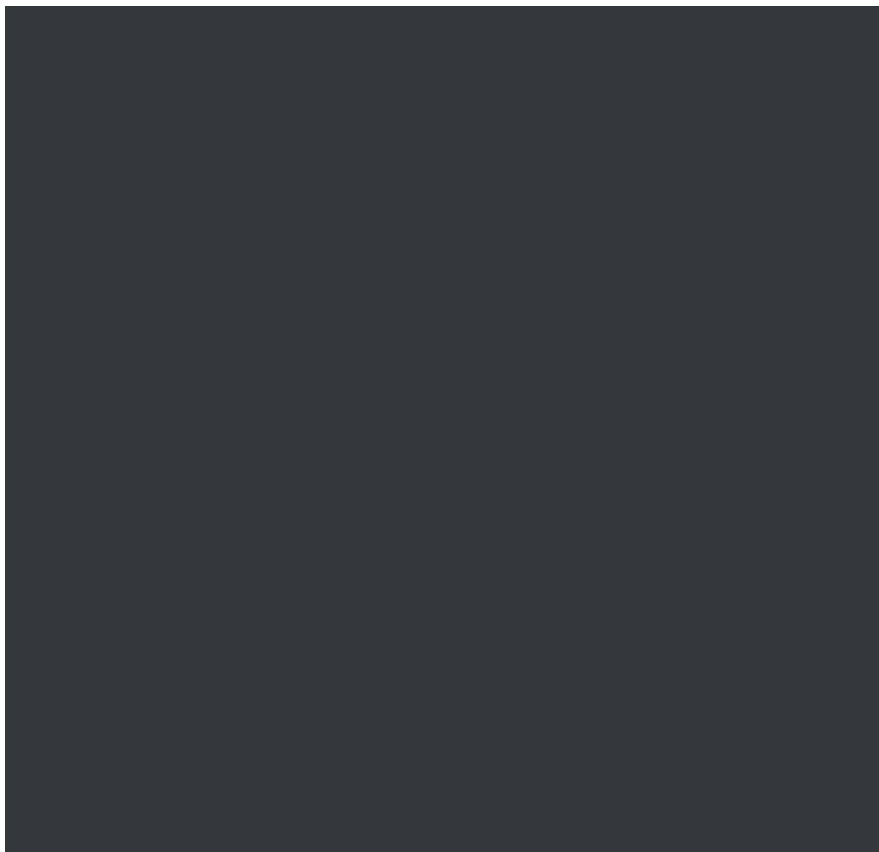




CAJA MADRID  
¿QUIERES? PUEDES.

TU MUNDO  
VIVE  
EN NUESTRA CAJA

2007  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



07

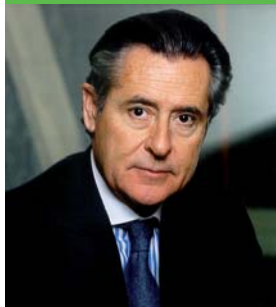
INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

RESUMEN



INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
RESUMEN

07



El **Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007** de Caja Madrid no sólo representa una oportunidad de mostrar los resultados y proyectos económicos, sociales y medioambientales, sino que también nos permite manifestar el compromiso contraído con cada uno de nuestros grupos de interés. Su contenido se complementa con el del Informe Anual Caja Madrid y el Informe de Obra Social y Fundación Caja Madrid.

Este Informe, elaborado según el estándar de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), ha sido verificado por una empresa independiente, consiguiendo el sello A+, máxima categoría o reconocimiento que se otorga a este tipo de informes.

En el año 2007 se ha puesto en marcha un nuevo plan estratégico, el Plan 2010, con el fin de mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado español, a la vez que desarrollamos nuestra expansión internacional, afianzándonos en el sector como un referente en calidad y confianza. Para la consecución de este Plan, durante 2007 se ha aumentado la plantilla en más de 1.300 profesionales, que se han incorporado a un Grupo pionero y líder en prácticas de conciliación de la vida personal y laboral.

\_5

En el ámbito social, hemos realizado una extraordinaria labor a través de nuestra Obra Social y Fundación, contribuyendo al bienestar y al desarrollo de las comunidades donde estamos presentes, destinando un total de 226,2 millones de euros, un 17,4% más que en el año anterior.

Hemos continuado fomentando las energías renovables, mediante convenios con la Administración Pública, aumentando nuestra cartera de productos responsables y la accesibilidad de nuestros canales de distribución para cualquier colectivo, independientemente de su situación social o personal.

Conscientes de nuestra responsabilidad con la preservación del entorno natural y en el marco de la Política Medioambiental del Grupo, hemos implantado y mantenemos un avanzado sistema de gestión ambiental, mediante el cual edificios emblemáticos del Grupo han obtenido la certificación ISO 14001 otorgada por AENOR.

6\_ Históricamente, la Responsabilidad Social Corporativa ha sido una parte consustancial al negocio de la entidad, lo que nos permite reforzar la confianza con todos nuestros interlocutores. Nuestro objetivo es seguir ofreciendo el mejor servicio financiero a los clientes a la vez que contribuimos al crecimiento sostenible de la sociedad, tanto por la forma en la que desarrollamos nuestra actividad como a través de acciones sociales y culturales.

Nos enorgullece contribuir a la mejora del entorno, comprometidos con la sociedad, integrando la rentabilidad y el beneficio social como elementos clave y diferenciales en un contexto de mercado cada vez más exigente y competitivo.



