



Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"

Resumen Ejecutivo

Con las personas y sus proyectos
Sostenibilidad
Excelencia en el servicio
Compromiso con la sociedad

Diálogo con los grupos de interés

Para “la Caixa” es fundamental conocer las expectativas de las personas y entidades con las que se relaciona y así avanzar en su política de Responsabilidad Corporativa.

En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, la Entidad recoge los principales avances del año, además de incluir aquellos asuntos prioritarios para sus grupos de interés.

Para determinar estos temas, se ha seguido la metodología establecida por la norma AA1000, realizando entrevistas y encuestas a empleados de la Entidad, expertos españoles en Responsabilidad Corporativa y a representantes de los grupos de interés de “la Caixa”.

Los temas surgidos de este proceso de consulta se incluyen en la siguiente matriz:



Los asuntos que aparecen en esta matriz han sido desarrollados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, cuya versión completa se puede consultar en: www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa



Una entidad sólida

“la Caixa” es una de las entidades más solventes del sistema financiero español y europeo.

- El test de resistencia del Comité de Supervisores Bancarios Europeos (CEBS) ha confirmado la solidez de “la Caixa”, incluso en el escenario macroeconómico más adverso.

- Las principales agencias de calificación crediticia han mantenido, a lo largo del año 2010, unos ratings elevados para “la Caixa”.
- El nivel de liquidez se ha situado en 19.638 millones de euros, y prácticamente en su totalidad de disponibilidad inmediata.

“la Caixa” cuenta con un elevado nivel de solvencia, con un core capital (recursos de máxima calidad) del 8,6%.

- Contar con un alto nivel de liquidez le ha permitido no solo afrontar el crecimiento de sus negocios de forma segura y mejorar su posición ante la competencia, sino también responder ante las necesidades de financiación de sus clientes.

Soluciones ante un entorno económico complejo

“la Caixa”, en un año marcado por el contexto desfavorable, ha mantenido el apoyo al tejido productivo del país y ha trabajado para dar soluciones a sus clientes.

La cartera de créditos sobre clientes ha aumentado en 11.520 millones (+6,5%), hasta los 189.546 millones, con 939.463 operaciones en los doce últimos meses y 99.491 millones de euros de riesgo concedido.

Con los clientes particulares

“la Caixa” dispone de un Plan de Ayudas a Particulares para aquellas familias con préstamos hipotecarios que atraviesen situaciones transitorias de reducción de ingresos. Durante el 2010, el volumen total de contratos que se han acogido a alguna de las opciones del Plan ha sido de 27.432.

10,5 millones de clientes confían en el modelo de gestión de “la Caixa” y son un estímulo para continuar trabajando a fin de ofrecerles un servicio mejor y más completo.

Apoyo a los emprendedores

En 2010, “la Caixa” ha trabajado para ofrecer respuestas a las necesidades financieras de autónomos y empresas.

- Se ha situado en tercera posición en el ranking de entidades que colaboran con el Instituto Oficial de Crédito (ICO), y ha concedido más de 40.000 préstamos a empresas y autónomos, por valor de 1.579 millones de euros.
- Cuenta con 820 gestores especializados para atender a las pymes y con 83 centros de empresa para dar servicio a las medianas y grandes empresas.
- “la Caixa” acompaña a las empresas clientes en su expansión internacional y dispone de 3 sucursales operativas y 5 oficinas de representación en Europa, África y Asia. En 2010 se han inaugurado las oficinas de representación de Dubái y Nueva Delhi.
- Desarrolla un conjunto de acciones de apoyo, financiación y acompañamiento de nuevas iniciativas empresariales con potencial de crecimiento. A través de Caixa Capital Risc, “la Caixa” impulsa los proyectos innovadores mediante instrumentos de capital riesgo. En 2010, la inversión comprometida ha sido de 7,5 millones de euros.

- La iniciativa EmprendedorXXI cuenta con varios programas de creación de empresas en sectores específicos, para ayudar a investigadores y técnicos a constituir con éxito su proyecto empresarial.
- Ha creado el programa EcoEmprendedorXXI, para facilitar la fundación y consolidación de empresas en el sector de las tecnologías limpias.

