


estrategia y análisis





DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

Es para mi un orgullo, como Presidente de La Caja de Canarias, presentar esta segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, ya que ello implica, sin lugar a dudas, que el proyecto que iniciamos hace ahora un año ha cuajado y se consolida en el tiempo.



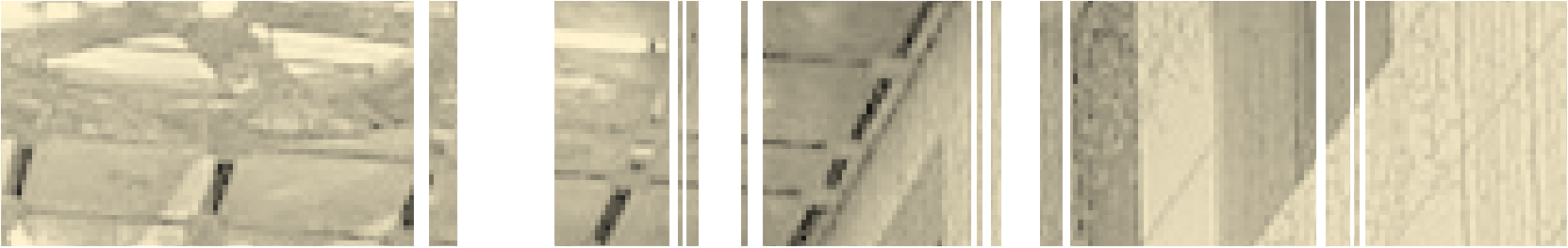
Los resultados obtenidos con la primera publicación han dado, a mi entender, los frutos esperados, permitiendo a la Entidad que presido dar a conocer a toda la sociedad, de forma transparente, cómo nuestra Caja de Ahorros está comprometida con las diferentes dimensiones del entorno en el que estamos adscritos: económica, social y medio ambiental.

La Responsabilidad Social Corporativa continúa integrada en la esencia de los principios fundacionales de La Caja de Canarias. Esta implicación social, lejos de ser reflejo de una moda de gestión puntual y/o pasajera, constituye, como veremos a lo largo de este documento, un componente fundamental de la naturaleza de nuestra Entidad y un deber a corto, medio y largo plazo.

En esta segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa se describe como nuestra Caja de Ahorros, como cualquier organización que opera en el mercado, desarrolla su actividad manteniendo relaciones duraderas con diversos grupos de interés. El conocimiento pleno de tales grupos, un entendimiento sincero y la búsqueda del beneficio mutuo, compatibilizando las exigencias de resultados financieros razonables con políticas y valores claros de Sostenibilidad, es imprescindible para garantizar la supervivencia, crecimiento y mejora de la propia empresa.

La Responsabilidad Social Corporativa ha adquirido una importancia trascendental en nuestra Entidad ya que ha adoptado el papel de ser un vehículo eficaz y necesario para lograr el delicado equilibrio entre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, imbuyendo, paralelamente, de sus principios, la gestión interna diaria en ámbitos tan dispares y operativos como, por ejemplo, el desarrollo del Equipo Humano, la innovación del portafolio de productos y servicios, los criterios de concesión de riesgo o la política de compras a proveedores.

Prueba de ese importante papel que ha asumido la Responsabilidad Social Corporativa en La Caja de Canarias es nuestra reciente adhesión a los diez principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



En el Ejercicio 2007, La Caja de Canarias ha alcanzado importantes objetivos en diferentes ámbitos de actuación, todos ellos resultantes del desarrollo de la Estrategia de la Entidad. Entre estos logros son de destacar la apertura de 10 nuevas oficinas que nos ha permitido una mayor proximidad y mejora del servicio a nuestros clientes, así como la incorporación de 120 personas a nuestra estructura organizativa.

Por otra parte, nuestra Obra Social ha invertido más de 14 millones de euros en nuestra región, lo que supone un 34% de nuestros beneficios, un porcentaje superior a la media nacional de cajas de ahorro, cuantificada en un 23,5% en 2007.