**Miguel Blesa de la Parra**  
**PRESIDENTE de Caja Madrid**



**GRUPO  
CAJA MADRID**

**2.861**

Millones de euros  
de beneficio neto  
en 2007

**2.018**

Oficinas repartidas  
por toda España

# MISIÓN

“Caja Madrid, grupo financiero de ámbito nacional y proyección internacional, tiene por misión satisfacer las necesidades económico-financieras de los clientes, en un modelo de banca universal, en el que la calidad de servicio es el elemento clave y diferenciador, contribuyendo al crecimiento sostenible de la sociedad en la que actúa, tanto por su actividad como a través de acciones sociales y culturales”

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Caja Madrid es una entidad financiera de carácter social que durante más de 300 años ha avanzado en las dos líneas que marcan sus orígenes: la social y la financiera, que conforman la razón de ser de la entidad.

En su función social, Caja Madrid es entidad líder por antigüedad, compromiso y volumen de recursos destinados. Su vocación de servicio va más allá de los aspectos puramente financieros puesto que desde los inicios, revierte sus beneficios a la sociedad, a través de Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid, habiendo destinado en 2007 un total de 226,2 millones de euros.

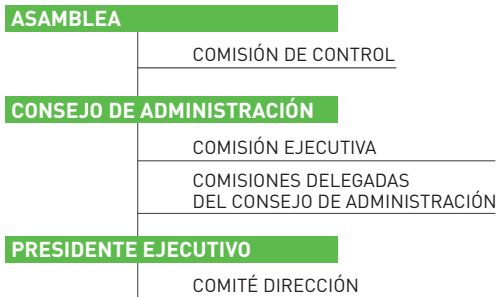
## GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Los órganos de gobierno de Caja Madrid se caracterizan por contar con representantes de todos los grupos de interés de la entidad, y por regirse por unos principios de actuación:

\_ Beneficio exclusivo de los intereses de la entidad y de su función social.

\_ Plena independencia respecto de las entidades o colectivos que los hubieran elegido o designado, los cuales no les podrán impartir instrucciones sobre el modo de ejercer sus funciones.

\_ Obligación de guardar secreto respecto de las informaciones que reciban con este carácter en el ejercicio de sus funciones.



Asimismo, Caja Madrid tiene establecido un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, conforme a lo establecido en la normativa actualmente vigente, al que están afectos la totalidad de los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y del Comité de Dirección.

## ACTIVIDAD DEL GRUPO

La actividad de Caja Madrid abarca todas las áreas del negocio bancario, combinando una sólida presencia en banca comercial con posiciones destacadas en banca de negocios, banca privada y servicios financieros especializados, en los que participa directamente o bien a través de Corporación Financiera Caja Madrid.

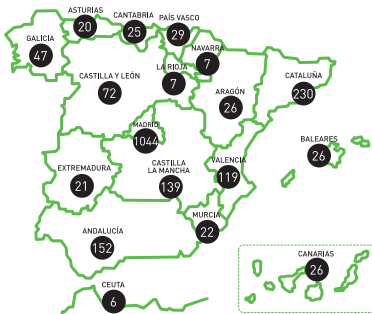
La entidad cuenta con una plantilla de 14.379 personas y una extensa red de distribución integrada por 2.018 oficinas en España y un avanzado sistema de canales complementarios (puestos de autoservicio, Oficina Internet, Oficina Móvil y Oficina Telefónica), que se completa con la contribución de redes externas, entre las que destaca la red comercial del Sistema MAPFRE. La presencia internacional del Grupo se apoya en tres sucursales operativas en el extranjero (Lisboa, Dublín y Miami) y una oficina de representación en La Habana.

### Gestión del Riesgo

Comprometidos con la presencia de aspectos de responsabilidad social en la gestión del negocio, Caja Madrid ha incorporado factores ambientales y sociales en el análisis del riesgo crediticio:

**2007** DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA OFICINAS OPERATIVAS EN ESPAÑA

Oficinas en España	<b>2.018</b>
Oficinas en el extranjero	<b>3</b>
Oficinas de Distribución Bancaria	<b>623</b>
Puestos de autoservicio	<b>4.706</b>
Oficina Internet Particulares (miles de clientes)	<b>2.274</b>
Oficina Internet Empresas (miles de clientes)	<b>165</b>
Banca telefónica (miles de clientes)	<b>2.976</b>



**Ambientales:** supone considerar estos impactos como uno de los condicionamientos fundamentales para prestar apoyo financiero, tanto en la exigencia a las empresas del cumplimiento de la normativa medioambiental, como en la identificación de posibles riesgos y su impacto en los estados financieros, así como analizar los planes para la mitigación de los riesgos detectados.

\_ **Sociales:** significa introducir metodologías adecuadas para determinar criterios específicos en el análisis de las solicitudes de financiación para determinados colectivos sensibles, como el de inmigrantes, jóvenes o discapacitados, para facilitarles el acceso a los productos de activo de la entidad.

#### **Prevención de blanqueo de capitales**

La política de prevención de blanqueo de capitales se articula internamente a través de un órgano de control interno. Se dispone de un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales específico para cada sujeto obligado por ley del Grupo en función de su actividad y/o sus clientes.

La actividad de prevención de blanqueo de capitales está supervisada por el Banco de España y además, con carácter anual, el Grupo es objeto de un examen realizado por un experto externo, que valora los procedimientos y propone, en su caso, mejoras. Durante el año 2007 se han analizado por parte de este experto externo los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales de las distintas unidades de negocio del Grupo, incluyendo las sociedades filiales.

