados.

Sin embargo, es necesario dejar constancia también, de los aspectos más relevantes que **precisan de vigilancia o cambio de política** por parte de la empresa:

- a) **Eliminación unilateral durante 2008 por parte de la Caja de vigilantes de seguridad** en determinadas oficinas sin consultar previamente al CISS, y sin adopción de medidas paliativas del incremento de riesgo de atracos que esta decisión comporta, máxime en la coyuntura actual en la que el número de atracos está aumentando de manera importante. A lo largo de 2009 no se ha adoptado ninguna medida paliativa en este sentido, y sólo a partir de 2010 se ha iniciado una encuesta a las Oficinas para valorar este riesgo.
- b) **Inclusión en las evaluaciones de riesgos de las mediciones sobre riesgos psicosociales.** Cuestión que desde la representación laboral hemos priorizado y lanzado.
- c) **Reducción drástica de medios materiales y humanos en el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales a raíz del cambio de organigrama.** Cuestión que incluso ha sido resaltada en la auditoria celebrada por AENOR en 2009.

- d) **Incremento de la tasa de absentismo** que pasa del 5.02% en 2008 al 5.16% en 2009, cuestión en la que será necesario profundizar para analizar y prevenir las causas que pueden estar provocándola.
- e) Respecto a **la formación** es necesario establecer comparativas con otros años para ver como han ido evolucionando las pautas formativas en salud laboral.

## EMPLEO

---

El capítulo de empleo del Acuerdo Laboral de Fusión se compromete con la generación de empleo estable y de calidad en el seno de la nueva Entidad, en consonancia con los principios postulados en esta materia en el Código de Conducta. Este capítulo es uno de los más significativos en cuanto a incidencia en el desarrollo y bienestar de las poblaciones donde la caja se encuentra representada y la piedra angular, desde la óptica sindical, del citado Acuerdo Fusión.

**El ejercicio 2009 presenta singularidades** que es preciso resaltar para evaluar correctamente el grado de cumplimiento de la Caja en este capítulo:

El desfavorable entorno macroeconómico con el que se inicia el ejercicio, el fuerte impacto en el sector financiero y las perspectivas de evolución negativas, provocan la aprobación por los órganos de gobierno de palancas de actuación tendentes a la mejora de la solvencia, en las que se prevé un fuerte recorte de gastos tanto generales como de personal. Esta representación sindical se muestra dispuesta al diálogo y a la búsqueda de soluciones siempre que las medidas se adopten sobre la base del diálogo y el consenso con la plantilla y sus representantes.

No obstante, durante los primeros meses del ejercicio la Caja lleva a cabo una dura **política de restricción en el empleo**, tanto en el no cumplimiento de los compromisos de creación de empleo fijo, como en lo relativo a contratación eventual, completamente al margen de la representación laboral y sin propiciar siquiera intentos de diálogo. Como fruto de esta política, y de un día para otro, se dejan de formalizar contrataciones eventuales para la cobertura de bajas y ausencias.

Como una opción posible, y una vez frustrados todos los intentos de diálogo, la representación laboral pone en marcha una serie de medidas de protesta (concentraciones de delegados, recogida de firmas, encierro...), con dos lemas básicos: mantenimiento del empleo y cumplimiento de los compromisos adquiridos, lo que sume a la entidad en un corto pero intenso **periodo de conflicto**.

Afortunadamente, se consigue superar esta situación con el inicio de negociaciones que dan como fruto **dos acuerdos laborales básicos en materia de empleo**:

- El **Acuerdo de Prejubilaciones** de 08/07/2009 que se asienta sobre los principios de voluntariedad y universalidad, y que tiende a propiciar una adecuación de plantillas y una renovación generacional en la Caja sin la aplicación de medidas traumáticas ni uso de fondos públicos de ningún tipo. Como fruto de este Acuerdo accedieron a la prejubilación en el pasado ejercicio 86 personas.
- El **Acuerdo de Creación Empleo Indefinido**, de 03/11/2009, cuyo objetivo es el cumplimiento de los compromisos de empleo asumidos por la caja y que prevé la cobertura de 125 plazas (30 de ellas para personas con discapacidad) con personal de las listas de las oposiciones celebradas en 2007 (la selección para personas con discapacidad se hace en convocatoria aparte). Como fruto de

este acuerdo accedieron a un puesto fijo 40 personas en 2009 de las 125 comprometidas.

La negociación colectiva consigue una rectificación de las políticas de empleo practicadas por la caja en materia de empleo indefinido, y una moderación de la misma en cuanto a empleo eventual, aunque a final del ejercicio se constata una clara **reducción del volumen total** del mismo en relación con el ejercicio 2008.

Por otro lado, una política de restricción en la contratación tiene también un **efecto negativo en la calidad del servicio que se presta a la clientela**, motivo por el cual nuestro Código de Conducta contempla este compromiso de Cajasol con el empleo estable y de calidad en el capítulo dedicado a las relaciones con la clientela (Título VI) y a la creación de valor para la sociedad (título V), y no en el dedicado a las relaciones con su personal. Si se tienen en cuenta, además, las dificultades que comentamos en la introducción respecto a la integración de las dos redes de oficinas y servicios centrales que han tenido lugar en el ejercicio 2009, está caída en la contratación no sólo vulnera estos compromisos sino que trae como consecuencia una peor atención al cliente y un daño comercial para la entidad.

Durante el año 2009 tenemos que considerar, también, que ha habido un gran número de **integraciones de oficinas** (unas 100) las cuales han supuesto procesos de concentración de personal y de reasignación de los recursos humanos. Desde la representación laboral hemos intentado que la dotación de personal de las oficinas integradas sea la más adecuada posible en aras de atender a la clientela mejor en estos tiempos tan difíciles.

