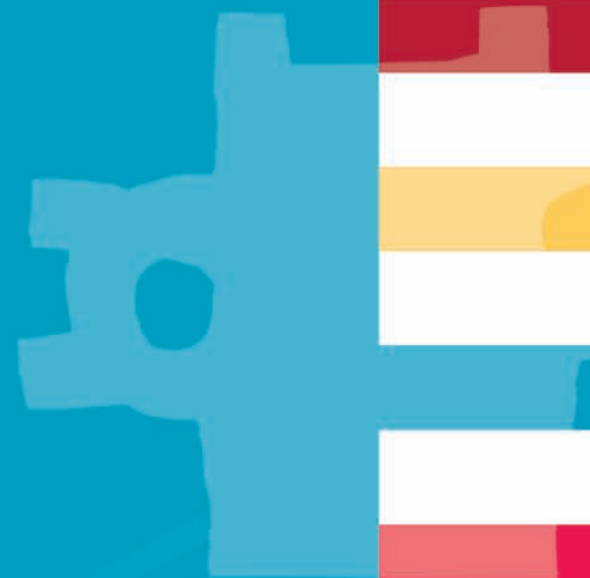
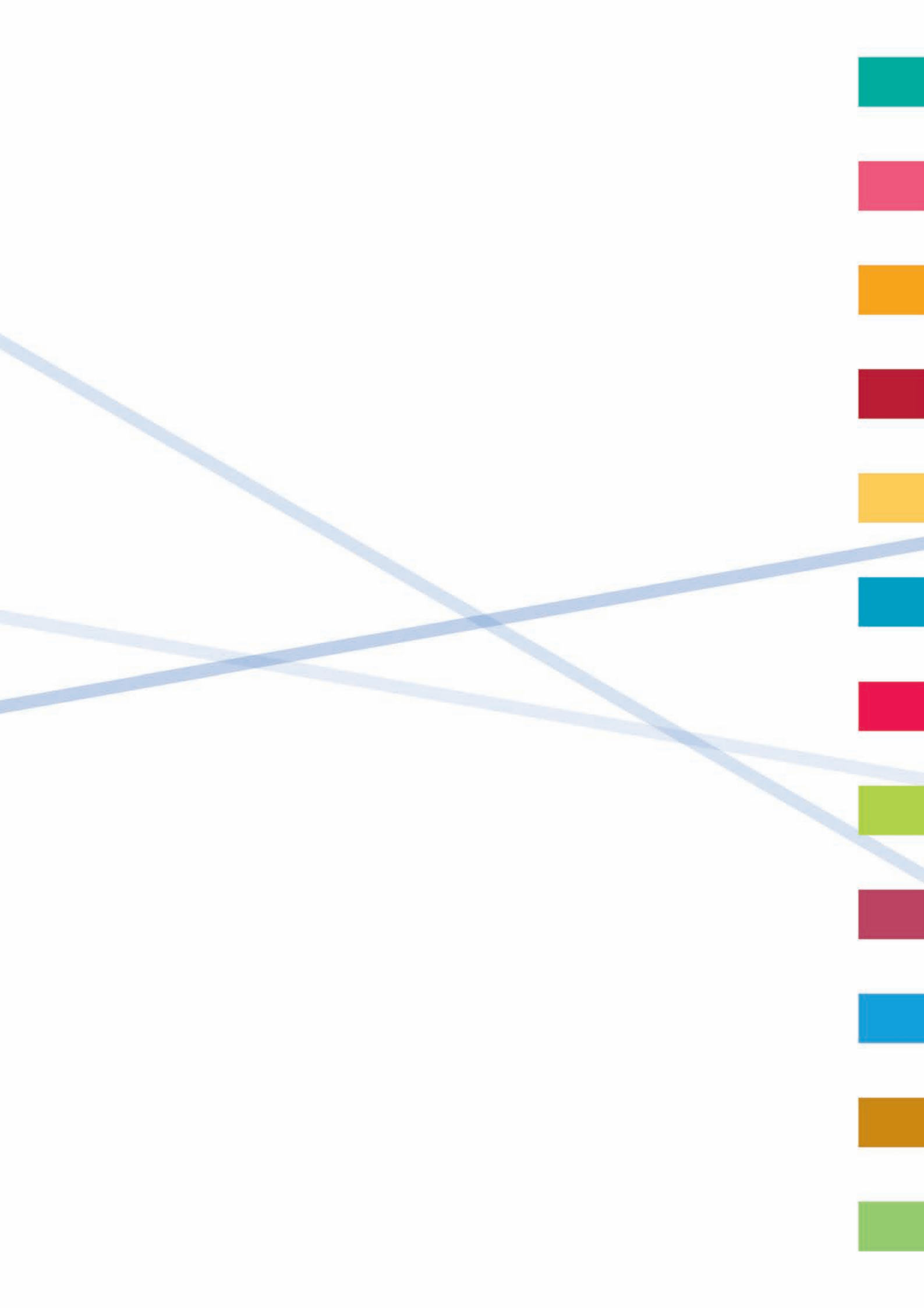


memoria de responsabilidad
social empresarial

2007







VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 004/08**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJA DE AHORROS DE GUIPUZCOA Y SAN SEBASTIAN

Titulada: ***Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007***

Y con número de depósito legal: SS-285-2007

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A⁺**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 18 de marzo de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-006/08 de fecha 21 de febrero de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA DE AHORROS DE GUIPUZCOA Y SAN SEBASTIAN, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 31 de marzo de 2008

The logo consists of the word "AENOR" in a bold, blue, sans-serif font. A large, stylized blue signature scribble overlaps the letters from the bottom right.

El Director General de AENOR



Declaración del Presidente: relevancia de la sostenibilidad para kutxa

Un año más, tengo el placer de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de **kutxa**, documento que recoge de manera exhaustiva, las actuaciones de la Entidad en 2007 en el ámbito de la sostenibilidad. Como tal, es el principal instrumento que permite a **kutxa** formalizar el compromiso y el deber de informar a sus grupos de interés, sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales de su actividad, que conciernen a todos aquellos que colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

La naturaleza de **kutxa** como Caja de Ahorros, la aboca a una doble realidad: como **Entidad financiera**, comercializa productos y ofrece servicios financieros y parafinancieros orientados a satisfacer las necesidades de sus **clientes**; y desde su **Obra Social** detecta las necesidades de la sociedad y adecúa sus programas de actuación en función de éstas. Pero el marco de relación de **kutxa** va más allá de los clientes a quienes atiende y los ciudadanos de la sociedad donde está asentada, y alcanza a otros grupos de interés como: los **proveedores** que le suministran bienes y servicios, los **empleados** (equipo humano) que luchan por que la Caja cumpla sus objetivos, los **aliados institucionales** que comparten los mismos intereses (de negocio y sociales), o los **representantes legales**, con presencia en los Órganos de Gobierno.

El Plan Hamar – plan estratégico de **kutxa** 2005-2010 – marca el futuro más inmediato de la Entidad. En 2008, sus 10 objetivos estratégicos se articulan mediante 13 líneas generales de actuación y 5 objetivos básicos, desplegándose en 130 actividades de máxima prioridad para acometer iniciativas en ámbitos de gestión relevantes, con impacto en los grupos de interés internos y externos. Como tal, soporta al máximo nivel la consecución de la visión de la entidad:

“kutxa será reconocida como una organización rentable y competitiva, con una gestión prudente, solvente, líder en Gipuzkoa y presente en el conjunto del Estado, innovadora, con una clara orientación al cliente, al desarrollo profesional de sus empleados, y comprometida con el desarrollo sostenible económico, social y medioambiental de Gipuzkoa y de los territorios donde actúa.”

El capítulo 3. de la Memoria, **“La gestión de la RSE en kutxa”**, es la mejor referencia sobre las prioridades estratégicas y cuestiones a corto, medio y largo plazo de **kutxa** en el plano de la sostenibilidad. En él se recogen los principales logros obtenidos en 2007, y, a partir de los objetivos específicos en RSE para el periodo 2007-2010, se identifican los que resultan prioritarios para 2008 en función de su impacto sobre los distintos grupos de interés de **kutxa**.

Si tuviese que destacar un logro de 2007 de desempeño en RSE, éste sería la consecución por parte de **kutxa** de la **Certificación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable bajo la norma SGE21:2005**, que tiene por objetivo primordial garantizar el cumplimiento de los compromisos en materia de RSE adquiridos por la Dirección, reforzando la integración ya conseguida, aún más si cabe, de las distintas actuaciones que **kutxa** establece para sus grupos de interés, así como la implantación de acciones concretas de RSE que afectan a **kutxa** en su globalidad, tales como: el proyecto tractor en la cadena de proveedores, el lanzamiento de productos verdes, la sensibilización a empresas del Grupo Corporativo en temas de RSE y medio ambiente, o el lanzamiento del Plan de Reforestación con especies autóctonas / frondosas en los montes propiedad de **kutxa**.

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

kutxa desarrolla su actividad financiera en un entorno en el que las variables macro y microeconómicas (el crecimiento económico anual, el precio del barril de petróleo, el índice de precios, el crecimiento económico y la tasa de desempleo, la curva de tipos de interés) tienen un impacto evidente sobre la oferta de productos y servicios a precios competitivos y alineada con las necesidades financieras de la población.

A diciembre de 2007, su ranking con respecto al total de cajas del Estado Español sitúa a **kutxa** la 15ª por Balance, la 1ª en Eficiencia (Gastos de explotación/Margen Ordinario), la 2ª en beneficio por oficina, la 1ª en depósitos de clientes por oficina, la 2ª por recursos propios sobre balance y la 2ª por Rentabilidad s/Activos (ROA). Estos ratios muestran que tenemos una elevada solvencia y fortaleza financiera, y nuestras ideas, dinamismo e iniciativa unidos a nuestros recursos, nos permitirán seguir desarrollando nuestro plan de empresa en clave de innovación y competitividad de nuestra oferta de productos y servicios.

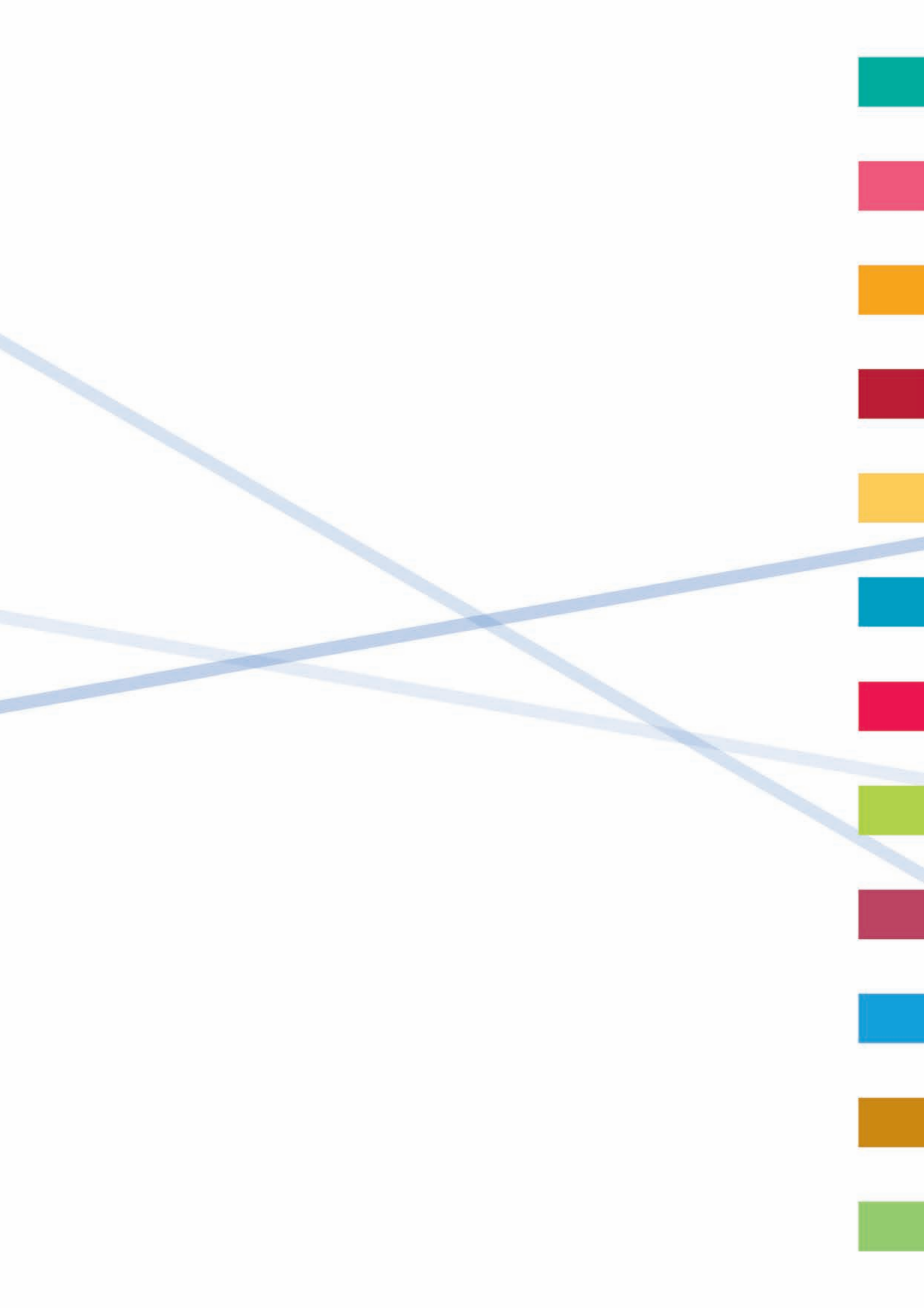
El análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) realizado para confeccionar nuestro plan de gestión 2008, configura un entorno en el que amenazas como la desaceleración de nuestra economía y movimientos de incertidumbre en otros mercados, junto con la competencia del sector, se ven contrarrestadas por nuestra capacidad de crecimiento en clientes y su fidelidad y vinculación, que se sustentan en la excelente opinión que éstos y la sociedad guipuzcoana tienen de **kutxa**. Por otro lado, capítulos como el riesgo de mercado o el riesgo operacional, se ven compensados por fortalezas como el perfil financiero, la marca y el liderazgo que **kutxa** ostenta en su mercado tradicional.

Este año hemos realizado un esfuerzo especial por adelantar a 2008, la consecución de uno de los objetivos estratégicos del Plan Hamar: la obtención del Premio Europeo EFQM a la Excelencia en la Gestión, principal palanca de la mejora continua de la organización. Pero más aún, la revisión profunda de nuestro proceso de comercialización tanto en la zona tradicional (Proyecto Gipuzkoa 2010) como en el resto del Estado, la expansión a otros países comunitarios (Francia, Reino Unido), que se ha ido consolidando en 2007, y la gestión de la Obra Social, que concilia la innovación a través de nuevos programas y actividades, con la gestión de las ya tradicionales, constituyen un acicate para reafirmar la coherencia del modelo de gestión de una Entidad cuya solidez y magnífica salud financiera, nos permitirá aprovechar las oportunidades que el actual entorno coyuntural generará.

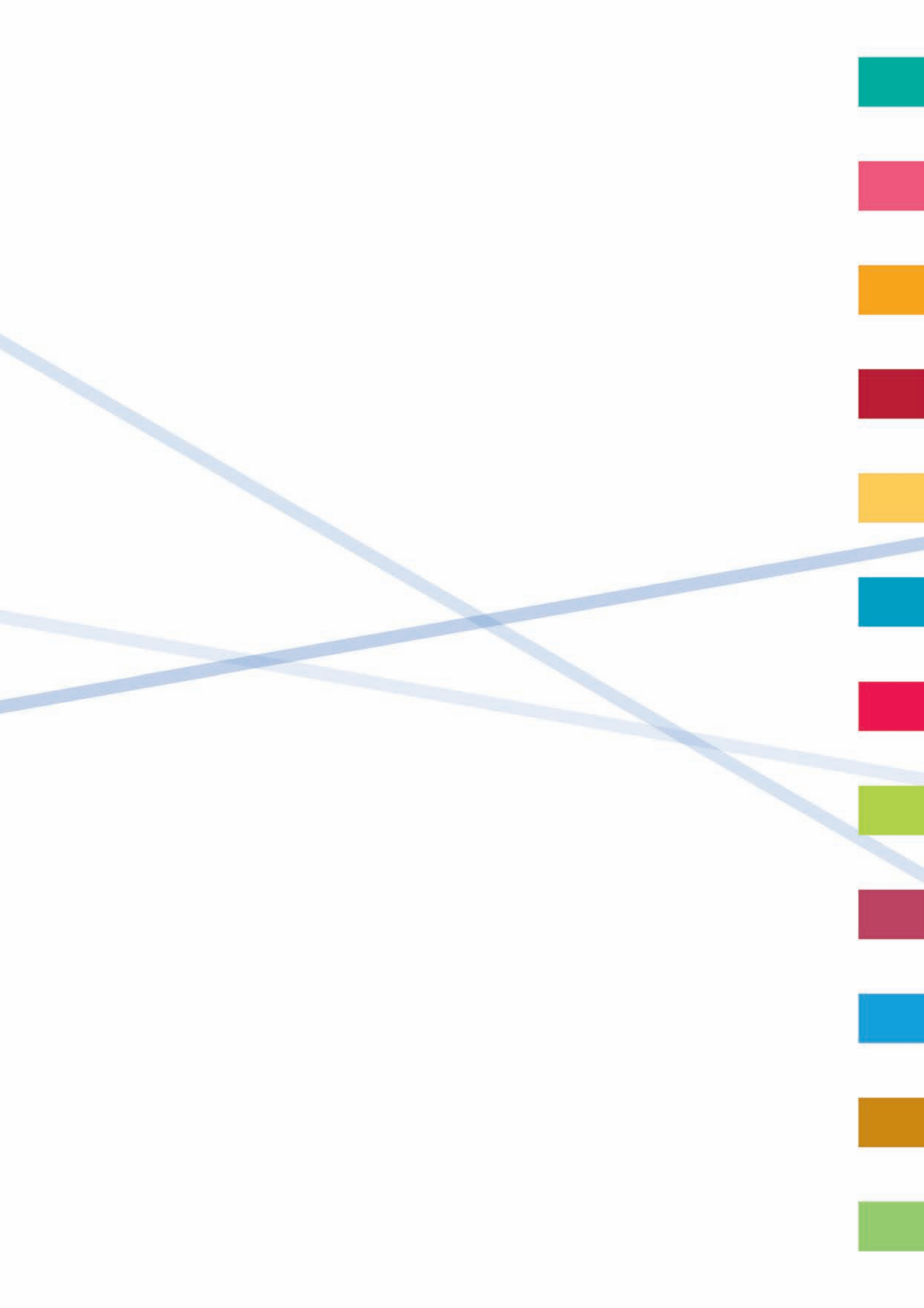
El Presidente

Carlos Etxepare Zugasti





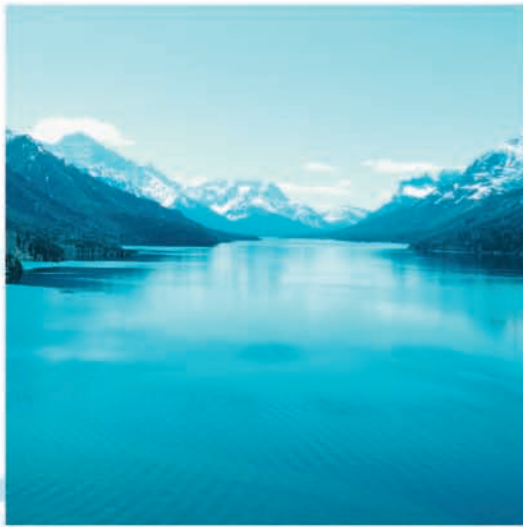
Verificación de AENOR	i
Carta del Presidente	iii
Índice de contenidos	v
1. Estructura de la Memoria RSE	
1.1 Introducción	1
1.2 Estructura de la Memoria RSE 2007	1
1.3 Elaboración y difusión de la Memoria	1
1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
1.5 Tratamiento de la información	2
1.6 Autocalificación de la Memoria	2
1.7 Dónde se puede conseguir la Memoria	2
2. Presentación de kutxa	
2.1 Quiénes somos	3
2.2 La Misión de kutxa	3
2.3 La Visión de kutxa	3
2.4 Valores corporativos de kutxa	4
2.5 La estructura de gobierno y de dirección de kutxa	4
2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
2.7 El modelo de gestión de kutxa	6
2.8 Estructura operativa de kutxa	6
2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
2.10 Control interno y auditoría	8
2.11 La gestión del riesgo en kutxa	8
2.12 kutxa y el desarrollo tecnológico	9
2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
2.13.1 Cambios significativos durante 2007	10
3. La gestión de la RSE en kutxa	
3.1 Introducción	13
3.2 La Estrategia RSE de kutxa	13
3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
3.4 La estructura de RSE en kutxa	14
3.5 La evaluación del desempeño en RSE	15
3.6 Líneas de actuación en materia de RSE	15
3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE	16
3.8 Grupos de interés del entorno de kutxa	17
3.9 Definición de los grupos de interés	17
3.10 Diálogo con los grupos de interés	17
3.11 Logros en RSE alcanzados en 2007	19
3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de kutxa	19
3.13 Objetivos 2008 para la implantación de las líneas de actuación en RSE	20
4. Los clientes de kutxa	
4.1 Introducción	21
4.2 Cómo conoce kutxa las expectativas y satisfacción de sus clientes	21
4.3 Gestión de la relación habitual con clientes	22
4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25
4.5 La oferta de productos con impacto social relevante	27
4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones	30
4.7 La tecnología al servicio de los clientes	30
5. Equipo humano de kutxa	
5.1 Introducción	31
5.2 El modelo de gestión de RRHH	31
5.3 El código RSE	31
5.4 Objetivos y desempeño 2007-2008	32
5.5 Las personas de kutxa	32
5.6 Cómo contribuye kutxa al desarrollo personal y profesional de su equipo	34
5.7 Qué ofrece kutxa a su equipo humano	37
6. Socios de negocio	
6.1 Los socios de negocio de kutxa	43
6.2 Proveedores	43
6.2.1 Marco de relación con proveedores	43
6.2.2 El Código de RSE y los proveedores	44
6.3 Aliados empresariales e institucionales	44
6.4 Administraciones e Instituciones Públicas	45
6.5 Representantes legales	45
6.6 Principales logros conseguidos en 2007	45
6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio	46
7. Sociedad	
7.1 La Misión de la Obra Social de kutxa	47
7.2 La gestión de la obra social	47
7.3 La respuesta de kutxa a las necesidades sociales: Principios y áreas de intervención	47
7.4 Estructura de gestión de la Obra Social	48
7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos	48
7.6 La obra social de kutxa en cifras	51
7.7 Ámbito "Sanidad y Asistencia Social"	51
7.8 Ámbito "Educación e Investigación / Innovación"	54
7.9 Ámbito "Cultura y Tiempo libre"	55
7.10 Ámbito "Medio Ambiente"	55
7.11 Ámbito "Ayudas y Colaboraciones"	56
7.12 Objetivos de la Obra Social para 2008	57
8. Medio Ambiente	
8.1 Introducción	59
8.2 Política Ambiental	59
8.3 Responsabilidad de la Organización	59
8.4 Formación y sensibilización interna	59
8.5 Seguimiento de objetivos ambientales	60
8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	61
8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64
8.8 Retos y objetivos de mejora	66
9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
9.1 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas	67
9.2 Equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial	67
9.3 Auditoría del Pacto Mundial	68
10. Índices	
10.1 Lista de indicadores GRI	69
10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social	71
10.3 Indicadores de rendimiento social del Suplemento Sectorial de Entidades Financieras	76
10.4 Niveles de aplicación del G3	77
11. Cuestionario de Opinión sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007	
	79



1

Estructura de la memoria RSE





1.1 INTRODUCCIÓN

La Memoria RSE correspondiente al ejercicio 2007 es la quinta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial editada por **kutxa**, como uno de los principales vehículos de diálogo con sus grupos de interés. Esta Memoria recoge, de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (Global Reporting Initiative) en su versión G3 presentada en 2006, los principales indicadores representativos de la sostenibilidad de la Entidad, además de reportarse, como en años anteriores, los indicadores de rendimiento social del suplemento sectorial de entidades financieras.

La Memoria RSE más reciente es la del ejercicio 2006, manteniéndose la práctica seguida hasta la fecha de elaborar este documento con periodicidad anual.

1.2 ESTRUCTURA DE LA MEMORIA RSE 2007

La presente Memoria RSE 2007, da una visión global del desempeño económico, social y medioambiental de **kutxa** en 2007 como Entidad financiera.

Se mantiene la estructura ya creada para la Memoria RSE de 2006, con un capítulo específico por cada grupo de interés de relevancia para la organización, estructura coherente con la manera en que **kutxa** fija objetivos RSE - por cada grupo de interés. Para facilitar a posibles lectores cualificados (ej. verificadores o redactores de memorias RSE) la ubicación de los indicadores GRI. La Memoria incluye un índice detallado haciendo referencia, para cada contenido / indicador de la Guía G3 y del suplemento de entidades financieras, el punto o puntos de la Memoria donde dicha información se trata.

Por otro lado, se ha trabajado la materialidad de la información. Desde el aprendizaje de la verificación externa, y respondiendo a los requisitos de la Guía GRI, se ha intentado aportar información realmente relevante para los distintos grupos de interés.

En ese sentido, comentar que en el ámbito de CECA se ha lanzado en 2008 un proyecto sectorial para llegar a definir un "Libro Blanco" sobre la RSC en el sector financiero y en especial de las Cajas, tendente a identificar y jerarquizar temas relevantes con respecto a las necesidades de información de sus grupos de interés. **kutxa** podrá beneficiarse de sus resultados para la mejora de la materialidad de su memoria anual de RSE, y también para revisar y contrastar sus planes estratégicos y operativos en materia de RSE.

En la Memoria RSE 2007 se sigue reservando un capítulo para el reporte COP (Communication On Progress) sobre la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial, utilizándose para ello la tabla de relación elaborada por GRI y Pacto Mundial que vincula indicadores GRI y los 10 principios, y permitir de ese modo su localización en la Memoria RSE.

1.3 ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEMORIA

En lo que respecta a la elaboración de la Memoria RSE, desde 2004 dicho proceso es una actividad de máxima prioridad del Área de Obra Social y RSE. En ese sentido, la Memoria RSE recopila y formaliza el resultado de la revisión

del sistema de gestión de RSE. El Departamento de RSE solicita a las áreas la actualización de sus indicadores así como logros con "impacto RSE" (económico, social, medioambiental sobre algún grupo de interés) por revisión del cumplimiento de sus actividades de máxima prioridad y objetivos específicos. También se tienen en cuenta los comentarios recibidos a través de cuestionarios de opinión sobre la Memoria RSE del ejercicio anterior; abiertos a todos los grupos de interés de **kutxa**.

kutxa recoge expectativas de los grupos de interés mediante procesos de consulta (descritos en los correspondientes capítulos de la Memoria) que le permiten conocer sus inquietudes y necesidades. No obstante, recordemos que la participación de éstos (ej. clientes, empleados, sociedad) en los órganos de gobierno de la Entidad (ver capítulo 2) les integra en primera persona, en la toma de decisiones sobre los aspectos de la sostenibilidad de la organización.

El primer borrador de la Memoria se presenta a Presidencia y Dirección General para su visto bueno, realizando posteriormente su verificación una entidad de Certificación independiente de reconocido prestigio, proveedor habitual para la verificación de otros sistemas de gestión certificados (ej. bajo las normas ISO 9000 y 14001). Destacar que todas las memorias RSE de **kutxa** publicadas hasta la fecha, han sido verificadas por tercera parte.

Con respecto al proceso de **difusión** de la Memoria una vez verificada, se procede como sigue:

- La memoria se presenta y entrega a los Órganos de Gobierno (Asamblea, Consejos y Comisiones) según se celebran sus reuniones programadas.
- Se envía un ejemplar a las personas que han colaborado en su elaboración: proveedores, personal de **kutxa** que aporta información, a entidades para acreditar la publicación, y a personas (empleados o ajenas a **kutxa**) que lo solicitan vía intranet o Internet.
- Desde el Área de Comunicación y desde 2006, desde el Departamento de Comunicación de la Obra Social, se procede a preparar una lista de distribución con los nombres de personas y entidades que conforman a los grupos de interés de **kutxa** para realizar un envío.
- La Memoria también se publica en la web.

1.4 ALCANCE Y COBERTURA DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

A la hora de considerar el nivel de cobertura de la presente Memoria, cabe considerar lo siguiente:

- La Memoria RSE 2007 de **kutxa** presenta información sobre la sostenibilidad de **kutxa** como Entidad financiera.
- **kutxa** desempeña dicha actividad en Gipuzkoa entendido como ámbito local, y en el resto del territorio español (fuera de Gipuzkoa) así como en Francia.
- **kutxa** Entidad financiera, es la sociedad matriz del Grupo Corporativo **kutxa** (ver cap.2.13). **kutxa** participa en la gestión de las empresas desde los órganos de gobierno de las sociedades, estando presente en 131 consejos de adminis-

tración en consonancia con el porcentaje de participación en el capital social.

kutxa ostenta el control de los órganos de gobierno del 30% de las participadas (donde posee una participación >50%) exceptuado un Fondo de Capital Riesgo cuya dirección y administración tiene encomendada a una Sociedad Gestora. Asimismo **ejerce influencia sobre el 27% de las empresas participadas** (donde posee una participación >20%), a través de su presencia en los órganos de gobierno de las mismas en función de su participación societaria.

kutxa exige información a las empresas participadas en consonancia con la importancia de su inversión:

- A sociedades **con participación <20%**, no cotizadas y sin presencia en los órganos de gestión, requiere como mínimo su **memoria anual**.
- Para **participaciones >20%**, con periodicidad trimestral, **requiere balance y cuenta de resultados** para la consolidación en los estados financieros de **kutxa**, realizándose además un seguimiento de **actas, informes de las reuniones** de los órganos de administración y documentación objeto de debate de las reuniones. A final de año se requieren las cuentas anuales e informe de auditoría.
- Para **participaciones >50%** desde Grupo Corporativo se exige la misma documentación que en el caso anterior. Además, la gestión y control de la sociedad la lleva directamente el departamento correspondiente de **kutxa**.

Dicho esto, aclarar que en la presente Memoria **sólo se ha incluido aquella información de las empresas del Grupo Corporativo kutxa que pudiese ser relevante para los grupos de interés** a los que va dirigido este documento, fundamentalmente **en su faceta de alianzas instrumentales o sociales** (ver cap. 2.13), ya que el rendimiento en la dimensión económica queda plasmado en la memoria financiera de **kutxa** bajo el epígrafe de resultados consolidados; en las sociedades sobre las que **kutxa** ejerce control, aplican los mismos enfoques de gestión para sus órganos de gobierno que a lo que **kutxa** se refiere (ver capítulo 2.6 código de gobierno corporativo).

En lo que respecta a la incorporación de información de los enfoques de gestión social o medioambiental de las empresas participadas, existe una voluntad por parte de **kutxa** de incorporar dicha información paulatinamente en su memoria anual de RSE, a medida que las empresas del Grupo Corporativo vayan interiorizando los conceptos de sostenibilidad que **kutxa** les irá haciendo llegar, desde 2007 y con un horizonte temporal a largo plazo (2010) mediante un plan de comunicación y sensibilización especialmente diseñado para ello (ver 3.13 objetivos 2008 para la implantación de las líneas de actuación en RSE) y 42 objetivos específicos RSE repartidos de aplicación en distintas Áreas organizativas, entre las cuales Grupo Corporativo. En el apartado 2.13 “El Grupo Corporativo de **kutxa**”, se pueden consultar más concretamente en qué consistirán dichas acciones de sensibilización.

1.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con respecto a la información cuantitativa, se proporcionan datos del ejercicio reportado (2007) así como de los dos ejercicios anteriores, para los indicadores principales y adicionales de la Guía GRI G3. Comentar que como la guía GRI G3 se publica en 2006, existen algunos indicadores cuyos datos no se reportan por no existir equivalencia con los indicadores de la guía GRI G2. Para otros indicadores aportados, que amplían el ámbito de aplicación de los anteriores, se ha proporcionado datos de dos ejercicios cuando se trataba de mantener la coherencia con la forma en que quedan reflejados en otros tipos de informes – ej. la memoria financiera. En algunos casos, simplemente se aporta el resultado del ejercicio (2007).

Al elaborar los indicadores cuantitativos, se han tenido en cuenta las recomendaciones de los **protocolos de indicadores GRI para la Guía G3** a la hora de su formulación, así como para utilizar las unidades de medida recomendadas para facilitar la comparación de la información con la proporcionada en informes de sostenibilidad de otras organizaciones.

Por otro lado, se siguen reportando por tercer año consecutivo, algunos indicadores sociales y económicos del **suplemento de entidades financieras**, si bien dicho suplemento sigue estando en fase borrador.

Con respecto a los datos que se reportan para el número de actividades desarrolladas desde la Obra Social, se puede apreciar una variación sustancial en cifras no provocada por una disminución de la actividad sino por reflejar cada acción de manera unitaria y no multiplicadora por el número total de veces que esa misma acción ha tenido lugar en el año (ej. exposición).

1.6 AUTOCALIFICACIÓN DE LA MEMORIA

kutxa autocalifica su Memoria como nivel A, dado que aporta información de los enfoques para las dimensiones económica, social y medioambiental, así como de todos los indicadores de la Guía G3. Además, una vez que se produzca la verificación externa, **solicitará a GRI el reconocimiento final como Memoria GRI Checked A+**, al igual que ha solicitado a GRI su validación para las memorias de ejercicios anteriores.

1.7 DÓNDE SE PUEDE CONSEGUIR LA MEMORIA

La Memoria RSE de **kutxa** está disponible en formato electrónico su página web www.kutxa.net. Adicionalmente, según reza en el cuestionario de opinión que se encuentra al final de la presente Memoria, se pueden dirigir al Departamento de Calidad y al Servicio de Atención al Cliente de **kutxa**, no sólo los cuestionarios de opinión cumplimentados sino también cualquier aclaración, sugerencia o comentario sobre la propia Memoria.

2

Presentación de kutxa





2.1 QUIENES SOMOS

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Gipuzkoa y San Sebastián Gipuzkoa eta Donostiako Aurrezki Kutxa, matriz del Grupo **kutxa**, se crea el 1 de diciembre de 1990, mediante fusión de Caja de Ahorros y Monte de Piedad Municipal de San Sebastián - Donostiako Aurrezki Kutxa Munizipala y Caja de Ahorros Provincial de Guipúzcoa – Gipuzkoako Aurrezki Kutxa. La citada fusión fue aprobada por las Asambleas Generales Extraordinarias de las dos Cajas celebradas el 23 de junio de 1990.

kutxa es una Entidad de carácter financiero, de naturaleza no lucrativa, social, y según el Artículo 8 de los Estatutos: "...no repartirá beneficios ni dividendos...", contando con la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián como entidades fundadoras. **kutxa** tiene su domicilio social en Donostia-San Sebastián, calle Garibai, número 15.

Entre las finalidades recogidas en sus Estatutos destaca la implantación y desarrollo de toda clase de actividades, productos y servicios propios de las entidades de crédito y depósito, para propagar la práctica individual y colectiva del ahorro. Asimismo, tiene como finalidad la creación, sostenimiento y promoción de obras sociales y de interés cultural, y el mantenimiento e impulso de las actividades propias del Monte de Piedad.

kutxa se halla sujeta a determinadas normas legales que regulan, entre otros, aspectos de su actividad, tales como:

- Mantenimiento de un porcentaje mínimo de recursos depositados en el Banco de España para la cobertura del coeficiente de reservas mínimas, que se situaba al 31 de diciembre de 2007 en el 2% de los pasivos computables a tal efecto.
- Distribución del excedente neto del ejercicio a Reservas y al Fondo de Obra Social.
- Mantenimiento de un nivel mínimo de recursos propios. La normativa establece, en resumen, la obligatoriedad de mantener unos recursos propios suficientes para cubrir las exigencias por los riesgos contraídos. El cumplimiento del coeficiente de recursos propios se efectúa a nivel consolidado.
- Contribución anual al Fondo de Garantía de Depósitos, como garantía adicional a la aportada por los recursos propios de la Entidad a los acreedores de la misma.