A photograph showing the silhouettes of a man, a woman, and a child on a beach. They are standing with their arms outstretched, holding hands, against a bright sunset sky. The sun is low on the horizon, creating a strong backlight effect. The foreground shows the texture of the sand. A semi-transparent grey rectangle is overlaid in the center, containing the text 'RSC CAJA MADRID'. Below this rectangle is a solid green rectangular block.

**RSC**  
**CAJA MADRID**

**Caja Madrid es una entidad admirada por los mercados, apreciada por sus clientes y proveedores, respetada por reguladores y organizaciones sociales, motivo de orgullo para sus profesionales.**

La política de RSC de Caja Madrid reafirma los valores organizativos a través de las distintas actuaciones de la entidad. La adopción de ésta política no sólo garantiza el cumplimiento de la legislación vigente a todos los niveles sino que va más allá, teniendo en cuenta, las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y basando las relaciones con ellos, en el compromiso del beneficio mutuo:

\_ Con los clientes, ofreciendo el mejor servicio a través de una información clara, transparente y adecuada de los productos que más se adapten a sus necesidades.

\_ Con los profesionales, para que desarrollen su tarea en las mejores condiciones laborales y personales, con una política de transparencia y una comunicación abierta y permanente.

\_ Con los proveedores, generando relaciones de confianza, propiciando la igualdad de oportunidades, el beneficio mutuo y el compromiso con la responsabilidad social.

\_ Con el medio ambiente, promoviendo la optimización en el consumo de recursos y desarrollando procesos de reciclaje o reaprovechamiento de los mismos.

\_ Con la sociedad, contribuyendo a la creación y potenciación de programas, proyectos y actividades dirigidos a todos los colectivos sociales y, en especial, a los más vulnerables socialmente, facilitando la accesibilidad universal y favoreciendo la corresponsabilidad con otras entidades sociales y públicas.

18\_

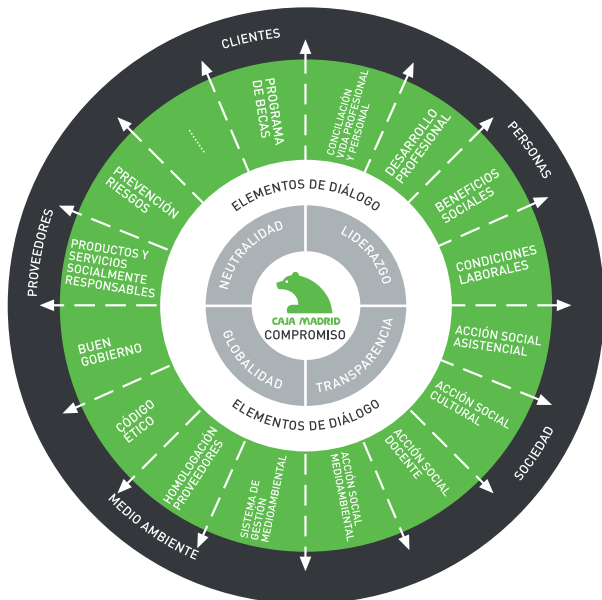
## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSC

El sistema de gestión de la RSC de Caja Madrid integra el conjunto de principios y actuaciones que se enmarcan dentro de este ámbito y tiene como objetivo contribuir al crecimiento económico, la cohesión social y la preservación ambiental, considerando las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

A través del Sistema se articulan los diferentes canales de diálogo con los grupos de interés, y se determinan que proyectos emprender para satisfacer sus demandas.

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
RESUMEN

07



## IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En 2007 Caja Madrid ha realizado un proceso de análisis para identificar un mapa de grupos de interés con sus necesidades y expectativas en cuanto a los aspectos de RSC de la entidad, clasificándolos y priorizándolos, para implantar planes de acción al respecto.

20\_

El objetivo es orientar la actividad de Caja Madrid, a los distintos requisitos de sus partes interesadas, generando relaciones de confianza entre ambas partes.

Paralelamente, se ha realizado un análisis de materialidad en el que se han utilizado diferentes herramientas para elaborar y priorizar los riesgos y oportunidades de la entidad en relación a las cuestiones de RSC, lo que permite la definición de próximos pasos en materia RSC en línea con la política y la estrategia del Grupo.

En una de las primeras fases se han determinado los aspectos más relevantes para organizaciones del sector financiero.

En base a estos aspectos o tendencias en sostenibilidad detectados se han definido, por parte de un grupo de expertos de la entidad, que proyectos desarrollar para dar respuesta a las demandas de las partes interesadas.

## ASUNTOS MATERIALES PARA EL SECTOR FINANCIERO



— **Transparencia y compromiso ético**

— **Satisfacción y servicio al cliente**

— **Productos y servicios con valor añadido social  
y ambiental**

— **Gestión de riesgos sociales, ambientales, éticos  
y reputacionales**

— **Gestión ambiental avanzada**

— **Formalización de las políticas de compromiso social**

— **La confianza de las personas**



# PRÓXIMOS PASOS PARA CAJA MADRID

## PROFESIONALES

- Diseño de un plan de igualdad
- Ampliación o rediseño de ofertas a empleados
- Ampliación o acuerdos con universidades
- Continuar con programas de identificación y desarrollo de potencial para mejorar progresivamente la función de las personas en su puesto
- Proceso de revisión del modelo de competencias con objeto de alinear el comportamiento de los profesionales con la estrategia y nuevas tendencias, de forma coherente con los valores y cultura del Grupo