En resumen, los hitos fundamentales en materia de empleo son:

- En 2009 se han realizado **105 contratos indefinidos** (54 derivados de jubilaciones parciales, 40 derivados del acuerdo de creación de empleo indefinido y el resto realizados con otros motivos), 10 menos que en el ejercicio anterior. Resaltar que el acuerdo de jubilaciones parciales, que ha sido durante años una importante fuente de creación de empleo indefinido, venció el 31/12/2009 y ha sido denunciado por la empresa y no renovado a causa del endurecimiento de condiciones de la normativa en vigor.
- La **rotación de personal** como veremos ahora se ha reducido por el ajuste drástico en contratación temporal.
- La **contratación temporal** ha sufrido un fuerte recorte a lo largo del ejercicio, aunque tras el periodo de movilizaciones se corrigió la política de contratación "cero" que se pretendía practicar.
- La presentación de un número elevado de **denuncias** ante la jurisdicción laboral por **cesión ilegal** de plantillas por parte de trabajadores y trabajadoras del grupo de empresas. Esta problemática debe ser resuelta por la Caja de forma global y en base a criterios no discrecionales, así como también debe cesar de forma inmediata y radical la práctica que las ha generado.
- Por último destacar la importancia del **acuerdo de creación de empleo indefinido para personas con discapacidad** (también es necesario resaltar la cobertura específica de un puesto de telefonía cubierto por una persona con discapacidad visual), promovido enteramente desde nuestra representación laboral y que implica el cumplimiento del ratio reforzado de cobertura de plazas para personas con discapacidad que regula el

Acuerdo Laboral de Fusión. La importancia respecto a la responsabilidad social de este acuerdo es fundamental ya que implica creación de empleo indefinido en un período de crisis y además centrado en un colectivo especialmente atacado por las circunstancias difíciles por las que estamos pasando.

## **GRUPO EMPRESARIAL**

---

Tanto el Código de Conducta como el Acuerdo Laboral de Fusión determinan compromisos de nuestra Caja respecto a su grupo o corporación empresarial.

Dichos compromisos nos sitúan ante el hecho de que para la Caja tiene que ser fundamental una **política responsable respecto a su grupo de empresas** y las condiciones laborales de sus plantillas, sobre todo en lo relativo a empresas instrumentales, **en su mayoría, además, con una participación de la Caja en su capital social del 100%**, que prestan servicios para **actividades propias, de comercialización o de gestión de servicios para la propia Entidad** y que fueron creadas precisamente para la externalización de estos servicios.

También en el Acuerdo Laboral de Fusión existen **compromisos para determinadas empresas instrumentales** de la Caja (aquellas en las que la Caja tiene una participación mayoritaria y que prestan servicios a la entidad). Dichas empresas instrumentales, que están tasadas en el propio A.L.F., son: Caymasa, C.M.S, Cayges, Sendero, T.C.P., SegurCajasol, Global Tasaciones, C.M.S. Tasaciones, Sadai, Viajes Cajasol, Credifimo y Cesta Inmobiliaria.

Son resaltables las siguientes cuestiones respecto a la actuación en el grupo empresarial en 2009 y el contenido de la memoria:

1. La **“Corporación Empresarial de Cajasol”** comprende a 174 empresas participadas de la Caja y, al contrario que el pasado año, no se informa sobre los empleos que genera. En la memoria echamos en falta la elaboración precisa de un mapa de participadas que nos sirva para evaluar si se cumplen los requisitos excluyente de inversiones que establece el Código de Conducta en materia de participaciones empresariales y que son: atención a finalidad puramente especulativa, no respeto al medio ambiente y no asunción de la legalidad en materia de blanqueo de capitales. No tenemos concreción de compromisos expresos en materia de RSC de dichas empresas y no se establece un canal para que los grupos de interés de Cajasol tengan conocimiento más o menos periódico de los avances en temas RSC y otras cuestiones de interés. No compartimos la clasificación de empresas participadas sostenibles en función de la actividad que se hace en la Memoria, la responsabilidad social de una empresa no se basa en su objeto social.
2. Respecto a la existencia de **interlocución** de los agentes sociales con la cabecera de la Corporación Empresarial destacar que desde finales del año 2008 dicha interlocución se ha visto reforzada y ha servido de cauce adecuado para la resolución de determinados conflictos laborales. Sin embargo, no se ha avanzado en conseguir, tal y como se explicita en el Acuerdo Laboral de Fusión, un **acuerdo marco de condiciones laborales** para el grupo de empresas instrumentales antes mencionadas. Es necesaria una estrategia de Cajasol respecto al empleo en este grupo de empresas y para asumir líneas de actuación coherentes en este sentido que ayuden a definir mejor el modelo de Corporación que Cajasol desea.