La dedicación de los resultados económicos obtenidos por la gestión del ahorro, permite a **kutxa** fortalecer sus reservas -como garantía de solvencia y continuidad-; aportar directamente a los fondos públicos -pago de impuestos- una parte importante de sus resultados, y finalmente crear y mantener una **Obra Social** que abarca actuaciones diversas en ámbitos culturales y sociales.

La Obra Social de **kutxa** engloba la actuación social y cultural en los ámbitos de educación y formación, sanidad y minusvalías, medio ambiente, investigación, cultura – con especial énfasis en la cultura vasca – el deporte o la oferta de alternativas para el ocio y el tiempo libre y la asistencia y apoyo al desarrollo comunitario, sin olvidar el apoyo financiero a múltiples iniciativas socio-económicas, con especial dedicación a niños y jóvenes, familias y personas mayores. La Fundación Social y Cultural **kutxa** – **Fundación kutxa**

– gestiona y administra desde 1999 la Obra Cultural de **kutxa**, que incluye la acción cultural (ej. exposiciones, certámenes), ediciones, fototeca e Instituto Dr. Camino. La Comisión Delegada de Obra Social, órgano delegado del Consejo, se encarga de la gestión, control y administración de todas las Obras Sociales de la Caja.

kutxa se autodefine en torno a tres elementos clave de su modelo de gestión, que son:

- **Misión** declaración explícita de su razón de ser
- **Visión** declaración de cómo se vislumbra su futuro más inmediato
- **Valores** características distintivas de la cultura de la caja

2.2 LA MISIÓN DE KUTXA

“Somos una entidad financiera comprometida con el desarrollo económico, social y medioambiental de las zonas de actuación.

Nuestra actividad está orientada a los particulares, profesionales, empresas e instituciones a los que debemos facilitar su progreso a través de la prestación de una gama completa de productos y servicios financieros y parafinancieros en condiciones de máxima competitividad.

*Nuestros resultados, una vez dotadas las reservas que garantizan la solvencia de **kutxa**, se destinan a fines sociales y culturales, en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto.”*

2.3 LA VISIÓN DE KUTXA

*“**kutxa** será reconocida como una organización rentable y competitiva, con una gestión prudente, solvente, líder en Gipuzkoa y presente en el conjunto del Estado, innovadora, con una clara orientación al cliente, al desarrollo profesional de sus empleados, y comprometida con el desarrollo sostenible económico, social y medioambiental de Gipuzkoa y de los territorios donde actúa.”*

kutxa monitoriza los siguientes ratios para el seguimiento de los aspectos económicos de su visión:

INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA			
Rentable/competitiva	2005	2006	2007
1. Beneficio después de impuestos			
Matriz (millones €)	175,7	194,9	216,6
2. ROA	1,23	1,12	1,14
3. ROE	9,15	8,46	9,72
4. Puntos EFQM	522	580	653
5. Beneficio por empleado (en miles de €)	76,49	75,74	78,16
Gestión prudente			
1. Morosidad	0,46	0,50	0,66
2. Ratio de eficiencia	45,61	48,44	44,96
Solvente			
1. Índice de solvencia	17,17	16,27	17,36
2. Recursos Propios (en millones de €)	1923,8	2.295,5	2.427,6
Líder en Gipuzkoa			
1. Cuota de mercado depósitos sector privado Gipuzkoa	53,08	52,72	50,07
2. Cuota de mercado créditos sector privado Gipuzkoa	37,06	36,0	36,45

Tabla 1: Indicadores de gestión económica Cod. GRI 2.8

2. presentación de kutxa

2.4 VALORES CORPORATIVOS DE KUTXA

<p>La plena orientación del conjunto de kutxa al cliente y a la satisfacción de sus necesidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se traduce en acciones específicas (estudios y encuestas de satisfacción) que permiten adquirir mejor conocimiento del cliente y de sus necesidades, para así desarrollar una oferta de productos y servicios diferenciada y adaptada. Todo ello sin olvidar la necesidad de prestar servicios financieros sin discriminación territorial ni económica a todos los grupos sociales de nuestro ámbito de actuación.
<p>La calidad y la innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> El compromiso con la calidad se aplica a la gestión diaria de manera global, sustentándose en efectuar auditorías externas para mantener los ámbitos de gestión certificados en calidad y medio ambiente, así como en la realización sistemática de autoevaluaciones EFQM, la mejora de los procesos y potenciación de equipos de mejora (mejora continua). En innovación, el Plan de Gestión anual incluye una actividad de máxima prioridad - la innovación en el modelo de negocio-, siendo uno de sus objetivos el desarrollo de la metodología de innovación en productos y servicios.
<p>La ética y la gestión prudente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se materializa en la aplicación de la normativa contable de conformidad con principios y normas aplicables y en la rápida asunción de las recomendaciones establecidas por diferentes organismos¹ que regulan la actividad del sector, de los que resultan compromisos obligatorios y voluntarios como el Código de RSE de kutxa y el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC), redactado por primera vez en 2005. Como una parte de nuestro compromiso ético, incluimos en nuestra gestión diaria los compromisos que adquirimos por suscribir de manera voluntaria códigos de actuación internos y externos: Pacto Mundial, Código de RSE (2007).
<p>Eficiencia en la administración de recursos y procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se concreta tanto en los resultados del índice de eficiencia como en el desarrollo de la gestión de procesos para la mejora sistemática de los costes operativos. En el marco del Sistema de Gestión Ambiental certificado, aplicamos igualmente los principios de eficiencia para los recursos naturales, directos o indirectos, como agua, energía, etc
<p>El destino de nuestros beneficios a obras sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente un porcentaje del beneficio de kutxa se destina a acciones sociales, gestionadas por el Departamento de Obra Social. La acción de la Obra Social contribuye, de manera real y efectiva, a aumentar paulatinamente el bienestar social de manera visible y tangible, dando prioridad a inversiones que sienten las bases de soluciones estables de necesidades y/o de un desarrollo progresivo frente a actividades meramente benéficas.
<p>Desarrollo de la capacidad de su equipo humano y su adecuación a la misión y valores de kutxa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mediante sistemas que garantizan la revisión periódica de las competencias del equipo humano de kutxa, planificando los esfuerzos de mejora de capacitación, facilitando el uso de los medios técnicos para la formación, así como dotando de ayudas económicas al personal para la realización de estudios oficiales. Un incentivo para alinear los comportamientos de las personas a misión y valores es la inclusión en la política retributiva de los conceptos de calidad del trabajo, relación con clientes y solución de sus problemas.

2.5 LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y DE DIRECCIÓN DE KUTXA

Las funciones y composición de la **estructura de gobierno y de dirección** de **kutxa** figuran en sus Estatutos (aprobados por la Asamblea General (el 29 de Octubre de 2004). Los Estatutos de la Caja y el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** (IAGC) (www.kutxa.net) recogen la estructura, las responsabilidades y la relación nominal de los miembros de los Órganos de Gobierno de **kutxa**.

Los **órganos de gobierno** a los que corresponde la administración, gestión, representación y control de la Caja conforme a las competencias que se establecen los Estatutos de **kutxa** (Título II, Cap. 1º, art. 10º) quedan resumidos en la siguiente tabla:

<p>Asamblea General</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es el órgano Supremo de Gobierno y Decisión de kutxa. Sus miembros ostentan la denominación de <i>Consejeros Generales</i> y representan los intereses de los depositantes y los generales del ámbito de actuación de la Caja (Título II, Cap. 2º, art. 15). Un 50% está en representación de Entes Públicos (Entidades Fundadoras y Corporaciones Municipales) y el otro 50% por representantes de los impositores y empleados.
<p>Consejo de Administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es el <i>órgano Delegado de la Asamblea General para la representación, gestión y administración de la Caja de Ahorros, así como de su Obra Social</i> (Título II, Cap. 3º, art. 27)
<p>Comisión Ejecutiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es un <i>órgano permanente de gestión y administración de las áreas de la Caja y actúa por delegación del Consejo de Administración y respondiendo ante éste</i> (Título II, Cap. 4º, art. 38)
<p>Comisión de Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es el <i>órgano Delegado de la Asamblea General para la supervisión y vigilancia de la actuación del Consejo y de la Comisión Ejecutiva en su caso</i> (Título II, Cap. 5º, art. 45)
<p>Presidencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> El <i>Presidente de la Caja ostenta la Presidencia de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva y representa oficialmente a la Institución en todos los actos en que ésta tenga que figurar o intervenir. El cargo de Presidente de la Caja requerirá dedicación exclusiva, asignándole el Consejo de Administración un sueldo proporcional a su función y responsabilidades, siendo, por tanto, incompatible con cualquier actividad retribuida de carácter público o privado, salvo la administración de su propio patrimonio y aquellas actividades que ejerza en representación de la Caja.</i> (Título III, Cap. 1º, art. 55) El Presidente ostenta el máximo cargo ejecutivo de la Caja con respecto a los Órganos de Gobierno.

Tabla 2: Órganos de Gobierno de kutxa y principales funciones y responsabilidades desempeñadas. Cód. GRI: CSR2, 4.1; 4.2

Según el Título II, Capítulo 1º y artículo 11º- 1º de los Estatutos de **kutxa**, los Órganos de Gobierno (Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control), “actuarán con carácter colegiado y sus miembros desempeñarán sus funciones, en todo caso, en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja y sus depositantes, con plena independencia de cualesquiera otros que pudieran afectarles”.

¹ Circulares del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, junto con normas de actuación del sistema bancario internacional.

El Consejo de Administración es el máximo Órgano de Gobierno para supervisar la gestión del desempeño económico, ambiental y social de **kutxa** (ver composición en la tabla 3). El siguiente cuadro resume sus principales competencias (Estatutos, art. 32).

1. Vigilar la fiel observancia de las disposiciones legales que afectan a las Cajas de Ahorros.
2. Elevar a la Asamblea General las Cuentas Anuales, el Informe de Gestión y la propuesta de aplicación de Resultados a los fines propios de la Caja, y cualesquiera otras propuestas necesarias para el buen gobierno y administración de la Entidad.
3. Proponer a la aprobación de la Asamblea General los presupuestos anuales de la Obra Benéfico-Social. Llevar la gestión y administración de las Obras Benéfico-Sociales.
4. Acordar la inversión de los fondos de la Caja y toda clase de actos de disposición y administración necesarios para la gestión de las actividades de la Entidad.
5. Ejercer todas las acciones administrativas, económico-administrativas, contencioso-administrativas, sociales, civiles y criminales, y judiciales y extrajudiciales que competan a la Caja.
6. Aprobar y modificar la plantilla de empleados, fijar la política general de retribuciones; determinar y modificar la estructura interna y organización administrativa; crear, suprimir y trasladar oficinas y sucursales; modificación del domicilio de la Institución dentro del Municipio de Donostia-San Sebastián.
7. Nombrar cuantas Comisiones o ponencias estime convenientes para el estudio de temas concretos de su competencia.
8. Elaborar el Informe de Gobierno Corporativo según la normativa vigente.
9. Cualesquiera otras facultades no enumeradas en los Estatutos de la Caja que sean consecuencia del ejercicio de las funciones de Gobierno y Administración de la Entidad que al Consejo competen.

El Consejo de Administración se reúne en sesión ordinaria convocada por su Presidente cuantas veces son necesarias, y al menos, una cada dos meses. Podrán convocarse sesiones extraordinarias siempre que el Presidente lo estime necesario, cuando el Presidente sea requerido por cinco Vocales o la Comisión Ejecutiva, o cuando la Comisión de Control requiera la convocatoria extraordinaria de la Asamblea. A las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias podrán asistir, como asesores para temas concretos, con voz y sin voto, aquellos técnicos cuya opinión se estime conveniente.

Con carácter consultivo están constituidas en **kutxa** las Comisiones de Inversiones, Retribuciones y Obra Social. La Comisión Ejecutiva (ver tabla 2), la Comisión de Inversiones y la Comisión de Obra Social, cuyos miembros son elegidos de entre los miembros del Consejo de Administración, son órganos delegados de éste para la gestión de la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. Los Estatutos de **kutxa** definen en sus artículos 28 y 29 como requisito para la elegibilidad de los miembros del Consejo de Administración con funciones ejecutivas, poseer los conocimientos, capacidad y preparación técnica adecuadas y experiencia suficientes para el ejercicio de sus funciones [4.7].

Comisión de Inversiones

- Recogida en el artículo 60 de los Estatutos, tiene como función informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja

Comisión de Retribuciones

- Recogida en el artículo 59 de los Estatutos, tiene como función informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo

Comisión de Obra Social

- Creada por el Consejo de Administración como órgano para la gestión de todas las obras y servicios sociales de la Caja

La tabla 3 muestra la presencia de diferentes **grupos representados en los Órganos de Gobierno** de **kutxa**. El Reglamento de procedimiento para la designación de órganos de gobierno, determina cómo

Órganos de Gobierno	Entidades Fundadoras		Ayuntamientos		Impositores (clientes)		Empleados		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Asamblea General	20	20%	30	30%	43	43%	7	7%	100
Consejo de Administración	3	18%	5	29%	8	47%	1	6%	17
Comisión Ejecutiva	2	20%	3	30%	4	40%	1	10%	10
Comisión de Control	2	25%	2	25%	3	38%	1	12%	8

Tabla 3: Distribución de componentes de los Órganos de Gobierno. Cód. GRI: CSR2, 4.3 y 4.4

aplica el factor "procedencia" para los miembros de la Asamblea General, y por ende para los demás órganos de gobierno. Los representantes de Entidades Fundadoras y Ayuntamientos proceden en su totalidad de Gipuzkoa, mientras que para la selección los representantes de clientes y empleados, se aplican unas fórmulas matemáticas que dan lugar a su elegibilidad de entre otras comunidades autónomas donde opera **kutxa**.

La tabla 4 muestra la composición por sexos de la Dirección General y Comité de Dirección [LA13]. La **estructura de dirección de kutxa** está compuesta por los órganos de **Presidencia, Direcciones Generales, Comité de Dirección y Direcciones de Área** (ver organigrama en 2.8 Estructura operativa de **kutxa**).

Año	Nº miembros	Hombres		Mujeres		Grupos Minoritarios	Rangos de edades		
		Nº	%	Nº	%		<30	30-50	>50
2005	17	15	88,2	2	11,8	0	0	5	12
2006	19	16	84,2	3	15,8	0	0	8	11
2007	19	16	84,2	3	15,8	0	0	7	12

Tabla 4: Desglose por edad, sexo y grupos minoritarios de los miembros de la Dir. General y Comité de Dirección. Cód. GRI LA13

2.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE KUTXA

El **Código de Buen Gobierno Corporativo** de **kutxa** tiene por fin garantizar que la actividad de los órganos de gobierno se desenvuelva dentro de los principios de confianza y de ética. Dicho **Código** alcanza a los órganos de Gobierno, tanto de **kutxa**, como de las sociedades en las que ostente participación en capital igual o superior al 50%: El **Código de Buen Gobierno Corporativo** regula y describe los términos en los que se concretan:

- El deber de lealtad
- El deber de responsabilidad
- El deber de secreto
- El deber de diligencia

de los miembros de los Órganos de Gobierno de **kutxa**, Administradores y de otras personas vinculadas a éstos.

a. Asamblea General	g. Comisión delegada de Obras Sociales
b. Consejo de Administración	h. Junta de Patronato de la Fundación kutxa
c. Comisión Ejecutiva	i. Dirección General y Comité de Dirección
d. Comisión de Control	
e. Comisión de Inversiones	
f. Comisión de Retribuciones	

Cuadro 1 Órganos incluidos en el Código de Buen Gobierno de kutxa. Cód. GRI: CSR1 y CSR4

2. presentación de kutxa

Asimismo, los Administradores, los directivos y personal que trabaja en el ámbito del mercado de valores de Caja Gipuzkoa San Sebastián, Kutxagest S.G.I.I.C., Kutxa Gestión Privada S.G.C., Banco Madrid y Banco Madrid Gestión de Activos, S.G.I.I.C., están también sujetos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores, a un Reglamento Interno de Conducta aprobado por los respectivos Consejos de Administración.

kutxa, en su condición de emisora de valores admitidos a negociación en mercados oficiales, está obligada a presentar un **Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC)** que tiene por finalidad “recoger información completa y razonada sobre las **estructuras y prácticas de gobierno de la entidad**” y dar a conocer “los datos relativos a **los procesos de toma de decisiones y todos los demás que revelen aspectos importantes del gobierno de la misma**, con objeto de tener una imagen fiel y un juicio fundado de la entidad”. Incluye información específica sobre la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno, su estructura de negocio, los sistemas utilizados para el control del riesgo, y el Código de Buen Gobierno de **kutxa**, compendio de los Estatutos y normas de funcionamiento de la Caja.

Según los Estatutos de la Caja, todos los Consejeros Generales deben cumplir las condiciones de personalidad y capacidad previstas en la legislación vigente y **tener su residencia habitual en Gipuzkoa o zona de actividad** de **kutxa**. Para ser elegido Consejero General en representación directa de los impositores, se requiere ser impositor (cliente) de **kutxa** con una antigüedad superior a dos años.

El Informe anual de Gobierno Corporativo también desglosa para cada órgano de gobierno, las distintas **retribuciones percibidas** por sus miembros, como sigue:

- Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos.
- Dietas por asistencia y remuneraciones análogas al Consejo de Administración, Comisión de Control, Comisión de Retribuciones y Comisión de Inversiones.
- Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras entidades en las que tenga una presencia o representación significativa.

En cuanto a los procedimientos para evitar **conflictos de intereses**, el IAGC recoge que ningún miembro de los Órganos de Gobierno de **kutxa** podrá serlo simultáneamente de otra Entidad Financiera del mismo ámbito de actuación, estableciendo el mismo tipo de incompatibilidad para quienes mantengan relación laboral activa de cualquier clase en otras Entidades de Crédito.

Al equipo directivo (Comité de Dirección, integrado por el Presidente y los Directores Generales de Área: Negocio, Recursos e Inversiones Corporativas – ver *ilustración 1*) al igual que a otras estructuras organizativas de **kutxa** responsables del éxito de la organización, le aplica la **retribución variable**, basada en el cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos relativos a la gestión de todos los ámbitos de la organización: económico, ambiental y social. Recordemos también que la gestión de la sostenibilidad de **kutxa** se aborda, bien desde el plano funcional (directores de las áreas y sus equipos de trabajo, con objetivos RSE definidos – ver apartado 3.13 *objetivos 2008 para la implantación*

de las líneas de actuación RSE) bien desde comités específicos (Comité de Sostenibilidad o Comité de Medio Ambiente, ver capítulo 3) cuya retribución está asociada al cumplimiento de los objetivos recogidos en el Plan de Gestión anual (ver apartado 5.7.a, *Política Retributiva*).

2.7 EL MODELO DE GESTIÓN DE KUTXA

El Modelo de Gestión de **kutxa** – conjunto de sistemas y principios con los que la Entidad se dirige y administra – formalizado en el año 2000, normaliza los procesos de planificación, ejecución, decisión y análisis en todos sus ámbitos de gestión. El modelo de gestión de **kutxa** responde a los Ocho Conceptos Fundamentales de la Excelencia EFQM² de los que destacaremos la **mejora continua** y la **responsabilidad social empresarial**. Este hecho explica cómo **kutxa** viene trabajando en RSE incluso antes de definirse como tal, en 2003, el sistema de gestión RSE (ver capítulo 3.3).

El **modelo de gestión de kutxa**:

- se centra en la satisfacción de los Grupos de Interés
- se basa en siete sistemas básicos soportados en procesos, e inspirados en el Modelo EFQM
- contempla dos ámbitos de gestión empresarial:
 - **Estratégico**: incluye análisis de información relevante (necesidades y expectativas) de los grupos de interés, y la definición y despliegue de las estrategias.
 - **Operativo**: gestiona el día a día de la organización, todas aquellas actividades o procesos que consumen el mayor porcentaje de recursos internos.

En su dinámica de mejora continua, **kutxa** obtuvo en 2003 la **Q de Oro de la Fundación Vasca para la Calidad**, galardón a la Excelencia otorgado a empresas vascas con modelos de gestión avanzados. En 2007 **kutxa** ha realizado su 4ª evaluación EFQM en el marco del proyecto sectorial de la Confederación Española de Cajas de Ahorros CECA. El Plan Estratégico 2010 Plan Hamar tiene como objetivo obtener el Premio Europeo a la Excelencia Empresarial otorgado anualmente por EFQM.

2.8 ESTRUCTURA OPERATIVA DE KUTXA

La ilustración 1 muestra el organigrama de **kutxa**:

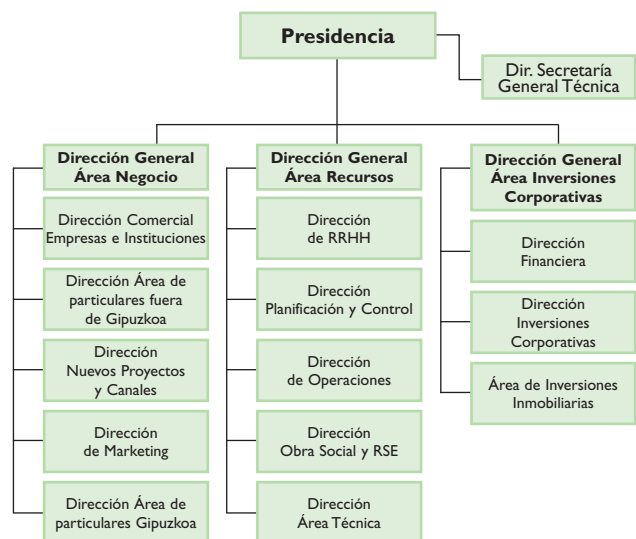


Ilustración 1: Organigrama. Cód. GRI 2.3

² Creada en 1988, EFQM es una fundación sin ánimo de lucro que tiene por misión impulsar la excelencia en gestión entre las empresas europeas.

PRINCIPALES RESULTADOS DE KUTXA	2005	2006	2007
Ingresos Productos Financieros	440,5	681,2	824,6
Ingresos otros productos ordinarios	138,4	92,6	188,1
Gastos de Explotación:	194,0	237,1	260,4
Gastos Personal	126,9	145,3	158,6
Gastos Generales	50,6	60,3	64,6
Amortizaciones	21,1	24,8	29,1
Otros ingresos/gastos de explotación	-4,6	6,7	8,1
Gastos Financieros	173,0	264,4	481,6
Recursos administrados de clientes	14.368,0	17.421,3	19.537,1
Inversión crediticia,	10.407,8	12.755,5	14.783,2
Sector Público	167,8	208,7	183,0
Sector Privado	10.420,0	12.546,8	14.600,2
Margen de intermediación	267,5	416,8	372,0
Margen Ordinario	405,9	509,3	561,0
Margen de explotación	211,9	285,6	316,9
Beneficio después de impuestos	175,7	194,9	216,6
Dotación a Reservas: solvencia	134,0	145,7	162,4
Dotación a Obra Social	41,7	49,2	54,1

Tabla 5. Principales resultados de kutxa (en millones de €). Cod. GRI 2.8, EC2, EC5, RB2

OTRAS CIFRAS RELEVANTES	2005	2006	2007
Activo total (en millones de €)	14.644,5	17.511,4	19.777,4
Recursos propios (en millones de €)	1.923,8	2.295,5	2.427,6
Núm. de empleados kutxa	2.297	2.574	2.771
Recursos administrados/ empleado (en millones de €)	6,26	6,77	7,05
Operaciones en oficinas por empleado	11.239	11.388	11.285
Núm. de oficinas kutxa	252	294	325
Núm. de cajeros automáticos	542	626	680
Núm. de tarjetas de crédito y débito	589.450	601.984	614.663
Núm. total de operaciones	93.174.246	111.154.287	126.104.401
Núm. de operaciones en oficina	25.815.370	29.182.947	31.271.040
Núm. operaciones en cajeros automáticos	27.220.040	27.584.868	27.890.652
Núm. de operaciones por telekutxa	173.844	157.327	157.482
Rating	A+,A1	A+,A1	A+,A1

Tabla 6 Otras cifras relevantes de kutxa 2005-2007. Cod. GRI 2.8, EC1

Valor económico directo generado y distribuido	2005	2006	2007
Valor económico generado	373,56	418,61	471,08
Ingresos netos	373,56	418,61	471,08
Valor económico distribuido	246,13	282,59	308,64
Gastos operativos	65,22	75,17	82,84
Gastos de personal	126,87	145,32	158,60
Contribuciones y otros impuestos	12,34	12,90	13,05
Dotaciones a la Obra Social	41,70	49,20	54,15
Valor económico retenido	127,43	136,03	162,44

Tabla 7 Valor económico generado y distribuido (en millones de €). Cod. GRI EC1

Ayudas recibidas EC4	2005	2006	2007
Subvención gestión forestal (ver cap. 8)	33.439,06	41.597,90	15.844,58
Subvención por formación personal	9.602,03	9.602,03	No disponible
Deducción x creación empleo (1)	748.511,95	974.206,41	No disponible
Impuestos diferidos(2)	3.113.392,62	3.113.392,62	3.113.821,15

Tabla 8: Ayudas recibidas (en €). Cod. GRI EC4

- (1) Cálculo del promedio de plantilla: Incremento/Decremento de plantilla con contrato indefinido (sólo incrementos de plantilla con contrato indefinido, sin computar las oficinas de Iparalde, fuera del entorno territorial del impuesto).
(2) Como consecuencia del diferimiento de beneficios extraordinarios por plusvalías en venta de inmovilizado en los años 96, 97, 98, 99, 2000 y 2001, en 2006 se incrementa la Base Imponible, que asciende a 3.113.392,62 euros. Este régimen de tributación (desapareció en 2002) permite el diferimiento de exenciones hasta 2011.

Distribución del valor añadido de kutxa al PNB I	2005	2006	2007
Salario bruto	107.102	122.808	134.036
Seguridad Social	19.768	22.508	24.568
Contribuciones y otros impuestos	1.872	3.269	2.704
Amortizaciones	21.134	24.806	29.120
B° bruto (B° antes impuesto sociedades)	179.601	194.859	226.937
Valor añadido al producto nacional bruto I	329.477	368.250	417.365

Tabla 9 Valor económico añadido (EVA) (en millones de €). Cod. GRI SOC2

El EVA expresa el valor económico creado por las actividades de una compañía. Está formado por los salarios brutos (incluyendo pagos a SS etc.), impuestos, amortizaciones y beneficio bruto. Refleja la contribución al Producto Nacional Bruto

Capitalización Total	2005	2006	2007
Ingresos netos reconocidos directamente en patrimonio neto	40.570	76.999	11.381
Activos financieros disponibles para la venta	40.570	76.999	11.381
Resultados del ejercicio	175.696	194.947	216.588
Resultado publicado	175.696	194.947	216.588
Ingresos y gastos totales del ejercicio	216.266	271.946	227.969

Tabla 10 Capitalización total (en miles de €) Cod. GRI 2.8

De la Dirección General del Área de Negocio dependen como estructuras de Red, las Direcciones del Área de Particulares (Gipuzkoa y fuera de Gipuzkoa) y Área de Empresas e Instituciones. En las Direcciones de Área, las Direcciones Comerciales coordinan redes de oficinas agrupadas por zonas geográficas.

Las oficinas constan de un Director, un Gestor Comercial, y un número variable de gestores que atienden la operativa de ventanilla y autoservicio, tareas administrativas y la potenciación del uso de nuevos canales por los clientes. Para adaptarse a las necesidades de los clientes, la oficina se apoya en equipos comerciales especializados en función de factores como la renta o el nivel de asesoramiento. El apdo. 4.3 *Gestión de la relación habitual con los clientes*, muestra la red de oficinas de **kutxa**.

2.9 LA ACTIVIDAD DE KUTXA Y SUS RESULTADOS

En **kutxa**, el proceso de elaboración y definición del Plan anual de Gestión y su seguimiento es la referencia clave para todo el ejercicio. El plan responde a un horizonte y 10 objetivos estratégicos: el año 2010 y el Plan Hamar.

Elaborar el plan anual de gestión implica analizar datos internos y externos (situación de negocio, económica, voces de los grupos de interés y evolución de la cuenta de resultados) y con una matriz DAFO, amenazas, oportunidades, puntos fuertes y débiles de la Caja.

La Asamblea General define las líneas estratégicas que posteriormente las Áreas concretan en objetivos básicos y actividades de máxima prioridad. A este nivel, se define el presupuesto necesario para desarrollar las actividades, que aprueba a final de año el Consejo de Administración.

Los objetivos cuantitativos son la plasmación numérica del Plan de Gestión. Se establecen una serie de premisas de evolución de las cuotas de mercado que permiten fijar un crecimiento de la inversión crediticia y de los recursos administrados, eje del negocio bancario.

Se fija también un objetivo de crecimiento del beneficio neto de la cuenta de resultados. A partir de ahí se establece el modelo de crecimiento y de márgenes a obtener que permitan alcanzar el resultado deseado.

El elevado nivel de nuestra cuota de mercado permite comprobar que el objetivo de mantenimiento de liderazgo se viene consiguiendo año a año. Es decir, los objetivos de crecimiento se cumplen con esfuerzo por su nivel de exigencia, pero con naturalidad. La gestión de los precios de contratación (en activo y pasivo) permite también alcanzar los objetivos de márgenes previstos.

Como consecuencia, el beneficio neto alcanzado en la cuenta de resultados final cubre el objetivo previsto cada año, y permite cumplir el objetivo marcado por la Asamblea General de la Caja de dotación al Fondo de Obras Sociales.

kutxa, cada año distribuye sus resultados en tres planos diferenciados, con impacto económico directo e indirecto:

- La **aportación a la sostenibilidad y garantía de la Entidad financiera** a través de las reservas, siguiendo las recomendaciones de la OCDE para la sostenibilidad de las entidades financieras, garantizando la viabilidad económica de **kutxa** y su aportación de valor a la sociedad.
- La **aportación al crecimiento sostenible** de la sociedad a través de impuestos, como cualquier otra empresa.

2. presentación de kutxa

- La **aportación al desarrollo social sostenible** a través del dividendo social, parte importante del presupuesto que anualmente la Obra Social destina a dar respuesta a las necesidades reales de un entorno socioeconómico en permanente evolución, el de la sociedad en que **kutxa** está implantada.

2.10 CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

El Plan global de Control Interno del Grupo **kutxa**, de carácter anual, recoge las políticas y la programación del trabajo a realizar y coordinar en el año desde el Dpto. de Control Interno y Auditoría, para verificar el cumplimiento por parte de la Entidad, de todas las normas internas y externas que le aplican.

El Plan global de Control Interno del Grupo **kutxa** se elabora a partir de las obligaciones derivadas de la normativa en vigor y del Mapa de Riesgos de Auditoría, que clasifica los riesgos de los centros **kutxa** susceptibles de ser auditados. Este Plan abarca a **kutxa** y a las sociedades participadas con las que consolida por integración global, proporcional y puesta en equivalencia. El Plan global de Control Interno anual se ordena en:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ■ Sucursales | ■ Prevención del blanqueo de dinero |
| ■ Dptos. Centrales, Obras Sociales y Participadas | ■ Coordinación Auditoría Externa |
| ■ Informática | ■ Control del Riesgo Operacional |

Cuadro 2: Plan Anual de Control Interno. Cód. GRI; CSR4

La cifra de auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales, incluye las realizadas a diferentes obras sociales emblemáticas cada año. En 2007 se ha realizado la auditoría del **Instituto Oncológico**.

Indicadores	2005		2006		2007	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº Auditorías a sucursales	100	39%	86	29%	110	33,6%
Nº Auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales	18	43%	8	19%	4	9,5%
Nº auditorías informáticas	22	-	10	-	12	-
% sucursales auditadas (in situ+distancia)	100	-	100	-	-	33,6%
Nº salvedades auditoría externa	0	-	0	-	0	-
% empleados formados en blanqueo de capitales (s/ fijos activos ejercicio)	130	6%	208	8,8%	454	19%

Tabla 11: Indicadores de Control Interno y Auditoría 2005 a 2007. Cód GRI: CSR3, SO2, SO3 y SO8

En cuanto a incidentes de corrupción de empleados, no se han detectado casos en 2007. [SO4]

Prevención del blanqueo de capitales

En **kutxa**, el Dpto. de Control Interno asume la función de prevención del blanqueo de capitales del Grupo. Su responsable responde ante el Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales –SEPLAC– del Banco de España. Existe un grupo de control de la Prevención del blanqueo de capitales y una Unidad de Prevención UPBC. La política de actuación de **kutxa** es:

- Cumplimiento de la normativa establecida en las leyes vigentes.
- Cumplimiento de las recomendaciones de la inspección del SEPLAC.

Además desde 2005 se utiliza la herramienta informática PALADIN para la detección de operaciones sospechosas.

Control del cumplimiento

Otras normas cuyo cumplimiento **kutxa** audita bien por medios internos o externos son:

- prevención de riesgos laborales y cumplimiento del Código de RSE (ver capítulo 5. equipo humano)
- seguridad y confidencialidad (LOPD) de la información (ver capítulo 4. clientes)
- Código ético o de RSE (ver cap. 3. estrategia RSE)
- 10 Principios del Pacto Mundial (ver cap. 9. Pacto Mundial)
- SGE2I

Por último, **kutxa** cuenta con un departamento específico que aplica la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada y el RD 2364/1994, de 9 de diciembre, cuerpos normativos que recogen las **medidas de seguridad para entidades financieras**.

2.11 LA GESTIÓN DEL RIESGO EN KUTXA

La siguiente tabla muestra los tipos de riesgo propios de la actividad financiera de **kutxa**, cuyo seguimiento, interno y externo, ligado a normativas específicas, se realiza mediante herramientas ad-hoc. 2005, 2006 y 2007 han sido ejercicios de fuerte adaptación del sector en esta materia (Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea), que incide sobre la adecuada capitalización de las entidades financieras desde una adecuada gestión del riesgo global.

Riesgo	Descripción
Riesgo de crédito	Pérdida por incumplimiento de las obligaciones de un acreditado.
Riesgo de mercado	Pérdida potencial a causa de movimientos adversos en los precios de los instrumentos financieros. A él están asociados el riesgo de liquidez, el riesgo de modelo y el riesgo de crédito/contrapartida.
Riesgo operacional	Riesgo de pérdida por falta de adecuación o fallo de: procesos, personal, sistemas internos o de acontecimientos externos. Incluye riesgo legal y excluye riesgo estratégico y de reputación.
Riesgo de liquidez	Pérdida potencial por la no disponibilidad, a precios razonables, de fondos para atender puntualmente los compromisos adquiridos y financiar la actividad inversora de la Caja.
Riesgo de cumplimiento	Riesgo de sanción legal o reguladora, pérdidas financieras o pérdidas de reputación que la Entidad puede sufrir por falta de cumplimiento con lo relativo a leyes, regulaciones, códigos de conducta y buenas prácticas.
Riesgos financieros de balance	Medida en que la Entidad puede verse afectada por los movimientos futuros que se produzcan en los tipos de interés.

Gestión del Riesgo Operacional

Desde 2003, como inicio de las labores de Riesgo Operacional y con el liderazgo de CECA, **kutxa** está inmersa en el Proyecto Global de Riesgo por la parte que le afecta como Riesgo Operacional. Se están desarrollando dos herramientas básicas (una de evaluación cualitativa y otra cuantitativa) y otras adicionales que completan el proyecto (KRI's -Indicadores de Riesgo- y herramienta de Planes de Acción). En junio de 2005 se realizó la primera evaluación cualitativa de la Entidad. La previsión es que en el primer semestre de 2008 se realice la segunda, que mostrará la evolución de **kutxa** al disponer de dos autoevaluaciones comparables.

Asimismo, se ha desarrollado una herramienta de captura de pérdidas que se vincula con la herramienta centralizada de CECA. Se vienen enviando eventos regularmente desde mayo de 2004, disponiéndose de un análisis de la evolución de las pérdidas al cierre de los años 2004, 2005, 2006 y 2007.

CECA también ha realizado cierres sectoriales de la BDP (Base de datos de Pérdidas) para 2005 y 2006, por lo que se están estudiando los resultados en base a distintos pará-

metros y niveles de importes considerados en los eventos de pérdida. La comparación entre los datos de **kutxa** y los del sector; llevará a plantear Planes de Acción para reducir los niveles de pérdidas, si es el caso. Este análisis se realizará en cuanto CECA proporcione los datos del sector referidos al cierre de 2007.