Principales retos para 2011

- Mantener los niveles de financiación a particulares, autónomos y empresas.
- Apertura de nuevas oficinas de representación en Argelia, Singapur y Egipto para apoyar a la internacionalización de las empresas.
- Aumentar el número de empresas acompañadas a través de las diferentes iniciativas EmprendedorXXI.
- Creación de un nuevo programa, EmprendedorXXI.net, especializado en tecnologías de la información e Internet.

Más información: www.emprendedorxxi.com / www.caixacapitalrisc.es

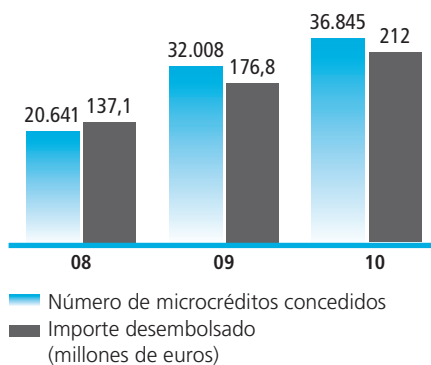
MicroBank

MicroBank, referente en el sector de los microcréditos en Europa, ha financiado, desde su creación en 2007 y hasta finales de 2010, un total de 93.897 proyectos de emprendedores y familias.

MicroBank trabaja para favorecer la inclusión financiera y la cohesión social a través de la concesión de microcréditos.

- Se dirige a autónomos, pequeños empresarios y emprendedores para el inicio, la ampliación o consolidación de sus proyectos así como a personas y familias con rentas limitadas o con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional, a través de las más de 5.400 oficinas de "la Caixa". Desde 2010, las microempresas también pueden acceder a esta vía de financiación.
- Desde el inicio de su actividad, ha invertido 588,9 millones de euros.
- Para llevar a cabo su actividad, cuenta con el respaldo del Fondo Europeo de Inversiones y del Banco de Desarrollo del Consejo de Europa.

MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



MicroBank Fondo Ético

MicroBank trabaja para impulsar la Inversión Socialmente Responsable como herramienta para contribuir al desarrollo sostenible.

En 2010, se creó MicroBank Fondo Ético, un fondo de inversión ético y solidario, que resulta de la fusión de FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable Europa y FonCaixa Privada Fondo Activo Ético.

- El Fondo incorpora criterios éticos, sociales y ambientales en la selección de los activos de su cartera, que son determinados por una comisión ética formada por expertos independientes.
- Un 25% de la comisión de gestión de los activos se destina a la cooperación en proyectos de ONG's y entidades sin ánimo de lucro designadas por los partícipes.
- La Fundación "la Caixa" aporta cada año un importe equivalente al cedido por el fondo a las entidades beneficiarias.

Los microcréditos favorecen la inclusión laboral y se estima que, desde 2007, MicroBank ha contribuido a la creación o consolidación de más de 30.000 puestos de trabajo.

Principales retos para 2011

- Conceder microcréditos en los próximos dos años por valor de 550 millones de euros.
- Alcanzar, en 2011, los 85.000 microcréditos en cartera, con una inversión de 425 millones de euros.
- Potenciar la Inversión Socialmente Responsable a través de MicroBank Fondo Ético.



Más información: www.microbanklacaixa.com

Inversión y financiación sostenibles

“la Caixa” considera las implicaciones sociales y ambientales de su actividad como parte de su compromiso social.

Financiación sostenible

“la Caixa” entiende que los proyectos financiados no solo deben ser viables económicamente, sino también sostenibles desde un punto de vista social y ambiental.

- Desde su adhesión a los Principios de Ecuador en 2007, la aprobación de los proyectos de financiación (*project finance*) con una inversión superior a los 10 millones de dólares requiere una evaluación previa positiva, que incorpora factores sociales y ambientales en el análisis.
- A lo largo de 2010, “la Caixa” ha participado en 55 *project finance*, cuyo importe total ha sido de 9.980 millones de euros.
- “la Caixa” ha aprobado una política de inversión crediticia, relativa al sector del armamento, conforme a la cual no financiará la producción o exportación de material bélico. Tampoco establecerá relaciones comerciales con empresas relacionadas con la producción o comercialización de minas antipersona y/o bombas de fragmentación.