3. En relación a la **estabilidad en el empleo** en las empresas instrumentales mencionadas arriba, se ha venido dando en los últimos dos años, desde que existe representación sindical en dichas empresas, un proceso de estabilización del empleo (principalmente regularizando los casos de fraude en la contratación) que ha sido significativo. Sin embargo, y al amparo de la actual situación económica, últimamente se están planteando dificultades para el cumplimiento de estos compromisos por parte de las empresas, que esperemos se superen a lo largo del ejercicio.
  - Respecto a la interlocución de los agentes sociales y las relaciones laborales con la dirección de las diferentes empresas instrumentales, cabe destacar que se dan **diferentes grados de respeto a esta interlocución** y a la negociación colectiva, que necesariamente deben mejorarse, mejora que debe ser impulsada desde la propia empresa matriz como plasmación de los compromisos de RSC adquiridos. Por otro lado, deben solventarse, también, los problemas de **reconocimiento de los derechos** básicos que asisten a cualquier sindicato con representatividad, y que aún persisten en algunas de estas empresas.
  - Todas las empresas instrumentales ya mencionadas cuentan con **convenios colectivos y representación sindical**, habiéndose conseguido acuerdos laborales de empresa en Caymasa, Cayges, Sendero, T.C.P. y Securcajasol.
  - En positivo durante 2009 podemos decir que en Caymasa se ha llegado a un “Acuerdo de Jornada Anual y descanso de pantalla visual” y como nota negativa comentar que en Cayges y Caymasa se ha tenido que pactar un acuerdo de bajas voluntarias incentivadas para solventar los problemas de reestructuración de plantillas antes comentados.
4. Vemos con preocupación la tendencia de la empresa matriz a **derivar servicios hacia terceras empresas** con las que no tienen contraídos los compromisos laborales que venimos describiendo en este informe, lo que puede poner en riesgo el empleo y la estabilidad de estas. Desde el punto de vista del Código de Conducta, esta preocupación es aún mayor teniendo en cuenta que algunas empresas receptoras de estos contratos presentan un claro comportamiento anti-sindical y una precarización de las condiciones laborales de su plantilla (siendo el ejemplo más clamoroso Servinform). Si en el caso de proveedores y subcontratas, Cajasol está obligada a analizar su comportamiento social, en el caso de sus propias empresas instrumentales esta obligación es aún más evidente y, desde la empresa matriz, **debe exigirse un comportamiento adecuado y respetuoso con la legalidad** a sus directivos y órganos de gobierno, compuestos a su vez, en la mayoría de los casos, por directivos y consejeros de la propia caja.
5. Hay que poner de manifiesto la falta de voluntad de la Caja a la hora de abordar **problemas que agravan la situación económica** de algunas de nuestras empresas, y que está en manos de la matriz corregir. La mayoría de ellos se derivan de la política de reducir la facturación de algunas estas empresas con la Caja, bien por la vía de aplicación de comisiones (C.M.S. y Cayges), bien por impago de determinados servicios (tasaciones de empleados de la propia caja, por ejemplo). En el caso concreto de Global Tasaciones, la plantilla tuvo el año pasado que asumir una reducción de jornada y salario para aliviar el peso salarial en la cuenta de resultados y, a pesar de ello, hubo impacto negativo sobre el empleo en la empresa, mientras que la Caja continúa con la política de no abonar determinados servicios

efectivamente prestados y cuyo valor supera el del esfuerzo de contención de gastos realizado por la plantilla. Este tipo de políticas supone, en la práctica, **una reducción de costes para Cajasol y una clara lesión a la cuenta de resultados de las empresas afectadas que termina afectando al volumen y calidad del empleo de las mismas.**

6. Y por último, y en relación al futuro, además de corregir determinadas políticas y reforzar las cuestiones antes mencionadas, creemos necesario el compromiso efectivo de Cajasol para el **mantenimiento de la carga de trabajo de dichas empresas** y dotar de **mayor transparencia en la gestión** a las mismas, en prevención de que se reproduzcan problemas del pasado derivados de la falta de control en la gestión y de cesión ilegal de plantillas, comentado anteriormente, contrarios a la ley y que dañan la imagen social de la Caja.

## FORMACIÓN

---

En este aspecto consideramos que es **fundamental la formación y capacitación** permanente de nuestra plantilla, pero éste compromiso con la formación aún si cabe tiene que ser mayor en una época de integración técnica y operativa donde el cambio de operativas (máxime con las integraciones de Oficinas y los cambios de sistemas informáticos) y el reciclaje profesional tienen que producirse en un entorno competitivo y en una coyuntura complicada. Este compromiso encuentra acomodo tanto en el Acuerdo Laboral de Fusión como en nuestro Código de Conducta.

El A.L.F. asienta la política de formación en la caja en una serie de principios: voluntariedad, política de esfuerzos compartidos entre Caja y plantilla, descentralización, conciliación con la vida familiar, atención a colectivos con necesidades especiales, participación en el diseño de la formación y creación de un entorno que estimule el aprendizaje permanente de toda la plantilla.

Existe una comisión paritaria específica para tratar parte de las cuestiones relacionadas con la formación en la entidad. En 2009 podemos reseñar como aspectos más destacables:

1. Mantenimiento (ligero decremento) respecto al total de **horas de formación** en 2008, dato ligeramente negativo, aunque es de justicia resaltar que en 2008 se produjo un considerable incremento en el esfuerzo formativo vinculado a la integración operativa y comercial. Es necesario destacar que el coste de la formación ha sido mayor en 2009 a pesar de haberse reducido el número de horas dedicadas a la formación.
2. Respecto a la distribución de dichas horas formativas y de acuerdo con el principio de **esfuerzos compartidos**, entendemos como positivos los avances en materia de formación on-line y formación a distancia, pero todavía existen una gran cantidad de horas de formación (sobre todo en personal administrativo de oficinas y servicios centrales) básicamente presenciales que se desarrollan en horario no laboral. Es preciso, por tanto, intensificar los esfuerzos en este sentido para que el esfuerzo formativo no recaiga completamente a cargo de los trabajadores y trabajadoras.
3. El esfuerzo formativo mayor se ha dado respecto al **volumen absoluto de horas en el personal administrativo de oficinas**, sobre todo a partir del segundo semestre del ejercicio, y el esfuerzo en número de horas por categoría se ha

efectuado mayormente en las personas responsables de Oficinas y en las subdirecciones de las mismas.