22\_

## CLIENTES

- Apertura de nuevo espacio web para el segmento senior y desarrollo de nuevos productos específicos
- Nuevos productos para euroresidentes, nuevas tarjetas con implicaciones sociales
- Patrocinios en eventos de integración social con inmigrantes
- Ampliación de países para el reenvío de remesas
- Proyecto de materialidad

## SOCIEDAD

Desarrollo de nuevos estudios a través del observatorio de la demanda social

Promover la creación de puestos de trabajo a personas en riesgo de exclusión social y de personas con discapacidad

Creación de red de centros de día para personas mayores dependientes

Desarrollo de nuevas acciones de mejora como resultado de la recogida de información de los principales proyectos de Obra Social

Mejorar la rentabilidad social de los principales proyectos mediante la aplicación del modelo de rentabilidad social

Desarrollo de centros de recursos para la atención a la discapacidad y la exclusión social

Potenciar proyectos de envejecimiento activo y saludable

Fomento de la participación de la red de oficinas de caja madrid en la gestión de ayudas sociales, ambientales y culturales

Adaptación en la Casa Encendida de las instalaciones y espacios a las observaciones de la auditoría de accesibilidad y del sistema de gestión de la misma

## MEDIO AMBIENTE

- Desarrollo e implantación del sistema de gestión ambiental en el edificio de la nueva sede principal de caja madrid
- Avanzar en la extensión de actuaciones de gestión ambiental dentro del grupo
- Curso e-learning relativo a la gestión ambiental para empleados del grupo
- Desarrollo de estudios de eficiencia energética en centros educativos de obra social
- Adaptación instalaciones de la casa encendida según objetivos del sistema de gestión ambiental para empleados del grupo
- Desarrollo de nuevos proyectos propios y en colaboración para mejorar la conservación de la biodiversidad, la promoción del desarrollo sostenible y la concienciación social en temas ambientales

## PROVEEDORES

- Avanzar en el proceso de incorporación de criterios ambientales y de responsabilidad social dentro de los procedimientos de selección



## PROFESIONALES

**1.300**

Nuevas incorporaciones  
que integran un equipo  
de 14.500 profesionales

Índice de rotación  
inferior al 1%

Más de 40 horas de  
formación por empleado

Caja Madrid entiende que sus profesionales son el canal de comunicación más directo que la Organización tiene con sus grupos de interés y sin cuya colaboración e implicación no sería posible alcanzar las metas propuestas.

Para facilitar y garantizar su compromiso Caja Madrid cuenta con un Sistema de Gestión Integral de Personas, que alinea todas las políticas de Recursos Humanos con la estrategia corporativa.

## SELECCIÓN

Enmarcado en el Plan 2010, Caja Madrid inició desde principio de año, un exhaustivo proceso de selección que ha permitido dar respuesta al plan de crecimiento y se ha materializado en la incorporación de más de 1.300 personas, atendiendo a criterios de igualdad de género (57% de mujeres).

PLANTILLA

	2006	2007
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>13.016</b>	<b>14.346</b>
<b>EXTRANJERO</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Cuba	3	3
Irlanda (Dublín)	1	1
EE.UU (Miami)	12	13
Portugal	10	10
México	4	4
China	1	1
Rumania	0	1
<b>Total Grupo Caja Madrid</b>	<b>13.047</b>	<b>14.379</b>



Adicionalmente, y acompañando el plan de expansión de la entidad, la formación de las personas que se incorporan a Caja Madrid ha tenido especial relevancia. El 'Plan de Acogida' está diseñado para el colectivo de personas que se incorporan a la Entidad, en donde se combina la visión inicial del Grupo Caja Madrid, su compromiso histórico con la RSC y los primeros conocimientos necesarios para desarrollar la función para la que han sido seleccionados.

## FORMACIÓN

En Caja Madrid, la formación promueve el desarrollo de las capacidades de todas las personas, diseñando e implantando acciones que responden a las necesidades formativas de cada empleado.

El Plan de Formación 2007 se ha organizado en torno a tres líneas formativas específicas:

- \_ Banca de Particulares.
- \_ Banca de Empresas, Banca de Negocios y Corporación Financiera.
- \_ Unidades Centrales.

Además, Caja Madrid dispone de un sistema de formación personalizado para todos los empleados de Grupo, en el que se recojen las peticiones recibidas en la evaluación del desempeño de cada profesional, y aquellas recibidas a través del servicio de solicitud de acciones formativas del Aula Virtual. Este servicio permite que cada persona pueda participar activamente en la elaboración de su plan de formación.

## CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

Caja Madrid, consciente de la necesidad de flexibilidad y de una actuación familiarmente responsable, dedica gran parte de su interés al desarrollo de sus profesionales y a la implantación de programas para facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal, que le han permitido servir como modelo de referencia para la Comunidad de Madrid en la elaboración de la 'Guía de buenas prácticas de la empresa flexible y responsable'.

Todos los profesionales tienen acceso a las medidas implantadas. Se otorga una especial relevancia a aquellas soluciones que reconocen la diversidad y que favorecen la igualdad de oportunidades, siempre sobre la base de

## EJEMPLOS DE MEDIDAS DE CONCILIACIÓN EN CAJA MADRID

Ayudas financieras en condiciones preferentes para empleados

Ayudas a la formación de empleados y a la formación de los hijos

Ayuda de guarderías

Póliza asistencia sanitaria

Plan de pensiones

Actividades para los niños

Seguro de vida

una política histórica y sostenida de creación, estabilidad y calidad en el empleo.