“la Caixa” apuesta por los proyectos respetuosos con el entorno como una forma de fomentar la sostenibilidad ambiental a largo plazo.

- En 2010, ha financiado, junto a otras entidades, 20 proyectos de energías renovables, por un importe de 2.458 millones de euros.

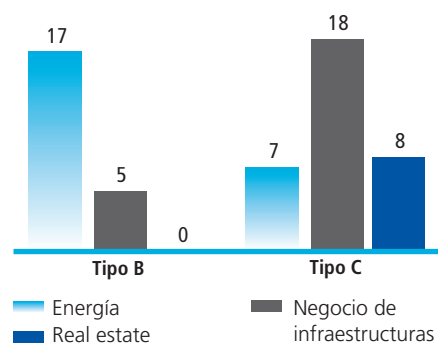
Invertir con responsabilidad

- “la Caixa” comercializa el fondo SAM Sustainable Climate, que apuesta por las energías renovables y se centra en la lucha contra el cambio climático.
- El Fondo de Pensiones de los empleados de “la Caixa”, adherido a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas desde 2008, ha invertido 80,18 millones de euros en fondos socialmente responsables (3,28% del total invertido y un 8,05% del total de la renta variable).

Principales retos para 2011

- Aplicación de un procedimiento para evaluar los riesgos sociales y ambientales de las operaciones sindicadas con un importe superior a los 7 millones de euros.
- Fomentar la visibilidad e implantación en el mercado de la Inversión Socialmente Responsable con la colaboración de InverCaixa y Banca Privada.

PROJECT FINANCE/SECTOR



Política y gestión ambiental

El compromiso de “la Caixa” con el respeto al medio ambiente engloba sus proyectos, servicios y productos, así como los programas de la Obra Social, y cuenta con la implicación de empleados, filiales y empresas colaboradoras.

La política y gestión ambiental de “la Caixa” está coordinada por el Comité de Medio Ambiente, que trabaja para disminuir el impacto directo e indirecto de la Entidad en el entorno.

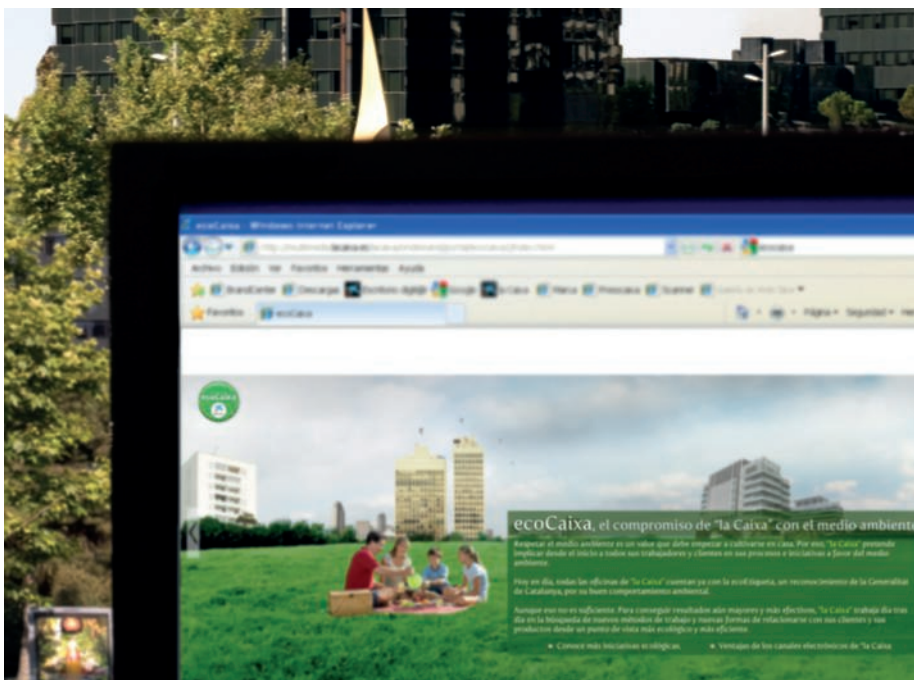
- El consumo eléctrico ha sido un 7,01% menor, gracias a diferentes iniciativas. Entre ellas, las campañas de sensibilización entre los empleados, la hibernación automática de los equipos informáticos o la instalación de sensores de presencia en las salas donde se sitúan los Centros de Proceso de Datos (CPD).