El futuro de nuestra Caja de Ahorros se nos presenta retador. En este sentido, seguimos considerando que nuestra estrategia requiere de un claro alineamiento entre nuestro compromiso social y los resultados de negocio, precisos para nuestra supervivencia y crecimiento. Apostamos por una Caja más próxima a la sociedad, con un conjunto de productos y servicios amplio y adaptado a cada colectivo particular, como son los jóvenes, nuestros mayores o las pequeñas y medianas empresas, donde la calidad en el servicio y la excelencia en el trato al cliente constituyan valores fundamentales. Apostamos y defendemos una Caja con un equipo de personas implicadas con el proyecto, motivadas y satisfechas en su puesto de trabajo. Se trata de grandes desafíos, no exentos de dificultades, pero que estamos convencidos de que, con el esfuerzo y la ilusión de todos, podremos alcanzar en años venideros.

Por todo lo anterior, La Caja de Canarias publica esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, de acuerdo a los estándares internacionalmente aceptados de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0) del Marco Global Reporting Initiative (GRI), incluyendo datos de todos los indicadores planteados por la misma o justificando, si procediese, su no aplicación. Por ello, La Caja de Canarias opta por reportar a sus grupos de interés al máximo nivel, lo que supone la calificación A de los estándares del GRI.

Creemos con convicción que, con nuestra ilusión por el trabajo bien hecho, seremos capaces de contribuir a la mejora de nuestra región y de su sociedad.

Antonio Marrero Hernández
Presidente de La Caja de Canarias

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Nuestra Misión como entidad financiera viene condicionada por nuestra propia naturaleza social y económica, inherente a cualquier Caja de Ahorros. En este sentido, nuestra Misión puede definirse como:

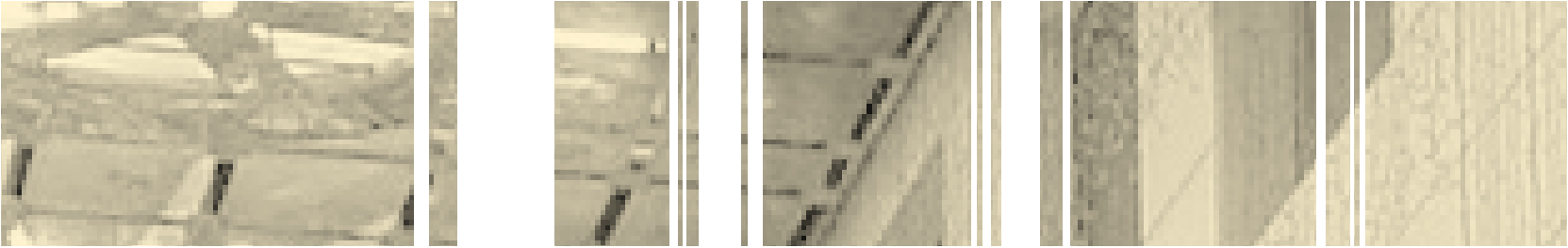
Dar solución de manera óptima a las necesidades y expectativas financieras de nuestros clientes, fomentando el ahorro y la inversión responsable, obteniendo de nuestro negocio unos beneficios que nos permita reinvertir en la sociedad canaria a través de nuestra Obra Social, todo ello con el objetivo último de promover un progreso sostenible en nuestro ámbito de actuación territorial.

A un nivel más desagregado esta Misión se concreta en las siguientes actuaciones:

- Diseñar y ofrecer un conjunto de productos y servicios financieros y parafinancieros que nos permitan la creación de una bolsa de ahorro para su posterior capitalización por la sociedad.
- Facilitar fórmulas de acceso a la propiedad, especialmente a la primera vivienda, con énfasis especial en colectivos con más dificultades como los jóvenes.
- Promover el desarrollo económico de los principales sectores productivos de la región entre los que destacan el turístico, el comercio y el agrícola.
- Identificar y desarrollar proyectos de Obra Social que, con una perspectiva solidaria y contemporánea, den respuesta a las demandas sociales.