## FOMENTO DEL VOLUNTARIADO

Caja Madrid presta especial atención al impulso de iniciativas de acción social que involucren a su equipo humano con el objetivo de fomentar el voluntariado y realizar una labor de sensibilización para atender las necesidades, puntuales o recurrentes, del entorno social. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo por Caja Madrid en este ámbito, son las siguientes:

\_ Punto de Información del Voluntariado: Tiene como objetivo ofrecer, a cada voluntario o posible voluntario, el tipo de actividad y de organización sin ánimo de lucro, que más se adecue a sus intereses, y que necesite incorporar en su equipo.

\_ Programa de divulgación de las actividades de Obra Social, Fundación y Patrocinio: Con este programa se pretende difundir y divulgar internamente las actividades de Obra



**CLIENTES**

**7,1**  
Millones  
de clientes

**4.706**  
Cajeros  
disponibles

La comercialización de productos y servicios en su conjunto, está históricamente marcada por una preocupación social que hace que Caja Madrid defina su política comercial como marketing responsable basada en los siguientes principios:

\_ Garantizar la accesibilidad financiera de colectivos en riesgo de exclusión, desde una doble perspectiva: la accesibilidad a los canales de distribución, y la accesibilidad a productos.

\_ La comercialización soportada en la cultura de calidad en la atención al cliente, en la formación de los empleados como pilar fundamental para un buen asesoramiento y en la profesionalidad de los gestores para tener una alta satisfacción de nuestros clientes.

\_ El diseño de productos y servicios con tintes sociales (productos solidarios), mediante bonificaciones de las condiciones de los productos o directamente mediante la cesión a ONG de los beneficios generados por determinados productos.

\_ La comunicación y publicidad transparente y ética a clientes, como base de la relación de confianza entre Caja Madrid y sus clientes.

## PLANES Y FONDOS DE INVERSIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

PLAN DE PENSIONES CAJA MADRID CON CRITERIOS DE ISR	PATRIMONIO A 31 DIC. DE 2007 (MILES DE EUROS)	PARTÍCIPES
Empleados Caja Madrid	746.998	17.796
Ayto. de Madrid	18.650	28.999
Andalsur	14.409	2.397
Cortes Generales	3.167	1.334

FONDOS ÉTICOS	PATRIMONIO A 31 DIC. DE 2007 (MILES DE EUROS)	PARTÍCIPES
Fondo Pro UNICEF	4.467.649	450
Caja Madrid Recursos Naturales	8.417.486	763
Caja Madrid Oro Azul	37.707.363	2.588

## ACCESIBILIDAD A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

Caja Madrid entiende que la bancarización es un derecho fundamental de cualquier persona, independientemente de su localización geográfica, situación física y social. Por este motivo, trata de potenciar la accesibilidad a los servicios financieros, desde una doble perspectiva:

- \_ Estableciendo canales de distribución que permitan su uso a personas con distintos tipos de discapacidad física y visual, y a poblaciones alejadas de los núcleos económicos.
- \_ Diseñando productos sociales para colectivos económicamente vulnerables, y apoyando la creación de riqueza a través de ayudas a la pequeña empresa.

### ACCESIBILIDAD

\_ **Física de las oficinas:** para realizar el diseño de las oficinas se aplican todas las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

\_ **Geográfica:** Caja Madrid cuenta con oficinas distribuidas por la geografía española, en algunos casos independientemente del volumen de negocio generado en cada población, respondiendo a sus necesidades financieras. Adicionalmente, se dispone de un parque de cinco Oficinas Móviles, que se gestionan con el objetivo de atender periódicamente residencias de ancianos, matriculaciones universitarias, eventos culturales y deportivos, y en la Feria Madrid Integración y el Mundialito 'Convive'.

\_ **Portales:** el portal de Caja Madrid, el de Obra Social y el de Fundación Caja Madrid han obtenido la certificación AA que otorga el CTIC (Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación) en reconocimiento a su avanzado grado de accesibilidad para personas con discapacidad visual.

\_ **Cajeros:** Caja Madrid ha sido la primera entidad que decidió adaptar los cajeros en función de los clientes con discapacidad visual; instalando en su red de terminales un sistema que facilita su uso a estas personas. Adicionalmente

Ejemplo  
productos  
responsables



se han lanzado acciones para facilitar el acceso físico a estos equipos de personas con otros tipos de discapacidades (personas que usan sillas de ruedas o de baja estatura).

La Casa Encendida: Mantiene un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Global que permite avanzar y mejorar de modo continuo en este campo. Este Sistema se ajusta a lo que indica la norma UNE-170001.

## VIVIENDA SOCIAL

El proyecto 'Vivienda Social Caja Madrid' tiene como objeto principal facilitar el acceso a este bien de primera necesidad a jóvenes, familias numerosas o monoparentales. Hasta el momento se han financiado en condiciones preferentes 14.000 viviendas, con repercusión en 25.000 personas.

Además, la Hipoteca Joven de Caja Madrid ha sido galardonada con el premio al mejor Producto Hipotecario en Europa por la EFMA.

\_39

## COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD ÉTICA Y TRANSPARENTE

En el año 2007 se ha aplicado la Directiva de la Unión Europea en materia de Mercados de instrumentos financieros (MiFID), la cual obliga a que la prestación de servicios de inversión

se realice siempre en un marco de elevada protección al inversor, lo que implica, en lo tocante a la información a clientes, que ésta deberá ser imparcial, clara y no engañosa, para que el cliente comprenda la naturaleza y riesgos del servicio o producto, así como los gastos que conlleva.