- En 2010, se alcanzaron las 1.900 oficinas telegestionadas mediante un interruptor único, para evitar el consumo eléctrico fuera del horario de trabajo.
- Los sistemas de teleconferencia, entre otros, han permitido reducir los kilómetros recorridos en 1.311.314, lo que ha supuesto un ahorro de 322,7 toneladas en la emisión de CO₂.
- Se ha alcanzado el 99,1% en el uso del papel reciclado y ha disminuido en un 5,2% el consumo total de papel.
- En 2010, el número de clientes con el servicio de correspondencia digital ha alcanzado los 2,85 millones y se ha reducido el número de comunicados en papel enviados en 48,2 millones respecto a los emitidos en 2009.

El espacio EcoCaixa pone a disposición del público en general consejos relacionados con el medio ambiente y permite consultar las principales iniciativas de “la Caixa” en materia sostenible.

Principales retos para 2011

- Impulsar nuevas iniciativas para la concienciación de los empleados sobre buenas prácticas ambientales.
- Reducción en un 5% del consumo de papel, del consumo eléctrico en cómputo global y de la emisión de CO₂ en los desplazamientos.
- Continuar con el proceso de construcción de los nuevos CPD (Centros de Proceso de Datos), más eficientes y de menor consumo energético.



Más información en: portal.lacaixa.es/ecoCaixa/ecoCaixa_es

Innovadores, más accesibles y seguros

“la Caixa” trabaja para garantizar la excelencia en el servicio y apuesta por la innovación continua, lo que le ha permitido desarrollar nuevas formas de acceso a sus productos y servicios, además de garantizar la seguridad en las transacciones.

Proximidad y accesibilidad

“la Caixa” facilita el acceso a sus productos y servicios a través de múltiples canales, que incluyen una extensa red de oficinas y cajeros, y trabaja para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas.

- La red de oficinas es la más amplia del territorio español, con presencia en, como mínimo, el 100% de las poblaciones con más de 20.000 habitantes. A finales de año, “la Caixa” disponía de 5.409 oficinas, 83 más que en 2009.
- Cuenta con una oferta global de servicios disponibles las 24 horas a través de canales como Internet, el teléfono móvil,

la televisión digital y, de forma pionera, distintas aplicaciones para productos como iPad o iPhone.

- En 2010, la consultora AQmetrix ha valorado a “la Caixa” como la entidad financiera española con el mejor nivel de servicio ofrecido a través de la red.
- “la Caixa” continúa trabajando a favor de la accesibilidad y, en 2010, ha adaptado 33 oficinas para eliminar las barreras arquitectónicas para las personas con movilidad reducida.
- La página web y la operativa de Serviticket han sido adaptadas para personas con discapacidad visual.

Innovación y seguridad

“la Caixa” apuesta por la innovación constante para ofrecer nuevas soluciones a sus clientes y desarrollar procesos más eficientes.

- A través del sistema CaixaProtect, disponible para 6 millones de usuarios, se han enviado más de 8 millones de alertas gratuitas al móvil de los clientes, informando sobre aquellas operaciones de importe relevante realizadas.
- “la Caixa” ha realizado una prueba piloto de pago en comercios a través del teléfono móvil basada en la comunicación de radiofrecuencia, una tecnología que aporta a clientes y comercios una mayor rapidez en el proceso de compra.
- Dispone de su propia tienda online, CaixaMóvil Store, la primera de aplicaciones de banca para el móvil en todo el mundo, y que permite a los clientes de la Entidad descargar más de 36 aplicaciones gratuitas.

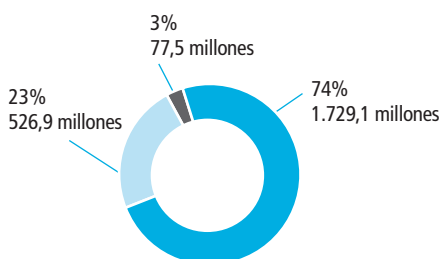
- Trabaja para la mejora continua de la Línea Abierta y ha implantado más de un centenar de mejoras sugeridas por sus clientes.