Visión

El reto futuro de La Caja de Canarias es convertirnos en la entidad financiera de referencia en las Islas Canarias por:



- Nuestra excelencia, credibilidad profesional, solidez, innovación, agilidad, servicio y adaptación al cliente (tanto individual como empresarial e institucional).
- La plena confianza y fidelidad de nuestros clientes, que reconocen la calidad de nuestros productos y servicios, la cordialidad en la interacción y la profesionalidad en el asesoramiento financiero, fiscal y patrimonial, todo ello en aras de satisfacer sus necesidades actuales y futuras.
- El esfuerzo coordinado de nuestro equipo humano continuamente formado, motivado, integrado, comprometido, participativo y con iniciativa, que identifica su desarrollo personal y profesional con el fortalecimiento de la Entidad.
- Los niveles de eficiencia y solvencia patrimonial y financiera.
- Ser una Entidad Canaria que desarrolla una Obra Social proactiva, dinámica, equitativa e imparcialmente distribuida, que representa en nuestra sociedad y, en especial, entre nuestros clientes, un cauce eficiente y diferenciado para colaborar en el crecimiento económico, social, medioambiental y cultural de la Comunidad y para impulsar los perfiles de la identidad canaria en el marco de una cultura global.

Principales Valores

Nuestro quehacer diario está marcado por unos valores, que constituyen nuestras guías de actuación:

Honestidad: siendo transparentes en nuestras operaciones comerciales y sociales, así como en la comunicación y el trato con todos los grupos de interés.

Calidad: tanto a la hora de servir a nuestros clientes, como a la hora de trabajar y convivir con nuestro Equipo Humano.

Cooperación: externa e interna, en el convencimiento de que el resultado del trabajo en equipo y las alianzas generan mejores resultados para todos los agentes implicados

Innovación: en la gestión del negocio financiero y en el desarrollo de nuestra Obra Social, ideando nuevas fórmulas y soluciones más eficaces en el desempeño de la actividad.

Canariedad: reforzando nuestras señas de identidad, en el momento de entender el negocio y al devolver a la sociedad que nos legitima los beneficios de nuestra actividad.

DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) EN LA CAJA DE CANARIAS

IMPACTOS DE LA RSC EN LA CAJA DE CANARIAS

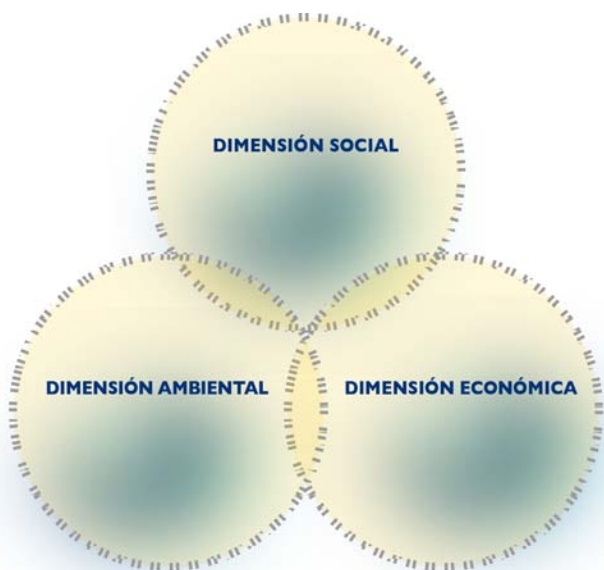
Conceptualización general de la RSC

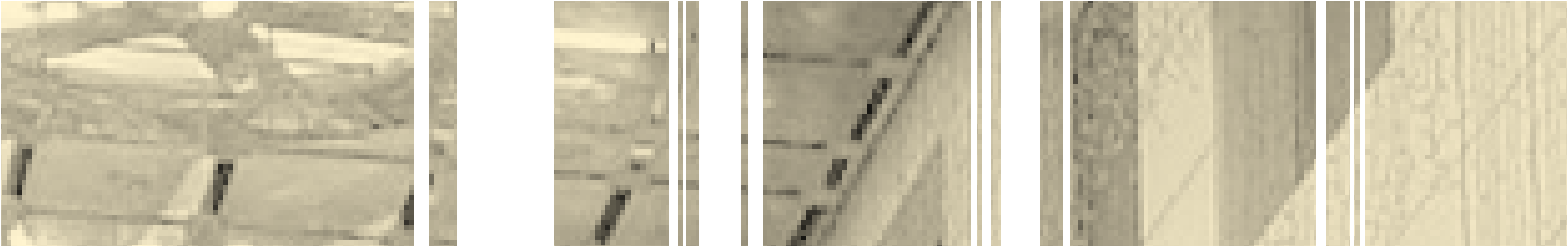
El punto de partida de cualquier actividad empresarial, con independencia de su naturaleza y sector de actividad, reside en el principio de legitimación de la sociedad en la que se encuentra implantada, tal y como es ampliamente aceptado en los enfoques modernos de gestión de organizaciones.