En 2008 se seguirá desarrollando la herramienta de KRI's integrada en el conjunto global del control del Riesgo Operacional, que facilitará el conocimiento de determinados indicadores básicamente de actividad de **kutxa**, y proveerá de información global sobre **kutxa** desde el aspecto del Riesgo Operacional para anticiparnos a las posibles debilidades que se pudieran dar a futuro.

En estos momentos se acaba de publicar el Real Decreto 216/2008 de recursos propios de las entidades financieras, que afecta a Riesgo Operacional de manera muy importante, al establecer los requerimientos de recursos propios por riesgo operacional y estableciendo los métodos de cálculo y los requisitos a cumplir en función del método elegido por la entidad.

Como el año pasado, se confirma la bondad del modelo utilizado para la gestión del Riesgo Operacional, lo que hace que sea de los más avanzados del mercado y facilite el conocimiento, la prevención, los planes de acción correctores de las debilidades conocidas y la mitigación razonable de las pérdidas habidas. Una vez totalmente implantado, **kutxa** se mantendrá en la vanguardia en lo referente a la gestión del Riesgo Operacional.

2.12 KUTXA Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

La actividad de negocio de **kutxa** está sometida a una permanente renovación tecnológica. El compromiso con la calidad del servicio que ofrecemos, y la apuesta por poner la tecnología al servicio del cliente y de la sociedad, hacen que en nuestra entidad el desarrollo tecnológico sea una pieza estratégica que se concreta de año en año en un volumen importante de proyectos.

2007 ha asistido a la elaboración del Plan de sistemas y procesos 2007-2010 que prevé una aplicación cercana a 850.000 horas en ese periodo, para acometer proyectos de adaptación a normativa, proyectos tecnológicos de renovación de la arquitectura tecnológica, innovación tecnológica, seguridad y continuidad del negocio, y proyectos de soporte al negocio.

En 2007 se ha seguido avanzando en la renovación de la oferta de productos de crédito, ahorro y servicios, en llevar a efecto los proyectos necesarios para mantener nuestros sistemas en la vanguardia tecnológica y en la adaptación a la normativa de la UE. Entre las actividades de desarrollo y equipamiento efectuadas cabe destacar:

- Numerosos proyectos y actividades que han implicado cambios en los sistemas y procesos de la Caja para el lanzamiento de nuevos productos y servicios y la implantación de 40 nuevos cajeros-ingresadoras, alcanzando ya un total de 95 y con un volumen de más de 55.000 ingresos en firme mensuales realizados a través de estos innovadores elementos de autoservicio.
- Apoyo tecnológico en el cumplimiento normativo de la Caja para la adaptación a la directiva europea MIAD, normativa SEPA de transferencias y tarjetas –EMV–, cambios derivados de la nueva normativa fiscal (IRPF) y adaptación de los simuladores fiscales; continuación de iniciativas recogidas en el programa plurianual de Basilea II; mejoras en los procesos de blanqueo de capitales; implantación de una nueva herramienta de gestión de activos y pasivos.

- Participación en el proyecto sectorial COAS de CMMI 2 de Mejora de calidad de desarrollo de Software.

Desarrollo de mejoras en los sistemas de información:

- Mejoras en la multicanalidad y nuevos sistemas de información.
- Participación y desarrollo en distintos proyectos sectoriales y conjuntos de las Cajas Vascaas.
- Mejoras en sistemas e infraestructuras de **kutxa**: mainframe, entornos distribuidos, autoservicio, puestos de oficinas y servicios centrales, comunicaciones.
- Mejoras en las infraestructuras de seguridad de **kutxa**: implantación nueva tecnología innovadora para recuperación del negocio ante desastres que garantizan una pérdida máxima de datos de muy pocos segundos; nuevas mejoras en nuestra seguridad de acceso a kutxanet, con sistemas de triple autenticación.

2.13 EL GRUPO CORPORATIVO DE KUTXA

El Grupo Corporativo de **kutxa** está formado por 151 sociedades, de las que 76 son directamente participadas por **kutxa** y de ellas, tres son tenedoras de acciones, controladas al 100% por **kutxa**, con inversiones conjuntas en 67 sociedades. Además, el Grupo Corporativo gestiona 6 empresas cuya titularidad la ostenta la Fundación **kutxa**.

Las empresas participadas aportan a **kutxa** oportunidades de negocio en sus necesidades financieras, de afianzamiento o de seguros, además de ofrecer un complemento a la actividad de **kutxa**, atendiendo al desarrollo regional, interviniendo en sectores estratégicos, vinculando a clientes mediante servicios complementarios (seguros, viajes, leasing, internet, medios de pago, etc.) y desarrollando su actividad social.

kutxa establece su relación con las empresas participadas aplicando los criterios de su política de alianzas, que le permiten valorar su participación en aquellos proyectos empresariales que contribuyan a la consecución de la Visión, de los Objetivos Básicos de la Entidad y del desarrollo mutuo de las participadas y de **kutxa**.

kutxa participa en la gestión de las empresas participadas desde los órganos de gobierno de éstas, con presencia en 131 consejos de administración. Las participaciones se clasifican en:

- **Institucionales o Corporativas:** persiguen interés de promoción o desarrollo regional, comarcal y social, sin que el ánimo de lucro sea prioritario.
- **Financieras:** participación en sociedades vinculadas al ámbito de la Federación de Cajas de Ahorro o constituidas para desarrollar la política de inversiones de **kutxa**.
- **Instrumentales o de servicios:** participaciones en empresas que sirven de apoyo a la gestión de **kutxa** o amplían sus servicios al cliente.
- **Industriales o de negocio:** la rentabilidad se erige en objetivo principal, considerándose más inversión financiera que alianza.
- **Sociales:** participaciones a través de la Fundación **kutxa** en proyectos y empresas de contenido social, sin finalidad de rentabilidad económica.

Cuadro 3: Grupos de clasificación de las alianzas de **kutxa**.

2. presentación de kutxa

Con el objetivo de ampliar el alcance y cobertura de la información presentada en la Memoria anual de RSE de **kutxa** con respecto a las empresas participadas, el Área de Grupo Corporativo tiene para 2008, dos objetivos específicos de RSE, consistentes en la sensibilización de las empresas participadas en temas RSE a través de sus Consejeros, a los que se proporcionará un Manual RSE específico y un plan de formación, y lanzar un plan piloto con una empresa participada para desarrollar un Plan de Acción Ambiental / RSE. De los resultados de dichas iniciativas se dará cuenta en la Memoria RSE de 2008.

2.13.1 Cambios significativos producidos durante 2007

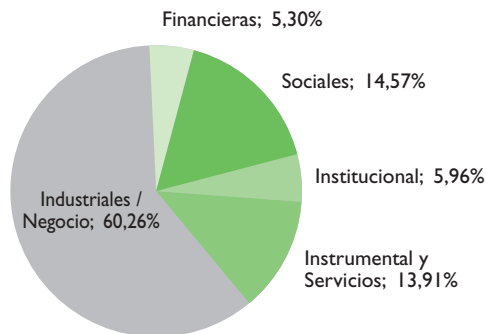
La rentabilidad de la cartera en 2007 (dividendos + plusvalías / minusvalías + movimientos de ajuste por deterioro) ha sido del 15,20%.

Todas las empresas participadas por **kutxa** se encuentran en países desarrollados, de acuerdo con la clasificación de economías del Banco Mundial³. El importe global de la inversión en dichas empresas es de 933,7 millones de €.

La identificación de proyectos de inversión se basa en su alineación con la estrategia de **kutxa**. Un protocolo de análisis que aplica a todos los proyectos, normaliza el proceso. Desde 2006, dicho protocolo contempla criterios RSE para la reflexión en cuanto a incompatibilidades de inversión (ej. no inversión en armamento), existiendo ejemplos de "inversión responsable" o con impacto en el tejido empresarial [HR I].

Durante 2007 cabe destacar inversiones en el sector Financiero, Ocio y Turismo, y sociedades de Capital Riesgo, en las que en años venideros existe un compromiso pendiente de inversión.

Gráfico 1: Distribución de la cartera de participadas. Apdo. GRI: 2.3 y 3.6



Asimismo, cabe reseñar el incremento de la inversión en el sector de Energías Renovables. El total de estas inversiones ha supuesto un montante de en torno a los 107 millones de euros.

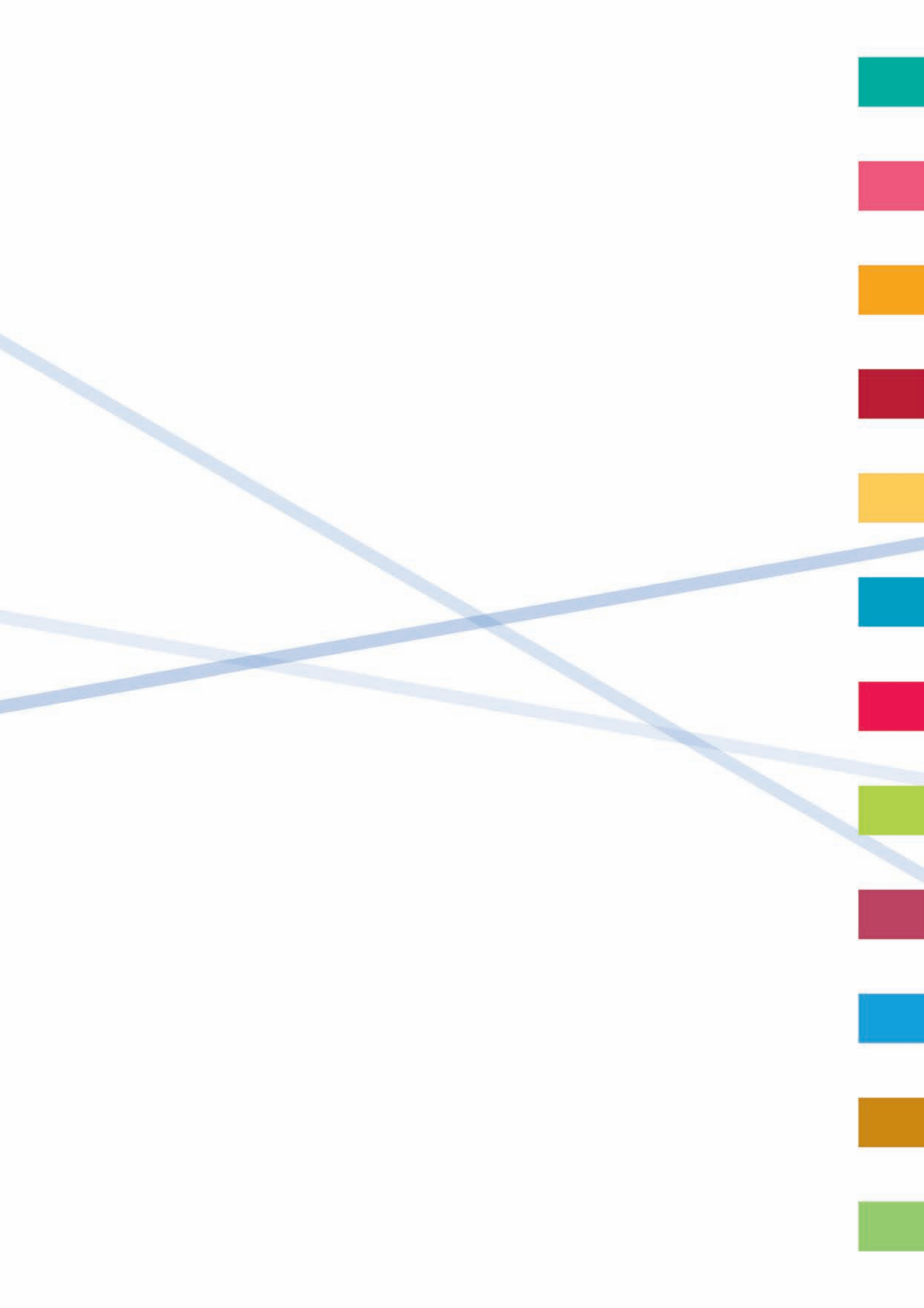
En lo que respecta a desinversiones, éstas se han llevado a cabo en el sector de telecomunicaciones, industrial y de medios principalmente, sumando en su totalidad un importe de 57 millones de euros.

En el mes de noviembre, el Consejo de Administración de **kutxa** acordó reestructurar la cartera de participaciones de la entidad, traspasando a su sociedad de cartera, CK Corporación **kutxa**, S.L., 100% dependiente de **kutxa**, la parte correspondiente a la Cartera de Negociación, con efecto desde el 1º de enero de 2008.

Las siguientes tablas muestran la relación de las empresas participadas por **kutxa**, clasificadas por tipo de alianza, e indicando entre paréntesis el nivel de participación en aquellas que supera el 70%.

	Empresa participada	Actividad
Institucionales o Corporativas	ALOKABIDE, S.A.	Arrendamiento
	CONSTRUCCIONES Y AUXILIAR DE FERROCARRILES, S.A.	Industria Ferrocarril
	CUOTAS PARTICIPATIVAS DE LA CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO	CECA
	ELKANO XXI, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo Capital Riesgo
	ELKARGI, SOCIEDAD DE GARANTIA RECIPROCA/ELKARGI, ELKARREKIKO GARANTIA ELKARTEA	Sociedad de Garantía Recíproca
	FIK ADVANTLIFE	Investigaciones tecnológicas
	GESTION DE CAPITAL RIESGO DEL PAIS VASCO, SGEGR, S.A.	Gestora Capital Riesgo
	HERRIKOA, S.C.R.	Capital riesgo
	INICIATIVA FIK A.I.E.	Investigaciones tecnológicas
	INMOBILIARIA PROVINCIAL DE GUIPUZCOA, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Inmobiliaria
	INVERSIONES SOCIAL DOCENTE DEL AHORRO BENEFICO ESPAÑOL, S.A.	Residencia Cajas de Ahorros
	MCC DE PROMOCION EMPRESARIAL SPE, S.A.	Promoción de empresas
	MCC DESARROLLO S.P.E., S.A.	Promoción de empresas
	OINARRI, SOCIEDAD DE GARANTIA PARA LA ECONOMIA SOCIAL, S.G.R.	Sociedad de Garantía Recíproca
	ORUBIDE, S.A.	Adquisición de terrenos e inmuebles
	REAL SOCIEDAD DE FUTBOL, S.A.D.	Club de Fútbol
	SENDOGI CAPITAL F.C.R. DE REGIMEN SIMPLIFICADO (100%)	Fondo de Capital Riesgo
	SOCIEDAD PARA LA PROMOCION Y RECONVERSION INDUSTRIAL, S.A.- SUZTAPEN, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Promoción Industrial
	TALDE CAPITAL II, F.C.R.	Fondo de capital riesgo
	TALDE PROMOCION Y DESARROLLO, S.C.R., S.A.	Fondo de Capital Riesgo
VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A.- EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A.	Capital riesgo	
	Inmobiliaria	
Financieras	AHORRO CORPORACION, S.A.	Gestión y asesoramiento financiero
	BANCO DE MADRID, S.A. (100%)	Bancaria
	BANCO GUIPUZCOANO, S.A.	Bancaria
	BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A.	Sociedad Holding
	FINAR S.A. SOCIEDAD DE INVERSION MOBILIARIA, SOCIEDAD UNIPERSONAL (100%)	Tenencia capital mobiliario
	GRUPO DE SERVICIOS HIPOTECARIOS ON-LINE E.F.C., S.A. (100%)	Concesión créditos hipotecarios por Internet
	KARTERA FINARBI, S.L. (100%)	Tenencia y admón de valores
	NORBOLSA SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	Asesoramiento y gestión carteras
SOCIEDAD PROMOTORA BILBAO PLAZA FINANCIERA, S.A.	Promoción Bolsa Bilbao	

	Empresa participada	Actividad
Sociales	TALLERES PROTEGIDOS GUREAK, S.A.	Integración de personas discapacitadas
	ETXEGI XXI, S.L.	Inmobiliaria
	FOMENTO EMPRESARIAL Y DESARROLLO TECNOLÓGICO, S.A.	Fomento empresarial
	GUIPUZCOANA DE EDIFICACIONES SOCIALES, S.A.	Propiedad del Colegio Mayor Ayete
	IKEI RESEARCH AND CONSULTANCY, S.A.	Consultoría
	KLASIKOAK, S.A.	Edición clásicos en euskera
	PARQUE TECNOLÓGICO DE SAN SEBASTIÁN - DONOSTIAKO TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.	Desarrollo Miramón
SOCIEDAD PROMOTORA DE LA ZONA ADUANERA DE IRUN, S.A. (ZAISA)	Desarrollo Zona Aduanera	
Instrumentales o de servicio	BANCO MADRID GESTION DE ACTIVOS	Entidad gestora inversiones
	BESAIDE, SOCIEDAD CIVIL	Informática (sin actividad)
	BIHARKO ASEGURADORA, COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Seguros (salvo vida y caución)
	BIHARKO VIDA Y PENSIONES, COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Seguros (vida y capitalización)
	CORRESPONDENCIA CAJAS, A.I.E.	Contratar servicios auxiliares a las Cajas
	EURO 6000, S.A.	Sociedad de medios de pago
	GESFIR SERVICIOS DE BACK OFFICE, S.L.	Servicios de back-office
	IBERMATICA, S.A.	Informática
	KUTXA GESTIÓN PRIVADA SOCIEDAD GESTORA DE CARTERAS, S.A. UNIPERSONAL (100%)	Gestión de carteras Sociedad Gestora de Carteras
	KUTXAGEST, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL (100%)	Gestora Inversión colectiva
	LICO CORPORACION, S.A.	Promoción y adquisición empresas
	LUZARO ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, S.A.	Créditos participativos
	MASTERCajas, S.A.	Medios de pago
	SAREGI SERVICIOS INTERNET A.I.E. (100%)	Prestación servicios Internet
	SERVICIOS DE RECUPERACION Y COBRO, S.A.	Cobro impagados y morosos
	SERINOR, SDAD. CIVIL	Informática
	SERVICIOS VASCOS DE TASACIONES, S.A.	Tasación activos
	SERVIMATICA SOCIEDAD DE SERVICIOS INFORMATICOS, S.A.	Informática
	VIACAJAS, S.A.	Sociedad licenciataria de medios de pago
VIAJES GANTOUR, S.A.	Agencia de viajes	
ZIHURKO, SOCIEDAD DE CORREDURÍA DE SEGUROS	Correduría seguros	
Industriales o de negocio	3i EFV GP Ltd	Private Equity
	3i GROUP PLC	Toma de participaciones en empresas y fondos
	AHORRO CORPORACION INFRAESTRUCTURAS II, S.C.R., S.A. DE REGIMEN SIMPLIFICADO	Sociedad Capital Riesgo Infraestructuras
	ALQUILER DE METROS, A.I.E.	Adquisición y alquiler Mat. Ferroviario
	ALQUILER DE TRENES, A.I.E. (95%)	Adquisición y alquiler Mat. Ferroviario
	ALTUN BERRI, S.L.	Explotación hotelera
	CONSTRUCTORA SOCIAL GUIPUZCOANA AUZO-EGINTZA, S.A.	Construc. viviendas renta limitada
	BARING IBERIA II INVERSION EN CAPITAL, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo Capital Riesgo
	CK CORPORACION KUTXA - KUTXA KORPORAZIOA, S. L., SOCIEDAD UNIPERSONAL (100%)	Tenencia de acciones
	DECANOS SERVICIOS Y RESIDENCIAS DE MAYORES, SA	Gestión residencias de la tercera edad
	ELECTRA QMC EUROPE DEVELOPMENT FUND PLC	Fondo Capital Riesgo
	ENSAFECA HOLDING EMPRESARIAL, S.L.	Telecomunicaciones
	EOLIA GREGAL DE INVERSIONES SCR, S.A.	Sociedad de Capital Riesgo
	EOLIA RENOVABLES DE INVERSIONES SOCIEDAD DE CAPITAL RIESGO, S.A.	Energías Renovables
	EOLIA MISTRAL DE INVERSIONES SCR, S.A.	Sociedad de Capital Riesgo
	EUROPISTAS CONCESIONARIA ESPAÑOLA, S.A.	Concesión Autopistas
	EUSKALTEL, S.A.	Telecomunicaciones
	FONTECRUZ INVERSIONES, S.L.	Explotación hotelera
	GED EASTERN FUND II, F.C.R.	Fondo de Capital Riesgo
	GRUPO INMOBILIARIO INVERLUR, S.L. (100%)	Promoción o fomento empresas inmobiliarias
	INVERSORA DE AUTOPISTAS DE LEVANTE, S.L.	Autopistas
	IPARGROUPE, S.A.R.L. (100%)	Tenencia de Acciones
	RESIDENCIAL IPAR MADRID, S.A.	Inmobiliaria
	LICASA I, S.A.	Construcción residencias 3ª edad
	LOSAN HOTELS WORLD VALUE ADDED, S.L.	Inmobiliario patrimonialista
	MUNRECO S.L.	Compraventa de artículos
	NATRA, S.A.	Industria química
	NH HOTELES, S.A.	Explotación hotelera
	OBAREMA DOS, S.L.	Promoción inmobiliaria.
	OBAREMA UNO, S.L.	Promoción inmobiliaria
	OPTENET, S.A.	Servicios Telecomunicación
	SOISY INVESTMENTS S.L.	Bioteología
	SOLYNOVA ENERGIA, S.A.	Energías renovables
SPE KUTXA, S.A. (100%)	Promoción empresas	
TELEKUTXA, S.L.	Tenencia de valores	
VODAFONE GROUP, PLC	Telecomunicaciones	
ZELTIA, S.A.	Gestión compañías participadas	



3

La gestión de la RSE en kutxa





3.1 INTRODUCCIÓN

Como expresa en su misión, desde el inicio de su actividad **kutxa** siempre ha estado comprometida con el crecimiento sostenible tanto en su faceta de entidad financiera como en la aplicación de parte de sus resultados en el desarrollo de su Obra Social.

kutxa adquiere desde su gestión, el compromiso de alinear sus políticas y prácticas empresariales con valores y preocupaciones de la sociedad donde actúa.

kutxa concibe su Responsabilidad Social como la **respuesta de la Entidad al compromiso con el desarrollo sostenible**, entendido como “el desarrollo que satisfice las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”, combinando simultáneamente tres dimensiones:

- **La económica:** buscando impulsar el crecimiento económico que favorezca el progreso social.
- **La social:** con una política de apoyo económico e inversiones en el ámbito social que garantice la calidad de vida y el desarrollo sostenible.
- **La medioambiental** en su ámbito de actuación empresarial de carácter financiero, estimulando y apoyando políticas medioambientales que sean eficaces desde la óptica del desarrollo sostenible, optimizando el retorno de las inversiones.

La actividad de **kutxa**, como Caja de Ahorros, hace que **su impacto económico** resulte **inseparable de su impacto social**. Concreta su incidencia en estos dos ámbitos – **labor financiera** y **aportación al bienestar material** – en:

- La **implantación territorial**, prestando servicios financieros en áreas geográficas de menor rentabilidad económica (ej. municipios poco poblados/alejados, grupos de población con dificultad de acceso a los servicios bancarios tradicionales).
- La **accesibilidad a los servicios financieros** orienta su **estrategia por evitar la exclusión financiera** de grupos poblacionales a priori menos interesantes por su bajo potencial de beneficio económico.
- La **puesta a disposición de los recursos financieros a todo tipo de segmentos** (jóvenes, familias, empresas o instituciones), factor determinante en la evolución de los mercados en los que actúa. **kutxa**, firma convenios de colaboración financiera con la Administración Pública en el apoyo, fomento o promoción de economías domésticas y pymes, así como de sectores de actividad económica con necesidad de apoyo financiero.
- **Acciones encaminadas a brindar** a los ciudadanos una oferta que les permita ejercer, en **una economía de libre mercado**, la soberanía como consumidor, rompiendo posibles oligopolios.

3.2 LA ESTRATEGIA RSE DE KUTXA

La estrategia de Responsabilidad Social de **kutxa** se cimenta sobre los siguientes ejes:

- Desarrollo de un **Modelo de Negocio a medio y largo plazo** alineado con la mejora sostenida y sostenible del propio negocio y del entorno social y económico de **kutxa**.
- **Innovación permanente de su Obra Social**, basada en atender necesidades y demandas sociales alineadas con los intereses colectivos, dando prioridad a inversiones que supongan sentar las bases de la solución estable de necesidades y/o de un desarrollo progresivo, frente a actividades asistenciales o benéficas.
- **Desarrollo de productos y servicios financieros sostenibles** para la viabilidad y crecimiento de la Entidad, garantizando un aporte continuado de valor a la sociedad y el desarrollo económico de clientes, empleados y del territorio donde actúa.
- **Diálogo y equilibrio de las expectativas de los distintos grupos de interés** como herramienta clave de la **revisión y mejora del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social**.
- **Adhesión a iniciativas nacionales e internacionales en materia de RSE** para buscar nuevas formas de participación y diálogo que permitan reafirmar y extender el compromiso de la Entidad con el desarrollo sostenible del entorno en el que actúa.
- **Compromiso con el medio ambiente** mediante la adecuada gestión de su impacto ambiental y paulatina involucración de los proveedores.
- **Incidir en la asunción por parte de otras entidades del compromiso con el crecimiento sostenible** en un ámbito de competencia y a través de su gestión ordinaria.

3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE EN KUTXA

La Gestión de la Responsabilidad Social en **kutxa** arranca en 2003 con la **definición de la estrategia de RSE y líneas de actuación** que serán una constante **en el desarrollo futuro de la gestión de la RSE en kutxa**. Para cumplir su compromiso con el desarrollo sostenible **kutxa** aplica desde entonces un **sistema de gestión que integra**, de forma equilibrada, **los objetivos** de: **prosperidad económica, equidad social y calidad ambiental** que debe asumir cualquier empresa responsable en el siglo XXI con sus sistemas de gestión actuales.

Cada año el Plan de Gestión de **kutxa** recoge las actividades de máxima prioridad y objetivos específicos a implantar por cada área durante el año en curso.

Hasta 2006, las acciones para la implantación de la RSE en **kutxa** estaban englobadas en el plan de gestión del Área de Obra Social y RSE. En 2007, como forma de incrementar el concepto de transversalidad de la gestión y de involucrar a toda la organización, y partiendo de la Actividad de Máxima Prioridad y Objetivo de primer Nivel **“La Responsabilidad Social de la Empresa como actividad integral de kutxa”**, el Comité de RSE ha diseñado y liderado la implantación del **Plan de RSE**, aprobado por la Dirección de **kutxa**.

Dentro de dicho plan, y en respuesta a uno de los objetivos de RSE para 2007, se ha **implantado y certifica-**

do el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable bajo la norma SGE21:2005, de aplicación con alcance a toda la organización, y cuyo cumplimiento es verificado con carácter anual tanto de manera interna como externa.

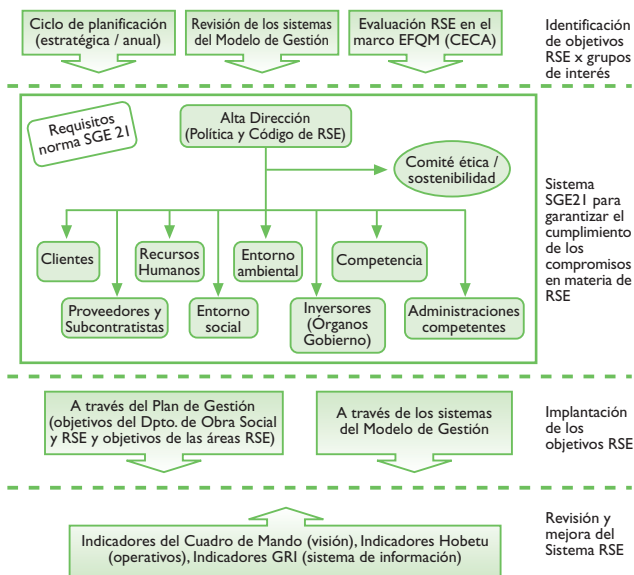


Ilustración 1: Sistema de RSE de kutxa. Cód. GRI: CSRI

Como muestra la ilustración, la SGE21 es el corazón del sistema, que se nutre de mecanismos ya existentes (planificación) para identificar objetivos RSE, se basa en el Modelo de Gestión (ver 2.7) para su implantación y en una serie de indicadores, para su revisión y mejora.

El Sistema de Gestión Ética SGE21 tiene por objetivo primordial garantizar el cumplimiento de los compromisos en materia de RSE adquiridos por la Dirección en la Política de Responsabilidad Social y Código de RSE. Desde ese punto de vista, el Sistema permite integrar todas las actuaciones en materia RSE para todos los grupos de interés de la Caja.

El alcance de la aplicación del Sistema de Gestión Ética incluye la actividad financiera de la Entidad como Caja de Ahorros. El Sistema comparte o puede compartir políticas, procedimientos, registros y otros documentos con otros Sistemas de Gestión, como son los Sistemas de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental. La estructura documental del sistema se compone de: la **Política de RSE** y el **Reglamento del Comité de Sostenibilidad** (documentos marco del sistema) el **Código de RSE** (que integra las pautas de comportamiento de la Entidad con cada uno de sus grupos de interés: clientes, sociedad, equipo humano, socios de negocio como proveedores y suministradores, aliados empresariales, administración e instituciones públicas, representantes legales en los Órganos de Gobierno), el **Código de conducta publicitaria** (ver capítulo 4 clientes) y el **Manual del Sistema de Gestión Ética**, que describe el Sistema de Gestión Socialmente Responsable.

La asistencia a foros específicos y sectoriales en materia de RSE, el asesoramiento por parte de expertos en la definición de estrategias en riesgos medioambientales,

sociales y financieros, y el ciclo de **revisión y mejora continua** (ver apartado 3.5) asegura la actualización del sistema de gestión RSE.

El **sistema RSE de kutxa** sitúa a los grupos de interés en el centro, haciendo del **diálogo** con éstos el eje del mismo. En la gestión de los impactos económicos, sociales o medioambientales de su actividad, **kutxa** contempla las expectativas de los principales grupos de interés afectados.

3.4 LA ESTRUCTURA DE RSE EN KUTXA

En 2005 la gestión de la RSE se ubicó funcionalmente en el **Área de Obra Social y RSE**, definiéndose un **Departamento de RSE** dentro del Área de Obra Social, e incluyéndose acciones para desplegar la gestión de la RSE a través de las distintas áreas. Sin embargo, la necesidad de una mayor transversalidad de la RSE, hizo que en 2007 la Dirección crease el Comité de RSE como máximo órgano para identificar e impulsar las actuaciones en materia de RSE. Dicho Comité ha pasado en 2007 a denominarse **Comité de Sostenibilidad** bajo el ámbito de la SGE21, siendo el órgano de **carácter consultivo** de la Dirección nombrado para cumplir diferentes funciones relacionadas con la Política de Responsabilidad Social y el Código de RSE aprobados por la Dirección, y en consecuencia, con el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, y recogidas en el **Reglamento del Comité de Sostenibilidad**

El Responsable de RSE desarrolla funciones de coordinación del Comité, constituido por los Directores de las siguientes Áreas/Dptos.: Obra Social y RSE, Recursos Humanos, Operaciones, Marketing, Calidad, Inversiones Corporativas y Secretaría General. Entre otras, el Comité tiene las siguientes funciones:

- Garantizar el establecimiento, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ética
- Identificar los grupos de interés de **kutxa**.
- Velar por la eficacia de los canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés, y de los mecanismos activos de escucha y respuesta
- Interpretar el Código de RSE de la entidad, en especial cuando un miembro de un grupo de interés comunica cualquier cuestión relativa al mismo.
- Asesorar a la Dirección, proponiendo soluciones o sugerencias, en relación al cumplimiento del Código de RSE y del propio Sistema de Gestión Ética, incluyendo las cuestiones planteadas por los grupos de interés (sostenibilidad@kutxa.es).
- Proponer y definir acciones de RSE coherentes con la Política de RSE de la Caja
- Proponer a la Dirección auditores cualificados para comprobar la correcta aplicación del Sistema.
- Implantar las mejoras que la Dirección considere como consecuencia del seguimiento / revisión del Sistema o de otras evaluaciones (externas/internas), informes, indicadores y análisis en materia de RSE que supongan una mejora del Sistema.
- Participar en la elaboración anual de la Memoria de Sostenibilidad.
- Establecer y revisar sus normas de funcionamiento (Reglamento), aprobado por la Dirección.

3.5 LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN RSE

En 2007, **kutxa** ha realizado su *tercera evaluación conjunta EFQM-RSE* dentro del proyecto sectorial coordinado por CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros). Los resultados, presentados a finales del año, muestran los avances de **kutxa** en RSE frente al marco del Modelo EFQM.

kutxa ha avanzado significativamente en la mayoría de los ejes del estudio, hacia el límite superior del intervalo 5-7 “en fase de progreso”, sobre una escala 1-10. Este perfil es propio de una organización proactiva en el diálogo con sus grupos de interés y en la realización de acciones ligadas a RSE. Destaca el valor del eje “resultados RSC clave” con un 7.5.

A este estudio externo que identifica áreas de mejora específicas en materia RSE, junto el seguimiento de los objetivos específicos ligados a la actividad de máxima prioridad correspondiente (ver apartado 3.11), se suman en 2007 las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión Ética SGE 21.

kutxa se mantiene alerta sobre los cambios en materia normativa que puedan impactar sobre su Sistema de Gestión de RSE, adecuándolo a modificaciones legislativas o reglamentarias específicas que afectan a su esfera de actividad, así como a normas y recomendaciones de organismos públicos y privados a nivel nacional o supranacional en el ámbito del desarrollo sostenible.

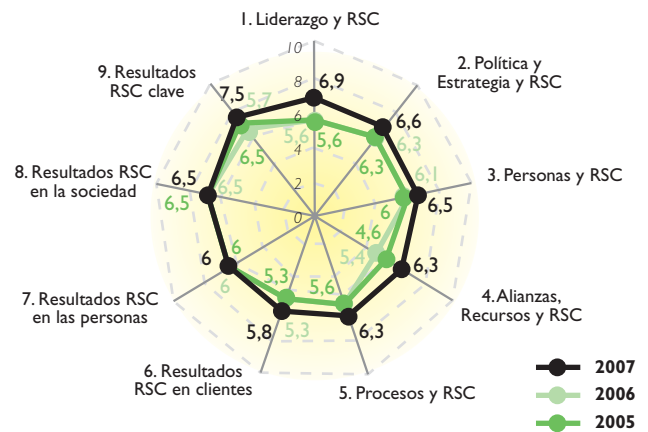


Gráfico 1: Desempeño de **kutxa** en gestión de la RSE

3.6 LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE RSE

Para hacer realidad el compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible, en 2007 se ha seguido trabajando con las líneas de actuación definidas en 2003, a cuya implantación debe procederse mediante actuaciones a medio – largo plazo. Las acciones emprendidas han sido recogidas y proyectadas en el tiempo como actividades de máxima prioridad y objetivos específicos anuales dentro del marco del Plan Hamar (2005-2010).

Quince líneas de actuación generales constituyen la filosofía envolvente que rige todo el desarrollo actual y futuro de la RSE en **kutxa**, de acuerdo con dos dimensiones para su despliegue:

- La dimensión de **la propia Gestión de la Responsabilidad Social**, y
- La dimensión económica, social y medioambiental.

Dimensión: Gestión de la Responsabilidad Social

1. Integrar el Sistema de Gestión RSE de **kutxa** en los planes estratégicos y planes anuales de gestión.
2. Implantación completa del sistema de gestión RSE de **kutxa**.
3. Designar al grupo de trabajo que gestione la Memoria Anual de RSE e impulse la puesta en marcha de los sistemas comprometidos relacionados con la sostenibilidad y realice el seguimiento de los indicadores.
4. Reforzar la estructura dentro de la organización y asignar responsables de la realización, supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales sostenibles.
5. Definir e implantar la política de transparencia informativa, así como el sistema para la publicación periódica de la información.
6. Contemplar criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos.
7. Integrar en el sistema de gestión de proveedores, políticas de adhesión a compromisos y valores **kutxa** con el desarrollo sostenible, y criterios de sostenibilidad para la homologación y contratación.
8. Revisión de los métodos actuales y encuestas de opinión que soportan el diálogo con los grupos de interés, con la finalidad de mejorar el tratamiento de la gestión de la RSE de **kutxa**.
9. Desarrollo de actividades de sensibilización y formación en actividades RSE y su aplicación en **kutxa**.