“la Caixa” ha invertido un total de 155,9 millones de euros en tecnología, de los que 29,32 millones corresponden a I+D+i.

Principales retos para 2011

- Ampliar el número de operativas y lenguaje de signos en los vídeos de ayuda a personas sordomudas en cajeros y Línea Abierta.
- Consolidar el proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad) en colaboración con la ONCE.
- Ser los primeros en el *ranking* AQMetrix, que mide la calidad en el servicio en banca por Internet y banca móvil.

OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS



■ Línea Abierta ■ Cajeros automáticos
■ CaixaMóvil

Más información: http://portal.lacaixa.es/accesibilidad/oficinascajeros_es.html

Un mejor servicio cada día

“la Caixa” trabaja mediante una gestión personalizada y de calidad, con el objetivo de garantizar la excelencia en el servicio y mantener la confianza, que constituyen, junto con el liderazgo y el compromiso social, sus valores corporativos.

Plan de Mejora de la Calidad

Con el objetivo de incrementar la puntuación recibida por las oficinas en materia de calidad, “la Caixa” desarrolló un Plan de Mejora de la Calidad en 2009 que se ha implantado en 2010.

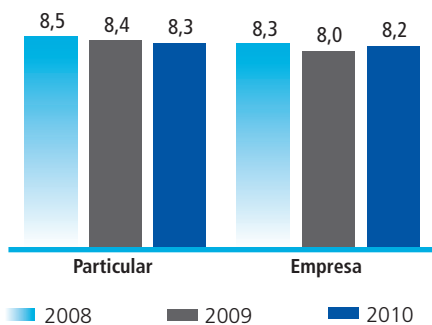
- En 2010, se ha creado el Portal de Calidad Activa en la intranet corporativa, con el objetivo de reunir la información relativa a calidad en un único espacio y de compartir buenas prácticas entre los empleados.
- Se han desarrollado los talleres de calidad, donde aquellas oficinas mejor valoradas por los clientes según las encuestas de satisfacción efectuadas, «tutelan» a las oficinas con mayor recorrido de mejora.
- Una mayor agilidad en el servicio y la amplia oferta de canales electrónicos han permitido disminuir las quejas por tiempo de espera en un 44%.

Durante el año 2010, se han reducido las reclamaciones de clientes en un 35% respecto al año anterior.

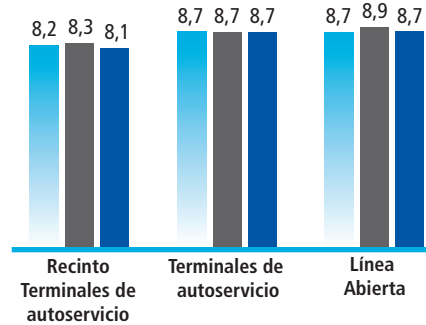
Principales retos para 2011

- Adopción de medidas globales para aumentar la efectividad en la gestión de las sugerencias recibidas: a partir de 2011 las oficinas podrán valorar *online* la calidad de la respuesta que reciben a las sugerencias de mejora planteadas.
- Actualización de la política anticorrupción y antisoborno de “la Caixa”.
- Aprobación de una nueva política de comunicación comercial.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



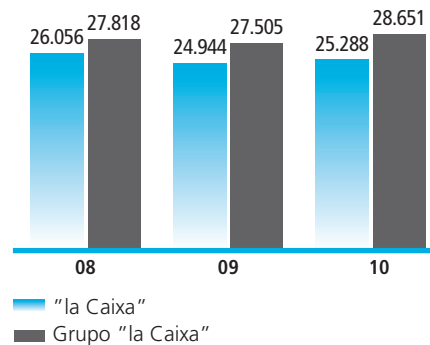
Un gran equipo

“la Caixa” aplica políticas de personal basadas en el fomento de la igualdad y la diversidad, la conciliación, la formación y el desarrollo profesional para mantener el liderazgo como fuente de atracción de talento.