Por otro lado, Caja Madrid en su compromiso de comunicación ética y transparente, es miembro de Autocontrol, asociación creada entre anunciantes, agencias de publicidad y medios de comunicación cuyo objetivo es, entre otros, velar por los derechos de los consumidores y usuarios y por la lealtad en la competencia.



## SOCIEDAD

**226,2**

Millones de euros  
destinados a actividades  
socioculturales

**14**

Millones de beneficiarios  
de Obra Social

## ACTIVIDAD SOCIOCULTURAL

Caja Madrid lleva a cabo su actividad sociocultural a través de la Obra Social y de la Fundación. La acción social de Caja Madrid integrada en sus propios objetivos, y recogida en la misión, viene desarrollándose históricamente desde la creación en 1702 del Monte de Piedad. La permanente evolución del entorno y con él, las cambiantes demandas sociales, da lugar al surgimiento de nuevos retos y necesidades, lo que hace que la actividad sociocultural de Caja Madrid esté en permanente adaptación.

La dotación anual que realiza Caja Madrid a Obra Social Caja Madrid y Fundación Caja Madrid con cargo a la distribución del beneficio después de impuestos, expresa el compromiso voluntario de la Entidad en la realización de su importante actividad sociocultural.

## PRINCIPIOS Y POLÍTICAS

- Potenciar la inserción social y la integración laboral de los grupos menos favorecidos
- Ampliar la asistencia social a las personas mayores y a la infancia
- Contribuir a la formación integral de los jóvenes y promover su integración laboral
- Contribuir al fomento del voluntariado social, a las campañas de información y concienciación cívica y social y a la solidaridad humanitaria
- Defensa y protección de la naturaleza y el medio ambiente
- Ampliar la oferta de actividades culturales

- **Contribuir a la conservación del patrimonio histórico español**
- **Enriquecer la actividad musical de España**
- **Desarrollar por sí misma o en colaboración con otras Entidades proyectos en el campo editorial**
- **Completar la formación de titulados en fase de postgrado**
- **Apoyar a los programas de complemento docente, didáctico e investigador de las universidades públicas madrileñas**
- **Colaborar con instituciones en proyectos de investigación integrados por jóvenes investigadores españoles.**

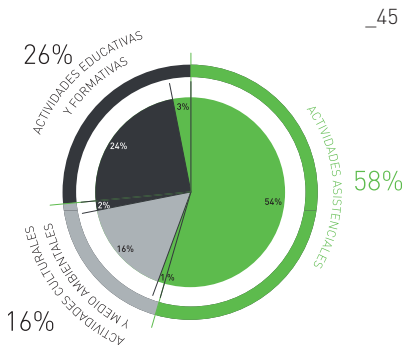
## PROGRAMAS DE OBRA SOCIAL

A través de su Obra Social, Caja Madrid gestiona los siguientes programas:

ÁREA DOCENTE	ÁREA ASISTENCIAL	ÁREA SOCIOCULTURAL	ÁREA MEDIOAMBIENTAL
Programa de educación/formación infantil y juvenil	Programa de asistencia a personas mayores	Programa de actividad cultural	Programa de naturaleza y medio ambiente
	Programa de asistencia a personas dependientes		
	Programa cooperación al desarrollo y ayudas para atenciones sociales		

El importe total destinado en el año 2007 por Obra Social Caja Madrid a la realización de los distintos programas ascendió a 167,5 millones de euros, repartidos según actividades:

La descripción de los programas y su detalle puede consultarse en el portal de Obra Social: <http://www.obrasocialcajamadrid.es>

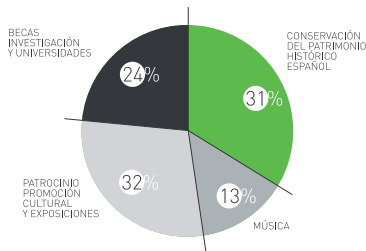


## PROGRAMAS DE FUNDACIÓN

Fundación Caja Madrid actúa en las siguientes grandes áreas con repercusión en la cultura y sociedad:

CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO ESPAÑOL	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MÚSICA EN ESPAÑA	PROGRAMA DE PATROCINIO, PROGRAMACIÓN CULTURAL Y EXPOSICIONES	PROGRAMAS DE BECAS E INVESTIGACIONES Y UNIVERSIDADES
Colaboración con las instituciones públicas madrileñas	Difusión musical	Iniciativas editoriales	Apoyo a la formación posgrado
Obras fuera de Madrid	Enseñanza	Exposiciones	Apoyo a la investigación
Obras menores	Investigaciones y ediciones musicológicas	Patrocinio instituciones culturales	Apoyo a programas universitarios

El importe total destinado en el año 2007 por Fundación Caja Madrid a la realización de los distintos programas ascendió a 58,7 millones de euros, repartidos según áreas:



La descripción de los programas y su detalle puede consultarse en el portal de Fundación:

<http://www.fundacioncajamadrid.es>



## MEDIO AMBIENTE

**98,30%**

Del papel utilizado  
es reciclado

**801,99**

Toneladas de  $\text{CO}_2$   
fijadas a la atmósfera  
gracias a la plantación  
de 80.199 árboles

Para integrar los aspectos ambientales en su gestión, Caja Madrid tiene definidas políticas ambientales orientadas por un lado, hacia la minimización del impacto asociado a sus centros de trabajo y, por otro, a la inclusión de consideraciones ambientales en las operaciones financieras.