4. Se han iniciado **acciones formativas en RSC**, Código de Conducta y Medio Ambiente, las cuales entendemos fundamentales para un adecuado cumplimiento de lo que dicta nuestro Código de Conducta en este sentido, pero también demandamos un mayor esfuerzo en cuanto a número de personas formadas y también en cuanto a horas de formación impartidas a cada persona, además en 2009 se ha producido respecto a 2008 un decremento importante de dicha formación (ya de por sí no muy extensa).
5. Es importante destacar el fuerte decremento de las horas dedicadas a formar al personal de nuevo ingreso. Según la memoria se ha cambiado el sistema formativo por un sistema de tutorizaciones en Oficinas. Sin entrar en valorar el modelo formativo, esta solución provoca sobrecarga de trabajo en la red, por lo que debería caminarse hacia un modelo mixto.
6. Por último, queremos resaltar la falta de voluntad que manifiesta la Entidad en el cumplimiento del **principio de descentralización**, ya que no se da el uso adecuado a los medios de los que dispone, y que han sido financiados a un alto coste por la Comisión Paritaria, encontrándose aún pendiente de puesta en funcionamiento la Escuela de Formación de Madrid y las aulas de videoconferencia previstas en la red de expansión. El principio de descentralización tiene como objetivo garantizar a los trabajadores alejados de la sede central su derecho a una formación completa y de calidad, sin requerir un mayor esfuerzo personal y de desplazamiento, garantías que no se están ofreciendo en estos momentos a la plantilla afectada.

## SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DE PLANTILLAS

---

Respecto a selección, indicar que las normas y procedimientos de selección de personal quedan regulados en el Acuerdo Laboral de Fusión, en el que se establece que *"los procesos de selección y promoción del personal se inspirarán en los principios de universalidad, objetividad, transparencia, control e igualdad de oportunidades y se dará participación a los representantes sindicales en el diseño, desarrollo y control de las respectivas convocatorias, a través de órganos de gestión y organización de los concursos"*. Estos órganos son el Tribunal de Oposiciones, de composición paritaria y bajo la presidencia de un miembro del Consejo de Administración de la Entidad y la Comisión de Oposiciones, también paritaria, que actúa como delegada del Tribunal y se encarga de la ejecución de los concursos y/o oposiciones.

En este sentido tenemos que recordar que el procedimiento de contratación de nuevo personal en la plantilla de Cajasol se deriva en un alto porcentaje, tanto en contratación temporal como indefinida, de las **listas o bolsas de contratación** generadas en el último **proceso de oposiciones externas** realizado en 2007, listas que aseguran, por riguroso orden de puntuación, la contratación no discrecional de las personas que superaron el proceso de oposiciones.

De las **contrataciones indefinidas** es resaltable indicar que la totalidad de los contratos realizados en el pasado año se derivan de las listas de las oposiciones de 2007. Por otro lado, la totalidad de las **contrataciones temporales** provienen de la bolsa de contratación.

En cuanto al capítulo de **promoción interna**, en el año 2008 se realizaron (con culminación en 2009) las **oposiciones de promoción** a niveles VI, VII y X, las cuales suponen para una parte importante de la plantilla (concurrió un 15% de la plantilla total), una oportunidad de ascenso mediante un sistema objetivo y reglado a un nivel retributivo más elevado, de una manera no discrecional y basada en los meritos objetivos.

Este proceso de oposiciones ha culminado con éxito ya que de resultados del mismo han promocionado 253 personas de las cuales 130 han sido mujeres y 123 hombres, lo que nos lleva a concluir tal y como comentamos en el apartado de Igualdad, que **los procesos objetivos de oposiciones implican una mayor igualdad**.

En este sentido, tal y como hemos demostrado anteriormente, la selección objetiva es la que asegura una mejor adecuación a parámetros de igualdad y de profesionalidad. Estas vías de motivación y formación deben ser alentadas por la Entidad y debe cumplirse, a lo largo de este ejercicio, el compromiso previsto en el A.L.F. de convocatoria de **Curso de Subdirección** de oficinas.

Respecto a los procesos de promoción tenemos que comentar al respecto que el proceso de **evaluación del desempeño** iniciado durante 2009 implicó la asunción por la Caja de manera unilateral de un modelo de evaluación a prácticamente toda la plantilla, en absoluto compartido por la representación laboral que se ha demostrado ineficaz y que ha generado multitud de reclamaciones y deterioro del clima laboral en estos tiempos de dificultad. Entendemos que la evaluación debe ser un proceso no sólo de arriba hacia abajo sino que tiene que implicar la evaluación de todos a todos (evaluación 360ª).

Es de destacar también que se ha promocionado a personas contando únicamente con la evaluación del desempeño lo cual implica un **proceso no objetivo** y no equiparable de derechos de promoción para la plantilla con expectativas de promoción, además dicho proceso ha sido, como todos los procesos de selección y/o promoción discrecionales, desigualitario desde el punto de vista de género ya que han resultado 122 promociones de las cuales 83 han correspondido a hombres y 39 a mujeres.

Respecto al denominado "Mapa del Talento" entendemos necesario que si dicho proceso va a afectar a toda la plantilla se dé cumplida cuenta y participación a la representación laboral en dicho proceso.

## **PLAN DE PENSIONES DE EMPLEO**

---

La plantilla de Cajasol goza de un completo sistema de psc que cubre las situaciones de jubilación, fallecimiento e incapacidad de todo el colectivo, sobre el instrumento básico de un **Plan de Pensiones de Empleo**, gestionado por una Comisión de Control con mayoría de la representación de los trabajadores. Este sistema es fruto de los existentes con anterioridad en ambas cajas y, a pesar de su nivel de coberturas, complejidad y volumen de recursos gestionados, ha sido integrado con éxito en un único Plan de Empleo en mayo de 2008, cumpliendo así los plazos legales establecidos para ello. Todas las partes que componen en este órgano de control, tanto por parte de los distintos sindicatos representados en el mismo, como por parte de la Caja en su calidad de promotor, han realizado **un gran esfuerzo de consenso** para conseguir que esta **integración haya culminado con éxito**. Igualmente, este espíritu de consenso sigue presidiendo tanto la C. de Control como la subcomisión de inversiones, creada específicamente para el control de las inversiones y el patrimonio de los trabajadores.