Dimensión: Económica, Social y Medioambiental

10. Mantener y desarrollar planes de mejora de productos y servicios financieros que mantengan la línea de RSE de **kutxa** con el crecimiento económico sostenible.
11. Mantener y potenciar productos y servicios financieros ligados a la sostenibilidad.
12. Mantener y potenciar productos y servicios sociales vinculados a la sostenibilidad:
 - a. Orientación e integración laboral para personas en riesgo de exclusión social.
 - b. Formación en asistencia social para la integración laboral de personas excluidas.
 - c. Aportación a empresas o entidades de carácter social o asistencial.
13. Desarrollar políticas orientadas a la conciliación de la vida laboral con la vida familiar.
14. Impulsar el Sistema de Gestión medioambiental con definición y seguimiento de indicadores.
 - a. Grupos de trabajo para Certificaciones 14001.
 - b. Introducir criterios medioambientales para la selección de proveedores.
 - c. Planes de formación, sensibilización y comunicación sobre eco-eficiencia y gestión del medio ambiente para su equipo humano/ciudadanos.
15. La voluntad de adhesión a pactos y declaraciones internacionales, o códigos de conducta orientados a promover iniciativas que hagan posible el desarrollo progresivo de actuaciones empresariales responsables.

Tabla 1. Líneas de Actuación de **kutxa** – Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial Cod. GRI: CSR1

3.7 COMPROMISOS VOLUNTARIOS, CONVENIOS Y RELACIONES MULTILATERALES PARA LA GESTIÓN DE LA RSE

kutxa participa en diversas iniciativas multilaterales con instituciones públicas y privadas de carácter nacional o trasnacional para mejorar la gestión de la sostenibilidad en el mundo empresarial, el sector financiero o en líneas específicas de acción de la Caja con relación a su RSE.

Su participación se formaliza a través de:

- La **voluntad de adhesión a pactos y declaraciones internacionales, códigos de conducta** de amplia aceptación en el mundo empresarial o financiero, orientados a promover, marcar pautas y aportar iniciativas que posibiliten el desarrollo progresivo de las actuaciones empresariales responsables.

- La **integración en redes sectoriales y grupos de trabajo** nacionales e internacionales orientados al estudio, desarrollo y mejora de iniciativas con impacto económico, social o medioambiental.

- Formalizando convenios de colaboración** con instituciones públicas y privadas, siendo las principales el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Gipuzkoa.

La siguiente tabla presenta los distintos convenios en vigor y principios u otros tipos de vinculaciones adquiridas por kutxa con las instituciones que los promueven (ver con * códigos de adhesión obligatoria).

Ámbito	Compromisos voluntarios / convenios / tipos de colaboración / instituciones a la que pertenece kutxa (*= adhesión obligatoria/vinculante)	
Códigos éticos	<ul style="list-style-type: none"> Informe "Alداما" y "Olivencia" sobre buen gobierno de las empresas* Adhesión en 2007 al código Autocontrol de autorregulación de la publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> Informe del Comité de Basilea sobre supervisión bancaria*
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> Patronato Municipal I cde Cultura. Convenio de colaboración para apoyo de actividades culturales Donosti Kultura. Ayuntamiento de Rentería. Casa Xepelar para actividades culturales Sociedad de Ciencias Aranzadi. Convenio de cesión de la Torre Arbide I en Miramón para actividades culturales/de investigación Fundación Kursaal. Convenio colaboración desarrollo actividades culturales Festival Internacional del Cine de San Sebastián. Colaboración anual Asociación Bibliotecarios y Documentalistas de Gipuzkoa 	<ul style="list-style-type: none"> Concurso de artistas noveles. Convenio de colaboración con la Diputación Foral de Gipuzkoa. UZEI. Desarrollo del euskera en la universidad. Klasikoak. Traducción clásicos al euskera. Ayuntamiento de Irún. Casa de Cultura Zaragüeta. Ayuntamiento de Azpeitia. Casa de Cultura Antxieta Ayuntamientos OARSOALDEA. Casa de Cultura Víctor Hugo Joven Orquesta Euskalherria. Convenio colaboración Gobierno Vasco
Declaraciones Multilaterales	<ul style="list-style-type: none"> "The Global Compact" (Pacto Mundial). Iniciativa de las Naciones Unidas para apoyar 10 principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medioambiente. Adhesión en Mayo de 2004. ASEPAM. Red del Pacto Mundial en España. Adhesión en 2007. 	
Educación	<ul style="list-style-type: none"> Universidad del País Vasco UPV/EHU. Convenio de colaboración de apoyo a la financiación de cátedras, movilidad internacional del profesorado, apoyo al Euskera y a la investigación. Universidad de Deusto. Convenio de colaboración de apoyo a la realización de Tesis doctorales, formación profesorado, Euskera y de forma extraordinaria a la digitalización del campus de Donostia. 	<ul style="list-style-type: none"> UNED de Bergara. Convenio de colaboración para el desarrollo de actividades educativas Escuela del Gohierri. Programas de Nuevas Tecnologías Asociación Nazaret. Convenio de colaboración para el apoyo a la formación profesional y formación permanente de adultos Gobierno Vasco. Cesión de edificios Altza Instituto de la Construcción. Escuela de Herrera.
Excelencia Empresarial, Calidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Euskalit. Fundación Vasca de Fomento de la Calidad. kutxa fue fundadora en 1991. Presidida por kutxa de 2004 a 2007 EFQM (European Foundation for Quality Management) kutxa adapta el modelo de evaluación EFQM desde 2000. AEC (Asociación Española para la Calidad). kutxa es miembro desde 1991 y participa en el Comité de Entidades Financieras. Su finalidad es fomentar y apoyar una cultura de Calidad para aumentar la competitividad de empresas y organizaciones españolas 	
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Mundial de Cajas de Ahorros. Agrupación Europea de Cajas de Ahorros. Confederación Española de Cajas de Ahorros CECA Federación Vasco Navarra de Cajas de Ahorros, FVNCA. Federación de Banca Francesa. Asociación Intermediarios de Activos Financieros, AIAF. 	<ul style="list-style-type: none"> Comisión Nacional del Mercado de Valores. Asociación de Mercados Financieros, ACI España. Asociación Hipotecaria Española. Asociación Internacional de Establecimientos de Crédito Pignoraticio Asociación Española de Contabilidad - AECA. Asociación de Mercados Financieros, FOREX (5 empleados).
Investigación e I+D+I	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Vasco de Competitividad. Convenio de colaboración con la Universidad de Deusto para poner en marcha el I.C.V. para que permita acercar la Universidad a los Campus y viceversa. Convenios de colaboración con Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Para la creación de empresas y proyectos emergentes de base tecnológica: INASMET Fondo Sortek, CEIT, FATRONIK, TEKNIKER, INGEMA. Instituto Oncológico (kutxa). OIKER Instituto Vasco de Investigaciones Sanitarias. Instituto Oncológico (kutxa). Departamentos de Sanidad, I+D en el tratamientos del cáncer. 	<ul style="list-style-type: none"> Fundación Donostia International Physics Center. desarrollo actividades de investigación básica Fundación de las Cajas de Ahorro Confederadas para la investigación económica y social (FUNCAS) Parque Tecnológico de San Sebastián. Convenio de colaboración con VICOMTech. Centro de tecnología de Interacción Visual y Comunicaciones. Convenio con la Universidad del País Vasco: o Para la cesión de Torre Arbide II investigación tecnológica en el mundo de la realidad virtual.
Lucha contra la Exclusión Social y Dependencia	<ul style="list-style-type: none"> Programa KutxaZabal. Fondo para apoyar a entidades que trabajan en el ámbito asistencial, con el consenso de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Fundación Zeharo. Convenio de colaboración para la inserción laboral de las personas con riesgo de exclusión. Gobierno Vasco. Programa de ayudas económicas a las inversiones productivas industriales generadoras de empleo. Fundación Arteaga. Convenio colaboración para desarrollo de acciones apoyo a ocupación de personas con discapacidad intelectual / minusvalías 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco. Etxebide. Promociones de Viviendas. Etxegi XXI. Participación de la sociedad limitada para la construcción y gestión de alquiler de Vivienda Social para jóvenes. Microcréditos. Concesión de pequeños créditos a colectivos marginados que carecen de garantías. Grupo Gureak para la integración de personas con minusvalías. ATZEGI. Casa Antxieta en Azpeitia como Residencia y Centro de Día para personas con discapacidad intelectual.
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco: Adhesión al "Compromiso por la Sostenibilidad" (Eusko Jaurlaritz) o Convenio con ICO para la financiación de Proyectos de Energías Renovables Fundación Basoa: recuperación forestal de terrenos en estado de abandono. 	
Responsabilidad Social Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Confederación Española de Cajas de Ahorros CECA. Colaboración sectorial (19 cajas) en el Proceso Piloto para la elaboración del Suplemento financiero de la Guía GRI (GR3) para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad IZAITE. Socio desde 2005. Foro para el aprendizaje, intercambio de experiencias sobre iniciativas y prácticas responsables y el impulso de la Sostenibilidad Empresarial, en permanente coordinación con la Estrategia Vasca de Desarrollo Sostenible. EKOPASS. Adhesión para contribuir en iniciativas y proyectos que faciliten y canalicen las compensaciones de emisiones de gases efecto invernadero Adhesión desde 2006 a la ALIANZA EUROPEA de RSE dentro del seno de CECA. 	
Sanidad	<ul style="list-style-type: none"> OSAKIDETZA Concierto económico para actividad médico-sanitaria Instituto Oncológico. 	

Tabla 2: Convenios y relaciones con instituciones. Cód. GRI: CSR6, 4.12 y 4.13

3.8 GRUPOS DE INTERÉS DEL ENTORNO DE KUTXA

Entendemos como “grupos de interés del entorno de **kutxa**” (stakeholders) aquellos grupos o personas que influyen o son afectados por la actividad de **kutxa** en el cumplimiento de su misión y en el logro de sus objetivos.

kutxa considera que debe contemplar en su gestión los intereses, demandas y expectativas que están presentes en la red de relaciones entre los distintos grupos de interés, siendo éstos los que se listan a continuación:

1. Clientes de **kutxa**.
2. Ciudadanos de los territorios donde actúa **kutxa**
3. Equipo humano (personas) de **kutxa**
4. Los proveedores y suministradores de **kutxa**
5. Administraciones e Instituciones Públicas
6. Representantes legales de **kutxa**
7. Aliados Empresariales e Instituciones de **kutxa**

Cuadro 1 Grupos de interés de **kutxa**. Cód. GRI: CSR6, 4.14

1. Cliente	Cliente es toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera o parafinanciera de kutxa , independientemente de su capacidad económica.
2. Ciudadanos	Ciudadanos, son aquellas personas físicas que habitan en cualquier territorio en el que la actividad de kutxa pueda tener un impacto, sean o no clientes de la Caja.
3. Equipo Humano	Toda persona que forma parte de la organización, es parte del Equipo Humano de kutxa donde realiza su desarrollo profesional aportando sus capacidades, sus conocimientos y su dedicación al proyecto económico y social de la Entidad.
4. Proveedores y Suministradores	Los Proveedores y suministradores de kutxa son las personas físicas o jurídicas que prestan algún tipo de servicio o proveen de materiales o equipos necesarios para el desarrollo de la actividad de kutxa .
5. Administración e Instituciones públicas	Son aquellos organismos con competencia para establecer un marco normativo de funcionamiento de la Entidad, y aquellos a los que kutxa tiene la obligación de mostrar sus resultados y la transparencia de su gestión. Pueden actuar también en defensa de los intereses y como representantes del grupo de interés “ciudadanos”.
6. Representantes Legales	Son aquellas personas que forman parte de los Órganos de Gobierno de la Caja (ver cap. 2.5) y que como Consejeros, tienen la responsabilidad de velar por el buen gobierno y el desarrollo sostenible de la Entidad.
7. Aliados Empresariales	Son todas aquellas instituciones u organizaciones con las que kutxa participa en proyectos, como tales en primer lugar dicha categoría la ostentan las empresas del Grupo Corporativo (ver cap. 2.13)

Definimos como **socios de negocio** de **kutxa** a:

- Los proveedores/suministradores
- La Administración e instituciones públicas
- Los representantes legales
- Los aliados empresariales

3.9 DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Al definir la tipología y segmentación de sus grupos de interés, **kutxa** aplica las recomendaciones del Modelo EFQM utilizado en la Entidad para evaluar la excelencia de su gestión desde el año 2000. A pesar de la adopción de la Guía G3, se ha querido mantener la estructura de la memoria dedicando un capítulo a cada uno de los principales grupos de interés de **kutxa**.

Grupos de interés – Modelo EFQM	Capítulos de la Memoria RSE
Negocio	6. Socios de negocio de kutxa . Incluye: proveedores, representantes legales de kutxa , aliados empresariales e institucionales y administraciones e instituciones públicas
Clientes	4. Los clientes de kutxa
Equipo Humano	5. El equipo humano de kutxa
Sociedad	7. Sociedad

Tabla 3: Alineación de Grupos de interés de **kutxa** con los capítulos de la Memoria RSE. Cód. GRI: CSR6

3.10 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con los distintos grupos de interés así como la recogida y el análisis sistemático de sus expectativas, es la clave de la gestión de **kutxa** y la base fundamental para el desarrollo sostenible de la Entidad. El plan de gestión RSE 2007 incluía un objetivo específicamente relacionado con la mejora de la comunicación con los grupos de interés que ha implicado la realización de las siguientes acciones:

1. Identificar las necesidades de comunicación del equipo humano en contenidos y canales utilizados por **kutxa** y establecer un plan de mejora asociado.
2. Identificar las necesidades de comunicación de los grupos de interés externos: clientes, ciudadanos, representantes legales y proveedores.
3. Identificar los canales más adecuados para interrelacionarse con los mismos y hacer llegar información relevante para cada uno de ellos.
4. Promover una reunión con los grupos de interés de **kutxa** para presentar la Memoria RSE 2006.

El análisis de las acciones listadas ha conllevado la creación del correo electrónico sostenibilidad@kutxa.es para facilitar a cualquier parte interesada (clientes, sociedad, socios de negocio, equipo humano, etc.) la comunicación de cualquier aspecto relacionado con la Política de Responsabilidad Social, la implantación del Sistema de Gestión Ética y Responsabilidad Social SGE21. El coordinador del Comité de Sostenibilidad, a la vez responsable del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial, recibe este correo electrónico. Con respecto a la tipología de información canalizada, ésta puede ser:

- a) Cualquier queja o posible denuncia de incumplimiento de la Política de Gestión Ética y/o del Código de RSE
- b) Sugerencias para la mejora de la Política /el Código RSE
- c) Solicitud de información sobre la Política y/o Código de RSE, o relativa a los derechos del grupo de interés.

Una vez recibida la comunicación en el correo sostenibilidad@kutxa.es o por parte del Coordinador del Comité de Sostenibilidad, éste la traslada al Comité de Sostenibilidad para su tratamiento en la próxima reunión. Las comunicaciones remitidas por algún grupo de interés a sostenibilidad@kutxa.es suponen un acuse de recibo para que el emisor/a sepa que ha comenzado a tramitarse.

El epígrafe 6.1.5 del Manual de gestión del Sistema SGE21 recoge todas las circunstancias, canales y tipologías de comunicaciones entre **kutxa** y sus distintos grupos de interés, así como los procedimientos asociados.

3. la gestión de la RSE en kutxa

Entre los canales y otros elementos ya existentes para el diálogo con los grupos de interés, destacaremos:

- El ciclo de planificación, que aglutina procesos sistemáticos para la recogida y análisis de las expectativas de los grupos de interés, sentando una visión de negocio que permite el crecimiento de la Entidad sin primar o desestimar necesidades de terceras partes interesadas en el mismo.
- La participación de los grupos de interés en los Órganos de Gobierno, regidos por los Estatutos de **kutxa**. A través de ellos, pueden trasladar sus opiniones exponiéndolas en la Asamblea General, máximo Órgano de representación de la Entidad.

La siguiente tabla resume el entramado de canales, foros, entornos y métodos que permiten el diálogo con los grupos de interés de **kutxa**. La Memoria de RSE es en sí misma un soporte claro de dicho diálogo; además los grupos de interés pueden consultar otros informes que **kutxa** ofrece desde distintos canales y a través de otras instituciones a las que informa (ej. CECA, Banco de España, CNMV): ej. datos económico-financieros, informes anuales, etc. Otra forma específica de diálogo con grupos de interés (ver apartado 3.7) es la presencia institucional en foros en que se debaten cuestiones de RSE. Por último, el apartado 1.3 Elaboración y difusión de la memoria aclara la participación de los grupos de interés de **kutxa** en la elaboración de la Memoria RSE.

Grupos de interés	Negocio	Clientes	Equipo Humano	Sociedad	
EFQM / capítulos Memoria RSE	6. Socios de negocio de kutxa (proveedores) 6. Representantes legales de kutxa 6. Aliados empresariales e institucionales 6. Administraciones e Instituciones Públicas	4. Los clientes de kutxa	5. El equipo humano de kutxa	7. Sociedad	
Procesos anuales	Análisis Voz del Negocio <i>Responsable: Planificación y Control</i>	Análisis Voz del Cliente <i>Responsable: Marketing y Calidad</i>	Análisis Voz del Empleado <i>Responsable: RR.HH.</i>	Análisis Voz de la Sociedad <i>Responsable: Obra Social</i>	
CONTENIDO DE LOS PROCESOS ANUALES DE ANÁLISIS	1. Anticipación. 1.1. Tecnología. 1.2. Normativa. 1.3. Tendencias sociodemográficas. 2. Competencia 2.1. Global Sector 2.2. Análisis específico Competencia Directa 3. Satisfacción Actual Análisis normalizado Voz del Negocio de cada Área: • Planificación y Control de Gestión, • Comercial y Marketing • Informática • Calidad y Auditoria	1. Anticipación a necesidades. Por estudios específicos en mercados / segmentos sobre los que se pretende actuar. 2. Competencia 2.1. Análisis Redes Comerciales 2.2. Servicios Financieros 2.3. Calidad percibida: Entidades Financieras Gipuzkoa Cajas Vasco-Navarras 3. Satisfacción Actual 3.1. Satisfacción Clientes (Por estratificaciones), Encuesta anual 3.2. Imagen y posicionamiento 3.3. Indicadores de rendimiento	1. Anticipación a necesidades. 1.1 Análisis de tutorías/ evaluaciones en incorporaciones y temporales. 1.2 Análisis de la gestión del conocimiento. 2. Competencia 2.1. Análisis estudios sectoriales y publicaciones 3. Satisfacción Actual 3.1. Encuestas anuales de satisfacción 3.2. Indicadores de rendimiento	1. Valoración e identificación de reconocimiento Estudio trienal de notoriedad de la Obra Social, valoración de obras sociales, expectativas y necesidades sociales. 2. Competencia 2.1. Análisis de la evolución de Obras Sociales en el sector financiero 2.2. Imagen 3. Satisfacción Actual 3.1. Valoración acciones anuales ejecutadas 3.2. Indicadores de rendimiento	
	SISTEMÁTICAS, CANALES Y ENTORNOS QUE FAVORECEN EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	6. socios de negocio de kutxa Aliados empresariales / institucionales Representantes legales Administraciones e Instituciones Públicas proveedores y suministradores	4. Los clientes de kutxa	5. El equipo humano de kutxa	7. Sociedad
	<ul style="list-style-type: none"> • Marco de relación con proveedores • Política de compras – transparencia en proceso de selección proveedores • Manual de Compras • Normas que rigen las relaciones con proveedores en el Código de RSE 	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General • Consejo de Administración • Comités de Alianzas Estratégicas • Foros sectoriales (ej. CECA) • Federación Vasco Navarra de Cajas de Ahorro • Presencia institucional en foros de RSE 	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General • Consejo de Administración • Comisión Ejecutiva • Comisión de Obra Social • Comisión de Control • Servicio de Atención al Cliente • Proceso atención reclamaciones • Proceso de atención de consultas y sugerencias • Sistemas de recogida de información por contactos habituales con clientes • Sistemas de seguimiento de la relación con los clientes • Canales <ul style="list-style-type: none"> • Red de sucursales • Servicio de correspondencia • Página web kutxa negocio • Teléfonos de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia • Direcciones Generales • Comité de Dirección • Áreas • Equipo Gestión Operativa • Canales internos: <ul style="list-style-type: none"> • Revista interna KIDE • Reuniones periódicas equipos • Portal del empleado • Línea abierta • Sugerencias internas • Información interna: <ul style="list-style-type: none"> • Boletín de comunicación interna • Boletín de prensa diaria • Boletín de Gestión de RRHH • Presentación Plan de Gestión • E-mails a directivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Obra Social • Teléfono de la Obra Social • Oficina de Información de la Obra Social • Atención al cliente desde los órganos gestores de las distintas obras
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CUESTIONARIO DE RSE. Correo: sostenibilidad@kutxa.es					

Tabla 4: Diálogo con los grupos de interés. Cód. GRI: CSR6, 4.16

Durante 2007, se han revisado para incluir preguntas de valoración específicas relativas al interés sobre la RSE y el desempeño de **kutxa** en dicho ámbito, las encuestas que se utilizan para medir la percepción de los grupos de interés sociedad y clientes, en el caso de estos últimos para los segmentos de jóvenes y empresas. Los análisis realizados permitirán a **kutxa** durante 2008,

acometer acciones para atender las necesidades manifestadas por dichos colectivos, vinculadas a cuestiones tales como: la priorización de la actividad de la Obra Social (ver capítulo 7. Sociedad) o el diseño de productos y servicios sostenibles (ver epígrafe 4.5 la oferta de **kutxa** de productos con impacto social relevante) [4.17].

3.11 LOGROS EN RSE ALCANZADOS EN 2007

La siguiente tabla resume los resultados alcanzados en 2007 para las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE.

Gestión de la RSE	Logros / resultados 2007
1. Integrar el Sistema de Gestión RSE en planes estratégicos / anuales.	<ul style="list-style-type: none"> Actividad en Plan Hamar desde 2003. AMPs anuales y presupuesto
2. Implantación completa sistema gestión RSE	<ul style="list-style-type: none"> Implantación Sistema de Gestión Ética SGE21 (certificado)
3. Designar grupo trabajo Memoria RSE. Impulso/puesta en marcha sistemas sostenibilidad y seguimiento indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> Creación Comité Sostenibilidad. Política y Código RSE aprobados 2º año funcionamiento Comité MªAmbiente
4. Reforzar estructura y asignar responsables realización, supervisión, práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría: Sistema de Gestión Medioambiental, Pacto Mundial, Código de RSE, SGE21
5. Definir/implantar política transparencia informativa y sistema de publicación periódica de información.	<ul style="list-style-type: none"> 5ª Memoria RSE (2007) en web IAGC 2007 (cap.2.6) 2ª reunión con grupos de interés. Nuevos contenidos RSE en web
6. Contemplar criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> En 2008. Tipificación de créditos. Análisis y definición de criterios medioambientales para créditos
7. Integrar en sistema gestión proveedores, políticas de adhesión a compromisos y valores kutxa con el desarrollo sostenible, y criterios de sostenibilidad para homologación y contratación.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación proveedores s/ a criterios socio-ambientales. Cláusulas medio-ambientales Identificación de sectores críticos de compra con criterios de sostenibilidad Formación en "compra verde" 9 proveedores con ISO 14001 Declaración a proveedores desde SGE21
8. Revisión de métodos actuales y encuestas de opinión que soportan el diálogo con grupos de interés, para mejorar el tratamiento de la gestión de la RSE de kutxa.	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2005 la encuesta a la Sociedad, con preguntas RSE nuevas preguntas sobre productos sostenibles en Voz del Cliente (empresas y jóvenes) canal: sostenibilidad@kutxa.es
9. Desarrollo actividades sensibilización y formación en actividades RSE y su aplicación en kutxa.	<ul style="list-style-type: none"> > 132.000 personas sensibilizadas desde Obra Social en m.ambiente y recuperación espacios naturales Folleto política medioambiental de kutxa en oficinas Reflexión estratégica: cómo abordar m. ambiente desde Obra Social
Económica, Social y Mediambiental	Logros / resultados
10. Mantener y desarrollar planes mejora de productos y servicios financieros que mantengan línea RSE kutxa con el crecimiento económico sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos productos con impacto social 60 Convenios de Colaboración Financiera > 3,6 millones € en operaciones Tarjetas Unidos y Remesas 777 micro-créditos formalizados por 3,6 millones €
11. Mantener y potenciar productos y servicios financieros ligados a la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos productos con impacto social - ver capítulo 4. clientes >43 millones € de clientes en "Depósitos Sostenibles"
12. Mantener y potenciar productos y servicios sociales ligados a sostenibilidad	
a. Orientación e integración laboral personas en riesgo de exclusión social.	<ul style="list-style-type: none"> 1.400 personas entrevistadas y 557 contratos, un 9% de ellos indefinidos, desde la red de KutxaZeharo con 4 centros
b. Formación en asistencia social para integración laboral de personas excluidas.	<ul style="list-style-type: none"> > 2.400 personas formadas en atención a personas dependientes Programa KutxaZabal
c. Aportación a empresas/entidades de carácter social o asistencial.	<ul style="list-style-type: none"> Vivienda Social Etxegi XXI con ayuntamientos de Elgoibar y Bergara
13. Desarrollar políticas para conciliación de la vida laboral con la vida familiar	<ul style="list-style-type: none"> Siguen vigentes los existentes en 2005
14. Impulsar el S.G.Ambiental con definición y seguimiento de indicadores	
a. Grupos trabajo Certificaciones ISO 14001	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 Arotz Enea, kutxaespacio de la ciencia

Económica, Social y Mediambiental	Logros / resultados
b. Introducir criterios medioambientales para selección proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Dos proveedores más con ISO 14001
c. Planes formación, sensibilización y comunicación sobre ecoeficiencia y gestión del medio ambiente para equipo humano/ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> Información / sensibilización del equipo humano – documentos en intranet kutxa, y folleto política m. ambiental en oficinas A partir de 2006 uso de papel reciclado
15. Voluntad adhesión a pactos/declaraciones internacionales, o códigos de conducta orientados a promover iniciativas para desarrollo progresivo actuaciones empresariales responsables	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de la Memoria RSE como GRI-Checked A+, - Verificación del Pacto Mundial sobre comportamiento ético Autocontrol y ASEPAM 2006-2007: Adhesión a la Alianza Europea RSE (CECA) Certificado SGE21 de entidad de gestión ética y socialmente responsable.

3.12 RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES DE LA SOCIEDAD A LA GESTIÓN DE KUTXA

kutxa, durante los últimos años, ha sido distinguida repetidamente por diferentes organismos e instituciones en reconocimiento al ejercicio de su responsabilidad social. La siguiente tabla lista los principales reconocimientos y distinciones obtenidos en 2007.

Reconocimiento / distinción	Institución
Renovación Certificado ISO/9001:2000 a "EPSV-kutxa"	
Renovación Certificado ISO/9001:2000 para " la concesión y administración de préstamos para la adquisición de viviendas"	
Renovación Certificado ISO/9001:2000 "Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información"	AENOR
Ampliación del alcance del Certificado ISO 14001:2004 del "Sistema de Gestión Ambiental" para la Escuela Arotz-Enea y el kutxaespacio de la Ciencia de Miramón.	
Validación Memoria RSE 2006	AENOR
Mantenimiento de la Certificación Forestal PEFC en el 96% de la superficie total con el número 152010025	Asociación Certificación Forestal de Euskadi
Mantenimiento de la certificación relativa a la gestión de los RRHH (en vigor hasta 2010)	Investors in People
Ratificación Índice de Solvencia de kutxa: "A+ / Estable / AI"	Standard & Poors
Premio "Antonio Baró" a la Prevención de Riesgos Laborales.	MC Mutual
kutxa, entidad situada en puestos de cabeza del sistema financiero español	Revista The Banker
Premio a "kutxaGest". Premio a KUTXAINVER Mejor Fondo de Renta Fija Zona Euro a 3 años.	Lipper-Cinco Días
Reconocimiento al esfuerzo realizado para incorporar el euskera a sus procesos.	Premio Ukan
Premio "José Luis Pérez" a la RSE por el apoyo y fomento de las políticas, proyectos e iniciativas en materia de RSE. Primera Entidad Financiera del Estado y primera empresa vasca que logra este galardón	ESTE y revista "Capital Humano"
Entidad autonómica más valorada en cuestiones de Responsabilidad Social	Índice de Reputación de Marcas IRMA
4º Mejor Reputación de Marca en entidades financieras de implantación autonómica	
1ª Entidad, entre 42 Entidades Financieras analizadas, en productos financieros para Mayores. Las principales áreas en las se ha obtenido la máxima calificación son: Financiera, Salud, Ocio y Tiempo Libre.	GEROKON

Tabla 5: Reconocimientos y distinciones. Cód. GRI.; 2.10

3. la gestión de la RSE en kutxa

3.13 OBJETIVOS 2008 PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN RSE

Para la implantación de las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE, válidas para el período (2007-2010), **kutxa** va fijándose objetivos anuales que integra en su plan de gestión anual. La siguiente tabla resume los objetivos establecidos en RSE, por el Comité de Dirección, para el ejercicio 2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS / acciones 2007	G. INTERÉS IMPACTADOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES / INDICADORES
RSE 1: FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO EN MATERIA DE RSE Y MEDIO AMBIENTE			
1. Pegatinas y posters incentivando el ahorro de papel y energía y el uso de papel reciclado, en todas las impresoras / oficinas	Empleados	Comité de Medioambiente	■ Número de posters y pegatinas colocados
2. Contenidos de RSE / Medio Ambiente incluidos en formación vestibular de nuevos empleados		Comité de Medioambiente / RRHH	■ Porcentaje de nuevos empleados que reciben formación en RSE
3. Difusión de buenas prácticas medioambientales a través de Intranet		Comité de Medioambiente	■ Número de impactos a través de diferentes canales
4. Premio y reconocimiento a mejores ideas y propuestas medioambientales – oficina		Comité de Medioambiente / Calidad	■ Premios entregados en Acto Kutxa
5. Promover el voluntariado entre el equipo humano		RRHH	■ Participación en el equipo de trabajo de RRHH
RSE 2: CONSOLIDAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE			
1. Consolidar la implantación del sistema SGE 21 en Kutxa	Internos y externos	Comité de Sostenibilidad	■ Implantar las mejoras sugeridas por el Auditor Externo en 2007
RSE 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN AHORRO PAPEL			
1. Reducir el consumo de papel en los contratos con clientes y modificaciones de los mismos	Empleados	Coordinada por el Dpto. RSE/ Comité de Medioambiente. Objetivo asumido transversalmente por todas las Áreas de kutxa.	■ Consumo de papel y preimpresos en oficinas (objetivos asociados en el Sistema de Gestión ambiental)
2. Potenciar la correspondencia online a través de una campaña			■ N° altas clientes en servicio Correspondencia Online de Kutxanet
3. Establecimiento de registro informatizado de consumo de papel por oficinas y tipos de papel			■ Operatividad del registro
4. Comunicación y Sensibilización del equipo sobre metas y beneficios ambientales / ahorro económico			■ Número de artículos en Intranet
5. Concurso entre oficinas que más reduzcan consumo papel			■ Concurso realizado
6. Utilización de papel reciclado en folletos y cartas para clientes / sociedad			■ Porcentaje de papel reciclado sobre total en mailings y folletería
7. Utilización papel reciclado en preimpresos y tarjetas			■ Porcentaje de papel reciclado utilizado en preimpresos
RSE 4: PLAN AHORRO ENERGÉTICO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES			
1. Apoyo a la implantación del Plan de Acción para el ahorro energético y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero	Sociedad / Medio ambiente	Comité de Medioambiente	■ Publicación interna de Ranking de oficinas / SSCC según consumo eléctrico
2. Neutralizar las emisiones de CO ₂ de Kutxa	Sociedad / Medio ambiente		■ Porcentaje de emisiones neutralizadas
RSE 5: COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS			
1. Elaborar la Memoria Anual de RSE	Todos	Comité de Sostenibilidad	■ Memoria publicada
2. Llevar a cabo al menos una comunicación con los Grupos de Interés de Kutxa	Todos		■ Comunicación realizada
3. Renovar con nuevos contenidos las páginas de RSE de la Web Corporativa	Todos		■ Periodicidad de la renovación
RSE 6: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
1. Mejorar la gestión ambiental de la Red de Oficinas	Empleados	Comité de Medioambiente	■ Iniciativas del mantenimiento del Sistema de Gestión ambiental
2. Búsqueda y análisis de herramientas y criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos	Varios grupos de interés	Riesgos / Comité de Medioambiente	■ Estudio de diferentes herramientas de análisis de riesgos ambientales

Tabla 6: Objetivos 2007 del Comité de Sostenibilidad para la implantación de las líneas de actuación en RSE.

De manera adicional, la participación del resto de las Áreas en la consecución de estos objetivos así como otros que les son específicos por el impacto de su actividad sobre la sostenibilidad de **kutxa**, ha desencadenado la **incorporación de 42 objetivos específicos RSE en el Plan de Gestión 2008**, distribuidos entre las áreas / dptos de: Obra Social, RRHH, Marketing, Compras, Área Técnica, Mantenimiento, Departamento Comercial, Grupo Corporativo y Nuevos Proyectos y Canales.

4

Los clientes de kutxa





4.1 INTRODUCCIÓN

Para **kutxa**, **cliente** es toda persona física o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera o parafinanciera de la Caja, independientemente de su capacidad económica. Los clientes de **kutxa** juegan varios papeles clave en su relación con la Caja:

- Como **consumidores** de sus productos y servicios.
- Como principales **aportadores**, a través del margen de beneficio devengado por su relación comercial con la Caja, **de los fondos que se destinan a la acción social**.
- Como **receptores**, al igual que el resto de los ciudadanos, **de las actuaciones de la Obra Social**.

En cumplimiento de uno de los valores corporativos de **kutxa** – la orientación del global de la entidad al cliente y a la satisfacción de sus necesidades – y con el fin de responder a las **expectativas de sus clientes** que **kutxa** identifica sistemáticamente (ver 4.3), la organización asume una serie de **compromisos**:

Compromisos de kutxa con respecto a los clientes

- Diseñar y desarrollar productos y servicios en línea con necesidades, demandas y cultura de los clientes, con un tratamiento universal no excluyente.
- La puesta a disposición de una *amplia y asequible oferta de productos y servicios* financieros y parafinancieros de la máxima calidad, como contribución de **kutxa** al crecimiento económico de la sociedad.
- Dispensar a nuestros clientes un trato personal, amable y diferenciado, basado en la confianza y confidencialidad de su información.
- Dar respuesta rápida a todas sus preguntas, consultas, quejas y reclamaciones.
- Velar por la seguridad y bienestar de nuestros clientes en todos los entornos de relación con **kutxa** (oficinas y entornos virtuales).
- Promocionar sus productos mediante campañas de venta y publicidad respetuosas con la dignidad humana.