Ello conlleva un acuerdo tácito entre el entorno externo de las organizaciones y la propia organización en el sentido de que el primero otorga potestad a ésta última para el desarrollo de su actividad, su supervivencia y crecimiento, pero siempre bajo unos parámetros de cumplimiento de los deberes y obligaciones en materia de Sostenibilidad, tanto económica, como social y medioambiental. No podemos, por consiguiente, concebir en nuestro enfoque de negocio incompatibilidad alguna entre resultados financieros y la Sostenibilidad organizativa.

No cabe duda que una organización que desempeñe su labor de negocio haciéndose cargo de manera responsable de premisas tan importantes como las citadas anteriormente, podrá operar en un mercado cambiante, dando cobertura a las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés, obteniendo una posición competitiva, destacable y duradera a medio y largo plazo.

Es por ello, que en La Caja de Canarias la RSC es tenida en consideración como un modelo de gestión adoptado voluntariamente que nos permite lograr una adecuada integración en nuestros sistemas de trabajo, en las operaciones comerciales y de negocio, y en nuestras relaciones con los grupos de interés (stakeholders), tanto por la influencia social y medioambiental de nuestra actividad, como de nuestra contribución al desarrollo de la región que nos legitima a existir y crecer en la misma.





Por todo lo citado anteriormente podemos concluir que dentro de nuestra Entidad existe un claro convencimiento de que la RSC no es una cuestión adscrita de manera exclusiva al ámbito empresarial, sino que, yendo más allá, se trata de una nueva perspectiva acerca del tipo de sociedad en la que deseamos vivir y cual es el rol de cada uno de sus integrantes, sobre todo la función de aquellos que tienen capacidad de influir en el presente, y por tanto, condicionar el futuro.

Enfoque de la RSC en La Caja de Canarias

La Caja de Canarias, como Caja de Ahorros, lleva implícita en su naturaleza fundacional el compromiso por el desarrollo social y la mejora del bienestar de las personas que viven en su ámbito de influencia. Para el logro de este objetivo inherente a nuestra razón de ser, las Cajas de Ahorros hacemos uso de nuestra Obra Social como instrumento de “devolución” a la sociedad que nos legitima de una parte muy significativa de los beneficios obtenidos en cada ejercicio económico. A través de multitud de proyectos e iniciativas contribuimos año a año a lograr una región más sostenible en las tres dimensiones de la RSC, esto es: la dimensión económica, la dimensión social y la dimensión ambiental.

Partiendo de lo anterior, en La Caja de Canarias nuestro Enfoque de RSC debe sustentarse en dos pilares claramente diferenciados:

Pilar 1: Gestión del negocio financiero

De acuerdo a una serie de principios que nos permitan garantizar la sostenibilidad empresarial, entendida ésta como la posibilidad de alcanzar resultados económicos satisfactorios, contribuyendo de manera paralela al desarrollo sostenible de nuestro entorno y del planeta, y garantizando los derechos humanos, tanto individuales como colectivos.

Pilar 2: Gestión de la Obra Social

Como herramienta para la materialización de actuaciones dirigidas a revertir en la sociedad los remanentes generados por el negocio financiero, con el fin último de contribuir a la mejora de la sociedad que nos legitima a existir y consolidarnos en el tiempo.

Ambos pilares citados anteriormente sustentan a los diferentes grupos de interés que de manera directa afectan a nuestra Entidad y que, por consiguiente, deben ser tenidos en consideración a la hora de plantearnos nuestra actividad financiera y social.