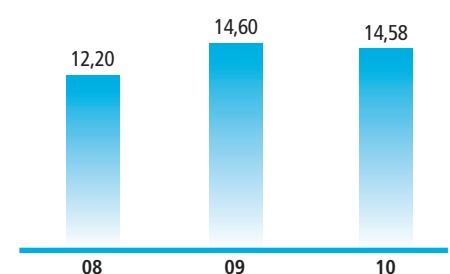
Las 28.651 personas que trabajan en el Grupo “la Caixa” constituyen su principal activo, y la Entidad trabaja para garantizar que sus políticas laborales promuevan el desarrollo profesional y el bienestar de sus empleados.

- En 2010, “la Caixa” ha integrado en la plantilla al personal procedente de Caixa Girona, con la premisa de intentar conservar los puestos de trabajo, efectuando recolocaciones y prejubilaciones cuando ha sido posible.
- “la Caixa” mantiene la primera posición en el ranking del colectivo de empleados del premio Merco Marcas Financieras 2010, destacando especialmente por la gestión del talento.
- En 2010, se ha puesto en marcha un proceso de evaluación por competencias para las personas que ocupan un cargo de dirección.
- Ha entrado en funcionamiento el Protocolo de Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral, a través de un servicio gratuito de atención telefónica y de un buzón de correo electrónico en que se recogen las consultas y denuncias.
- Virtaula, la comunidad de aprendizaje online de “la Caixa”, ha conseguido sumar más de 500 blogs, 300 foros, 286 vídeos y una biblioteca con más de 3.500 documentos, la mayoría creados por los propios empleados.

NÚMERO DE EMPLEADOS DEL GRUPO “LA CAIXA” Y “LA CAIXA”



PORCENTAJE DE MUJERES DEL EQUIPO DIRECTIVO



La Fundación «Másfamilia» ha acreditado a “la Caixa” como Empresa Familiarmente Responsable (Efr) en reconocimiento de su apuesta por la conciliación y la igualdad de sus empleados.

Seguridad y salud

- “la Caixa” cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud certificado conforme a la norma internacional OSHAS 18001, que acredita la excelencia de su sistema preventivo.
- Se ha implantado la instrucción para la evaluación y actuación en materia de atracos y actos violentos y para la protección de los trabajadores especialmente sensibles y de la maternidad y lactancia.

Principales retos para 2011

- Avanzar en la aplicación de los perfiles de competencias de los puestos de trabajo hasta llegar a la mayor parte de la plantilla.
- Creación de un Centro de Liderazgo para impulsar el desarrollo profesional de los directivos.
- Aprobar un Plan de Igualdad de aplicación y carácter general.
- Difundir el curso de Responsabilidad Corporativa entre los empleados.

Obra Social, más cerca de las personas

“la Caixa” ha mantenido su compromiso con la sociedad, destinando 500 millones de euros a su Obra Social, de los que un 67% se ha dirigido a programas sociales y asistenciales.

En 2010, la Obra Social ha dirigido su atención prioritaria a los programas que persiguen contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas y facilitar tanto su integración como su desarrollo como vía para el progreso de la sociedad.

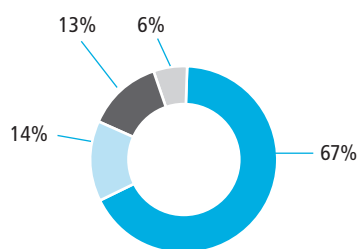
- El programa de promoción y desarrollo integral de la infancia CaixaProinfancia ha ayudado, desde su puesta en marcha y hasta finales de 2010, a más de 165.000 menores de 16 años en riesgo o situación de exclusión social. La inversión acumulada ha sido de 100 millones de euros.
- El programa para las Personas Mayores es el proyecto más veterano de la Obra Social. Su objetivo es contribuir a su envejecimiento saludable y prevenir situaciones de dependencia.

- En dos años, el programa de Atención Integral a Enfermos Avanzados ha atendido a 15.342 pacientes y 24.896 familias, con el apoyo de 30 equipos multidisciplinares.
- “la Caixa” mantiene su compromiso con GAVI Alliance, la alianza mundial que lucha contra la mortalidad infantil en los países más desfavorecidos. La Entidad ha aportado 11 millones de euros en tres años, que han permitido la inmunización de 1,2 millones de niños.
- Ha puesto en marcha el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural, al que ha destinado 3 millones de euros, con la finalidad de generar un modelo de intervención comunitaria de referencia en la gestión de la diversidad cultural.
- A través del Programa Vivienda Asequible, ha trabajado para atender las necesidades de colectivos con dificultades de acceso a la vivienda. A finales de 2010, había más de 1.846 viviendas en explotación y 940 más en construcción.