Cuadro 1: Compromisos de actuación hacia clientes. Cód. GRI. CSRI, RBI

Los siguientes gráficos muestran la distribución de los clientes de **kutxa** por los principales segmentos y criterios socio-demográficos:

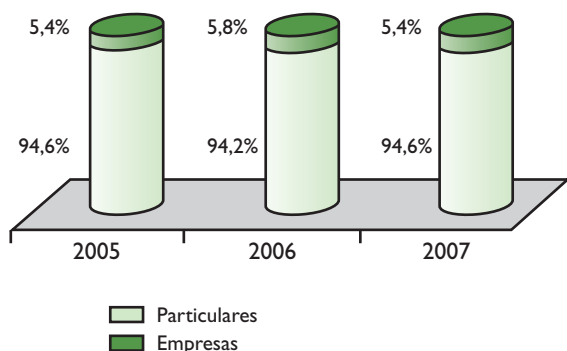


Gráfico 1: Distribución de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7

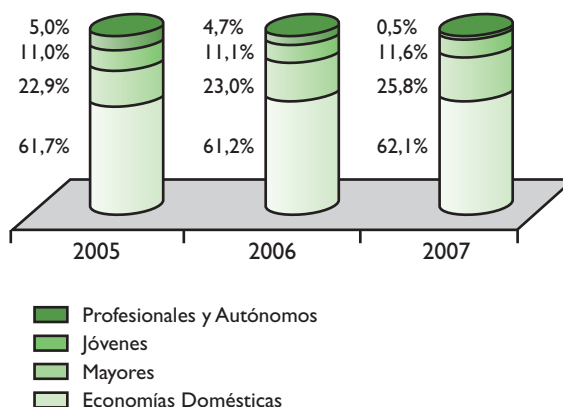


Gráfico 2: Distribución de clientes Particulares de **kutxa**. Cód. GRI 2.7

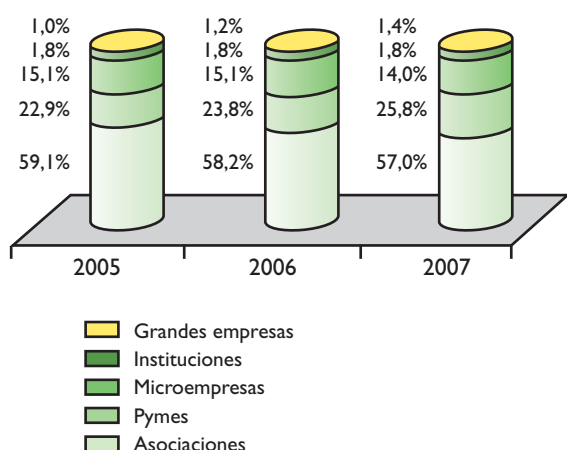


Gráfico 3: Distribución de clientes Empresa de **kutxa**. Cód. GRI 2.7

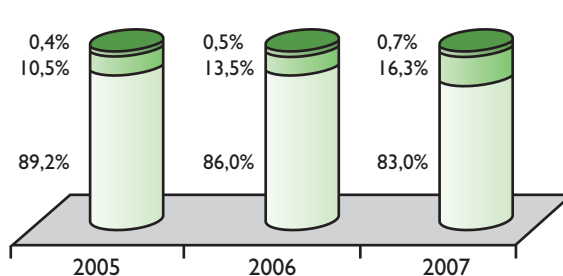


Gráfico 4: Distribución geográfica de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7

4.2 CÓMO CONOCE KUTXA LAS EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

La realización del **proceso de análisis de la Voz del Cliente**, permite medir la satisfacción del cliente con los productos y servicios frente a 14 requisitos, así como analizar la situación de los clientes del sector y determinar nuevas expectativas y tendencias del mercado.

El actual proceso de análisis de la Voz del Cliente consta de dos estudios, uno dirigido a clientes preferentes de **kutxa** y otro a usuarios de las principales entidades financieras que operan en nuestro mercado.

Las expectativas de los clientes de kutxa

- *permanente adaptación, calidad, transparencia y confidencialidad* de los productos y servicios que ofrece **kutxa**
- *inversión en actividades que contribuyan al desarrollo social*.

4. los clientes de kutxa

Dichos estudios proporcionan indicadores de percepción, que expresan la opinión que tienen los clientes de la organización.

kutxa empezó a medir la satisfacción del cliente en 1995. Desde 2002 estas medidas se realizan con periodicidad anual y el año que coinciden con la elaboración del Plan Estratégico, se hacen con mayor profundidad.

En este estudio se analizan datos sobre:

- Entidades de las que se es cliente y entidad preferente.
- Valoración de 14 atributos y uno de satisfacción global (14+1).
- Definición de los tres aspectos del servicio más importantes.
- Valoración global de **kutxa** vs. competidores.

En el segundo semestre de 2007 se ha realizado la encuesta a clientes arrojando los resultados de satisfacción (global y por requisitos) que muestra el gráfico 5, expresados como la satisfacción media en una escala de 1 a 5, donde 1 es el extremo negativo y 5 el positivo.

El gráfico 5 muestra que existe un equilibrio bastante sólido entre la valoración que el cliente de **kutxa** hace de su satisfacción global con la entidad (*valor = 4,1*) y el análisis más pormenorizado que expresa al valorar separadamente, cada uno de los atributos en los que se descompone la calidad de los productos y servicios que **kutxa** ofrece (media de requisitos).

R1	Amplia gama de productos
R2	Rendimiento de productos y servicios contrastados
R3	Trato personal y diferenciado
R4	Trato de confianza / confidencialidad
R5	Profesionalidad del personal
R6	Personal que empatiza y se interesa por el cliente
R7	Canales y entornos de comunicación eficaces
R8	Información clara y fiable
R9	Asesoramiento al cliente
R10	Eficacia en todas las fases del servicio
R11	Resolución de problemas / errores
R12	Entidad comprometida con la sociedad
R13	Entidad sólida y competitiva
R14	Respaldo total al cliente
R15	Satisfacción global

Ilustración 1: Los 14 + 1 atributos de evaluación Cód. GRI PR5 (A)

El gráfico 6 compara los resultados de satisfacción obtenidos en las olas de 2005, 2006 y 2007. Esencialmente la satisfacción de los clientes de **kutxa** permanece en una situación bastante estable, produciéndose resultados similares de un año a otro.

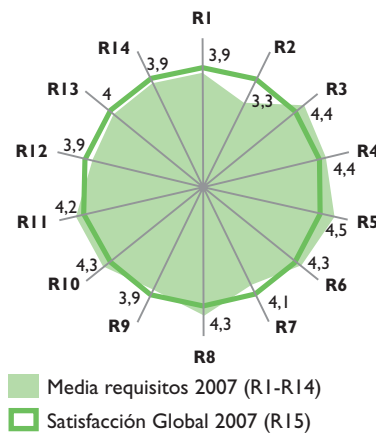


Gráfico 5: Resultados satisfacción Clientes 2007. Cód. GRI PR5

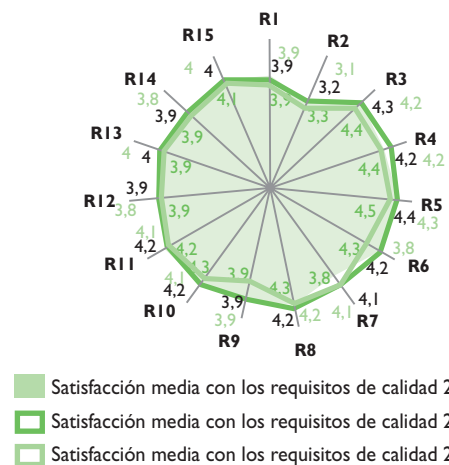


Gráfico 6: Resultados satisfacción Clientes 2005-2007. Cód. GRI PR5

4.3 GESTIÓN DE LA RELACIÓN HABITUAL CON LOS CLIENTES

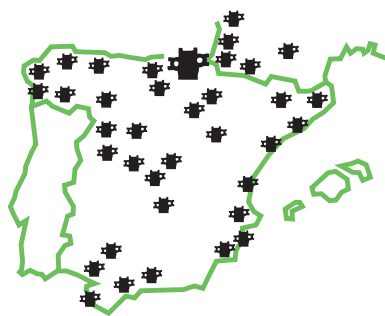
La oficina es el lugar natural de relación con los clientes. Para su actividad comercial **kutxa** disponía, a 31 de diciembre de 2007, de una red de 325 sucursales, 31 más que en 2006, consecuencia de su política de expansión fuera de Gipuzkoa y de **hacer accesibles a la población los servicios financieros**. La tabla 1 muestra su distribución geográfica; la tabla 2, su equipamiento.

	País		Com.					Castilla					Castilla					Total
	Vasco	Madrid	Cataluña	Valenciana	Andalucía	León	Galicia	Aragón	Murcia	Asturias	Navarra	La Mancha	La Rioja	Cantabria	Francia			
2005	129	46	31	13	9	7	4	4	3	-	-	2	1	-	3	252		
2006	129	50	36	20	18	9	8	5	4	4	3	2	1	-	5	294		
2007	131	55	39	23	26	10	10	6	4	5	5	2	2	2	5	325		

Tabla 1: Distribución de la red comercial por territorios de actuación. Apartados GRI. 2.5 y 2.7

kutxa posee en 2007 una red de **707 cajeros automáticos**: 517 están en Gipuzkoa y 190 en el resto del territorio español. Todas las oficinas de **kutxa** disponen de cajeros automáticos y de otras máquinas de autoservicio. Además de éstos, **kutxa** ha instalado 133 cajeros "desplazados" en edificios, locales y grandes superficies, si bien estas máquinas dependen de una oficina. Para fomentar la accesibilidad de los clientes, en núcleos urbanos donde **kutxa** no tiene abierta ninguna sucursal, desde 2005 viene poniendo en funcionamiento puestos de autoservicio, habiéndose instalado 3 en 2007, ascendiendo a 18 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. De los 14 municipios de pequeña población aún sin cajero automático, 5 ya han solicitado su instalación. **kutxa** continúa en 2008 con la previsión de extender la red de cajeros a los municipios de menor población.

De acuerdo con las últimas tendencias en hábitos de uso de las nuevas tecnologías por parte de los clientes, primero el uso de la **banca telefónica** y después de **Internet** y la **banca electrónica**, está ganando peso como canales complementarios que permiten realizar operaciones fuera del horario de atención al público en oficinas. Los siguientes apartados aportan datos relevantes sobre el uso e-kutxa (banca electrónica) y las páginas web de **kutxa** (entidad financiera y Obra Social).



EQUIPOS	2006	2007
Cajeros	626	707
Actualizadores de libretas	168	178
Servikutxa	20	10
Impresora de Autoservicio	0	0
Dispensadores de monedas	8	8
Dispensadores de billetes	153	185
Disp./recicladores de billetes	117	157
Kioscos UPV	10	10
Buzón tickets cines	44	52
Datáfonos	6.982 ¹	5.200
Kioskos Internet	84	110

Tabla 2: Máquinas que soportan la operativa con clientes en kutxa

¹ Momento de cambio de tecnología que obliga a duplicidad transitoria en algunos comercios. La cifra en 2007 se ve disminuida por este motivo.

e-kutxa. Canal Financiero

El ejercicio 2007 ha mantenido la tónica de crecimiento en usuarios y operatividad. El número de usuarios ha crecido un 19,53%, y las operaciones un 23,15% sobre las del ejercicio anterior. Estos datos indican que se mantiene la penetración de los servicios por Internet.

Los portales de kutxa

El portal de **kutxa** kutxa.net ofrece información segmentada por clientes (particulares, empresas, jóvenes y mayores), así como corporativa (cómo es **kutxa**, datos económico-financieros, rating, ranking, empresas del grupo, información para inversores, red de oficinas o política medioambiental, Gestión Ética y Código de RSE) y presenta información de interés general actualizada sobre temas como noticias, compras, viajes, viviendas... Asimismo desde el portal se pueden descargar el Informe Anual (memoria financiera), el Informe Anual de Gobierno Corporativo y la Memoria RSE. Los clientes también pueden contactar con el SAC y enviar sugerencias y reclamaciones.

El Portal de Servicios de la Obra Social de **kutxa** kutxasocial.net, muestra todas las actuaciones que realiza la Obra Social permitiendo una comunicación totalmente on-line entre la Obra Social y sus "clientes". En el último año ha experimentado un completo rediseño con el objetivo de convertirse en una herramienta de comunicación directa, próxima y eficaz de la Obra Social y en un referente dentro del ámbito social. En este sentido se ha optado por un portal intuitivo, de fácil navegación y alto nivel de usabilidad, permitiendo la accesibilidad a todos los usuarios y eliminando las barreras a la información comúnmente asociadas a la discapacidad física, intelectual o técnica. Pero sobre todo con este nuevo portal se pretende estar más cerca de todas aquellas personas a las que van dirigidas las múltiples y variadas iniciativas que cada año se impulsan desde la Obra Social de **kutxa**, teniendo en cuenta especialmente las opciones que facilitan el contacto y la participación del usuario, tanto para utilizar sus servicios como para dar su opinión y proponer nuevas ideas y proyectos.

kutxa ofrece información en todos sus canales de comunicación externos (red, soportes publicitarios, cajeros, web) en las distintas lenguas autóctonas de los territorios donde actúa (euskera, catalán, gallego y valenciano). Cabe mención especial la calidad del euskera, así como el catalán, valenciano y gallego, siendo el bilingüismo del equipo humano un factor clave a tener en consideración para la selección de personal de nueva incorporación. **kutxa** ofrece a su personal cursos específicos de aprendizaje y perfeccionamiento de estos idiomas como parte de su formación profesional. En la red de cajeros, el cliente puede seleccionar el idioma para operar. Si la tarjeta es de **kutxa**, podrá elegir entre castellano, euskera, catalán e inglés. Si la tarjeta es ajena, podrá elegir entre castellano, euskera, francés, inglés y alemán. Igualmente sucede en la web (portal corporativo: castellano, euskera, francés e inglés; kutxasocial.net: castellano o euskera).

kutxa recoge y explota información procedente de las relaciones habituales con los clientes (contactos comerciales, realización operativa y contratación de productos y servicios). La tabla muestra: tipos de información de identificación (i)/ de seguimiento (s), la herramienta interna para su recogida (r) /seguimiento (s) y el responsable de su recogida (r) /seguimiento (s).

Tipo de información de identificación de clientes (i) / Elemento a seguir (s)	Herramienta de recogida (r) o seguimiento (s) de información de clientes	Responsable recogida información (r) / seguimiento (s)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Datos personales (i) ■ Datos de Gestión (i) ■ Datos económicos (i) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nuevo sistema de Información Comercial (SIC)(r/s) ■ Nueva Ficha cliente (r/s) ■ Flash cliente (r/s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestor Comercial (r/s) ■ Marketing (r)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ventas (s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Autoservicio (s) ■ Cuadro de Mando Oficina (s) ■ Cuadro de Mando de Dirección (s) ■ Cuadro de Mando de Negocio de kutxa (s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director de Oficina (s) ■ Direcciones Comerciales (s) ■ Planificación y control (s)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contratación y operativa (i) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teleproceso 1 y 2 / NIA (r) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestores (r)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Comportamiento operativo de los clientes y nivel de atención de ventanilla en Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aplicación informática "Gestor de colas" (r) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cliente (r) ■ Gestores (r)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Éxito actividades con los clientes con elevado nivel de operativa (s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indicadores de comportamiento operativo de los clientes con los que se ha trabajado (s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Equipo de Racionalización de Oficina (s)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitudes de información (i) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ e-kutxa (r) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ S^o Atención al Cliente (r)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Operativa básica (i) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contact - Center (r) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestores (r)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Información sobre las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes (i) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aplicación de quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes (r) ■ Formatos a disposición de los clientes (r) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Servicio de Atención al Cliente
<ul style="list-style-type: none"> ■ Satisfacción con la resolución (queja / sugerencia / reclamación) (s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta a reclamantes (s) ■ Indicadores del S^o Atención al Cliente (s) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dpto. de Calidad (r/s)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nivel de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta de satisfacción clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Marketing / Calidad (s)

Tabla 4: Sistemas para la recogida y seguimiento de información de los clientes

kutxa trabaja sistemáticamente en la mejora de los **procesos de relación con el cliente** a partir de la información que recoge sobre sus hábitos de consumo, de sus sugerencias y/o reclamaciones, de las encuestas de medición de la satisfacción, etc.

La segmentación estratégica de clientes iniciada el año anterior y la continua revisión de los procesos de asignación de gestores y asesores personalizados nos han permitido focalizar nuestra actividad comercial y superar así las expectativas de muchos de nuestros clientes.

El uso de las nuevas herramientas comerciales basadas en el SIC (Sistema de Información Comercial) permite gestionar de manera proactiva la relación que mantenemos con nuestros clientes, mediante el lanzamiento de **campañas personalizadas** y la gestión de las oportunidades comerciales que se generan y distribuyen a los canales adecuados (Contact Center, Oficinas).

En cuanto a la **seguridad de la información**, los sistemas informáticos incorporan medidas (identificación y autenticación, control y registro de acceso, claves de usuario, claves, criptografía...) para que los datos de los clientes estén protegidos según el RD 994/1999 que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados con datos de carácter personal. Todo el tratamiento de información relativa a clientes en **kutxa** se ajusta a la **Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal**, que vela por el derecho de los clientes a la privacidad de sus datos, cuyo cumplimiento se audita interna y externamente (0 salvedades en auditorías externas - capítulo 2.10 Cumplimiento Normativo). **kutxa** además trata de garantizar el máximo posible grado de seguridad de los clientes en las operaciones de **Medios de Pago y Canales alternativos**.

Los **Medios de Pago** incorporan los medios técnicos y humanos necesarios para mantener el adecuado nivel de seguridad, de acuerdo con las especificaciones señaladas por VISA Internacional y Mastercard, en consonancia con las Normas ANSI e ISO. Un aspecto importante es el cumplimiento de las especificaciones de VISA Internacional y Mastercard, contenidas en el programa *Consolidated Pin Security Standards*, sometido a auditorías periódicas presenciales y con autoauditorías anuales. Exige la incorporación del equipamiento criptográfico necesario, con *Host Security Module* en cajeros automáticos, TPV y aplicaciones CHIP, y procedimientos y controles relativos a la generación, introducción y gestión de las claves necesarias.

La **Banca electrónica a través de Internet** ha ido incorporando gradualmente sistemas más seguros para garantizar la seguridad del cliente. Entre ellos mencionar la utilización del teclado virtual para introducción de claves, petición de sólo 3 posiciones aleatorias de la firma electrónica, emisión de un mensaje SMS a móvil en transferencias a distinta entidad por importe a partir de 300 €, utilización de un segundo factor de autenticación a través de SMS, y utilización de herramientas para el análisis de la operativa para prevenir posibles fraudes. En la **Banca Telefónica** (Telekutxa) se aplican criterios de seguridad de identificación de usuarios y gestión de claves secretas.

Reclamaciones y sanciones asociadas a la seguridad de los productos	2005	2006	2007
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a seguridad de los productos ¹	73	67	51
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la seguridad de los productos ¹	4	4	3
Nº de reclamaciones en que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa	4	3	3
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas	7	8	4

Tabla 5: Nº reclamaciones y sanciones en materia de productos y servicios en la salud y la seguridad del cliente. Cód. GRI PR2

¹ Se consideran reclamaciones relativas a la seguridad de los productos las relacionadas con el uso fraudulento de medios de pago, nuevos canales y Cajas de Seguridad.

En los años 2005, 2006 y 2007 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos con respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas. Además, durante estos dos años tampoco se ha llevado a cabo ningún apercibimiento por ningún organismo competente, sobre aspectos referidos a la seguridad de los productos de **kutxa**. En el año 2006, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España consideró que **kutxa** incurrió en una ocasión en una mala práctica bancaria en relación a un caso de uso fraudulento de tarjeta de crédito. Esta consideración implicó que **kutxa** abonase al cliente reclamante la cifra de 1000 € (importe sustraído al cliente).

Para hacer de la oficina un entorno seguro y salubre para empleados y clientes, **kutxa** aplica los protocolos del Manual de Seguridad que normalizan las instalaciones y actividades de seguridad de las oficinas y funciones asociadas del personal. Describe la normativa legal aplicable, el sistema de seguridad de la oficina y el catálogo de elementos de seguridad instalados. También recomienda cómo actuar en situaciones de peligro - ej. alarma, incendio, etc. Existe un servicio “acuda” de asistencia a oficinas ante incidencias fuera del horario laboral. El responsable de seguridad en la oficina vela por el cumplimiento de los protocolos de seguridad. La implantación en 2005 del programa “espacio sin humos” ha mejorado sustancialmente la calidad del aire en las oficinas.

Indicadores de Producto relacionados con la privacidad del cliente [PR8] y con el cumplimiento normativo [PR9]

En 2006 y 2007 se han registrado dos sanciones de escaso monto económico (400€) en Andalucía, debidas a la falta de Hojas de Reclamaciones en dos oficinas. En los años 2005, 2006 y 2007 la Oficina de Atención al Inversor de la CMNV no se ha pronunciado en ninguna ocasión de manera contraria a **kutxa**. Tampoco se han producido incumplimientos con respecto a la LOPD (ver capítulo 2.10), aunque existen algunos expedientes abiertos al respecto, pendientes de resolución.

Como una forma de asegurar la calidad del servicio vinculada a la comercialización de los productos, **kutxa** cuenta con Sistemas de Calidad en la Gestión Certificados con respecto a la Norma ISO 9001:2000, para sus productos EPSV **kutxa** y préstamos para la adquisición de vivienda (ver epígrafe 3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de **kutxa**).

4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE KUTXA PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Los productos y servicios de **kutxa** se encuentran en el catálogo de productos electrónicos actualizado, al cual tienen acceso todos los empleados que desempeñan labores de asesoramiento a clientes y donde se pueden consultar las fichas de producto. La siguiente tabla muestra las familias de productos y servicios de **kutxa** a disposición de sus clientes durante 2007:

Familia	Productos Generales	Segmento	Producto específico segmento
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cuenta corriente ■ Cuenta Ahorro Vista ■ Cuentas en divisas ■ Cuenta-e 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Profesionales y Autónomos ■ Empresas ■ Instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontutxiki ■ Kontugazte ■ Kontugain ■ Libreta dorada ■ Cuenta Profesional ■ Supercuenta ■ Cuenta Recaudadora
Inversión	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ahorro a plazo ■ Depósitos mixtos ■ Depósitos estructurados ■ Fondos de Inversión ■ Intermediación Bolsa ■ Cesión Temporal Activos ■ Letras y Bonos del Tesoro 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Segmentos empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Depósito tesorería kutxa empresas.net
Previsión	<ul style="list-style-type: none"> ■ Planes de ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jóvenes ■ Particulares ■ Segmentos empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cuenta (Vivienda, Ahorro Empresa) ■ Planes (Ahorro Juvenil, Previsión, Pensiones, Empleo)
Rentas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rentas temporales ■ Rentas vitalicias 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mayores 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Renta vivienda
Financiación	<ul style="list-style-type: none"> ■ Financiación compra vivienda ■ Rehabilitación vivienda ■ Préstamos consumo ■ Microcréditos ■ Financiación infraestructuras empresas, comercios, inmovilizado e instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Credigazte (vivienda, estudios, master) ■ Anticipo (nómina, pensión) ■ Crédito Vitalicio ■ Financiación sector público
Medios de Pago	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tarjetas Débito ■ Tarjetas Crédito ■ Tarjetas Revolving ■ Tarjetas Prepago, Pago amigo 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jóvenes ■ Mayores ■ Empresas ■ Comercios 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tarjeta (Gaztekutxa, Universitarias, Dorada, e-bussines, Ruta, Cambios)
Seguros	<ul style="list-style-type: none"> ■ Seguros vida ■ Multirriesgo ■ Accidentes ■ Vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Autónomos ■ Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accidentes (juvenil kutxa, para estudiantes) ■ Seguro (Moto, ILT, empresas, comercios, construcción...) ■ Protección pagos ■ Multirriesgo Hogar Dorado
Otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cajas seguridad ■ Viajes ■ Kutxanet: Operativa canal Internet ■ Banca Telefónica Telekutxa 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Comercios ■ Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Servicio Vivienda ■ Domiciliación de (recibos, nóminas, pensión) ■ Teleasistencia ■ Viajes Dorados ■ Sistemas de Pago en comercios ■ Gestión de Cobros y Pagos

Tabla 6: Familias de productos y servicios a disposición de los clientes de kutxa. Apartado GRI 2.2

Las 8 familias de productos, desplegadas por 31 categorías de productos generales, se adaptan a los distintos segmentos de clientes, dando lugar a productos específicos como muestra la tabla. Estos pueden darse de alta y baja del catálogo de productos varias veces durante el año, en función del número de emisiones que **kutxa** realice de los mismos.

La satisfacción del cliente es la clave que guía el modelo comercial de **kutxa**. Y es así, porque clientes altamente satisfechos se mantienen más tiempo e intensifican su relación con la Caja, que podrá ser su proveedor preferente de soluciones a sus necesidades financieras y parafinancieras. Las principales líneas de actuación son: medir periódicamente la satisfacción de los clientes, segmentar la base de clientes creando redes comerciales especializadas (gestión privada, SAI, empresas...), asignar un gestor personal a cada cliente en los distintos segmentos (carterización) y asegurar que la propuesta de valor de **kutxa** en cada segmento sea la mejor del mercado en todo momento. Además, se trabaja en el acercamiento a la realidad individual de cada cliente, transformando la información de que se dispone en conocimiento gestionable comercialmente en una actuación personalizada.

La siguiente tabla muestra los indicadores internos de negocio que **kutxa** utiliza para el seguimiento de la vinculación y fidelidad del cliente como medidas indirectas de la satisfacción de sus clientes.

Indicadores internos de negocio con clientes
Por segmentos : N° Clientes • Saldos • Margen • Incrementos • Margen por cliente • Resultados Brutos y Netos
Por tipo de cartera: N° Clientes • Saldos • Margen • Incrementos • Margen por cliente
Por familias de productos : Saldos • Incrementos • Margen

Tabla 7: Indicadores internos de resultados en los clientes

4. los clientes de kutxa

Desde 2006, **kutxa** ha fijado como objetivos clave de la gestión de los clientes, la **mejora de la satisfacción del Cliente (Proyecto Gaiditu)** y la **innovación y diseño en la gama de productos**. Ambas cuestiones se miden desde la encuesta a clientes que anualmente realiza el Área de Marketing quien, de manera especial, se responsabiliza de que el nivel de satisfacción en el requisito 1: Amplia gama de productos, alcance el objetivo fijado, que es el mismo para el resto de los 13 requisitos y para la satisfacción global, como muestran los gráficos de la página 22: superar el valor de la satisfacción media con los requisitos de calidad (valor = 4,1). Como se puede apreciar, este requisito ha ido mejorando (3,9 en 2006; 4,1 en 2007). El Jefe de Innovación de Productos y Precios es el máximo cargo de **kutxa** con responsabilidad operativa sobre la Responsabilidad sobre Productos.

Objetivos de gestión con clientes	Objetivo 2007	Valor 2007	Objetivo 2008
Valoración Satisfacción global del cliente (requisito 15)	4,1	4	4,1
Valoración Amplia gama de productos (Requisito 1)	4,0	3,9	4,0
Nº nuevos productos (innovación en productos)	33	35	38

Indicadores de Producto relacionados con el etiquetado de productos y servicios [PR3 y PR4]

La actividad financiera realizada por **kutxa** está sometida en su conjunto a la regulación de una serie de organismos que tienen, entre sus objetivos, la protección de los clientes de servicios financieros y el control de la información de la que han de disponer para tomar sus decisiones financieras:

- Banco de España en lo relativo a productos de ahorro tradicionales y de financiación.
- La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), con competencias relativas a normas de funcionamiento de dichos mercados.
- La Dirección General de Seguros (DGS), con competencias relativas a los contratos de seguros y fondos de pensiones.
- Gobierno Vasco, Planes de Previsión.

La información más destacable regulada por estos organismos es:

- Folletos y otra documentación sobre Fondos de Inversión.
- Folletos publicitarios en los que se ofertan determinadas tarifas.
- Informaciones que deben figurar en los tablones de anuncios de las oficinas y página web corporativa, en lo relativo a cuestiones económico-financieras de productos y servicios, así como del Servicio de Atención al Cliente.
- Documentos de información de los Planes de Pensiones y Previsión.
- Información contractual en general.

Cabe destacar la labor realizada el año 2007 para implantar la directiva MIFD.

Adicionalmente a los requerimientos establecidos por los reguladores, **kutxa** realiza un importante esfuerzo para mejorar la información y asesoramiento que otorga a sus clientes proporcionando a sus gestores/asesores herramientas y formación actualizada. Algunos ejemplos de lo anterior son:

- Proporcionar a los gestores de asesoramiento especializado, la formación y cualificación necesaria para adquirir la titulación de European Financial Advisor (EFA).
- Sistema de Información Comercial que facilita en gran medida al personal de oficinas, la labor de asesoramiento.
- Catálogo de productos electrónico actualizado al cual tienen acceso todos los empleados que desempeñan labores de asesoramiento a clientes y donde se pueden consultar las fichas de producto.

Reclamaciones y sanciones asociadas a la información que acompaña a los productos	2005	2006	2007
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que acompaña a los productos I	91	86	117
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la información que acompaña a los productos ¹	6	2	0
Nº de reclamaciones que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa	5	2	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos	5	3	3

Tabla 8: Número de reclamaciones en materia de información y etiquetado de los productos y servicios. Cód. GRI PR4

¹ Se consideran reclamaciones en relación con la información que acompaña a los productos las asociadas a: información y documentación de las operaciones, e información previa a la contratación.

En relación a la comercialización sobre productos y servicios, la *Generalitat de Catalunya (Agencia Catalana de Consumo)* abrió en 2005 un expediente sancionador a **kutxa**, por un supuesto incumplimiento leve de la normativa de Consumidores. En 2007, dicho expediente se archivó sin sanción para **kutxa**. El expediente se abrió en relación a 3 aspectos: letra demasiado pequeña del contrato, no utilización del catalán en algunos documentos, inclusión de una cláusula de sumisión a fuero en algún contrato. Por otro lado hay que resaltar que en los años 2005 y 2006 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos.

En virtud de la publicación anual del Informe anual de Buen Gobierno (ver capítulo 2), **kutxa** está obligada a reportar cualquier operación financiera de crédito, aval o garantía, realizada a favor de los grupos políticos con representación en las corporaciones locales con participación en el proceso electoral de los órganos de gobierno de la Caja. La tabla 9 muestra el valor de dichas operaciones en 2007. En 2005 y 2006 no se realizó ninguna operación de este tipo.

Nombre de los grupos políticos	Tipo de operación	Importe (miles €)
Partido Socialista de Euzkadi	aval	16

Tabla 9: aportaciones financieras a partidos políticos. Cód. GRI SO6

4.5 LA OFERTA DE KUTXA DE PRODUCTOS CON IMPACTO SOCIAL RELEVANTE

Durante el ejercicio 2007, **kutxa** ha continuado con su política de mejora del catálogo de productos y servicios, poniendo a disposición de sus clientes los siguientes productos y servicios con impacto social.

Productos y servicios

I. Convenios especiales de colaboración financiera

Destinados a ofrecer condiciones más ventajosas de mercado, y con una destacada contribución socio-económica. Durante 2007, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 60 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido 172 millones de € en forma de préstamos y créditos, que representan en 8,43% del incremento neto de la inversión crediticia en el 2007.

En general las mejoras de condiciones han consistido en reducciones de los tipos de interés, plazos mayores de amortización, menos o nulas comisiones, entre otras, que suponen un esfuerzo financiero importante de **kutxa**. Las finalidades a las que se han destinado estos préstamos han sido muy variadas, teniendo como denominador común su marcada contribución al desarrollo económico y social:

- Promoción, adquisición y rehabilitación de viviendas;
- Asistencia financiera a trabajadores para su conversión en autónomos, socios de sociedades laborales o cooperativas;
- Financiación de proyectos de inversión productiva de las Pymes en los sectores industrial, comercial, turístico, agropecuarios, pesquero, servicios y transporte;
- Impulso a la incorporación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones de las pymes, de los jóvenes, de los universitarios y de la ciudadanía en general (886 préstamos acogidos al Plan Avanza a través del ICO al 0% de interés);
- Anticipos a cuenta de los reembolsos esperados por los afectados por el caso Forum Filatélico y Afinsa (2.360 préstamos a través del ICO al 0% de interés).

La siguiente tabla recoge los principales **convenios de colaboración financiera** vigentes firmados durante 2007.

Convenio	Finalidad	Millones €		
		2005	2006	2007
Vivienda Gobierno Vasco	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda en la CAPV con ayudas del Gobierno Vasco.	53,8	67,7	52,1
AFI Gobierno Vasco	Financiación de inversiones productivas en los sectores Industrial, Comercial, Turístico, Agroalimentario y Pesquero de la CAPV, con ayudas del Gobierno Vasco.	36,7	33,1	42,0
Diputación Foral de Gipuzkoa	Línea de financiación específica para mejora de explotaciones agropecuarias y forestales de Gipuzkoa. Entre otras finalidades recoge la ayuda a jóvenes agricultores.	1,1	0,5	1,2
Instituto de Crédito Oficial, ICO	Diversas Líneas de financiación para inversiones productivas de las Pymes, y líneas especiales para jóvenes, universitarios, particulares y afectados por causas específicas.	20,6	27,3	43,0
Vivienda Estatal	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda (excepto CAPV y Navarra), con ayudas del Estado.	55,9	0,7	1,6
INEM – Fondo Social Europeo	Desarrollo de programa de asistencia financiera a desempleados para hacerse autónomos.	2,5	2,6	3,1
Sociedades de Garantía Recíproca	Financiación de inversiones productivas a Pymes, con el aval de la SGR.	15,8	15,6	17,0
LUZARO	Financiación de inversiones productivas de Pymes mediante préstamos participativos.	5,5	3,5	6,6
GARAPEN	Promoción del autoempleo para jóvenes	2,4	2,3	2,7
Banco Desarrollo Consejo Europa	Financiación viviendas oficiales protegidas y viviendas sociales	-	15,7	-

Tabla 10: Convenios de colaboración financiera. Cód. GRI EC9, RB2, RB3, AM2

2. Productos con impacto social

Tarjeta Unidos

Tarjeta prepago destinada a ser utilizada como vehículo para el envío de dinero por parte de ciudadanos extranjeros a sus países de origen. Cada Tarjeta Unidos soporta dos modalidades de tarjeta:

- Titular: la utiliza quien va a enviar los Fondos; para ello realiza recargas de la Tarjeta.
- Beneficiarios: la utiliza la persona que en su país de origen va a disponer de los Fondos.

Depósitos sostenibles

Depósitos en los que parte de su rentabilidad está referenciada a Bolsa y en los que se ha seleccionado como tal referencia, un índice en el que están representadas empresas que apuestan por un crecimiento económico compatible con el respeto al medio ambiente: Dow Jones EURO STOXX Sustainability Index. En 2007 se han realizado 10 nuevas emisiones del “Depósito A tu Gusto Sostenible” y “Depósito Elección Sostenible”.

Microcréditos

Préstamo personal dirigido a colectivos en riesgo de exclusión social, subvencionado en parte por Obra Social y concedido al amparo del Convenio firmado entre **kutxa** y Cáritas Diocesana de Gipuzkoa (ver capítulo 7. Sociedad). Su finalidad primera es lograr la bancarización de personas excluidas y asimismo promover la integración social de sectores en exclusión o riesgo de exclusión social, con especial atención a los inmigrantes: resolver sus necesidades más básicas y proporcionar un medio de vida digno a través del autoempleo. Los microcréditos pueden vincularse a:

- Pago de las deudas contraídas en los países de origen.
- Pagos en concepto de depósito para acceder a viviendas de alquiler.
- Compra de mobiliario y pequeñas reformas en el hogar.
- Anticipos de ayudas o subvenciones.
- Gastos ocasionados por prótesis u otro tipo de necesidades sanitarias (si no estuvieran cubiertas por Osakidetza o el solicitante no tuviera acceso a la sanidad pública).

Datos 2007 de productos sostenibles							
Nº Tarjetas Unidos	Titulares	Tarjetas vigentes	687	Nº operaciones	6.988	Importe	1.113.749 €
	Beneficiarios	Tarjetas vigentes	755	Nº operaciones	10.954	Importe	913.889 €
Remesas Inmigrantes				Nº operaciones	2.439	Importe	1.601.523 €
Microcréditos				Nº solicitudes	112	Importe	517.230 €
Depósitos sostenibles:				Nº contratos	3.710	Importe	43.693.294 €

Tabla 11: Transacciones y altos beneficios sociales Cód. GRI IB3

Envío de Remesas

Envío de dinero de los inmigrantes a sus países mediante sistema pactado con entidades financieras con importante presencia en los destinos más habituales de las remesas. Su finalidad consiste en que el tráfico de dinero se realice a través de entidades financieras de reconocida solvencia, con condiciones razonables de costo para que llegue el máximo importe posible a los destinatarios, y con garantía de rapidez de entrega. Para ello, en el pacto con cada Entidad Financiera que se acoja al sistema, se acuerdan máximos de costes a aplicar a la remesa así como de plazos de pago que garanticen cumplir con la finalidad del servicio.