En este sentido, dentro de La Caja de Canarias mostramos especial interés en mantener con dichos grupos de interés un diálogo fluido y transparente, escuchando y considerando las necesidades y expectativas de los mismos a la hora de definir nuestra Visión y Misión, así como en el momento de establecer el posicionamiento estratégico y los diferentes planes operativos de actuación en que se despliega el mismo.

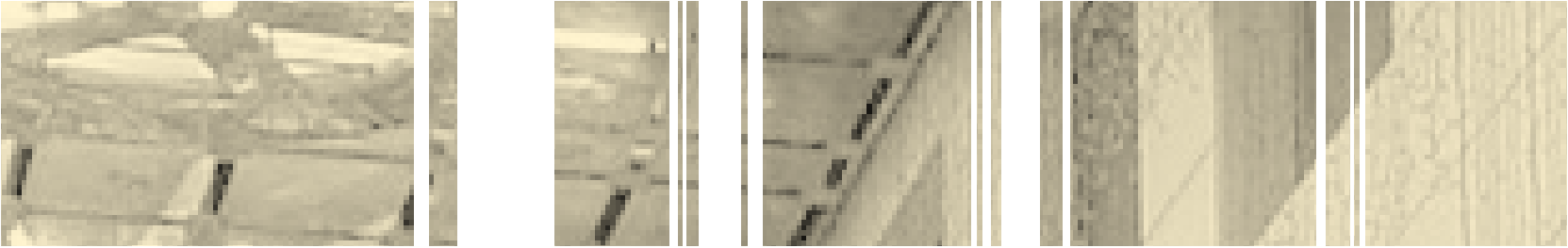
Creemos firmemente que este enfoque de RSC nos llevará a conseguir una situación de liderazgo en el mercado, duradera en el tiempo.

Modelo de gestión de la RSC en La Caja de Canarias

Partiendo del enfoque anteriormente expuesto, se hace necesario concretar a nivel más operativo los principios de gestión que nos permitirán que la RSC se imbuja en las actividades diarias de las diferentes unidades organizativas que componen la estructura organizativa de nuestra Caja de Ahorros.

Dichos principios se convierten en La Caja de Canarias en guías de actuación para cada unidad, departamento y/o área, de manera que en el quehacer diario cada persona de la organización conozca y respete las premisas de la RSC.

Por otra parte, es importante resaltar en este punto, la gran relevancia que tiene para nuestra Entidad que en los propios Órganos de Gobierno se encuentren representados los diferentes grupos de interés, ya que ello conlleva una mayor fluidez en el diálogo y la definición de unas líneas maestras de actuación y control coherentes con nuestro enfoque y modelo de RSC. No cabe duda que esta integración entre stakeholders y cúpula dirigente facilita el alineamiento entre intereses, en ocasiones contrapuestos o con dificultad de encontrar un equilibrio consensuado.



Principios básicos del modelo de gestión de RSC

Transparencia

Debemos proporcionar información clara y entendible de los aspectos más importantes en los *ámbitos sociales, económicos y medioambientales*.

Globalidad

Nuestras actuaciones deben considerar y repercutir en todos los grupos de interés, logrando mantener relaciones de mutuo entendimiento y beneficio a lo largo del tiempo.

Perdurabilidad

Nuestra manera de entender y aplicar la RSC se extiende en el medio y largo plazo, yendo más allá de apuestas puntuales dirigidas a logros “cortoplacistas”.

Proactividad

Como Entidad señera en la Comunidad Canaria debemos ser referente y modelo de la RSC en la región canaria, predicando con el ejemplo y difundiendo los principios entre la sociedad en la que estamos inmersos.