Una de las consecuencias más positivas de este **clima de diálogo y esta política de transparencia, buenas prácticas y asunción de riesgos controlada** es que el Plan de Pensiones de Empleo de Cajasol ha terminado un ejercicio altamente complicado como uno de los más rentables del país y la gestión del riesgo de pensiones de la Entidad fue evaluada por expertos externos como **la más ajustada a las buenas prácticas** de todos los riesgos de la Entidad.

En este aspecto y dada la importancia respecto a la Responsabilidad Social, señalar que el Plan de Pensiones de Empleados se adhirió en 2009 a los **principios de inversión responsable de la ONU**, instando a la Caja y a la compañía gestora para que también se adhirieran. Durante el primer trimestre de 2009, la empresa gestora (Caser) ha comunicado formalmente a la C. de Control del Plan su adhesión a los citados principios. Igualmente se ha ultimado un procedimiento para el **ejercicio efectivo de los derechos políticos de los títulos**. Fundamental también es la aprobación por parte de la Comisión de Control de un **Ideario Ético** anexo a la declaración de política de inversiones que configura una serie de criterios éticos excluyentes primero y ponderables posteriormente para valorar nuestras inversiones no sólo desde el punto de vista de la rentabilidad, sino también para enriquecer éticamente las mismas.

## **ACCIÓN SINDICAL**

---

Como línea general tenemos que indicar que la política general de **participación** de la representación sindical en la mayoría de las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo de la plantilla, queda patente a lo largo del presente informe y se formaliza a través de comisiones paritarias de seguimiento de los acuerdos laborales. Pero nuestra interlocución no sólo termina en las citadas comisiones, sino que continúa con nuestra participación activa en los Órganos de Gobierno de la Caja, conforme a lo establecido en la regulación legal de Cajas de Ahorro. No obstante, tras el proceso de renovación de órganos de gobierno del pasado año, se produce un retroceso en la participación de los representantes del grupo de empleados en las comisiones delegadas del Consejo de Administración, no contando con representantes en comisiones tan significativas como la de Retribuciones o la de Inversiones.

En cuanto a **negociación colectiva**, los primeros meses del ejercicio se caracterizan por una situación de bloqueo e incumplimiento de los acuerdos laborales que culmina en la **etapa de movilizaciones** comentada en el capítulo de Empleo. No obstante, pudo superarse esta situación y, durante el segundo semestre del año, se retoma una **política de negociación colectiva** que permite alcanzar los siguientes acuerdos laborales:

1. Acuerdo de Clasificación de Oficinas (27/03/2009)
2. Acuerdo para el Concurso de Traslados (20/04/2009)
3. Acuerdo de Prejubilaciones (08/07/2009)
4. Acuerdo de Reconocimiento de Antigüedad (22/07/2009)
5. Acuerdo de Empleo Indefinido (03/11/2009)
6. Acuerdo de Rotación (17/12/2009)

Aunque se ha producido un claro avance a lo largo del ejercicio en cuanto a cumplimiento de compromisos laborales, algunos de ellos de gran importancia para la plantilla, **existen aún compromisos derivados del Acuerdo Laboral de Fusión que no han sido cumplidos** por la empresa y la culminación de algunos de los acuerdos anteriores ha requerido de una larga etapa reivindicativa por parte de la

representación laboral que ha contribuido, de manera gratuita, a un fuerte deterioro del clima laboral.

Los acuerdos y compromisos de negociación que aún están pendientes de cumplimiento son:

1. Acuerdo Marco de relaciones laborales para el grupo de empresas
2. Sistema de evaluación del desempeño (impuesto de forma unilateral por RR.HH. en el ejercicio 2009)
3. Clasificación de los servicios centrales.
4. Curso de Subdirección y cobertura de vacantes.
5. Cálculo de las cargas de trabajo.
6. Protocolo para casos de violencia de género
7. Consideración del trabajo sindical.

Esperamos, por tanto, que se continúe en esta línea de diálogo y respeto a la negociación colectiva y que en el informe de la memoria de 2010 podamos afirmar que el Acuerdo Laboral de Fusión de Cajasol se cumple correctamente y en su totalidad.

## 2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RSE

Otro año más **valoramos positivamente** la iniciativa y la elaboración de esta memoria. Refleja la intención de la Caja de ser valorada por la sociedad. Pero la RSE es una idea en construcción. La sociedad debe aprender a valorar estas memorias y las empresas deben aprender a elaborarlas. Este informe es también la aportación de la representación laboral a este aprendizaje. Y también un ejercicio de divulgación.

En este sentido, también tenemos que ser y aportar a este debate **nuestra visión desde nuestra doble condición de agentes internos y externos**, también porque estamos firmemente convencidos que la responsabilidad social es fundamental para nuestro futuro y que esta responsabilidad se construye día a día basándose en el dialogo y participación activa con todas las partes interesadas.

El estándar GRI tiene como objetivo la rendición de cuentas centrándose en asegurar la calidad del reporte ético y social, es decir no persigue ser un instrumento de comunicación unidireccional y no exhaustivo. Creemos desde la representación laboral que debemos perseguir **un enfoque de GRI** no autocomplaciente y multidireccional que fomente la rendición de cuentas ante la sociedad un enfoque que muestre la implicación concreta de la Caja con los principios y normas internacionales de la OIT y la OCDE en su ámbito y en el de su grupo empresarial, lo cual enlaza de manera también muy clara con la alabable propuesta de la Caja durante este año de presentar la **Memoria junto con el informe de Progreso del Pacto Mundial**.