Renta Vivienda – Hipoteca Vitalicia

Se trata de una solución para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores. **kutxa** proporciona a aquellos clientes cuyos ingresos no son suficientes para afrontar las nuevas necesidades que con la edad se les plantean: ayuda en los quehaceres domésticos, dependencias... Consiste en la posibilidad de contar con una renta complementaria basada en una hipoteca garantizada por el valor de su vivienda.

Dos son las características básicas de este producto:

- El vencimiento de la hipoteca es al fallecimiento. Éste es un elemento diferenciador del producto de **kutxa**. De esta forma, los clientes que lo contratan pueden estar tranquilos de que no se le reclamará la deuda mientras vivan.
- Los clientes mantienen la propiedad de la vivienda

Para 2008, el Área de Marketing tiene 4 objetivos específicos RSE vinculados al desarrollo de los siguientes productos: hipoteca verde, creditkutxa verde, fondo de inversión sostenible, e incluir productos de economía social / ecológicos en las promociones.

3. Seguros 2007

De acuerdo con la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. **kutxa** es operador de banca-seguros exclusivo de Biharko Vida y Pensiones, está autorizado por ésta para operar con Biharko aseguradora, e inscrito en el Registro administrativo especial de Mediadores con el número C0654G20336251. En los ramos de hogar y vida, en 2007 había contratadas 110.044 pólizas de hogar; 68.942 de vida temporal y 22.643 de amortización de préstamos. Además de las pólizas “clásicas”, **kutxa** comercializa un seguro con impacto social.

- **Multirriesgo dorado** – producto implantado en 2005. Cuenta con todas las coberturas de un seguro multirriesgo hogar y además permite a las personas mayores adscritas al Servicio Dorado de **kutxa**, acceder a una amplia gama de servicios relacionados con la salud y el bienestar, el confort en su hogar, el asesoramiento...

La siguiente tabla muestra los principales indicadores de gestión relacionados con el producto “seguros”.

Datos 2005, 2006 y 2007 de comercialización de seguros	2005	2006	2007
Primas netas PARTICULARES	30.683.000 €	33.827.400 €	36.932.484 €
Primas netas EMPRESAS	10.856.000 €	13.277.430 €	12.251.820 €
Nº Pólizas Multirriesgo Dorado contratadas	1.500	366	215
% Pólizas Multirriesgo Dorado sobre el total de pólizas contratadas en Gipuzkoa	21%	7%	4,8%

Tabla 12: Indicadores de comercialización de seguros. Apartado GRI 2.8 y Cod. GRI INS2, INS4

Acciones promocionales y otros servicios

Este apartado relaciona las principales promociones de productos y servicios de **kutxa** realizadas en 2007:

Internet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incentivación del uso de la Banca Electrónica. Sorteo de 1 Ipod por día durante la campaña entre los usuarios de este servicio, con la única condición de conectarse para participar en el sorteo.
Jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Premios Gaztekutxa.net. Participación en sorteos diversos, como premio a los clientes jóvenes que utilizan la banca electrónica. El único requisito es utilizar la Tarjeta para Jóvenes. De inscripción y comunicación exclusiva por Internet. ■ Oferta de Préstamos en condiciones especiales. Dirigidos a estudios, carné de estudiante y compra de ordenador. En la compra de ordenador se ha favorecido la utilización de medios electrónicos en los estudios mediante la concesión de una subvención a jóvenes estudiantes. ■ Migración de los jóvenes a la tecnología EMV. Durante 2007 se ha puesto a disposición de los jóvenes las nuevas tarjetas con chip EMV, y se ha fomentado la migración mediante la participación en un sorteo de 10 Playstation-3. El único requisito ha sido utilizar la nueva tarjeta.
Premios	<ul style="list-style-type: none"> ■ Premio a la confianza de los clientes. Durante el año hemos premiado a los clientes que han mantenido el saldo necesario en sus cuentas de ahorro, ofreciéndoles un catálogo de regalos donde pueden elegir el de su preferencia. El único requisito ha sido el de mantener ese saldo durante un cierto tiempo. En estas acciones, los clientes pertenecientes al Servicio Dorado han gozado de ventajas especiales. ■ Premio a la contratación de planes de previsión y de pensiones. Premio a los clientes que por primera vez experimentan con este tipo de ahorro y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX. ■ Distinción de "Mejor oferta para mayores de todas las Entidades Financieras del Estado". Mención que otorga anualmente Gerokon, Marketing Gerontológico, en colaboración con la Revista Júbilo, especializada en temas de mayores.
Inmigrantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fomento de la bancarización de los inmigrantes. Fomento de la conversión de los inmigrantes en clientes y su utilización del sistema bancario en el envío de remesas mediante la oferta de descuentos en las tarifas a aquellas personas que realizan su remesa desde una cuenta corriente y no en metálico.
Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Viajes subvencionados para personas mayores. Organizados por kutxa, de los que se han beneficiado 16.000 personas en 2007. ■ Contribución a la calidad de vida de los mayores. Facilitando la adecuación de sus hogares mediante la oferta de camas articuladas subvencionadas, no siendo necesario padecer ningún tipo de dependencia para acceder a las mismas. ■ Ayuda a los mayores en la solicitud de pensión. En este año, más de 1.150 personas se han visto beneficiadas de este servicio, que de forma totalmente gratuita asesora y gestiona la tramitación de la solicitud de pensión. Además, se han sorteado 50 viajes entre los clientes con pensión domiciliada en kutxa. ■ Excursiones subvencionadas: 2.508 clientes de todo el Estado han podido visitar Donostia, gracias a las excursiones promocionadas por las oficinas de fuera de Gipuzkoa, en las que han participado. ■ Teleasistencia Domiciliaria: 1.300 clientes reciben permanentemente el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, con un importante descuento sobre su precio real.
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contribución en la adaptación de las Empresas a la nueva Normativa Comunitaria, mediante la organización y patrocinio de sesiones formativas de carácter eminentemente práctico, en colaboración con agentes externos expertos en los temas impartidos. En 2007, 350 empresarios se han beneficiado de las sesiones dedicadas a la Reforma del Plan General Contable. ■ Acciones en apoyo de la modernización de las Empresas. Patrocinio de las Jornadas Gipuzkoa Tecnológica, en las que 450 empresarios han tenido la oportunidad de analizar la mejora global en la cadena de valor del negocio mediante la adopción de soluciones tecnológicas y el enfoque de empresa móvil. ■ Premio a las Empresas por las aportaciones a Planes de Empleo que realizan a favor de sus trabajadores. Premio a los clientes que comienzan con un Plan por primera vez y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX.
Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regalos solidarios: Al realizar compras con sus tarjetas de crédito, los clientes obtienen puntos que pueden canjear por aportaciones a ONGs. kutxa a su vez dona la misma cantidad que la aportada por el cliente. ■ Campañas de Prevención: Servicio del que se han beneficiado 2532 clientes de kutxa. Además se han realizado exámenes de salud para 38 empresas (1.366 chequeos médicos) -Acciones promocionales Oncológico-

En cuanto a acciones promocionales y publicitarias y para garantizar la transparencia de la información sobre sus productos, **kutxa** cumple la normativa legal vigente nacional y europea que obliga a las entidades financieras a **comunicar la publicidad sobre productos financieros a los órganos reguladores** - Banco de España, la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) – y al Gobierno Vasco sobre publicidad realizada en la Comunidad Vasca [PR6].

4. los clientes de kutxa

El Tribunal de Defensa de la Competencia abrió en 2006 un expediente (Nº617/2006) en torno a un supuesto acuerdo de no agresión entre las cajas vascas y navarras, que se resolvió con la imposición a **kutxa** de una sanción de 7 millones de €. En diciembre de 2007 **kutxa** interpuso un recurso contencioso administrativo así como una solicitud de suspensión de la sanción impuesta contra la resolución dictada por la Comisión Nacional de la Competencia (CNC). Actualmente está pendiente de resolución [SO7].

Reclamaciones asociadas a incumplimientos de códigos en materia de publicidad	2005	2006	2007
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que a compañía a los productos ¹	61	114	16
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a incumplimientos en materia de publicidad ¹	0	0	0
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España a incumplimientos en materia de publicidad	0	0	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre el marketing y la publicidad	0	0	0

Tabla 13: Número de reclamaciones en materia de publicidad. Cód. GRI PR7

¹ Publicidad e información previa a la contratación y sobre campañas y promociones.

Durante los años 2006 y 2007, ningún organismo oficial (Banco de España, CNMV...) ha retirado a **kutxa** campaña de publicidad alguna. Además a lo largo de estos dos años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos al marketing y la publicidad.

4.6 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

kutxa interpreta la percepción de sus clientes a la luz de otros indicadores internos que provienen de:

- procesos de seguimiento de la evolución de la base de clientes, indicadores que se siguen a escala general, desde las distintas unidades de negocio, redes y zonas geográficas, siguiendo las recomendaciones del modelo EFQM de utilizar indicadores de rendimiento basados en datos internos objetivos como medidas para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la organización, así como para anticipar la percepción de clientes externos.
- la atención de quejas, consultas y reclamaciones, cuya recogida puede realizar también la red comercial, siendo el centro de recepción, análisis y resolución el **Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)**, dependiente del Área de Calidad. Este servicio se crea en 2004 en cumplimiento de las leyes y normas del sector sobre S.A.C. para resolver las quejas y reclamaciones de los clientes. En la web de **kutxa**, www.kutxa.net, está publicado el Reglamento para la Defensa del Cliente que regula el funcionamiento del Servicio, así como el impreso de queja o reclamación.

kutxa proporciona el servicio de atención a clientes a través del **proceso de atención de reclamaciones**. La evolución satisfactoria de los resultados año a año es fruto de los procesos implantados y las mejoras introducidas, no habiéndose producido en el desarrollo de su actividad habitual, ningún incumplimiento legal.

Indicadores internos de relación con los clientes / quejas		2005	2006	2007
Indicadores sobre quejas y reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas	1.529	1.599	1.739
	Reclamaciones elevadas al Banco de España	11	9	12
	Nº expedientes Bº España resueltos a favor del reclamante	1	2	1
	Plazo medio de resolución en días	2,66	2,69	2
	% de reclamaciones resueltas en menos de 5 días	90,00%	88,00%	91,00%
Indicadores sobre servicio en oficina	Nº de Clientes atendidos	4.483.697	3.917.965	3.716.025
	% de clientes que esperan más 10 minutos	8,00%	7,60%	9,50%
	Tiempo medio de espera (minutos)	03:46	03:42	04:03

Tabla 14: Satisfacción de clientes. Indicadores de quejas y reclamaciones 2005-2007. Cód. GRI PR5

Respecto a los **seguros** comercializados por **kutxa**, durante 2007 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 66 quejas (2 más que en 2006) y 57 reclamaciones (20 más que el pasado año). Por otro lado, el estudio bimensual de Ikerfel de calidad del servicio del seguro Multirriesgo Hogar Kutxa hacen arroja valores superiores al 4 en un escala de 1 (muy negativo) a 5 (muy positivo) [INS3], dato que permanece constante respecto a 2006. En 2007 **kutxa** se ha adherido al código Autocontrol de autorregulación de la publicidad [PR6].

4.7 LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Como ya hemos comentado en el apartado 2.11, la tecnología es un elemento clave para prestar unos servicios financieros acordes con las necesidades de los clientes. Además de las innovaciones comentadas en dicho apartado, durante 2007 **kutxa** ha trabajado en la implantación de herramientas con impacto específico sobre la mejora de la relación con sus clientes:

- Implantación de 40 nuevos cajeros-ingresadoras, alcanzando un total de 95.
- Implantación de un sistema de medición de la satisfacción de clientes con queja o reclamación.
- Realización de un proyecto piloto sobre el nuevo Modelo operativo de oficinas de particulares Guipúzcoa (7 oficinas)
- Nuevo portal de Servicios de la Obra Social de **kutxa** kutxasocial.net
- Apoyo y desarrollo de proyectos varios de mejora de la gestión comercial
- Apoyo en los procesos relacionados con la titulación realizada en 2.007
- Finalización del piloto del proyecto gestión documental en proceso alta clientes
- Instalación de 45 nuevas oficinas, y traslado de 40
- Asimilación de incremento en operativa transaccional por los diferentes canales
- Alrededor de 430 instalaciones para sustituciones de equipos, 580 de software y 120 relativas a móviles.

5

Equipo humano de kutxa





5.1 INTRODUCCIÓN

En **kutxa** consideramos un factor estratégico el disponer del mejor equipo de profesionales que desarrollen nuestro Modelo de Gestión. Además, sólo mediante el compromiso e implicación profesional de todas las personas de la plantilla podremos alcanzar nuestros objetivos de aportación al desarrollo de la Sociedad en la que realizamos nuestra actividad.

5.2 EL MODELO DE GESTIÓN DE RRHH

La gestión de todos los profesionales de **kutxa** se estructura a través del Sistema de Gestión de Personas (SGP), integrado en el Modelo de Gestión.

Este sistema es la respuesta de **kutxa** al “compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados” que recoge en su Visión. Tiene como objetivo atraer, desarrollar y fidelizar a las personas de la organización, y se basa en los siguientes principios:

- Las personas son las protagonistas.
- Los directivos juegan un papel clave.
- El compromiso profesional es decisivo.

Están definidas tres políticas clave:

- **Atracción y Selección:** **kutxa** pretende la incorporación de las personas más competentes y mejor preparadas para afrontar los retos del Proyecto **kutxa**.
- **Evaluación y Desarrollo:** cuyo objetivo es tener personas satisfechas en la función adecuada desde el momento de su incorporación a **kutxa**, aumentando su potencial, motivándoles y aportándoles planes de desarrollo individualizados y formación en función de su desempeño y evolución profesional durante su vida laboral en **kutxa**.
- **Fidelización:** a través del Reconocimiento y Compromiso ya que la satisfacción, por la función que se realiza y el reconocimiento obtenido, son los elementos clave de fidelización de las personas y fomentan el compromiso profesional. **kutxa** aplica para ello políticas retributivas equitativas y competitivas que tiendan a identificar y reconocer la aportación de cada persona y distribuye equitativamente y con transparencia, beneficios sociales adecuados a las necesidades personales y familiares.

Estas tres políticas se apoyan en un esquema de competencias definidas para los distintos momentos de la vida laboral de los empleados y son la base del proceso de evaluación, cuyos resultados se integran con el resto de procesos del SGP. Estos procesos se ejecutan durante el ciclo anual y se revisan y mejoran mediante indicadores de percepción y rendimiento.

La revisión global del SGP se realiza en base a la información de carácter anual suministrada por:

- La encuesta de satisfacción del empleado.
- La encuesta de satisfacción de los clientes internos del Área de RRHH y Calidad.
- Indicadores de rendimiento de los procesos.
- La Autoevaluación anual EFQM - Criterios 3 y 7.

- Información de avances y sistemas en materia de RRHH que se obtiene del contraste con el sector y el entorno a través de lecturas especializadas, asistencia a conferencias, participación en foros y asociaciones y presentaciones de proveedores especialistas en esta materia.

El Sistema de Gestión de Personas de **kutxa**, para lograr la óptima interlocución entre **kutxa** y su personal:

- Habilita diversos canales para oír e interpretar su Voz, para mejorar y favorecer un clima laboral transparente y participativo que contribuya a conciliar la vida profesional y personal.
- Identifica a los Directivos como el soporte clave de la gestión y diálogo con los empleados. **kutxa** apuesta por desarrollar entre sus cuadros directivos un estilo de liderazgo que favorezca:
 - La transmisión y comprensión de los objetivos estratégicos de la Caja y los valores corporativos entre su equipo de personas.
 - La mejora continua y el trabajo en equipo, motores de la gestión y cultura organizativa.
 - El desarrollo profesional continuo de sus colaboradores por medio de la evaluación objetiva de su desempeño.

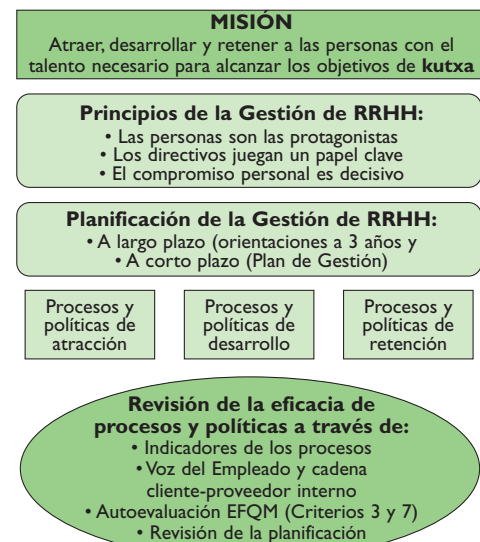


Ilustración I: Sistema **kutxa** de Gestión de Personas. Cod. GRI CSR2

5.3 EL CODIGO RSE

kutxa cuenta desde 2007 con un Código de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que tiene por finalidad concretar las claves de su conducta frente a sus grupos de interés. Con este código la entidad recopila las pautas de comportamiento recogidas en el Código de Ética Profesional previo.

Respecto a la relación de **kutxa** con su equipo humano, el Código establece que las personas son un gran equipo hacia el que la entidad desarrolla una serie de principios de gestión, como son: diálogo activo, respeto, atención individualizada, igualdad de oportunidades, desarrollo profesional, reconocimiento de los logros. Además, el comportamiento de las personas del equipo humano de la entidad ha de estar regido, en su interacción con los grupos de interés de **kutxa**, por los principios de conducta recogidos en el Código.

La siguiente tabla muestra los ocho ámbitos en los que se establecen las actitudes y aptitudes en base a las cuales las personas deben poner en práctica dichos principios de conducta [CSR 4]:

Dirección y gestión de grupos de trabajo coherente con los valores corporativos
Profesionalidad y compromiso con kutxa y su proyecto
Honestidad
Lealtad
Confidencialidad
Derechos lingüísticos
Integridad e independencia
Respeto a las normas de actuación

Nota: El código de RSE se puede descargar completamente en el siguiente link:
http://www.kutxa.net/wkn_entidadfinanciera_new/es/pdf/codigoRSE.pdf

Desde la Dirección de RRHH, se observa el cumplimiento de los valores definidos en el Modelo de Gestión de Personas basados en políticas de igualdad y no discriminación en todas las cuestiones referidas a la Gestión de Personas: Selección, Promoción, Rotación, Retribución, Riesgos Laborales, etc. En la Comisión de Personal – órgano paritario empresa/representación sindical – que tiene entre otros objetivos el de trasladar directamente a la Dirección de RRHH cualquier incorrecta aplicación de estas políticas o acuerdos que afectarían a dichos principios de igualdad, no se han planteado nunca aspectos discriminatorios de ningún tipo. La propia realidad de la distribución de género en la plantilla actual, desde el punto de vista tanto cuantitativo como cualitativo confirma esta no discriminación (ver gráfico 3 de evolución de la plantilla). La Caja no explicita políticas de discriminación positivas en favor de ningún género ya que considera a la Persona como protagonista o grupo de interés de cara al cumplimiento de su Misión [HR4].

El Comité de Sostenibilidad, de composición interfuncional (ver epígrafe 3.4 la estructura de la RSE en **kutxa**), de acuerdo con su responsabilidad sobre la aplicación, interpretación y actualización del Código de RSE, y con el apoyo de las auditorías internas de cumplimiento de dicho Código, vela por el respeto de los derechos humanos desde la perspectiva del grupo de interés equipo humano, en las relaciones que se mantienen con el resto de grupos de interés de **kutxa**.

5.4 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO 2007-2008

La tabla 1 muestra los principales indicadores de eficiencia del Área de Recursos Humanos, responsable último de la gestión de las personas en **kutxa**, y que marcan sus objetivos de desempeño. A lo largo del capítulo se indican los niveles de desempeño alcanzados mediante reporte de los indicadores G3 y otras informaciones cualitativas.

Objetivos Área Recursos Humanos	2006	2007	2008
Nº personas incorporadas (fuera de Gipuzkoa)	260	200	100
Nº personas incorporadas (Gipuzkoa)	131	125	100
Nº evaluaciones conocimiento/desarrollo	300	500	2.200
Media horas de formación por empleado	22	23	24
Índice de satisfacción global	71	72	73
Índice participación encuesta clima laboral	60	65	67
Nº reconocimientos médicos empresa	1.560	1.470	1.390
Total plantilla kutxa	2.387	2.461	2.500
Nº Empleados fuera de Gipuzkoa	751	951	837

Tabla 1: Niveles de desempeño en 2006 y 2007 y objetivos 2008

5.5 LAS PERSONAS DE KUTXA

La apuesta de **kutxa** por el desarrollo social y económico de las áreas geográficas en las que está implantada, se traduce en una generación estable y continua de empleo. A fecha de 31 de Diciembre de 2007, contamos con una plantilla de 2.771 personas.

El 66,76% de la plantilla desarrolla su actividad profesional en Gipuzkoa, y el resto se distribuye por el resto del Estado Español y del Francés.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos -Plan Hamar- y de los planes de gestión anuales basado en el trabajo y compromiso de todas las personas con el Proyecto de Empresa de **kutxa**, está haciendo posible que sigamos creciendo en número de sucursales y servicios, alcanzando, en el último año, una tasa anual de crecimiento de nuestra plantilla en el entorno del 8%. En 2007 se finalizaron 5 procesos de selección externa iniciados en 2006. A su vez en 2007 se iniciaron 50 procesos de selección (46 fuera de Gipuzkoa y 4 en Gipuzkoa), 11 de los cuales finalizan en 2008, con 361 nuevas incorporaciones en 2007 (214 fuera de Gipuzkoa, 142 en Gipuzkoa y 5 en Francia).

En el ejercicio 2008, tenemos prevista la apertura de nuevas oficinas de empresas fuera y dentro de Gipuzkoa, continuaremos el proceso de rejuvenecimiento de la plantilla y de reducción de la eventualidad, con la incorporación de, al menos, 100 nuevos empleados hijos.

Para la correcta incorporación de las nuevas personas contratadas, **kutxa** dispone de un proceso de acogida e integración en la cultura de la organización y de un manual denominado “Bienvenido a **kutxa**”.

La edad media de la plantilla es de 40,53 años de edad. Esta media viene decreciendo en los últimos ejercicios, debido a la política de contratación e incorporación de jóvenes profesionales. Dentro de este capítulo hay que destacar además los programas de estudiantes en prácticas que se realizan en la Entidad, habiendo alcanzado en el año 2007 a 213 estudiantes (117 prácticas en Gipuzkoa y 96 fuera de Gipuzkoa).

La finalización de la vida laboral coincide con la fecha de jubilación del empleado (65 años). Algunos trabajadores, en función de su fecha de ingreso en la Caja, pueden jubilarse con una edad inferior a ésta bajo el concepto de “mejor jubilación”, fecha en la que la suma de sus años de servicio en **kutxa** y su edad es igual a 100 y siempre que hayan sido mutualistas, es decir, que hayan cotizado a la Seguridad Social antes de 1967. No hay compromisos ni programas de prejubilación acordados con la representación sindical. Existe una vía de jubilación parcial, voluntaria por ambas partes en base al Contrato de Relevó. También se conceden, por solicitud individual, licencias retribuidas para abordar el cese de la actividad laboral con carácter previo a la jubilación, bien parcial o definitiva, encontrándose a finales de 2007, 238 empleados en plantilla en alguna de estas dos situaciones.

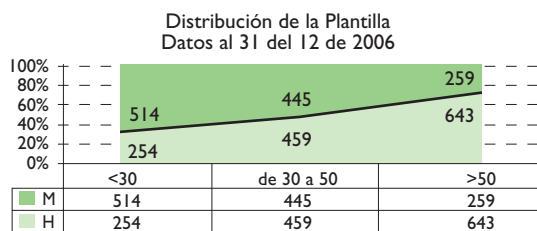


Gráfico 1: Distribución de la plantilla por edades (2006). Cód. GRI. LA2, NT7

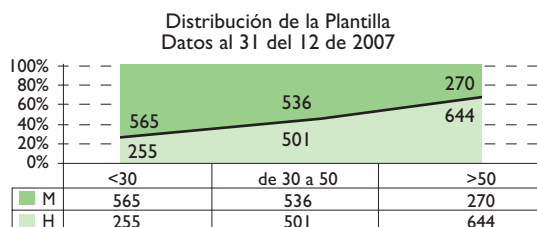


Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades (2007). Cód. GRI. LA2, INT7

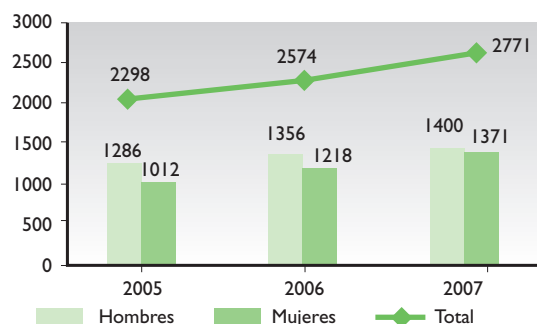


Gráfico 3: Evolución anual del nº de personas de kutxa. Cód. GRI. LA2

kutxa tiene estipuladas las normas que rigen el sistema de jubilación dentro del V Convenio Colectivo firmado en 2004. Existen mejoras complementarias a las de la Seguridad Social plasmadas en las distintas EPSV (Entidad de Previsión Social Voluntaria) en cuyos estatutos se encuentran todas las regulaciones respecto a las prestaciones por jubilación. Con esta estructura de Entidades de Previsión, **kutxa** asegura que el 100% de sus empleados con contrato indefinido en la entidad poseen una amplia cobertura en caso de contingencia.

Con relación al **empleo de personas con discapacidad**, y además de incorporaciones que se producen a la propia plantilla de la Caja, **kutxa** lo fomenta a través de:

- La participación en el capital de Talleres Protegidos GUREAK, **empresa que en la actualidad contrata a 3.187 personas**, en su totalidad discapacitados psíquicos o físicos.
- La subvención económica a entidades que son referencia en la lucha contra la exclusión socio-laboral de personas con discapacidad, como son: ASPACE, GAUTENA, ATZEGI, AGUIFES, ONCE, ORTZADAR y ARANSIGI.
- Además, **kutxa** da empleo a personal con minusvalías a través de la contratación de servicios con empresas del Grupo GUREAK.

El Jefe del Departamento de Personal es el máximo responsable operativo de la gestión del empleo y de la relación empresa/ trabajadores en **kutxa**. No obstante recomendamos consultar el epígrafe de "Representación Sindical" (pág. 38) para tener una visión completa de cómo **kutxa** articula su relación con los trabajadores.

Perfil equipo humano kutxa	2005			2006			2007		
	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa
Nº de personas	2.298	nd	nd	2.574	1.752	822	2.771	1.850	921
Sexo (Proporción)									
Hombres/Mujeres)	H 55,92%	43,34%	12,58%	52,68%	38,31%	14,37%	50,52%	35,58%	14,94%
	M 44,08%	30,37%	13,71%	47,32%	29,76%	17,56%	49,48%	31,18%	18,3%
Edad media	42,78	47,41	29,79	41,42	46,83	29,88	40,53	45,62	30,29
Antigüedad media	17,21	22,14	2,96	15,93	21,95	3,11	14,69	20,33	3,36
Tasa anual crecimiento de la plantilla	13,09%	5,27%	7,82%	12,01%	2,52%	9,49%	7,65%	3,807%	3,846%
Estabilidad Laboral (% contratos indefinidos)	93,38%	67,53%	25,89%	95,07%	63,6%	31,47%	95,05%	62,11%	32,95%
Cualificación académica (% licenciados univ.)	70%	nd	nd	70%	nd	nd	80%	n.d.	n.d.

Tabla 2: Perfil del Equipo Humano. Cód. GRI. LA1, INT2, INT7

LA2 Rotación: empleados que han dejado la empresa voluntariamente (excluidas prejubilaciones, jubilaciones y defunciones en el servicio)

por	2005			2006			2007		
	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión
región	37 1,61%	1 2,70%	36 93,70%	58 100%	1 1,72%	57 98,28%	76 100%	19 25%	57 75%
por	2005			2006			2007		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
sexo	37 100%	18 48,6%	19 51,4%	58 100%	25 43,1%	33 56,9%	76 100%	27 35,5%	49 64,5%
por	2005			2006			2007		
	<30	30 - 50	> 50	<30	30 - 50	> 50	<30	30 - 50	> 50
edad	30 81%	6 16,2%	1 2,8%	58 100%	0 0%	0 0%	76 100%	0 0%	0 0%

5. equipo humano de kutxa

E.P.S.V.	Participes	Cobertura	Funcionamiento	Sistemática de estimación
EPSV LANAUR BAT	Empleados en activo al 18 de octubre de 1994 con contrato indefinido en kutxa desde fecha anterior al 27 de mayo de 1988.	<p>EPSV de aportación definida.</p> <p>Coberturas derivadas del Convenio Colectivo entre kutxa y sus empleados, complementarias de las otorgadas por la Seguridad Social.</p> <p>Cubre contingencias de jubilación, incapacidad laboral permanente y fallecimiento en sus derivadas de viudedad y orfandad.</p> <p>kutxa garantiza las dotaciones necesarias para la cobertura de contingencias por incapacidad laboral permanente, viudedad y orfandad.</p> <p>Los participes jubilados pueden disponer de su fondo en forma de renta o capital, conforme a la legislación vigente.</p>	<p>Fondo creado con aportación inicial de kutxa y los rendimientos generados por su inversión, deducidos los gastos.</p> <p>EPSV cerrada a nuevas aportaciones.</p> <p>El Órgano Superior de Gobierno es la Asamblea.</p> <p>La Dirección y Representación de la Entidad son competencia de la Junta de Gobierno.</p> <p>Los componentes de ambos Órganos, son nombrados al 50% por kutxa y por las Secciones Sindicales con representación de los empleados obtenida en las elecciones a Comité de Empresa.</p> <p>Los gastos de administración y funcionamiento son soportados por kutxa.</p>	<p>Las coberturas necesarias para contingencias por incapacidad laboral permanente, viudedad y orfandad, son valoradas actuarialmente por actuario profesional independiente con periodicidad anual.</p> <p>Para realizar los cálculos actuariales se utilizan diversas hipótesis referentes a incrementos salariales del personal en activo, evolución de pensiones de la Seguridad Social e incremento de las prestaciones del personal pasivo además del interés técnico y tablas biométricas de mortalidad e invalidez.</p> <p>Los compromisos de pago se hallan suficientemente dotados por su valor actualizado, con la supervisión del Gobierno Vasco y Banco de España.</p>
EPSV LANAUR BI	Empleados de la Entidad jubilados o con incapacidad laboral permanente desde fecha anterior al 18 de octubre de 1994.	<p>Es una EPSV de prestación definida.</p> <p>Coberturas derivadas de Convenio Colectivo entre kutxa y sus empleados, complementarias de las otorgadas por la Seguridad Social.</p> <p>Cubre contingencias de jubilación, incapacidad laboral permanente y fallecimiento en sus derivadas de viudedad y orfandad.</p> <p>kutxa garantiza dotaciones para las coberturas necesarias.</p> <p>Los pagos por las contingencias cubiertas se realizan exclusivamente en forma de renta.</p>	<p>Fondo creado con aportación inicial de kutxa y los rendimientos generados por su inversión, deducidos los gastos.</p> <p>EPSV cerrada a nuevas aportaciones.</p> <p>El Órgano Superior de Gobierno es la Asamblea.</p> <p>La Dirección y Representación de la Entidad son facultades de la Junta de Gobierno.</p> <p>Los componentes de ambos Órganos son nombrados por kutxa y los participes al 50%</p> <p>Los gastos de administración y funcionamiento son soportados por kutxa.</p>	<p>Las coberturas necesarias son valoradas actuarialmente por actuario profesional independiente con periodicidad anual.</p> <p>Para la realización de los cálculos actuariales se utilizan diversas hipótesis referentes a evolución de las pensiones de la Seguridad Social e incremento de las prestaciones del personal pasivo además del interés técnico y tablas biométricas de mortalidad.</p> <p>Los compromisos de pago se hallan suficientemente dotados por su valor actualizado con la supervisión del Gobierno Vasco y Banco de España.</p>
EPSV LANAUR HIRU	Empleados con contrato indefinido en kutxa desde fecha posterior al 27 de mayo de 1988.	<p>EPSV de aportación definida.</p> <p>Coberturas derivadas de Convenio Colectivo entre kutxa y sus empleados, complementarias de las otorgadas por la Seguridad Social.</p> <p>Cubre contingencias de jubilación, incapacidad laboral permanente y fallecimiento en sus derivadas de viudedad y orfandad.</p> <p>kutxa garantiza las dotaciones necesarias para la cobertura de contingencias por incapacidad laboral permanente, viudedad y orfandad.</p> <p>Los participes jubilados pueden disponer de su fondo en forma de renta o capital conforme a la legislación vigente.</p>	<p>Fondo creado con aportaciones anuales de kutxa y los rendimientos generados por su inversión, deducidos los gastos.</p> <p>El importe de la aportación se determina por acuerdo de Convenio Colectivo entre kutxa y sus empleados.</p> <p>EPSV cerrada a aportaciones de los participes.</p> <p>El Órgano Superior de Gobierno es la Asamblea.</p> <p>La Dirección y Representación de la Entidad son competencia de la Junta de Gobierno.</p> <p>Los componentes de ambos Órganos son nombrados al 50% por kutxa y por las Secciones Sindicales con representación de los empleados obtenida en las elecciones a Comité de Empresa.</p> <p>kutxa soporta los gastos de administración y funcionamiento.</p>	<p>Las coberturas necesarias para contingencias por incapacidad laboral permanente, viudedad y orfandad, son valoradas actuarialmente por actuario profesional independiente con periodicidad anual.</p> <p>Para la realización de los cálculos actuariales, se utilizan diversas hipótesis referentes a incrementos salariales del personal en activo, evolución de las pensiones de la Seguridad Social e incremento de las prestaciones del personal pasivo además del interés técnico y tablas biométricas de mortalidad e invalidez.</p> <p>Los compromisos de pago se hallan suficientemente dotados por su valor actualizado, con la supervisión del Gobierno Vasco y Banco de España</p>

Tabla 3: Cobertura de la EPSV Cod. GRI EC3, LA3

5.6 CÓMO CONTRIBUYE KUTXA AL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE SU EQUIPO HUMANO

Un elemento clave para dar soporte a la consecución de la Misión de **kutxa**, es crear un entorno de aprendizaje y desarrollo permanente que posibilite la rápida adaptación de su equipo humano a los nuevos retos derivados de las demandas del cliente y de la propia mejora de la gestión. El desarrollo profesional de las personas de **kutxa** se articula a través de varias vías:

a. La organización como entorno de aprendizaje

- **kutxa** se preocupa de impulsar estrategias organizativas innovadoras que hagan del puesto de trabajo un entorno natural para la formación continua. Estas estrategias se sintetizan en los siguientes objetivos:
- Orientar la actividad de los Servicios Centrales para dar un soporte y apoyo adecuado al personal de la red con el fin de suministrar a los clientes un servicio excelente.
- Crear equipos de trabajo multidisciplinares asociados a la ejecución de determinados proyectos.
- Concentrar los esfuerzos del personal de la red en las actividades de captación de negocio y en suministrar un excelente servicio al cliente.
- Creación de equipos de alto rendimiento.
- Compartir las experiencias y conocimiento con el fin de lograr una mejora colectiva.

Durante 2006 y 2007, **kutxa** ha ido consolidando proyectos metodológicamente novedosos:

- Las experiencias en Gestión del Conocimiento, dando lugar a proyectos como la U.G.C. (Unidad de Gestión Comercial) o Valor de Cliente, han permitido avanzar en la Gestión Comercial.
- Por otra parte, los equipos comerciales EGO, SIA han mantenido una evolución de desarrollo.

a. Considerar a la organización como entorno preferente para el aprendizaje y el desarrollo profesional.

b. La elaboración participativa y flexible del Plan Anual de Formación que se articula a través de una oferta amplia y una variedad de canales y soportes formativos.

c. Los Directivos como protagonistas fundamentales en el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de la identificación de necesidades formativas, la rotación, la evaluación y la promoción profesional.