Participación

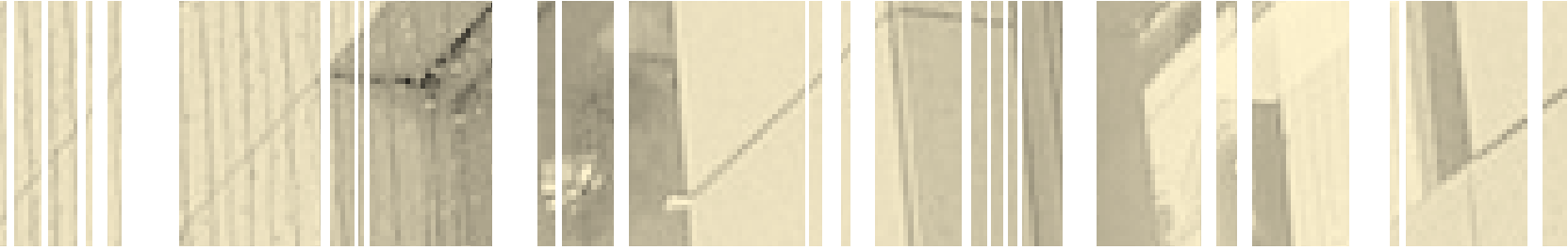
Debemos ser conscientes de que el logro de los retos marcados en RSC sólo es posible si se cuenta con la participación de nuestro equipo de personas a todos los niveles organizativos.

Mejora continua

La excelencia en la gestión y las exigencias de la RSC nos obliga a reflexionar sobre nuestro enfoque y modelo de manera continuada, detectando áreas susceptibles de mejora sobre las que trabajar y aprender.

Como complemento a estas guías de actuación, el estar adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas supone asumir el compromiso de ir implantando gradualmente sus diez principios en la actividad diaria:

- Principio uno: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

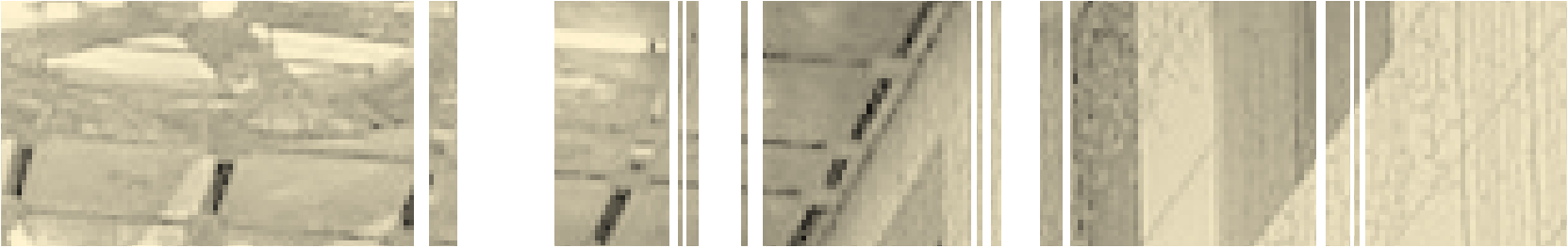
- 
- Principio dos: Las empresas deben asegurarse de que sus organizaciones no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
 - Principio tres: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
 - Principio cuatro: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
 - Principio cinco: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
 - Principio seis: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
 - Principio siete: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
 - Principio ocho: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
 - Principio nueve: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
 - Principio diez: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Resultados del modelo de RSC

La aplicación de los principios de la RSC en el modelo de gestión de nuestra Caja de Ahorros nos ha permitido alcanzar una serie de logros, que nos animan a continuar en esta senda de trabajo.

Dichos logros son consecuencia de la puesta en marcha del posicionamiento estratégico de la Entidad y de los planes operativos que de dicha estrategia se derivan.

Entre ellos son de destacar los siguientes resultados por su impacto en los grupos de interés que conforman el epicentro de nuestra gestión:



PRINCIPALES LOGROS 2007

CLIENTES

- Desarrollo de una infraestructura comercial destinada exclusivamente al servicio de las Pymes.
- Desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios financieros, especialmente diseños para fomentar el ahorro responsable como para facilitar la financiación al acceso de nueva vivienda en condiciones preferenciales.
- Lanzamiento de campañas específicas para los segmentos estratégicos, con productos/servicios personalizados a las necesidades particulares de cada colectivo, entre los que destacan los niños y jóvenes, así como las personas inmigradas.
- Implantación de la herramienta CRM (Customer Relationship Management) que permite un conocimiento más profundo de las necesidades y patrones de comportamiento de nuestros clientes.
- Incremento respecto a 2006 en los niveles de satisfacción con el servicio y vinculación con la Entidad.
- Implementación de nuevas herramientas de medición y seguimiento de la satisfacción de nuestros clientes empresas.
- Mayor empleo de nuevos canales de interacción financiera, especialmente Internet, correspondencia electrónica, tecnología paypass, incluyendo el lanzamiento de nuevos productos como la concesión de financiación on-line.
- Diseño y lanzamiento de una nueva Web corporativa cuya imagen resulta más atractiva y que facilita la navegabilidad, garantizando desde un punto de vista operativo altos niveles de fiabilidad.
- Alto impacto de las nuevas campañas de comunicación institucionales, lo que ha permitido mejorar nuestra imagen en el mercado.