\_ **Gestión ambiental de los centros de trabajo.** La gestión ambiental en Caja Madrid toma como referencia los estándares recogidos en la norma internacional ISO 14001:2004 y el modelo European Foundation for Quality Management (EFQM).

\_ **Programas de sensibilización, formación e información.** Dirigidos a los empleados, lo que facilita la extensión de los criterios ambientales a todos los niveles organizativos.


\_ **Medio ambiente en la actividad financiera.** Caja Madrid, tiene en consideración el impacto ambiental de la actividad empresarial como uno de los factores que determinan su apoyo financiero. Esto se traduce por un lado, en la exigencia a las empresas del cumplimiento de la normativa y en la identificación de posibles riesgos ambientales y por otro, en la financiación de proyectos para fomentar el uso de energías renovables. Complementariamente a estas acciones, se desarrollan productos y servicios que favorecen la conservación del medio ambiente.

\_ Protección del patrimonio natural. Promoviendo la involucración proactiva de la sociedad en la problemática ambiental, mediante la financiación y difusión de proyectos de conservación y mejora del entorno, así como apoyando iniciativas de administraciones públicas y/o empresas, a través de patrocinios, investigaciones, publicaciones, seminarios y otras líneas de mecenazgo coordinadas por Obra Social Caja Madrid.

## EVOLUCIÓN AMBIENTAL EN EL GRUPO CAJA MADRID



# 2 MILLONES DE ÁRBOLES



Es un proyecto plurianual de restauración de áreas de especial importancia ambiental en montes públicos de diversas Comunidades Autónomas. El objetivo es conseguir plantar un mínimo de dos millones de árboles de especies autóctonas o adaptadas. Con este proyecto se busca tanto colaborar en la repoblación de zonas, como concienciar a todos los grupos sociales del entorno para que comprendan la importancia de la restauración forestal, la cuiden y la defiendan.

Hasta el momento, Obra Social Caja Madrid ha contribuido a reforestar más de 1.950 hectáreas de bosque en toda España, con la plantación de 1.022.677 árboles en 10 Comunidades Autónomas.

## MEDIO AMBIENTE EN LA ACTIVIDAD FINANCIERA

Además del impacto directo que proviene de la propia actividad desarrollada, también en una entidad financiera es substancial el impacto derivado de sus productos y servicios

financieros. En este sentido Caja Madrid trabaja en tres líneas:

\_ Analizando los riesgos ambientales de las operaciones corporativas que pueden tener un impacto importante en el entorno.

\_ Proporcionando productos y servicios con carácter ambiental como la tarjeta 'Protectora de Animales' o fondos de inversión como el de 'Recursos naturales'.

\_ Financiando proyectos para fomentar el uso de energías renovables: con el fin de impulsar el respeto por el medio ambiente, y el uso de energías renovables, Caja Madrid ha firmado acuerdos de colaboración con distintas empresas y organismos públicos, ofreciendo condiciones de financiación muy ventajosas para el cuidado y conservación del medio ambiente.

Cabe destacar el convenio de energías renovables con la Consejería de Economía e Innovación de la Comunidad de Madrid que está dirigido a apoyar la financiación de inversiones destinadas al fomento de la utilización de energía solar, asimismo, y con objeto de dar una mayor cobertura, podrán acogerse a este convenio de energías renovables proyectos de

La eliminación de dos torres de refrigeración instaladas en oficinas ha supuesto un ahorro estimado de unos 480 m<sup>3</sup> de agua al año.

El 98% del papel consumido es reciclado y dispone de etiquetado ecológico ("Ángel Azul").

El papel blanco DIN A4 representa tan sólo un 1,7% del total consumido y su adquisición se ha realizado bajo criterios ambientales.

Más del 90% de los tóner de impresora utilizados en Caja Madrid son reciclados.

La Casa Encendida cuenta con una instalación fotovoltaica que produce energía para autoconsumo del propio centro. Esta instalación ha evitado la emisión estimada a la atmósfera de 2,3 toneladas de CO<sub>2</sub> en 2007.

El sistema de cogeneración instalado en el edificio de Las Rozas permite aprovechar como calefacción el calor residual, resultante de la producción de electricidad.

energía eólica, hidráulica, biomasa, biocarburantes y biogás. En este acuerdo se contemplan productos de financiación en condiciones preferenciales dirigidos a PYMES, autónomos, corporaciones locales y personas físicas que realicen inversiones en instalaciones de energía solar fotovoltaica o térmica en la Comunidad de Madrid.

Caja Madrid también mantiene convenios con empresas como Endesa, Tajosolar y el Instituto para la Diversificación Y Ahorro de la Energía, dependiente del Ministerio de Economía (I.D.A.E.).



## PROVEEDORES

**4.626**

Proveedores

**700**

Millones de euros  
en contratos

Caja Madrid trabaja en la búsqueda de sinergias entre sus compromisos de sostenibilidad y los requerimientos de su red de proveedores, incorporando sistemas de diálogo que recojan su opinión en lo que respecta a niveles de satisfacción y mejoras que propongan sobre su relación con la entidad.

## POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

Conscientes de la importancia de una gestión óptima de los proveedores, Caja Madrid ha definido una política basada en los siguientes principios:

- \_ Concurrencia de proveedores para el mismo proceso de compras, de forma que se pueda dar la mejor respuesta posible a la unidad organizativa que ha realizado la solicitud de la compra.
- \_ Transparencia en la selección de proveedores, que se materializa en la existencia de un proceso normalizado y la toma de decisiones de forma colegiada en virtud del sistema de Facultades y Delegaciones.