Cuadro 1: Vías para el desarrollo profesional

b. El Plan Anual de Formación

kutxa elabora anualmente un Plan de Formación fruto de un riguroso proceso de análisis de las necesidades formativas en las que participan todas las Áreas y Direcciones, en orden a ajustar la oferta de acciones formativas a las necesidades reales de su personal y a las prioridades estratégicas y del Plan de Gestión de la Caja.

Dicho Plan de Formación recoge todas las propuestas de acciones formativas que permitan abordar mejoras e implantaciones de los sistemas de gestión, nuevos productos y servicios, así como desarrollar el potencial y las habilidades comerciales, técnicas y directivas de todo el personal.

Durante 2007, 213 estudiantes procedentes de Facultades, Escuelas Universitarias y Centros Educativos, han realizado prácticas laborales en **kutxa**, participando en las acciones formativas necesarias para su desempeño.

En **kutxa** existe un Código de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de obligado cumplimiento por la entidad y sus integrantes, y que es público y conocido por todos sus empleados. En este Código se plantea un marco ético de conducta de las personas. Entre estas conductas se recogen los derechos humanos a respetar en la Organización: honestidad, lealtad, confidencialidad, derechos lingüísticos, respeto... Por tanto, aunque no se realiza formación a los empleados específica sobre derechos humanos, estos sí son conocidos por todas las personas de **kutxa** a través de su Código de RSE [HR3].

En cuanto a la actividad de Formación, en 2007 los principales programas de mejora profesional han sido los siguientes:

A. Actividades de Máxima prioridad. Dentro de las AMP, destacar el **Proyecto Bezeroak Zer**. El objetivo principal de este proyecto se entronca en la mejora de la atención a los clientes en ventanilla (una A.M.P.). Se quería sensibilizar a los gestores operativos de la importancia de las relaciones **profesional-cliente** en la percepción de la calidad de servicio y descubrir las ventajas que proporciona el desempeño profesional eficaz. Se pretendía que los gestores operativos entendieran la Atención al Cliente como un factor competitivo y estratégico en **kutxa** para garantizar un proceso continuo de mejora. Se han realizado un total de 19 grupos y han participado 212 Gestores Operativos en este proyecto.

B. Cumplimiento Normativo. Algunas de las acciones previstas para realizar durante este año vienen promovidas directamente por exigencias de cumplimiento de normativas y/o cambios de legislación. A destacar la formación derivada del cumplimiento de la **Normativa Mifid** que entró en vigor el 1 de noviembre del 2007. A la formación a distancia se conectaron 797 empleados y a esta acción habría que añadir las sesiones presenciales en las que se trataba de la manera en que afecta esta normativa a los Procesos comerciales de **kutxa** y a su procedimiento operativo. También dentro de este apartado destacar otra acción relacionada con **Operador Banca Seguros**. En **kutxa** afectó el año 2007 a 388 profesionales, a los que tenemos que formar para cualificarles en el ámbito de la comercialización, venta y asesoramiento en seguros.

C. Área de Fuera de Gipuzkoa. Hemos realizado 14 grupos y han acudido un total de 212 nuevos gestores que se incorporan a la red de fuera de Gipuzkoa. Asimismo se ha continuado con la formación en Áreas Fiscales y Legales.

D. Área de Gipuzkoa. Mencionar que este Área se lleva el 54% de la actividad de este Departamento. Destacar el **Proyecto Gipuzkoa 2010**. Este proyecto está relacionado a la apertura de nuevas oficinas en Gipuzkoa, oficinas cuya actividad se dirige en exclusividad a la actividad comercial. Un colectivo de 16 personas se han formado en aspectos relacionados en el ámbito de la actividad comercial. Cada uno de los asistentes ha recibido 148 horas de formación. Otra acción de formación que queremos destacar por su componente estratégico es la formación PSAF (**Programa superior de Asesoramiento Financiero**) dirigida fundamentalmente a los colectivos de SAI, y Kutxa Gestión Privada. 91 empleados de **kutxa**, han recibido un total de 126 horas de formación cada uno. Esta formación se está complementando con una **Formación Comercial de Alto Nivel** de una duración de 40 horas.

E. Dentro de la formación dirigida al personal de **Empresas e Instituciones** mencionar dos hitos: Por un lado la formación que se ha dado a personal recién contratado para Banca Corporativa. El otro tema de importancia estratégica es que se ha realizado una formación de comunicación del **Modelo Comercial definido para el área de empresas**. Asimismo y como apoyo a esta acción hemos realizado varias acciones de **Entrenamiento Comercial** en alguno de los apartados del mismo, acciones que continuarán el próximo año 2008.

F. Dentro de la formación dirigida a personal de **Servicios Centrales**, destacaríamos por el esfuerzo que ha llevado, la formación que se ha dado al personal del **Área Técnica** que ha supuesto un total de 4.800 horas.

Cuadro 2: Principales programas de mejora profesional en 2007. Cod. GRI LA 11

RATIOS DE FORMACIÓN 2005 - 2007	2005	2006	2007
Horas de formación	50.135	67.965	82.934
Horas por empleado	23,32	23,85	30,97
Nº horas formación no planificada / Nº horas formación ejecutadas (%)	1,76%	7,93%	aplica
Nº de formadores internos	46	44	52
% horas de formación con monitores internos	48,00%	54%	44%
% acciones formativas con media satisfacción Nivel I ≥ 7	100%	100%	100%
Promedio de horas de formación por empleado y función			
Directivos (incluye Alta Dirección, Directivos áreas comerciales, Directivos SS.CC., Directores de oficina, Mandos intermedios SS.CC.)	ND	27,56	12,84
Gestores Comerciales/Administración Red	ND	37,06	46,82
Gestores Administración y Técnicos	ND	8,20	15,21

Tabla 4: Principales ratios de Formación Cód. GRI. LA10, INT3

Destacar por último el curso de formación vestibular impartido a todas las personas que se incorporan a **kutxa**. Además de recibir el documento "Bienvenido a **kutxa**: Lo que hay que saber", con un saludo del Presidente e información sobre **kutxa** (su modelo de gestión, los principales puntos del Estatuto del Empleado, y el Código RSE) reciben una charla de un Responsable de RRHH que cubre: Misión, Visión y Valores, Política de RSE, Plan Estratégico, Plan de Gestión y resumen de las principales magnitudes. Un Director General da personalmente la bienvenida, para favorecer la motivación y el compromiso del nuevo empleado con **kutxa**.

El Programa de Formación de Acogida se ajusta en función del perfil de las personas y sus destinos, facilitando herramientas para la incorporación al puesto a pleno rendimiento. Con una duración de 105 horas lectivas, una parte importante del programa trata de cómo interactuar con el cliente, respetando sus derechos – ej. la confidencialidad, cómo poner una reclamación, la atención personalizada. La tabla 5 muestra como el peso de este módulo sobre el total de horas del curso, ha ido avanzando año a año.

Formación vestibular	2005	2006	2007
Porcentaje de horas impartidas sobre relación con el cliente	30%	30%	52%

Tabla 5: formación nuevos empleados en el curso vestibular cod. GRI HR3

Otra forma de respetar el derecho de los clientes a la diversidad, es atendiéndoles en su idioma. Para ello **kutxa** aplica dos medidas: bien contrata personal de la zona en que está implantada la oficina (en especial fuera de Gipuzkoa) para que ya domine el idioma de su comunidad autónoma, bien proporciona formación en idiomas. La tabla 6 muestra la evolución de nº de horas de formación para los idiomas inglés y euskera. Comentar que el número de horas impartidas de euskera baja sensiblemente en 2007, dado que las personas que entran en **kutxa** en Gipuzkoa ese año, ya dominan el euskera [HR3].

Nº horas formación en idiomas	2005	2006	2007
euskera	7.169	8.226	1.330
inglés	1.332	709	911

Tabla 6: formación de los empleados en idiomas cod. GRI HR3

c. Los directivos como protagonistas en el desarrollo profesional de sus colaboradores

kutxa cuenta en la actualidad con distintos canales y sistemas para la evaluación del desempeño y el rendimiento, adaptados a las necesidades de los diferentes perfiles del personal directivo de la Caja, en torno a los que giran todas las estrategias encaminadas al desarrollo profesional y reconocimiento de sus colaboradores:

- Planificación de las acciones de evaluación y desarrollo profesional.
- Planificación, ejecución y seguimiento de las acciones para la rotación y promoción profesional de la plantilla.
- Seguimiento y valoración de los criterios de asignación de la retribución variable.

kutxa identifica las necesidades de rotación y promoción de su personal a través de la información proveniente de:

- Las entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo.
- Las entrevistas de orientación.
- Las evaluaciones anuales del rendimiento.
- La evolución de los planes de desarrollo de la plantilla.
- El seguimiento específico que se realiza de las personas incorporadas.
- La gestión de las solicitudes de rotación de la propia persona o de su responsable, a través de una serie de entrevistas que gestiona Recursos Humanos con ambos.

Al objeto de sistematizar todo ello, durante 2007 **kutxa** ha puesto en marcha dos nuevas herramientas denominadas Entrevistas de Orientación y Otras Entrevistas dentro del Sistema de Información Directivo. La primera recoge la información de las entrevistas de orientación sobre el logro y seguimiento de compromisos de desarrollo profesional. La segunda herramienta sistematiza la recogida de información sobre peticiones de traslado y asunción de nuevas funciones.

Su puesta en marcha fue acompañada de una formación que movilizó a un total de 266 responsables al objeto de dar a conocer las herramientas y su funcionamiento, así como la de homogeneizar los comportamientos directivos referidos a la evaluación y desarrollo profesional de sus equipos.

Así, teniendo como soporte el mencionado Sistema de Información Directivo, en el primer semestre del año se han realizado 479 entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo y así completar las 1.424 entrevistas realizadas en el año 2006. Ello nos ha permitido conocer de forma directa las expectativas e intereses profesionales del 93% del personal de **kutxa**, así como detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional. También se obtiene una valiosa información para conocer las necesidades de Formación con objeto de diseñar el Plan Anual de Formación.

Como complemento de las evaluaciones de estilos de dirección y resultados en el ambiente de trabajo, realizadas en 2005 y en 2006 con una metodología de evaluación 360º/180º, en el año 2007 se ha realizado una evaluación ascendente. Se trata de una evaluación anónima y confidencial en la que cada responsable ha sido evaluado por todos o varios de sus colaboradores y que ha permitido a cada directivo conocer con mayor precisión y detalle cómo perciben sus colaboradores el desempeño de su función directiva, es decir, cómo le ven como Jefe directo y también le ha permitido conocer sus áreas de mejora.

En el año 2007 se han gestionado de manera activa 322 cambios de función o nombramientos con promoción y 388 rotaciones de puesto de trabajo.

Además también está implantada la Evaluación de Desempeño de cara tanto a la superación del periodo de prueba por parte de los nuevos empleados, como de cara a la Retribución Variable. Se entiende por tanto que el 90% de los empleados recibe contraste de su desempeño y competencias.

kutxa está convencida de que las personas son el factor estratégico más importante y por ello ha querido acreditar su compromiso real con las personas a través de la obtención de una certificación internacional. En consecuencia, en el año 2006 **kutxa** se sometió a una auditoría realizada por expertos internacionales en el ámbito del desarrollo de personas. Se trata de la prestigiosa certificación **Investors in People (IiP)**. La peculiaridad diferencial de esta norma IiP es que mide la percepción de los empleados sobre la preocupación de la Caja en su formación, desarrollo, integración, motivación e implicación en la consecución de los objetivos. Dicha medición se ha realizado por un auditor externo mediante entrevistas confidenciales con una muestra aleatoria de 230 personas, representativa de empleados de todas las áreas, segmentos y características laborales y personales de la Entidad.

En los primeros días de este año 2007 se nos comunicó la obtención de la certificación Investors in People ratificando de esta manera nuestro compromiso real con las personas.

5.7 QUÉ OFRECE KUTXA A SU EQUIPO HUMANO

kutxa presta una atención preferente a las personas que integran su Organización, principio que se refleja tanto en la definición de los valores (Desarrollo de la Capacidad de las Personas), como en las Líneas Generales de Actuación, Objetivos y Procesos más importantes que componen el Modelo Global de Gestión de Personas.

El **sistema de recompensa y reconocimientos** en **kutxa** se estructura en cuatro áreas principales:

- A. Las relacionadas con la Retribución Económica y Beneficios Sociales.
- B. Las relativas a Desarrollo y Formación de Empleados.
- C. Las materializadas en el Sistema de Participación en la Gestión de **kutxa**.
- D. Las referidas al Reconocimiento y a la Atención de las Personas.

Las **políticas** en las que se materializa y que describimos en este capítulo son:

a. Política retributiva

Los Principios de la Política Retributiva de **kutxa** son:

- Existencia de una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diversos niveles salariales y organizativos.
- Ajuste a la realidad del mercado de trabajo.
- Sistemas de progresión y promoción profesional de gestores y directivos.
- Carácter incentivador, para lo que se está extendiendo progresivamente la retribución variable en diversos niveles organizativos. Esta retribución variable abarca objetivos financieros y no financieros según el Plan de Gestión específico de cada Área.
- No existe ningún ámbito ni vestigio de discriminación entre hombres y mujeres para las distintas categorías profesionales existentes en **kutxa**, ni en lo referido a la política de retribución ni a la promoción profesional, rigiendo por tanto el principio de equidad en la aplicación de la política retributiva [LA14].

La retribución variable se aplica de igual manera al equipo directivo (Comité de Dirección), como a otras estructuras organizativas de **kutxa** con responsabilidades sobre el éxito de la organización (ej. estructura de Comités – ver capítulo 2) y con impacto directo en la gestión de la RSE (ej. Comité de Sostenibilidad, Comité de Medio Ambiente), y se basa en el cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos recogidos en el Plan de Gestión anual relativos a la gestión de todos los ámbitos de la organización y de su sostenibilidad en su conjunto en los planos económico, ambiental y social.

Con respecto al salario mínimo interprofesional, **kutxa** presenta una situación en su salario de entrada bastante favorable, multiplicando por más de 2 la proporción con respecto a éste en los dos últimos años (ver tabla).

A modo de complemento de la retribución y de los beneficios sociales, **kutxa** cuenta con un sistema de reconocimientos a las aportaciones y sugerencias tanto de las personas a título individual como de equipos de trabajo, lo que fomenta e incrementa la contribución y compromiso de las personas con la Caja durante toda su vida laboral.

b. Beneficios sociales [LA3]

kutxa ofrece a su plantilla activa fija, un amplio conjunto de beneficios sociales que son revisados y actualizados de forma sistemática en la firma de cada Convenio Colectivo, entre los que destacamos los siguientes:

- Condiciones preferentes del crédito para la adquisición de vivienda.
- Cuenta de crédito en condiciones preferentes.
- Régimen de previsión social complementaria (EPSV's).
- Ayudas económicas para estudios de los empleados y sus hijos.
- Anticipos reintegrables a cuenta del trabajo realizado.
- Beneficios sociales que permitan conciliar la vida profesional y familiar (ver apartado h.)
 - Horarios flexibles
 - Reducción de jornada
 - Excedencias y permisos sin sueldo.
- Seguro de vida y de invalidez permanente para aquellas personas de la plantilla que habitualmente realicen desplazamientos por orden y cuenta de la entidad. Seguro sobre riesgos de violencia, atraco, retención y secuestro.
- Seguro de vida en invalidez absoluta y permanente para personal prejubilado y jubilado.
- Mejoras de prestaciones de la Seguridad Social en cuanto a incapacidad temporal, incapacidad permanente, gran invalidez y defunción en acto de servicio.
- Subvención para el aprendizaje del Euskera.
- Caja de Asistencia Sanitaria.

- a. Política Retributiva
- b. Beneficios Sociales
- c. Entorno Laboral seguro y salubre
- d. La Comunicación interna
- e. Política de desarrollo de capacidades lingüísticas
- f. Las Relaciones y Actividad Social interna
- g. La Satisfacción del equipo humano de kutxa
- h. Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar

Cuadro 3: Políticas de Personal Cód GRI. CSR I

	2005	2006
Ratio salario de entrada mínimo de kutxa vs. salario mínimo interprofesional	2,69	2,21

Tabla 7: Cod. GRI EC5

5. equipo humano de kutxa

Con respecto a la **Caja de Asistencia Sanitaria** [LA9], comentar que **kutxa** creó en su momento y de acuerdo con los sindicatos, la Caja de Asistencia Sanitaria –**kutxa** – CAS, cofinanciada por **kutxa**, tal como se recoge en el convenio y que regido por un comité de empleados y con estatutos propios, funciona como un Servicio de reembolso de gastos médicos, con cobertura variable según lo regulado, que cubre a empleados de **kutxa** (personal fijo de plantilla con contrato indefinido, en cualquiera de sus categorías y el personal jubilado que acepte las obligaciones y derechos definidos en el Reglamento y que sean admitidos por la Junta Directiva) y sus familiares (cónyuge, descendientes legítimos menores de 27 años y a sus expensas, o mayores de edad incapacitados, y parejas no legalizadas).

Desde el 2005 se externaliza este Servicio, contratándolo con la Compañía de Seguros de Salud Axa-Winterthur, que se mantiene en la actualidad proporcionando al mismo colectivo de empleados y familiares, las mismas prestaciones que en la situación anterior, añadiéndose el acceso a los cuadros médicos de la citada compañía.

c. Entorno Laboral seguro y salubre

kutxa considera clave para una adecuada relación con su equipo humano, el favorecer la creación de un entorno laboral pacífico, seguro y salubre, caracterizado por una baja conflictividad y baja siniestralidad laboral.

Relaciones Laborales

El V Convenio Colectivo fue denunciado por los representantes sindicales de los trabajadores dentro del plazo establecido para ello, con lo que su vigencia finalizó el 31 de diciembre y ello supone la negociación de un nuevo Convenio para los próximos años. El 13 de diciembre de 2007 se alcanzó un acuerdo con los grupos sindicales CC.OO. y Pizkanaka-Kaskari para la firma del nuevo Convenio con vigencia hasta el año 2010. Este Convenio se inscribirá a lo largo del año 2008.

Representación Sindical

El 14 de diciembre de 2006 se celebraron Elecciones Sindicales; concluyeron con la creación de 4 Comités de Empresa: dos en Gipuzkoa (uno en Sucursales y otro en Servicios Centrales), uno en la provincia de Madrid y uno en Barcelona. La participación registrada en Gipuzkoa fue del 72,97%, y la participación global en **kutxa** ha sido del 72,70%. A continuación se indican los grupos sindicales participantes en estas elecciones junto con el número de Delegados obtenidos:

- Comisiones Obreras – CC.OO. (29 Delegados)
- Piskanaka Kaskari – PK (19 Delegados)
- Eusko Langileen Alkartasuna. ELA-STV (10 Delegados)
- Langile Abertzaleen Batzordea. LAB (7 Delegados)

Según recoge el convenio colectivo de **kutxa**, los empleados tienen derecho a participar en la empresa según la Ley Orgánica de Libertad Sindical y lo recogido en el artículo 34º Representación de los empleados. Si bien los Comités de Empresa tienen reconocidos derechos de información en el Estatuto de los Trabajadores y disposiciones legales que lo desarrollan, el Área de Recursos Humanos informa y escucha a los Comités de Empresa antes de adoptar medidas relacionadas con: permisos no retribuidos, cómputo de horas extraordinarias, horas estructurales realizadas y justificación de las mismas, sanciones, traslados, sistemas de trabajo, organización y productividad y provisión de personal de nueva entrada. Con respecto a los planes de formación, antes de su puesta en marcha se informa a los Comités de Empresa sobre el contenido de los mismos [LA5]. **kutxa** reconoce por tanto a sus empleados, la libertad de asociación y de representación sindical, que se ejerce fundamentalmente desde la participación en los grupos sindicales y la negociación del convenio colectivo.

Prevención de Riesgos Laborales y Cuidado de la Salud

kutxa tiene una importante preocupación por la prevención de riesgos laborales. En 1998 se creó un Servicio de Prevención propio con las cuatro disciplinas correspondientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud. A partir del año 2000 la disciplina de Vigilancia de la Salud se concertó con la mutua Pakea (actualmente Mutualia). En el Área de Particulares fuera de Gipuzkoa desde 2005 están concertadas la vigilancia de la salud y la prevención técnica con la Mutua Cyclops (actualmente MC Mutual). El jefe de Prevención y RRLL es el máximo responsable operativo de la gestión de la PRL en **kutxa**.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN: Estructura centralizada

- | | |
|---|--|
| ■ Servicio de Prevención propio. Formado por tres técnicos superiores en Prevención de Riesgos Laborales | ■ Comité de Seguridad y Salud Laboral, Representa al 100% de: la plantilla y está formado por: <ul style="list-style-type: none">- Seis delegados de prevención (representantes de los trabajadores)- Un representante de Mantenimiento- Un representante de Obras- Un representante de Seguridad- Los componentes del Servicio de prevención propio- El Jefe de Personal |
| ■ Servicio de Prevención Ajeno (en Gipuzkoa vigilancia de la Salud – Mutualia – y en fuera de Gipuzkoa, vigilancia de la salud y prevención técnica – (MC Mutual) | |

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN : Estructura descentralizada

Responsables de Prevención de cada centro. Por defecto son aquellas personas que ostentan en cada momento la función de Dirección de Área, Unidad u Oficina.

Tabla 8: Estructura de prevención. Cod GRI. LA6

Anualmente se programa la actividad preventiva (**Plan de Prevención**) que esencialmente contempla los siguientes aspectos:

- Evaluaciones iniciales y periódicas de los diferentes centros de trabajo.
- Inspecciones de Seguridad en los puntos críticos.
- Actividades relacionadas con la vigilancia de la Salud (reconocimientos médicos, campañas, etc.).
- Colaboración del Servicio en planes de emergencia y simulacros de evacuación para los edificios de Servicios Centrales.
- Actividades de información y formación/ concienciación del personal.
- Actividades a realizar por el Comité de Seguridad y Salud.

La siguiente tabla muestra las actuaciones en que se han concretado de 2005 a 2007, estos ámbitos de gestión:

En cuanto a **Formación en Riesgos Laborales**, frente a los 22 cursos impartidos a 390 empleados en 2006, en 2007 se han impartido 18 cursos vestibulares a 332 empleados de nueva entrada (15 sesiones para 256 empleados de fuera de Gipuzkoa y 3 sesiones para 76 empleados de Gipuzkoa).

En 2007 se ha comenzado a impartir, dentro del curso para directores de oficina, sesiones formativas dedicadas a la difusión de las responsabilidades de este colectivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Se han impartido 3 sesiones a un total de 23 directores de Fuera de Gipuzkoa.

			Actuaciones en la vigilancia y prevención de la salud					
2005	2006	2007	Prevención técnica			2005	2006	2007
			Nº Evaluaciones puestos de trabajo (en oficinas y otros centros)					
ND	113	196	■ Fuera de Gipuzkoa			■ Gipuzkoa programadas		
719	343	291	■ Total (Gipuzkoa + fuera de Gipuzkoa)			■ Gipuzkoa a demanda		
ND						ND	38	25
2005	2006	2007	Vigilancia de la salud			2005	2006	2007
			Nº reconocimientos médicos					
392	448	513	■ Resto			■ Gipuzkoa		
						1.333	1.473	1.229
2005	2006	2007	Vacunación antigripal			2005	2006	2007
			■ N° total vacunaciones					
ND	22	21	■ Resto			■ Gipuzkoa		
						263	233	248
			Accidentes sin baja			2005	2006	2007
ND	5	4	■ N° accidentes fuera de Gipuzkoa			■ N° accidentes Gipuzkoa		
			■ Total N° accidentes in itinere			ND	11	10
2005	2006	2007	Accidentes con baja			2005	2006	2007
ND	6	5	■ N° accidentes fuera de Gipuzkoa			■ N° accidentes Gipuzkoa		
			■ Total N° accidentes in itinere			ND	15	13
			■ Total N° días perdidos			ND	557	392
			■ N° enfermedades profesionales			ND	0	0

Tabla 9: Ratios de actuaciones en PRL. Cód GRI. LA7

Asimismo se ha continuado con el curso de formación “on line” para usuarios de pantalla de visualización de datos (PVD), habiéndolo finalizado 453 empleados de los 793 inscritos.

Por último, se han realizado 3 cursos de extinción de incendios (35 participantes) y 1 de Primeros Auxilios (11 asistentes).

En cuanto a otras cuestiones a destacar, se relacionan las siguientes:

- En el año 2007 se han propuesto 348 medidas correctoras, de las que se han adoptado 296 en los plazos previstos, quedando el resto pendientes de confirmar su ejecución o viabilidad.
- En todos los reconocimientos médicos efectuados, se sigue aplicando el protocolo de usuarios de PVD y manteniéndose la campaña de prevención de riesgos cardiovasculares.
- Los accidentes con y sin baja se han tramitado a través del Sistema Delta de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo, de obligado cumplimiento desde 2004.
- Durante el 2007 no se ha registrado ninguna enfermedad profesional.
- Participación activa en el Comité de Obras y Diseño de los aspectos ergonómicos y funcionales de los distintos puestos de trabajo, así como proyectos de cambios estructurales y/o funcionales e implantación y adecuación de nuevos elementos de trabajo.
- En colaboración con el Departamento de Seguridad, se ha mantenido la realización de los simulacros de evacuación de emergencia en los tres edificios centrales y el Centro de Formación.

Durante el año 2007 se han desarrollado, además, diferentes actividades, de las que destacamos por su importancia:

- Revisión y adaptación del Plan de Prevención, y su publicación en la Intranet.
- Desarrollo e implantación de un Procedimiento para la Coordinación de Actividades Empresariales.
- Descentralización de los reconocimientos médicos en Gipuzkoa, para optimizar la atención y reducir los desplazamientos.
- Se ha superado la Auditoría reglamentaria, que se realiza cada 4 años, con el fin de verificar la adecuación de los procedimientos implantados en **kutxa** para la Prevención de Riesgos Laborales.
- **kutxa** ha obtenido en 2007 el Premio Antonio Baró concedido por MC Mutual a la Prevención de Riesgos Laborales.

5. equipo humano de kutxa

Los índices de absentismo y accidentes laborales relacionados con el trabajo, se muestran en la siguiente tabla. Para el cálculo de los ratios mostrados, se han utilizado las fórmulas recomendadas por el Instituto Nacional de Salud.

Ratios de índices de absentismo y accidentes laborales	2005	2006	2007
Nº accidentes mortales	0	0	0
Índice de absentismo general ¹	3,81	2,96	4,21
Índice de frecuencia de accidentes con baja ²	1,35	0,95	1,06
Índice de Frecuencia General ³ de accidentes	5,41	2,85	4,61
Índice de Incidencia ⁴ de accidentes	2,34	1,64	1,48
Índice de gravedad ⁵	0,021	0,031	0,010

Tabla 10: Índices de accidentes y absentismo. Cód GRI. LA7

d. La Comunicación interna

Con el fin de facilitar el **diálogo en el seno de su equipo humano, kutxa** cuenta con diversos canales y soportes, por los que circula -de forma transparente, rápida y eficaz- la información necesaria para favorecer la integración y la cohesión interna. Los mismos se recogen en la siguiente tabla.

Canal	Tipo*	Descripción	Emisor	Receptores
Noticias	D	Noticias breves del ámbito profesional, renovadas diariamente y emitidas por los distintos departamentos de kutxa .	Dptos. kutxa	Toda la plantilla a través de Intranet - página principal
Portal del Empleado	D	Información referida a formación, organigrama, bolsa de trabajo, información corporativa, reglamento de prevención de riesgos y otros.	RRHH	
Revista interna KIDE-DIGITALA	B	Revista en formato digital de comunicación interna que tiene como objetivo informar al global de la plantilla sobre proyectos/aspectos de interés de la Caja, proyectos de la OBS y actividades de la Asociación de Empleados (DAD). Tiene periodicidad mensual.	RRHH	Toda la plantilla a través de Intranet -Kiosko
Boletín GIZAIN	D	Tiene como objetivo comunicar noticias relativas a recursos humanos: nombramientos, cambios de función.	RRHH	Toda la plantilla a través de Intranet -Portal del Empleado
Reuniones periódicas al nivel de equipos (Oficina/ Dptos.)	B	Tienen un doble objetivo. Por un lado facilitar el diálogo y fomentar las relaciones personales y, por otro, hacer un seguimiento de la actividad del equipo y comunicar el grado de avance de los objetivos.	Jefes de Dpto. y Resp. de Oficina	Miembros del equipo
Boletín de prensa diaria	H	Contiene información sobre las noticias diarias aparecidas en prensa que puedan impactar de alguna manera en kutxa .	Comunicación e imagen	Directivos
Sugerencias	A	Tiene como objetivo recoger las sugerencias de los empleados sobre productos y servicios kutxa . En 2005 ha habido 320 sugerentes con un total de 641 sugerencias.	Toda la plantilla a través de Intranet	Calidad
Línea abierta	A	Tiene como objetivo permitir al personal efectuar consultas directamente al Departamento de RRHH, solicitar certificados, realizar sugerencias. Acceso a través de la Intranet.	Toda la plantilla	RRHH
Foros de opinión	B	Para la aportación y recepción de opiniones sobre temas que se publican en el Boletín Kide-Digitala o cualquier otro tema de actualidad de la plantilla.	Toda la plantilla	Toda la plantilla
Acto de presentación del Plan de Gestión	D	Su objetivo es comunicar a los líderes el Plan de Gestión Anual.	Presidente y Directores Generales	Líderes
Jornadas Directivas	D	Información, reflexión y convivencia, para fomentar el sentimiento de equipo.	Dirección	Directivos
Entornos colaborativos	H	Herramienta virtual que permite a comunidades específicas compartir información, documentos y otros materiales, interactuar on-line de forma ágil y privada.	Miembros de cada comunidad	Miembros de cada comunidad
E-mail a directivos	H	Su objetivo es comunicar noticias relevantes e informaciones que puedan aparecer en prensa.	RRHH	Equipo directivo
Acto de homenaje a empleados	B	Reconocer a las personas que cumplen 25 años de antigüedad en la Caja y a las ya jubiladas.	Dirección	25 años y jubilados
Informaciones extraordinarias	D	Comunicar sobre acontecimientos de especial relevancia e interés.	RRHH	Toda la plantilla

*Tipo: A. Ascendente; D. Descendente; B. Bidireccional; H. Horizontal

Tabla 11: Canales y soportes de comunicación. Cód GRI. CSR6

- 1 N° total de días laborables de baja x 10²/N° días laborables totales.
- 2 N° total de accidentes con baja (excepto in itinere) x 10⁶ / N° Horas trabajadas.
- 3 N° total de accidentes (excepto in itinere) x 10⁶ / N° horas trabajadas.
- 4 N° total de accidentes x 10³ / N° Empleados.
- 5 N° total de días perdidos x N° Total de accidentes x 10³ / N° Horas trabajadas.

e. Política de desarrollo de capacidades lingüísticas

En 2007, además de mantener su acción de normalización lingüística, **kutxa** ha reformulado sus objetivos en este ámbito, para pasar del tradicional bilingüismo al multilingüismo derivado de su implantación en otras comunidades con lengua propia. Este proceso ha permitido culminar la investigación Azterkuxa en su vertiente de Servicios Centrales y, sobre esa base de conocimiento y con las directrices de la Política Lingüística General, se ha elaborado un Plan Lingüístico para el período 2008-2010.

El Plan formula con claridad el triple compromiso lingüístico de **kutxa**: con el cliente individual, en términos de calidad; con el cliente colectivo, en términos de responsabilidad social; y con sus empleados, en términos de desarrollo profesional. Este último compromiso deriva de los dos anteriores, y se concreta en la inclusión de las capacidades lingüísticas en los procesos de gestión de personas. El mecanismo previsto, que se materializará en 2008, combina la medición de las capacidades lingüísticas de cada empleado y su comparación con los requerimientos del puesto de trabajo, de modo que se detecten recorridos de mejora lingüística para cada persona, y se pueda ajustar al máximo la oferta de formación. Asimismo, se han previsto importantes avances técnicos hacia el multilingüismo, en forma de traductores automáticos y numerosos elementos de apoyo, que permitirán incrementar el uso de las lenguas propias como lenguas de trabajo, lo que facilitará su utilización como lenguas de servicio, en beneficio de la calidad en la atención al cliente.

El objetivo lingüístico de **kutxa** es que las personas que trabajan en territorios con lengua propia alcancen el bilingüismo funcional pleno, que les posibilite la prestación del mejor servicio al cliente, en el idioma de relación que éste elija.

f. Las Relaciones y la Actividad Social Interna

Uno de los capítulos más relevantes de la comunicación interna existente entre el personal de **kutxa** es la **Asociación de Empleados (DAD)** de la cual forma parte toda la plantilla. Esta asociación se financia con una pequeña cuota que aportan los asociados y con las aportaciones que realiza **kutxa**, y se dedica fundamentalmente a la organización de actividades deportivas y culturales para los asociados.

Además, existe una Comisión de asociados que gestiona las campañas de recaudación de fondos para la ayuda al Tercer Mundo en las que también participa **kutxa** completando las aportaciones que se han recaudado entre la plantilla.

Algunos de los proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña del 2007 son los siguientes:

Aportaciones	2005	2006	2007
Empleados	91.957 €	108.997,83 €	97.714,00 €
kutxa	40.000 €	40.000 €	71.500,00 €
Total	131.957 €	148.997,83 €	169.214,00 €

Tabla 12: Fondos ayuda al Tercer Mundo. Cód GRI. EC8, SOCI

ONG	PROYECTO	PAÍS	IMPORTE (€)
ROKPA EUSKADI	Escuela infantil de Yushu	Tibet	18.000,00 €
CÁRITAS INTERNACIONAL	Proyecto Moscas Ley, recogida de niños en las calles de Méjico	Méjico	20.000,00 €
JULIACA ELKARTASUNA	Construcción de guardería y hogares en Torura	Venezuela	12.000,00 €
PROSALUS	Salud y seguridad alimentaria para mujeres de Cochabamba	Bolivia	19.540,00 €
ASODECOM	Creación de una estación experimental para pastos y forrajes en Somoto	Nicaragua	25.250,00 €
AYUDA EN ACCIÓN	Mejora y ampliación de 15 Policlínicos Móviles para 9 regiones de Perú	Perú	18.000,00 €
MUGEN GAINETIK	Fortalecimiento del desarrollo económico local de poblaciones empobrecidas	Guatemala/ El Salvador	18.000,00 €
MEDICUS MUNDI	Reconstrucción de vivienda en la región de Dhandhuka-Gujarat	India	18.000,00 €
ALDEAS INFANTILES SOS	Atención integral a menores afectados por la incidencia del VIH en sus familias en Enta Nord, Conakry	Guinea	15.000,00 €
SOEURS FRANCISCAINES MISSIONANAIK	Sostenimiento del dispensario médico en Zaghtouli	Burkina Faso	6.000,00 €

Tabla 13: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo.

La Caja también destina una cuota para la Asociación de Jubilados y Pensionistas de **kutxa** y realiza otras aportaciones extraordinarias para financiar actividades organizadas por esta Asociación.

g La Satisfacción del equipo humano

Todas las actuaciones descritas con anterioridad, contribuyen a lograr unos notables índices de satisfacción de la plantilla. El indicador principal, en ese sentido, es la Voz del Empleado, que interrelaciona los datos de la encuesta de satisfacción del personal con otros indicadores internos objetivos. Es una herramienta que nos permite diagnosticar y mejorar progresivamente el clima laboral de **kutxa**.

La última Encuesta de satisfacción, realizada entre septiembre y octubre de 2007, ha confirmado la recuperación de la **participación** hasta un nuevo máximo histórico del 63%, lo que definitivamente permite imputar al cambio a soporte digital la baja participación de 2005. En cuanto a los resultados, varios indicadores bajan ligeramente en relación con el año anterior, descenso que parece relacionado con la situación de incertidumbre en la negociación del convenio colectivo laboral que se vivía en el momento de realización de la encuesta y que, al finalizar el año, se despegó culminando un acuerdo para cuatro años.