EQUIPO HUMANO

- Nuevo aumento notable del número de personas que componen el Equipo Humano respecto 2006, así como de la contratación indefinida.
- Consolidación del programa de formación y cualificación de la plantilla, tanto en horas de contenido como en calidad de los mismos.
- Continuación del grado de rejuvenecimiento del personal, atrayendo nuevo talento de alto valor.
- Uso intensivo de la promoción interna del Equipo Humano.

SOCIEDAD

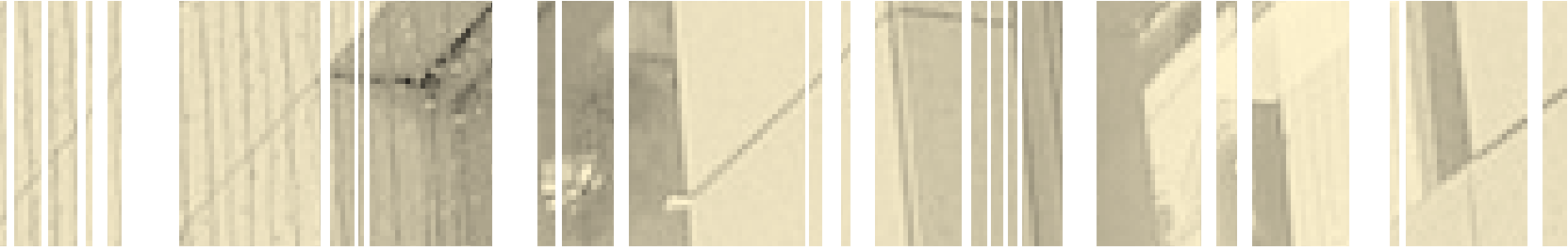
- Incremento significativo de la inversión realizada en la región, en especial en ámbitos sociales, sanitarios y ambientales, gracias a una mayor disposición presupuestaria de nuestra Obra Social
- Mayor nivel de notoriedad y legitimación de nuestra Entidad.
- Importante aportación al desarrollo económico mediante la financiación de políticas y proyectos de alto interés social principalmente, por parte de instituciones públicas.
- Mejora de la imagen de la Entidad, ayudada por las nuevas campañas de comunicación institucional realizadas.
- Lanzamiento del Proyecto “Papel Cero” dirigido a la reducción del consumo de papel, lo que se traduce en una mejora en la protección del medio ambiente.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Mayor vinculación comercial y social de las instituciones.
- Coliderazgo de proyectos y convenios favorecedores de políticas públicas.

PROVEEDORES

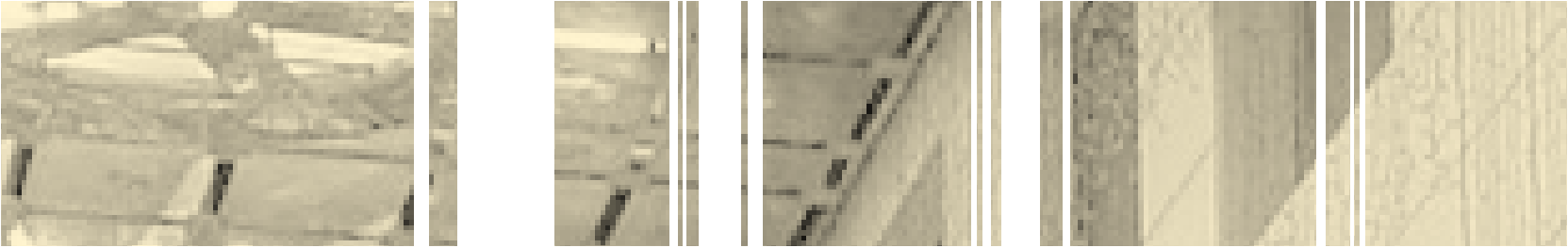
- Implementación de nuevos criterios favorecedores de una política transparente de contratación.
- Sensibilización hacia la RSC a los suministradores más relevantes, incluyendo aspectos que contemplan la Sostenibilidad.