En este aspecto y respecto a la memoria en su **estructura** podemos comentar las siguientes cuestiones:

1. Observamos cambios respecto al año pasado, en cuanto a su contenido, menos cargado de juicios de valor y por lo tanto **menos autocomplaciente**, incluyendo informaciones de no cumplimientos de determinados indicadores, todo lo cual es positivo para avanzar en el camino de la rendición de cuentas. Y en cuanto a su continente, haciendo que la lectura de la misma sea **más amena y productiva** con la utilización de gráficos y previendo la posibilidad de utilizar dos formatos de memoria (para resumir lo que verdaderamente es

fundamental). Nos parece positivo el cambio respecto al año pasado en aras de centrar la información en los diversos grupos de interés, en cambio cuando se proporcionan rutas hacia otros documentos sería conveniente que se indicara la ruta informática específica.

2. Creemos que es necesario que se incluya **la mayor información posible de manera cuantificada**, y esto si cabe debe ser más acusado cuando se habla de compromisos de mejora para años venideros (aunque valoramos el esfuerzo de cuantificación realizado en materias que el año anterior no tenían cuantificación y por tanto posibilidad de verificar su mejora), ya que así es mejor la comparación entre las diferentes memorias.
3. La cuantificación de objetivos sirve también para valorar lo dispuesto en el Código de Conducta sobre la Memoria de RSC que dice incorporará, como mínimo, el grado de cumplimiento del Código en una serie de materias claramente definidas. Y es más, la Memoria anual de RSC debe contener una **explicación razonada de la desviación**, si se da, respecto a los principios recogidos en este Código en cada uno de los aspectos contemplados. Echamos en falta en este aspecto un mayor avance respecto a las explicaciones de las desviaciones que tenemos conocimiento que se han producido.
4. También nos parece importante mencionar por parecernos ciertamente negativo (un retroceso respecto al año pasado), **la premura de tiempo** con la cual se nos ha compelido a la realización de este informe y la falta de información sobre el contenido de la memoria hasta pocos días antes de la exigencia de presentación de dicho informe. Esperamos que en próximas memorias podamos mejorar en esta cuestión.
5. Por lo que nos toca, nos parece muy importante que se incluyan los **avances del Plan de Pensiones de Empleo de Cajasol**, cuya gestión se realiza con representación mayoritaria de los trabajadores, en el apoyo decidido a la Inversión Socialmente Responsable y que esto sea tomado en cuenta por parte de la Caja a la hora de elaborar la Memoria. Es necesario también que la Caja profundice en sus compromisos con la Inversión Responsable tal y como nos demandan nuestros grupos de interés.

Uno de los mayores retos a los que se enfrenta Cajasol en estos momentos difíciles, es **reafirmar su condición de entidad social**, comprometida directamente con su entorno, y pionera en acción y responsabilidad social. Para ello, debe asumir, los compromisos que permitan configurarla como una entidad volcada a sus fines de interés público, con vocación de servicio, capaz de contribuir activamente a la mejora del bienestar social, transparente, respetuosa con el medio ambiente, íntegra y socialmente responsable en toda su cadena de valor. El camino está en reforzar y reafirmar esta condición de entidad con vocación de servicio público, tal como corresponde a su naturaleza jurídica como Caja de Ahorros.

Y para conseguir lo anterior es necesario que se refuercen las siguientes políticas:

1. A pesar del esfuerzo por concretar cifras a los proveedores en nuestra entidad y dentro del racional esfuerzo de gasto en esta época de crisis, es constatable que hay que Implementar los **indicadores establecidos en el Código de Conducta** en cuanto a **política de contratación de proveedores y contratistas**, con incorporación de sistemas de medición y análisis del comportamiento social de los mismos (sobre todo cuando conocemos de casos en los que dicho

comportamiento social es prácticamente inexistente). En la memoria no se explicita información en este aspecto a pesar de ser esta una cuestión explicitada en el Código de Conducta. Nos parece interesante la futura aprobación de un manual de compras con la inclusión de criterios sociales y medioambientales y esperamos que durante este ejercicio (2010) se avance en su concreción.

2. Respecto a las relaciones con los grupos interés, es necesario un **mayor contacto continuado por parte de la Caja con los grupos de interés (nos parece correcto que se quiera avanzar con la clientela en dichos "focus group")**, por eso es por lo que reconocemos el valor de estudios como el de materialidad patrocinado por CECA, pero echamos en falta que estos encuentros tengan una periodicidad más acusada. Sin embargo nos parecen muy destacables y positivas las conclusiones sobre los "focus group" explicitadas en la Memoria y que entendemos sitúan una magnifico estándar de mejora en RSC que debe ser asumido como objetivo prioritario por toda la Caja.
3. Respecto a los avances en materia de funcionamiento de la RSE en Cajasol, vamos a apoyar todas aquellas decisiones que sirvan para **reforzar el Departamento de RSE** con el que cuenta Cajasol en la actualidad, ya que las funciones que posee necesitan de un equipamiento adecuado de medios humanos y materiales. Por lo tanto queremos y debemos participar de manera activa en la constitución del Comité de RSE y en todos aquellos foros y órganos que se generen para el empuje de la RSE en Cajasol que entendemos deben ser verdaderamente transversales y plenamente participativos. La creación de estos órganos de gestión e impulso de la RSE está prevista en el Código de Conducta y a final del ejercicio estaba aún pendiente de materializar, aunque nos congratulamos que dicha materialización se haya producido en Enero de 2010. Esperamos que durante este año la constitución del Comité y/o otros órganos ayude de manera decidida a impulsar las muchas cuestiones pendientes en RSE.
4. **Obra Social y Fundación:** Remarcar en este aspecto la apreciable **bajada de beneficiarios** en 2009 respecto a 2007, que no se explica ni justifica en la propia Memoria, y tampoco se utiliza, para el análisis de su impacto, lo comentado en el Código de Conducta respecto a la Rentabilidad social: "*se considerará como elemento fundamental y determinante la constatación del efecto social que procura cada actuación*". La evaluación de esta rentabilidad social debería estar convenientemente reflejada en la Memoria de RSC. Por otro lado, entendemos conveniente **reasignar** el porcentaje destinado a cultura y tiempo libre a otras actividades más generadoras de inclusión social (I+D+I, Asistencia Social y Sanitaria). Una adecuada asignación de los recursos resulta fundamental para contribuir activamente al desarrollo del entorno, sobre todo en momentos como estos, en los que la actual coyuntura económica y la profunda crisis sufrida por el sector financiero en el ejercicio pasado ha traído, como una de sus consecuencias más importantes, la disminución de la dotación correspondiente a OBS y Fundación, que esperamos inicie un camino de recuperación visible a partir de 2010.
5. Respecto a la cuestión de **productos financieros socialmente responsables**, constatar que los que la memoria remarca como productos responsables todavía suponen un porcentaje muy exiguo del total de productos ofertados por la Caja (muy lejos queda todavía la banca ética, aunque nos parece fundamental su inclusión como concepto en la memoria y en el documento de riesgos de la Caja), y además en algunos de esos productos dudamos del