Principales retos para 2011

- Potenciar el compromiso con las necesidades de la sociedad en materia de superación de la exclusión y creación de oportunidades laborales para colectivos desfavorecidos, a través de Incorpora.
- Fomentar la cohesión social y la convivencia ciudadana a través del nuevo programa de Intervención Comunitaria Intercultural.
- Disponer, a finales del 2012, de más de 2.800 viviendas de alquiler asequible en explotación para jóvenes y personas mayores. Contar con 955 viviendas adjudicadas y en explotación para familias con recursos limitados a finales de 2012.
- Consolidar tanto sus programas de investigación y formación como los proyectos en favor del conocimiento y de la difusión de la cultura.

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SEGÚN PROGRAMAS



■ Programas sociales ■ Programas de medio ambiente y ciencia
■ Programas culturales ■ Programas educativos y de investigación



Más información en: www.obrasocial.lacaixa.es

Fomentando la Responsabilidad Corporativa

“la Caixa” considera como una parte de su compromiso social la difusión de principios y prácticas responsables en su entorno, para avanzar conjuntamente hacia el progreso en materia social y ambiental.

Entre los empleados

“la Caixa” cuenta con un programa de Voluntariado Corporativo que canaliza las inquietudes solidarias de sus empleados.

- Los 3.286 voluntarios han realizado 1.546 acciones, que han llegado a 83.659 beneficiarios.
- “la Caixa” ha invertido 328.100 euros en el programa.
- En 2010, y con la colaboración de los clientes de la Entidad, se recogieron 205,9 toneladas de alimentos para colectivos desfavorecidos y 81.000 libros para proyectos de educación en América Latina.
- A través del Espacio Solidario, más de 1.000 empleados aportaron más de 78.500 euros a cuatro proyectos solidarios.

Entre los clientes y la sociedad en general

- Los clientes de “la Caixa” tienen la posibilidad de participar en diversas iniciativas solidarias:
- A través de los Depósitos Solidarios, que permiten escoger el porcentaje de los intereses netos que destinar a cuatro proyectos de ONG.
- Mediante la donación de Puntos Estrella. En 2010, han aportado 551.000 euros a proyectos solidarios.



- La Entidad pone a disposición de las empresas españolas diferentes iniciativas en materia de Responsabilidad Corporativa, como la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. En 2010, 26 empresas han realizado una aportación superior a 166.000 euros.
- Las empresas filiales de “la Caixa” han presentado en 2010 su primer Informe de Progreso, donde se resumen los avances relativos a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- “la Caixa” se adhirió al Plan Nacional de Educación Financiera, impulsado por la CNMV y el Banco de España para contribuir a reforzar el conocimiento financiero de la población.

Entre los proveedores

“la Caixa” extiende el compromiso con la responsabilidad corporativa a su cadena de suministro.

- En 2010, se ha definido un Plan Director para la gestión de proveedores, con la finalidad de mejorar la transparencia y el rigor en la contratación que se implantará a partir de 2011.
- El volumen total de compras a proveedores ha sido de 1.078,4 millones de euros, con un nivel de cumplimiento del plazo establecido de pago de facturas del 90,87%.

- PromoCaixa ha realizado auditorías a fabricantes de artículos de grandes campañas que se fabrican en China, excepto cuando se ha tratado de proveedores de marcas reconocidas, sin que se hayan detectado incidencias destacables.

A finales de 2010, más de 13.600 empresas colaboraban con el Programa Incorpora de Integración Laboral, que ha contribuido a la inserción de 38.821 personas en riesgo de exclusión social.

Principales retos para 2011

- Difundir la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil entre las empresas españolas.
- Ampliar la posibilidad de colaborar en los proyectos del Espacio Solidario a toda la sociedad.
- Mejorar la gestión de proveedores a través de un nuevo proceso de registro y homologación, fomentando el respeto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que la **Caixa** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA "LA CAIXA" 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

17 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque la Caixa ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 28 febrero 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.