Para próximos ejercicios nuestro gran desafío consistirá en consolidar la RSC en nuestra Entidad, contribuyendo al logro de los objetivos de negocio de manera socialmente sostenible. Este gran reto se encuentra recogido de manera implícita en los diferentes ejes que sustentan el posicionamiento estratégico de La Caja de Canarias en los siguientes años.

Teniendo en cuenta lo anterior, serán líneas prioritarias de actuación las siguientes:

1. Mejora y mayor adaptación de nuestra oferta de productos y servicios financieros y parafinancieros a las necesidades diferenciales de los distintos segmentos de mercado, destacando los colectivos tales como los jóvenes, los mayores, noministas y autónomos.
2. Rentabilización de nuestra fuerte estructura comercial especializada en el segmento de Pymes y Comercios mediante una mayor vinculación comercial de este tipo de clientes.
3. Potenciación de la calidad de servicio y la atención al cliente como variable diferencial que nos permitirá obtener una ventaja competitiva a lo largo del tiempo.
4. Continuar aumentando la vinculación de nuestros clientes a través de un conocimiento cada vez más profundo de sus necesidades, expectativas y patrones de comportamiento, a la vez que mediante la difusión y el uso de nuevos canales de contacto, como son la banca por Internet, la banca móvil, la banca telefónica y la banca automatizada.
5. Implementación de un sistema de retribución variable justo y motivador, que permita llevar a cabo un reconocimiento objetivo de los logros del personal.
6. Profundización en los acuerdos dentro de la negociación colectiva, dirigidos a una mayor conciliación de la vida familiar y laboral y al establecimiento de nuevos programas de desarrollo personal.
7. Consolidación de las medidas adoptadas tendentes a mejorar nuestro medio ambiente, entre las que destacan el ahorro energético, el reciclaje de consumibles y el control en el consumo de papel.
8. Aumento de la inversión social, a través de un crecimiento en la dotación presupuestaria a nuestra Obra Social, lo que permitirá acometer más proyectos sociales, medioambientales, docentes, de investigación, culturales y deportivos, entre otros.



Oportunidades y Riesgos de la RSC en La Caja de Canarias

Las oportunidades y riesgos identificados en el medio y largo plazo han sido recogidos en detalle en los análisis competitivos realizados por nuestra Caja de Ahorros y que constituyen la base de nuestro posicionamiento estratégico.

En La Caja de Canarias consideramos que tales oportunidades y riesgos son generados en lo que llamamos entorno externo, y que complementan nuestros puntos fuertes y débiles internos, como base de la estrategia de nuestra Entidad.

De forma general podemos nombrar los siguientes:

OPORTUNIDADES

- Consolidación de colectivos en la sociedad con nuevas demandas, como son las personas inmigradas y/o dependientes
- Mayores niveles de preparación de los profesionales que se incorporan al mercado laboral
- Desarrollo tecnológico con grados de crecimiento exponenciales
- Nuevos mercados en el exterior, especialmente en países cercanos con elevado potencial de crecimiento
- Extensión y difusión del concepto de sostenibilidad en nuestra Sociedad

RIESGOS

- Cambios en los ciclos económicos, especialmente en lo referente a variables de crecimiento, tasas de ahorro y liquidez del mercado, con efectos importantes sobre sectores clave como son la construcción y el turismo
- Entornos muy competitivos y turbulentos que exigen una gestión ampliamente profesionalizada.
- Mayores niveles de cultura financiera en la sociedad, lo que nos obligará a aumentar nuestro esfuerzo innovador y asesor.
- Cambios en el marco normativo regulador de la actividad de las Entidades Financieras, lo que implicará una adaptación continua de nuestras operaciones.
- Aparición de nuevos rivales en el mercado procedentes de otros sectores, en ocasiones no afines al financiero.