verdadero carácter social que entendemos no se lo da en el objeto de la inversión sino en la actuación en RSE de la empresa a la que financiamos. En cambio reconocemos el reforzamiento importante de los **microcréditos** (y el esfuerzo de concreción de los mismos en la memoria), y más si cabe en este entorno de crisis económica, y de los productos de remesas a inmigrantes que no cobran comisión por las mismas. En cuanto a los productos con garantía prendaria, si bien es cierto que son producto de la larga tradición social de la Caja como Monte de Piedad y con un origen social, debe resaltarse también que se ofrecen al público en condiciones de mercado y los prestamos ICO son propulsados por el Estado (no son propiamente productos responsables nuestros). Tenemos que avanzar en la inclusión de criterios sociales y medioambientales (banca ética) en la concesión de nuestras operaciones de riesgos y en la configuración de nuestros productos. Por último, la educación financiera debe de fomentarse de manera más clara entre la clientela como medio para avanzar en la transparencia.

6. Respecto a la **política medioambiental** de la Caja, tenemos que comentar en primer lugar que tenemos un gran interés en participar en su definición y diseño, estando por lo tanto totalmente dispuestos para la participación en el comité de medio ambiente existente en la Caja, participación que, sin embargo, no se nos ha permitido hasta el momento. Entendemos que la exclusión de la representación laboral dificulta enormemente conseguir avances en cuestiones básicas como la sensibilización de la plantilla. Ya entrando en materia tenemos que comentar que en principio siempre estamos de acuerdo con la obtención de certificaciones, pero en este sentido, consideramos que no podemos quedarnos solo ahí, sino que tenemos que avanzar en su aplicación afectiva, es por ello por lo que nos mostramos sorprendidos con los objetivos del sistema de gestión medioambiental sugeridos por la norma ISO 14001, ya que somos más de 700 oficinas y 8 edificios de servicios centrales, y hasta este momento sólo se han certificado 17 Oficinas y creemos que 4 edificios de Servicios Centrales, es hora por lo tanto de ahondar en la aplicación en dicha certificación para extenderla al máximo número de Oficinas y/o Edificios.

También creemos necesario disentir con la afirmación que se hace en la Memoria sobre el poco peso que la actividad de la oficina genera en términos medioambientales. Se requiere un estudio riguroso de la cuestión y avanzar decididamente en conceptos como el de Oficina Sostenible, y entendemos como fundamental la inclusión de criterios ASG en nuestras inversiones.

Dentro de la política medioambiental también es necesario resaltar el decremento producido respecto al consumo eléctrico y al consumo de papel, fruto de una política activa en este sentido; respecto al consumo de agua indicar que tenemos que avanzar en su medición unificada para así reducir el consumo (aunque en la muestra seleccionada se dan decrementos), en base a estimaciones de datos y con las reservas necesarias. En lo negativo es necesario resaltar el decremento respecto a la recogida de residuos de consumibles informáticos

Respecto a las emisiones a la atmósfera destacar que han descendido las toneladas de CO2 indirectamente emitidas y se ha hecho una estimación (no sabemos en qué datos se ha basado) de las emisiones por la plantilla en sus desplazamientos laborales. Los datos reflejan un decremento en dicha estimación pero reiteramos que desconocemos el método de cálculo. Entendiendo por nuestra parte que la Caja sólo contabiliza una pequeña parte de los Kilómetros que diariamente realizan su plantilla, consideramos que la cuantía de estas emisiones puede ser muchísimo mayor, incluso superando a la

emisión de toneladas totales de CO2. Para reducir este impacto son necesarias medidas que implanten y estimulen el concepto de movilidad sostenible dentro de la Caja, máxime cuando se está construyendo una Torre (Torre Cajasol) que va a variar sensiblemente el sistema de movilidad de la ciudad de Sevilla y de parte de la Plantilla de Cajasol.

Respecto a los residuos la gestión en general ha sido positiva, pero hay que controlar a aquellos proveedores que no dan información o no hacen su trabajo correctamente.

Por último en este apartado queremos destacar el esfuerzo por concretar las fuentes de las emisiones (y en general por concretar este aspecto de la Memoria) siendo en este caso necesario priorizar las fuentes renovables.