- \_ Diversificación de negocio entre distintos proveedores, de modo que se favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada.
- \_ Objetividad en las decisiones, basadas en la valoración de unos criterios de selección.
- \_ Traslación de los valores relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente.

## ÁMBITOS Y COMPROMISOS QUE CAJA MADRID FOMENTA ENTRE LOS PROVEEDORES

\_55

### ÁMBITOS

#### REGLAS DE CONDUCTA

### COMPROMISOS

- \_ Honestidad en la conducta personal y en la gestión.
- \_ Actitud de servicio hacia las distintas direcciones y áreas de Caja Madrid.
- \_ Confidencialidad.
- \_ Transparencia en sus relaciones con terceros.

## ÁMBITOS

## COMPROMISOS

### POLÍTICA AMBIENTAL

- \_ Alineación con los procedimientos de gestión ambiental que se están implantando en la Entidad.

### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- \_ Respeto y compromiso hacia la Prevención de Riesgos Laborales en sus operaciones.

### POLÍTICA DE CALIDAD

- \_ Orientación al cliente.
- \_ Alineación con los procedimientos de gestión de calidad.
- \_ Sistemas de Gestión de Calidad.

### POLÍTICA DE COMPRAS

- \_ Traslación progresiva a los proveedores de los valores relacionados con el desarrollo sostenible y el medioambiente.

### OTROS

- \_ Medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades.
- \_ Participación o colaboración en instituciones con una orientación social.

A person is captured in mid-air, jumping joyfully in a vast green field. The sky is a vibrant blue with scattered white clouds. The person is wearing a patterned short-sleeved shirt and blue jeans. The overall mood is one of freedom and achievement.

## PROYECTOS DESTACADOS

## PROFESIONALES

Se ha creado una biblioteca para empleados, que cuenta con más de 45.000 ejemplares que abarcan todas las materias. El servicio de **Biblioteca Central** permite solicitar préstamos de libros de forma online, consultar el catálogo y últimas novedades, o proponer nuevas adquisiciones.



## CLIENTES

Caja Madrid ha creado un nuevo concepto dirigido al mundo de los jóvenes, **CMCool**, que a través de un portal con un diseño muy innovador, canaliza la oferta de ocio y comercial para este segmento. Se ofrece, por un lado productos financieros en condiciones preferentes para reducir sus dificultades de acceso al sistema financiero, y por otro lado, promociones e información sobre temas de interés para este colectivo: vivienda, trabajo, software, actividades culturales, deportes, motor, cine, etc.

## MEDIO AMBIENTE

El Proyecto '**Cero papel**', es una iniciativa pionera en el sector, que pretende reducir el consumo de papel, mejorar el servicio a sus clientes y contribuir a la conservación del medio ambiente.

Para llevar a cabo este proyecto, se ha utilizado el soporte informático como principal alternativa, para suministrar la información necesaria a los empleados o a los clientes que lo deseen.

A raíz de esta iniciativa se ha habilitado un extracto integrado destinado a los clientes personas jurídicas, con sus productos y publicidad específicos.

Se ha alcanzado un ritmo de disminución anual del 7% en el consumo de papel, lo que ha supuesto un ahorro de costes acumulado de 23,3 millones de euros.





## SOCIEDAD

**La Casa Encendida**, de Obra Social Caja Madrid, es un centro social y cultural, un espacio público abierto, sin precedentes en nuestro país, que inaugura una nueva tipología de centro en el que la combinación de distintas temáticas y problemáticas contemporáneas ha dado respuesta a una nueva generación de público que tiene intereses y preocupaciones diversas y aquí han podido hacerlas compatibles.

Un espacio diseñado con un enfoque dinámico como centro de trabajo, formación, promoción y difusión de la cultura contemporánea, la solidaridad, la educación y el medio ambiente; en el que la participación de los usuarios se ha convertido en un factor capital para su funcionamiento. Además, el Centro de Obra Social Caja Madrid cuenta con: mediateca, biblioteca, estudio de radio y multimedia y un laboratorio de fotografía.



### **Restauración Iglesia de San Pablo de Valladolid**

El proyecto concede especial importancia a la difusión de los procesos de restauración como medio para garantizar su conservación futura, destacando en el Plan de Comunicación del monumento la creación de un centro de interpretación y de una plataforma elevadora que permite el acceso del público a los trabajos de restauración de la fachada retablo.

# 07

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA RESUMEN

62\_

El presente documento es un extracto de las principales actuaciones de Caja Madrid en materia de Responsabilidad Social Corporativa. El informe completo, junto con los indicadores GRI centrales y del suplemento financiero social, puede ser consultado en:

**[www.cajamadrid.com](http://www.cajamadrid.com)**

Sección Quienes Somos, apartado de Responsabilidad Social



**CAJA MADRID**

**¿QUIERES? PUEDES.**

Puede realizar cualquier comentario  
o sugerencia a través del buzón de  
RSC de Caja Madrid:  
**rsc@cajamadrid.es**

2007  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



[www.cajamadrid.com](http://www.cajamadrid.com)  
[www.obrasocialcajamadrid.es](http://www.obrasocialcajamadrid.es)  
[www.fundacioncajamadrid.es](http://www.fundacioncajamadrid.es)