7. **Atención a la clientela:** Constatamos una subida de las **reclamaciones** (habría que reforzar en este sentido el personal del departamento de atención al cliente) presentadas por la clientela en 2009 (no se incluyen datos de los orígenes de dichas reclamaciones como el año pasado), y también observamos con preocupación la bajada en el grado de satisfacción de la clientela y en el índice de calidad objetiva, además el tiempo de espera para solucionar reclamaciones se ha elevado de manera espectacular. En este punto, es necesario tener en consideración que en 2009 se culminó la integración operativa y comercial derivada de la fusión entre El Monte y CSF, proceso en el que resulta inevitable un cierto grado de impacto negativo en la clientela, pero no debemos bajar la guardia en este aspecto y deberíamos analizar en profundidad las causas de este deterioro. Lo único positivo en este ámbito es la ampliación de la clientela suscrita a banca electrónica.

Respecto a **otras cuestiones de Responsabilidad Social que no se incluyen en la memoria**, tenemos que repetir que existe un importante y vasto territorio por recorrer para cumplir el Código de Conducta en vigor: Difusión del Código de Conducta a la sociedad en general y en las Oficinas, acuerdos de colaboración con otras entidades, fomento de acciones comerciales con PYMES que destaquen en RSE, ofrecimiento de productos de Inversión Responsable, fomento del consumo de productos de comercio justo, etc.. que quedan pendientes de definición y que esperamos que en el año 2010 tengan un mayor avance.

Además creemos que es necesario resaltar una serie de **cuestiones de relevancia** en materia de Responsabilidad Social:

1. **Construcción Torre Cajasol:** Entendemos, y así lo hemos manifestado en los órganos de gobierno en varias ocasiones, que en la actual coyuntura económica la sociedad precisa de inversiones más sociales y generadoras de riqueza a corto plazo. El importante esfuerzo inversor que representa este proyecto podría impulsar una mayor creación de empleo y tendría mucha más rentabilidad económica y social si se aplica en otro tipo de acciones más útiles a la sociedad (como la financiación de viviendas protegidas, por ejemplo). Por otro lado, y aunque sin entrar en la polémica social que está generando esta construcción por motivos puramente arquitectónicos, urbanísticos o de modelo de ciudad, entendemos que la citada polémica introduce, también, un factor de riesgo reputacional adicional para la Caja. Tenemos también serias dudas que el enfoque de movilidad al que va a dar lugar la Torre sea un enfoque de movilidad sostenible y por tanto socialmente responsable.
2. **Proceso de Valoración de la Memoria;** Tenemos que tener especial cuidado con identificar una valoración de GRI de A+ con un contenido socialmente responsable y certificado de la Memoria, GRI sólo certifica el procedimiento de

realización y el continente de la memoria, no entra a valorar el contenido de la misma.

3. Valoración positiva respecto a la inclusión de las **retribuciones de miembros de OO.GG.** y financiaciones a partes vinculadas, aunque entendemos que es necesario profundizar en estos datos para futuros ejercicios.
4. No se han incluido mediciones de RSE respecto a la **corporación empresarial** (es positivo que se comente), pero tenemos que empezar a hacerlo, un estupendo comienzo son los Códigos de Conducta impulsados desde Cajasol pero es necesario articular mecanismos para verificar que dichos Códigos se cumplen (por ejemplo con mecanismos de verificación similares a los de esta memoria y a los del Código de Conducta de Cajasol adaptado a la situación de cada empresa particular) y que dichos Códigos se negocien efectivamente con la representación laboral de dichas empresas y por supuesto que no queden en la mera aprobación. Fundamental es que las empresas participadas comiencen lo antes posible a realizar memorias de responsabilidad social para avanzar en la rendición de cuentas.

Es en este punto final del informe donde queremos hacer una **defensa del modelo de cajas de ahorro**, dado que tras un periodo de relativa calma, durante 2009 (y lo que llevamos de 2010) ha vuelto a ser escenario de un nuevo envite sobre la naturaleza jurídica de las mismas, en el que de nuevo se plantean amenazas a su modelo desde distintos ámbitos y sectores. Debate en el que a menudo se obvia que las cajas españolas son un modelo de éxito que ha incrementado su cuota de mercado de forma continua. Debemos ser conscientes de las amenazas y retos a los que se enfrenta el sector de ahorro en estos momentos, y buscar soluciones para superarlos, pero sin olvidar en ningún momento el valor económico y social que han jugado las cajas de ahorro desde su creación y la necesidad, ahora más que nunca, de que sigan jugándolo. Para que ello sea posible, es imprescindible el mantenimiento del modelo de cajas y de su naturaleza jurídica para que sigan siendo entidades "*de carácter social, sin ánimo de lucro, que orientan su actividad a la consecución de fines de interés público*", tal como vienen definidas en la norma legal.

Ante el nuevo debate, debe seguirse reivindicando y poniendo en valor el modelo de Cajas de Ahorros a nivel nacional e internacional, reforzando la autonomía de los Órganos de Gobierno a través de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo, intensificando el control y vigilancia de la gestión, revisando periódicamente las competencias delegadas por parte de los Consejos, con un adecuado control de las participadas, con un desarrollo adecuado de las Comisiones de Inversión, Retribuciones y de Auditoría, y por supuesto con la inclusión de los criterios de RSE y GRI en los Códigos de Buen Gobierno y Memorias de RSE.

Otros aspectos de importancia para reforzar el modelo se sitúan en la transparencia y universalidad de las elecciones de impositores, la representatividad de las entidades de interés social y el porcentaje de representación de los trabajadores en un mínimo del 15%, como se produce de hecho en nuestra Entidad.

**En consecuencia, la mejor manera de superar y evitar a futuro algunos de los problemas que se achacan al modelo y de conciliar el interés general con las necesarias garantías de viabilidad y solvencia del instrumento financiero, es avanzar en materia de Buen Gobierno y RSE y respetar el carácter y naturaleza social de las Cajas, sin necesidad de recurrir a otros mecanismos que lesionen esa propiedad social.**