5. equipo humano de kutxa

El índice de Satisfacción Global se sitúa en un 73%, lo que supone un descenso de 4 puntos en relación a 2006, pero mantiene la línea ascendente interanual desde 2001. Por apartados, destacan con un porcentaje de satisfacción superior al 75% el compromiso de las personas con la Caja, el contenido del trabajo diario y la valoración del jefe inmediato, y se sitúan por debajo del 50% los apartados relativos a retribución y condiciones laborales (horario, dedicación,...).

El gráfico 4 refleja los resultados para el conjunto de variables medidas en la encuesta de satisfacción (Voz del Empleado 2006-2007)

1	Contenido del trabajo diario
2	Ambiente físico de trabajo
3	Recursos materiales para realizar el trabajo
4	Condiciones laborales (horario, dedicación...)
5	Gestión del superior inmediato
6	Gestión del equipo directivo
7	Participación de los empleados
8	Trato y relaciones dentro del equipo habitual
9	Relaciones con otras áreas de la organización
10	Información y comunicación interna
11	Formación
12	Promoción y Desarrollo profesional
13	Evaluación del desempeño
14	Reconocimiento
15	Retribución y Beneficios sociales
16	Identificación con la entidad y su imagen
17	Satisfacción GLOBAL del empleado

Tabla 14: Factores de la encuesta de satisfacción de empleados.
Cod. GRI. CSR6

Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados
2006-2007

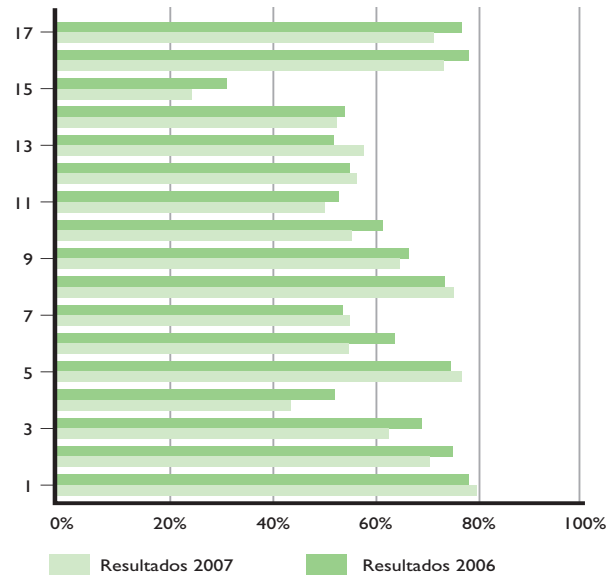


Gráfico 4: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados.
Cód. GRI. CSRI, INT3

h. Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar

a. Permisos y reducciones por maternidad – paternidad

Al igual que el pasado año el número de peticiones de estos permisos continúa en aumento, debido a la incorporación de personas jóvenes a nuestra plantilla.

El Código de RSE en su apartado de Equipo Humano, define como uno de los principios de gestión del grupo de interés "personas", el respeto por las personas, su dignidad, integridad y vida personal, revisando las condiciones laborales de manera comprometida con la conciliación de la vida profesional con la personal [HR7: no existencia de episodios de trabajo forzado o no consentido].

a. Permisos y reducciones por maternidad

Cuadro 4 Medidas para la conciliación de la vida
laboral y profesional

6

Socios de negocio





6.1 LOS SOCIOS DE NEGOCIO DE KUTXA

Los **Socios de Negocio** de **kutxa** son las personas físicas o jurídicas en las que **kutxa** se apoya para el desarrollo de su actividad financiera y social, pudiendo distinguir entre:

PROVEEDORES	Prestan algún tipo de servicio o proveen de materiales o equipos necesarios para el desarrollo de la actividad de kutxa .
ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES	Instituciones u organizaciones en las que a través de sus inversiones kutxa participa para: <ul style="list-style-type: none"> ■ Complementar la actividad financiera y dar mayor valor a sus clientes, ampliando su gama de productos y servicios. ■ Tener presencia en sectores estratégicos. ■ Contribuir al desarrollo económico y social de los territorios en los que actúa. ■ Potenciar la Obra Social (obra en colaboración).
ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS	Organismos con competencia para establecer un marco normativo de funcionamiento de la Entidad, y a los que kutxa tiene obligación de mostrar sus resultados y transparencia de su gestión. Pueden actuar también en defensa de los intereses y como representantes del grupo de interés "ciudadanos".
REPRESENTANTES LEGALES	Personas que forman parte de los órganos de Gobierno de la Caja (Clientes, Entidades Fundadoras, Corporaciones Municipales y Empleados) y que como Consejeros, tienen la responsabilidad de velar por el buen gobierno y el desarrollo sostenible de la Entidad.

6.2 PROVEEDORES

El compromiso de **kutxa** con este grupo de interés se basa en mantener unas relaciones éticas y transparentes con proveedores y subcontratistas, de modo que se garantice el normal desarrollo de los intercambios comerciales y se minimice el impacto económico, social y medioambiental de la actividad de **kutxa**.

Los proveedores demandan de kutxa
<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaciones éticas y transparentes que garanticen el normal desarrollo del intercambio económico.
kutxa exige a sus proveedores
<ul style="list-style-type: none"> ■ Unas relaciones comerciales en condiciones competitivas de mercado. ■ Unas relaciones de intercambio basadas en la ética y la confidencialidad, que favorezcan no sólo el crecimiento y beneficio mutuo sino que redunden en un beneficio social y el mantenimiento de la actividad económica. ■ El cumplimiento de la normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, y de aspectos medioambientales y un progresivo alineamiento con el compromiso RSE de kutxa.

6.2.1 Marco de relación con proveedores

Dada la especial sensibilidad de estas relaciones, **kutxa** cuenta con un marco de relación con proveedores orientado a la optimización de la gestión de los procesos de compras y adquisiciones de bienes y servicios, basado en:

- La normalización de los procesos, a través de un **Manual y una política de Compras** que articula los procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores.
- La inclusión en el **Código de RSE** de las normas que deben regir las relaciones del personal de **kutxa** con proveedores.

Cuadro 1: Instrumentos de gestión de proveedores. Cód. GRI: CSRI, CSR2, SUP1

La política de compras de **kutxa** queda sintetizada en los siguientes **principios**:

- Gestión centralizada y eficiente de los procesos de compras y adquisiciones.
- Transparencia en el proceso de concurrencia y selección de proveedores.
- Optimización de la calidad y precio del producto y servicio contratado.
- Satisfacción de los clientes internos/externos.
- Satisfacción de los proveedores:
 - Respeto a las cláusulas estipuladas en los contratos.
 - Relación estable y duradera basada en la mutua confianza.

Cuadro 2: Política de compras. Cód. GRI: CSRI, SUP2

Como en otros muchos procesos de su actividad, **kutxa** ha normalizado los procesos de compras, habiendo generado el Departamento de Compras un Manual que articula los **procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores**.

El Manual de Compras además regula todos los aspectos relativos a las compras e inversiones:

- Determinando la estructura del sistema de gestión, delimitando funciones, responsabilidades y distintos niveles de control.
- Definiendo las normas de delegación, autorización y gestión del gasto o inversión.
- Regulando las relaciones y comunicaciones entre todos los interlocutores internos y externos de la Caja.
- Adaptándose, de forma permanente, al cumplimiento de la normativa sobre conservación y mantenimiento del medio ambiente.
- Exigiendo a todos los proveedores el cumplimiento de la normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales y de aspectos medioambientales, y un progresivo alineamiento con el compromiso de Responsabilidad Social de la Entidad.

- Fomentando la contratación de personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión social.

A continuación reportamos los principales ratios de la gestión de proveedores de **kutxa** desde 2005.

Indicadores de gestión de proveedores	2005	2006	2007
Compras y servicios contratados (miles de €)	62.807	74.382	81.236
% gasto en proveedores locales	41%	42%	34%
% proveedores locales	51%	54%	51%
Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	100%	100%	100%
Nº proveedores con certificado ISO 14001	5	7	9

Tabla 1: Indicadores de Proveedores. Cód. GRI. EC6 (P)

Uno de los criterios aplicados en la selección de proveedores es que sea preferentemente guipuzcoano; en caso de no ser así, se amplía la selección a proveedores no locales.

6.2.2 El Código de RSE y los Proveedores

En 2007 se ha revisado en Código ético profesional de **kutxa**, dando lugar al **Código de RSE**, como documento de referencia del sistema SGE21 (ver capítulo 3.3). Recoge las claves de conducta de la Entidad hacia todos sus grupos de interés, incluyendo a todos Socios de Negocio. El Código de RSE se encuentra accesible a cualquier interesado a través de la página web de **kutxa** www.kutxa.es [CSR1]

Los principios de conducta de este código hacia los proveedores se basan en el mantenimiento de unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficio mutuos, y minimice los riesgos en sostenibilidad de la actividad de **kutxa** y de la relación establecida.

Un claro ejemplo de la exigencia por parte de **kutxa** a sus proveedores del cumplimiento de la normativa aplicable y en especial la relativa a las condiciones de salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo, es la demanda de presentar el Estudio Básico de Seguridad y Salud, de conformidad con el Real Decreto 1627/1997, a los contratistas de obras y reformas de las sucursales. Dicho estudio expone los riesgos detectables en las obras a realizar, a los cuales se asocian, de manera desglosada por partidas de obra, normas básicas de seguridad, protecciones personales e incluso el lugar del centro asistencial más próximo en caso de accidente, que aplicarán al personal del contratista durante el tiempo que dure la obra hasta su finalización. [SUPI]

En cuanto al respeto de los Derechos Humanos por las empresas proveedoras, **kutxa** supervisa fundamentalmente aquellos servicios subcontratados más sensibles a los mismos, como es el caso de la seguridad. **kutxa** tiene subcontratado a las empresas SABICO Seguridad S.A. y SECURITAS Seguridad S.A., el servicio de **vigilancia**. Todos sus vigilantes están homologados por el Ministerio del Interior, para lo cual reciben una formación de 186 horas lectivas que integra, entre otros, módulos de contenido jurídico (derecho constitucional, penal, procesal penal, administrativo especial, laboral y prácticas jurídicas), socio-profesional, técnico-profesional e instrumental. En ellos se imparten conocimientos sobre los derechos fundamentales relacionados con la vida, la integridad, la libertad, la seguridad de las personas, los diferentes delitos, o temas más técnicos, entre otros.

Cabe destacar dentro del principio de integridad e independencia recogido en el Código de RSE, el compromiso adquirido para: *“Rechazar remuneraciones de cualquier tipo, promesas o compensaciones de clientes, proveedores, ciudadanos, socios de negocio u otra tercera parte que afecten o puedan afectar al desarrollo y cumplimiento responsable de la misión de la Entidad, ni como contraprestación al trabajo ni personal.”* [CSR4].

6.3 ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES

En el apartado 2.12 sobre El Grupo Corporativo de **kutxa**, hemos hablado de la relación de **kutxa** con este grupo de interés en el plano de gestión. Sin embargo en este capítulo se presentan ejemplos de colaboración en la acción social. **kutxa** cuenta con una dilatada trayectoria de cooperación con organizaciones con consolidada vocación social que actúan como proveedores de la Obra Social en colaboración. El proceso de correspondencia, la ornamentación de la Entidad en Gipuzkoa, la entrada de datos en procesos administrativos o la impresión de informes anuales y de esta propia Memoria RSE, son actividades en las que se materializa dicha relación.

La Federación Vasco-Navarra de Cajas de Ahorro, en el marco de colaboración entre Cajas, y las empresas del Grupo Corporativo **kutxa**, forman parte de los aliados empresariales e institucionales de **kutxa**.

Impacto de kutxa en sus Aliados Empresariales e Institucionales
■ Implicación estable con el proyecto empresarial o institucional, con sus objetivos y resultados.
■ Intercambio tecnológico y económico.
■ Apoyo en la gestión o administración por personal de la Caja, incluso en comisión de servicios.

Impacto de los Aliados Empresariales e Institucionales en kutxa

La aportación a **kutxa** de:

- resultados, incrementando la solvencia, capitalización y sostenibilidad económica de la Caja, así como la diversificación de sus inversiones.
- capacidad complementaria que permita a la Caja una eficiencia mayor en el empleo de sus recursos.
- servicios o recursos para aumentar el valor añadido al cliente y la mejora de sus procesos y sistemas.
- transferencia del conocimiento hacia la Caja.

Un buen ejemplo de aliado empresarial de **kutxa** son los **Talleres Gureak**, sociedad participada del Grupo Corporativo creada para generar y gestionar oportunidades laborales estables y lo más adaptadas posible a las limitaciones de las personas con discapacidad, dando prioridad a las afectadas en Gipuzkoa por una deficiencia mental. Ofrece a estas personas una vía para el desarrollo pleno de sus capacidades e intereses y una participación activa en la vida social y económica, a través de una alternativa laboral adecuada a sus capacidades.

Desde la Fundación, **kutxa** participa en el capital de esta institución junto a la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Fundación FUNDOSA (ONCE), el Ayuntamiento de Donostia San Sebastián, ATZEGI y Fundación Goyeneche de San Sebastián y socios a título particular.

Talleres Protegidos Gureak S.A.	
Entidad	Actividad / proyecto
Talleres Protegidos. Gureak, S.A. (Sociedad matriz)	Subcontratación Industrial / Programas ocupacionales de empleo y de Centro de día
GUPOST S.A. GUPOST NAVARRA, S.L.; GUPOST GASTEIZ, S.L.; GUPOST ZARAGOZA, S.L.	Publicidad directa
GALANT GARBITASUNA, S.L.	Limpieza industrial
GUREGAS, CARBURANTES S.L.	Estaciones de servicio
GURSERBI, S.L.	Servicios varios a empresas
GOIPLASTIK, S.L.	Plástico
GUREAK OIARTZUN, S.L.	Servicios
GUREAK OSTALARITZA, S.L.	(GOIAR) Lavandería Industrial
GOROLDI, S.L.	Jardinería
GERONTOLÓGICO DE RENTERIA, S.L.	Asistencia a personas mayores
GUREAK OIARTZUN, S.L.; GUREAK ARAN, S.L. (Lérida); GOIZ IKUZTEGIA, S.L.	Lavandería industrial
SUTONDO CATERING, S.L.	Hostelería, catering, precocinados
GUREAK ARAN, S.L.	Lavandería industrial (Lérida)
Sociedades participadas	
GUDAT, S.L.	Tratamiento de datos
ZULOAGA & GUREAK	Garden
GUREAK ARABA, S.L.	Montajes diversos (Araba)
GUREAK ELEKTRONIKA, S.L.	Montaje de circuitos electrónicos
NASERMO, S.L.	Montajes equipos electrónicos (Navarra)

Tabla 2 Sociedades participadas de contenido socio-asistencial

6.4 ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

El compromiso de actividad de kutxa con las Administraciones e Instituciones Públicas

- La colaboración permanente, desde el apoyo financiero y social, al desarrollo sostenible.
- La contribución a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, tanto como personas físicas, jurídicas, grupos sociales o grupos económicos.
- El Buen Gobierno de la Entidad.

Las Administraciones e Instituciones Públicas exigen a kutxa:

- Relaciones éticas y transparentes que garanticen el normal desarrollo de la actividad económica.
- Cumplimiento de la normativa aplicable.
- Transparencia en la gestión.
- Desempeño de las competencias de protección del consumidor como ciudadano y cliente de **kutxa**.

Las Administraciones e Instituciones Públicas impactan en kutxa con:

- El desarrollo de normativa aplicable a la actividad de **kutxa**.
- La promoción de convenios de colaboración para el fomento de actividades de interés social.
- El desarrollo de criterios y recomendaciones de buen gobierno.

6.5 REPRESENTANTES LEGALES

En el epígrafe 2.5 La estructura de gobierno y de dirección de **kutxa**, se muestran los distintos órganos que asumen la toma de decisiones en la gestión sostenible de la Entidad. Es claro que el impacto de **kutxa** sobre este grupo de interés es recíproco: tanto la organización como sus Órganos de Gobierno tienen la responsabilidad de tomar decisiones, en un clima de transparencia y lealtad, que garanticen el cumplimiento de la Misión de la Caja, su viabilidad, su solvencia y su crecimiento y desarrollo sostenible.

6.6 PRINCIPALES LOGROS CONSEGUIDOS EN 2007

A lo largo del año 2007 **kutxa** ha desarrollado un “proceso de tracción sobre proveedores en términos de sostenibilidad”, que comienza con la aplicación del sistema de evaluación en los sectores críticos o significativos de compra, aplicando criterios de evaluación de sostenibilidad que ayuden en la selección de proveedores y suministradores:

- Firma de declaración de cumplimiento legal y de disposición a recibir auditorías externas de cumplimiento,
- aspectos ambientales,
- aspectos sociales,
- otros: publicación de memorias RSE, Pacto Mundial, códigos, etc.

Hasta ahora se han evaluado 100 proveedores, y paulatinamente la evaluación se irá extendiendo al resto impulsando un cambio positivo hacia la sostenibilidad.

Además, todos los proveedores están obligados a firmar una declaración del cumplimiento legal de todas las disposiciones legales vigentes en materia de relaciones

6. socios de negocio

laborales, seguridad social, PRL, fiscal, medio ambiente y normativa general, exigiendo **kutxa** la documentación necesaria para acreditar su cumplimiento. En sus contratos, **kutxa** comunica a los proveedores la existencia y necesidad de cumplimiento por su parte, de la política ambiental y de RSE de **kutxa**, basada en el respeto del Código RSE. [HR2].

Por otro lado en 2007 se ha cumplido el objetivo de que dos proveedores más (EULEN y Euskaltel) estén certificados en la norma ISO 14.001.

La tabla del siguiente apartado muestra los logros conseguidos con respecto a los objetivos marcados en 2007.

6.7 OBJETIVOS EN LA GESTIÓN DE SOCIOS DE NEGOCIO

En la siguiente tabla se muestran los objetivos RSE de **kutxa** a largo plazo (2007-2010) y también en concreto para el ejercicio 2008, con respecto a sus socios de negocio.

Grupo de interés	Objetivos 2007 - 2010	Objetivo 2007	Logros 2007	Objetivo 2008
Proveedores	Evaluar la sensibilidad ambiental y social de las compras y servicios suministrados e identificar mejoras potenciales con el triple criterio de costo-calidad-sostenibilidad	Informe-evaluación realizado y recomendaciones presentadas	Sectores críticos de compra identificados con criterios socio-ambientales	Implementar plan de mejoras para los sectores de compra críticos
	Re-definir las especificaciones en productos y servicios ambiental y/o socialmente sensibles e introducirlas en nuevos pliegos	Página web en funcionamiento informando a los proveedores de su política de suministros sostenibles	Nuevas especificaciones introducidas para 2 sectores de compra críticos	Introducir nuevas especificaciones en otros 2 sectores de compra
	Establecer un diálogo con empresas proveedoras / suministradoras de cara a generar cambios en su gestión ambiental / laboral / social	Procesos de diálogo establecidos con los proveedores	Reuniones mantenidas con 2 sectores críticos de compra	Ampliar el alcance del diálogo a 2 nuevos sectores de compra
	Definir y ofrecer incentivos económicos para facilitar la transición hacia la sostenibilidad en nuestros proveedores	Definir los incentivos para proveedores	No se estimó necesario ofrecer incentivos económicos	Evaluar el mejor tipo de incentivos para que los proveedores se adapten a las nuevas especificaciones de kutxa
	Llevar a cabo una encuesta de "Voz del proveedor" para recabar información relativa al nivel de inquietudes, satisfacción y mejoras propuestas por los proveedores	Realizar una encuesta	Cuestionario de sostenibilidad enviado a más de 100 proveedores	Al menos el 75% de los proveedores responden al cuestionario
	Incorporar nuevos criterios de sostenibilidad al Manual de Compras	Definir criterios de sostenibilidad para los procedimientos de compras	Resultado de los cuestionarios de sostenibilidad de proveedores incorporados al proceso de compras	Consolidar implantación de la información sobre sostenibilidad de proveedores
	Realizar cursos de formación / seminarios internos sobre la dimensión social / ética / ambiental de la relación con los proveedores	Realizar al menos un curso de formación / seminario	Formación realizada sobre criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro	Realizar dos cursos de formación sobre "compra verde"
	Establecer un diálogo sobre RSE con los proveedores de kutxa de forma que estos valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Realizar comunicaciones específicas sobre RSE	El cuestionario ha servido para sensibilizar a los proveedores sobre la política de RSE de kutxa . Buzón de Sostenibilidad kutxa creado para grupos de interés, incluidos proveedores	Ampliar el porcentaje de respuestas al cuestionario y dar respuesta a todas las sugerencias planteadas por los proveedores
Aliados empresariales e institucionales	Establecer un diálogo sobre RSE de forma que estos grupos de interés valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Diseñar una estrategia de comunicación sobre RSE hacia las sociedades del Grupo	Estrategia de sensibilización en RSE definida hacia las empresas participadas	Implementación de estrategia de sensibilización en RSE y desarrollo de un proyecto piloto con una empresa de Inversiones Corporativas
		Comunicaciones sobre RSE hacia los Consejeros	Presentación de la Memoria de RSE a tiempo para la Asamblea General en marzo 2007	Desarrollo de una Manual sobre RSE para los Consejeros de kutxa en las empresas participadas
		Comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas	Participaron en la reunión organizada por kutxa para presentar la Memoria de RSE 2006	Ampliar las comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas

7

Sociedad





7.1 LA MISION DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

Los Estatutos de **kutxa** definen su finalidad de *creación y mantenimiento de obras de carácter social y cultural, propias o en colaboración, y el mantenimiento de un Monte de Piedad*. La misión de **kutxa** expresa su compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental de los territorios en los que actúa, siendo **la Obra Social, el principal elemento dinamizador de la dimensión social de la entidad**. En esta línea se define la **misión de la Obra Social de kutxa**:

“La misión de la Obra Social de **kutxa** es contribuir al desarrollo económico y al bienestar de la sociedad en la que desarrolle su actividad, con criterios de sostenibilidad, es decir, satisfaciendo sus necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas.”

Esta misión se manifiesta:

- En la reversión a la sociedad de una parte de los resultados económicos de **kutxa**, por la vía de la Obra Social, como dividendo social.
- Generando valor y contribuyendo, a la mejora de la calidad de vida de la sociedad, en general, y de los clientes de **kutxa** en particular.
- Dando soluciones estables a necesidades sociales y culturales actuales sin comprometer capacidades futuras, es decir, con criterios de flexibilidad y sostenibilidad.

Y ello, a través de una eficiente gestión y administración de los recursos proporcionados por la entidad financiera y obtenidos de terceros.

7.2 LA GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL

El marco de referencia en el que se desarrolla la Obra Social de **kutxa** es el Plan Hamar (plan Estratégico de **kutxa**) y el Plan Estratégico de la Obra Social 2007-2010, prolongación del Plan Estratégico 2003-2007 y que presenta cómo quiere **kutxa** que evolucione su Obra Social hasta 2010.

El Plan Hamar establece que **kutxa** destinará “260 millones € a la Obra Social desde 2005 a 2010”, lo que supone en 2007 situar en un 25% el porcentaje de resultados destinados a Obra Social.

Así, la aportación a la Obra Social desde el resultado anual de **kutxa** ha crecido por encima del crecimiento de estos resultados - entorno a un 17% en 2007 superando el incremento del 11% de los resultados netos de **kutxa** en 2006.

Entre 2005 y 2007 la aportación a la Obra Social de **kutxa** ha recibido 145.071 miles de € desde los resultados de **kutxa**, según estaba previsto en el Plan Hamar. Este hecho evidencia el compromiso y el espíritu de servicio de **kutxa** a la sociedad, una de sus señas de identidad ó valor más destacado.

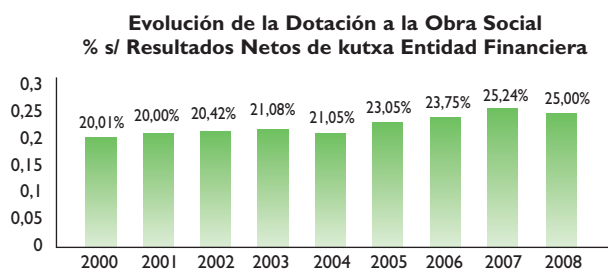


Gráfico 1. % dotación Obra Social s/ Resultados netos **kutxa** entidad financiera

Distribución resultados (en millones de €)	2005		2006		2007	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
RESULTADOS después de impuestos (matriz)	175.7	100,00	194.9	100,00	216,6	100,00
A RESERVAS Solvencia y garantía para clientes	134.0	76,27	145.7	74,77	162,4	75,0
A OBRA SOCIAL Dividendo Social	41.7	23,75	49.2	25,24	54,1	25,0

Tabla 1: Distribución de resultados de **kutxa** Cod. GRI. EC8

La siguiente tabla muestra los objetivos y resultados de los principales parámetros de gestión de la Obra Social:

Parámetro	2006		2007		2008
	Objetivo	Realidad	Objetivo	Realidad	Objetivo
Dotación OS (importe en miles €)	41.700	41.724	49.200	49.200	54.147
Recursos gestionados(*) (importe en miles €)	65.895	69.307	75.594	78.900	83.845
% recursos a Sanidad y A. Social	52	52	55	57	57
% recursos a Educación e Investigación/empleo	21	21	20	20	20
% recursos a Cultura y Tiempo Libre	24	24	22	19	19
% recursos a Medioambiente	3	3	3	4	4
% Proyectos (I+D+i) s/ total de recursos a Educación e Investigación/empleo	7	10	13	13	15
Valoración global OS por ciudadanos (1-5)	3,7	3,7	3,9	3,7	4,0

(*) Incluyen ingresos de terceros

Tabla 2: Objetivos y resultados de la OS

En la distribución y gestión de estos fondos, **kutxa** sitúa al ciudadano como eje principal, estableciendo un diálogo con él a través de lo que se conoce como Voz de la Sociedad - encuesta de opinión anual en la que los ciudadanos valoran las actuaciones socio-culturales de **kutxa** y aportan sus prioridades. Este diálogo ha sido fundamental para asignar importancia a los ámbitos y por tanto en el reparto de los recursos de Obra Social, tanto económico como de esfuerzo y dedicación. Así, el enfoque estratégico sitúa a Sanidad, Asistencia Social- Solidaridad, Investigación y empleo y Medio Ambiente como ámbitos prioritarios, manteniéndose los de Educación, Cultura y Tiempo Libre.

Por otra parte, la valoración global que los ciudadanos hacen de la Obra Social es otro parámetro de gestión al que se define un objetivo y se hace un seguimiento anual, estableciéndose planes de mejora para lograrlo.

7.3. RESPUESTA DE KUTXA A LAS NECESIDADES SOCIALES: PRINCIPIOS Y ÁREAS DE INTERVENCIÓN

- Sanidad y Asistencia Social / Solidaridad
- Educación e investigación / Innovación
- Cultura y Tiempo libre
- Medio Ambiente

Cuadro 1: Ámbitos de actuación de la Obra Social. Cód GRI. CSR2

Los ámbitos en los que **kutxa** centra la actividad de su Obra Social y sus líneas preferentes de actuación, se relacionan en el cuadro 1 e ilustración 1.

Además hay un capítulo de gestión de la Obra Social en el que se contemplan los gastos necesarios para gestionar la Obra Social, ej.: personal, comunicación y otros.

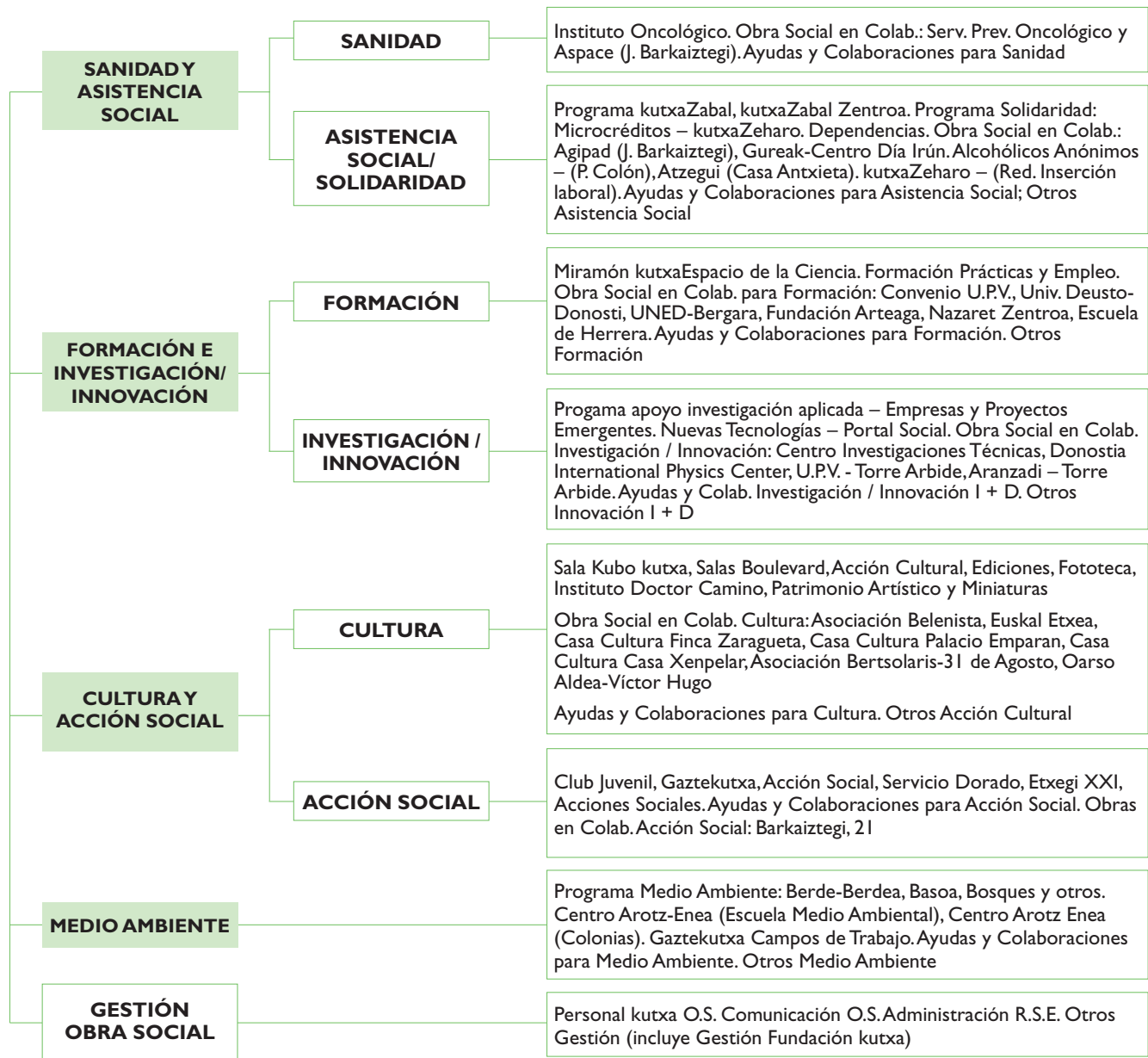


Ilustración 1: Estructura de Gestión por ámbitos de la Obra Social y líneas de actuación preferentes. Cód. GRI CSR2

7.4 ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL

El proceso de “comercialización” de las actividades y programas de Obra Social es estratégico y se basa en captar regularmente la opinión de los usuarios y sistematizar la oferta del catálogo de actividades y programas de Obra Social para hacerlos llegar a los públicos interesados, adaptados a sus necesidades y/o expectativas, con garantía de hacerlo con calidad.

7.5 ORIENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD HACIA LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

El Director del Área de la Obra Social es el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la gestión de la Obra Social. La organización del equipo humano que gestiona la Obra Social evoluciona para poder adecuarse a las necesidades sociales prioritarias y hacerlo sin perder de vista la mejora continua de la satisfacción del ciudadano con esta actuación.

Las necesidades sociales se tratan por “ámbitos de actuación”, esto hace que la organización de gestión de la Obra Social sea por ámbitos socio – culturales, existiendo un equipo con un responsable que lo lidera, identificado por cada ámbito.

Por otra parte, la mejora continua de la satisfacción del ciudadano, ha hecho que también en Obra Social se apliquen metodologías comerciales, de identificación de distintos grupos de ciudadanos, con intereses y necesidades diferentes, a los que se ofrecen servicios sociales y culturales adaptados. En este sentido, se trabaja con segmentos de ciudadanos, con paquetes de servicios específicos para ellos. Es pues una aplicación de las técnicas comerciales en la gestión de la Obra Social en aras a lograr maximizar la “rentabilidad social” de las acciones.

Colectivo	Ámbito	Acciones
Niños	Sanidad	Tiempo libre y Medioambiente: Charlas anorexia/bulimia, tabaco y alimentación sana.
	Educación	kutxaEspacio y Tiempo libre y Medioambiente Txikiklik de pascua y navidades. kutxaEspacio: Actividades de experimentos en los colegios. Tiempo libre y Medioambiente: Colección Club Juvenil.
	Cultura	Salas de exposiciones: Talleres y visitas guiadas
	Tiempo libre	Tiempo libre y Medioambiente: Colonias Arotz Enea; Torneos deportivos Club Juvenil; Conoce tu ciudad; Concursos primavera – otoño; Excursiones y viajes; Acércate a Donosti; Magia para niños, Marionetas, Payasos, Teatro Infantil., Cine, Cuenta cuentos
	Medioambiente	Tiempo libre y Medioambiente: Escuela Medioambiental Arotz Enea y Programa Berde-Berdeak.
Jóvenes	Sanidad	Tiempo libre y Medioambiente: Charlas anorexia/bulimia, tabaco y alimentación sana, y drogodependencias.
	Asistencia social	Vivienda: Programa Viviendas en Alquiler (Etxegi)
	Educación	Tiempo libre y Medioambiente: Cursos de idiomas; kutxaEspacio: Cursos de formación en astronomía, robótica y otros; Cultura e Innovación: Programas Internacionales: Erasmus, Sócrates y Leonardo; Premios fin de carrera.
	Cultura	Cultura e Innovación: Biblioteca Dr. Camino.
	Tiempo libre	Tiempo libre y Medioambiente: Conciertos y actividades deportivas; Aulas Kutxa
Mayores	Medioambiente	Tiempo libre y Medioambiente: Campos de trabajo.
	Sanidad	Tiempo libre y Medioambiente: Charlas Hogares Jubilados.
	Asistencia social	Solidaridad: KutxaZabal Zentroa Donostia y Deba
	Educación	kutxaEspacio: Cursos de verano.
	Cultura	Tiempo Libre y Medioambiente: Aulas de la experiencia.
Familias / multiseg-mento	Tiempo libre	Tiempo Libre y Medioambiente: Aulas kutxa; Viajes Subvencionados. Ayudas y Subvenciones: Subvenciones a entidades que trabajan en Tiempo Libre/Ocio incluido deportes
	Sanidad	Instituto Oncológico; Tiempo libre y Medioambiente: Charlas anorexia/bulimia, tabaco y alimentación sana, y drogodependencias.
	Asistencia social	Kutzazabal Zentroa Formación en Dependencias
	Educación	kutxaEspacio: Actividades; Semana de la Ciencia; Día internacional de los museos etc.
	Cultura	Cultura e Innovación: Cartelera a Casas Cultura; Kontzertiz; Certámenes Literarios; Patrimonio artístico; Fototeca kutxa.; Biblioteca Dr. Camino; Ediciones y Publicaciones. Salas de exposiciones: Talleres, charlas, visitas guiadas
Organismos instituciones	Sanidad	Instituto Oncológico
	Asistencia social	Ayuda y subvenciones: Programa KutxaZabal. Tiempo Libre y Medioambiente: kutxaZabal Zentroa.
	Educación	Ayuda y subvenciones: Subvenciones a: UNED, UPV, U.Deusto, Centro Nazaret
	Cultura	Cultura e Innovación: Cartelera a Casas Cultura; Fototeca kutxa. Ayudas y Subvenciones: Subvenciones a instituciones y Ayuntamientos, macroproyectos municipios (museos)
	Tiempo libre	Ayudas y Subvenciones: Subvenciones a instituciones y Ayuntamientos. Comunicación: Subvenciones a instituciones y Ayuntamientos (programas de mano)
Centrso escolares / asociaciones padres	Medioambiente	Tiempo Libre y Medioambiente: Programa Basoa. Ayudas y Subvenciones: a instituciones y Ayuntamientos
	Sanidad	Tiempo libre y Medioambiente: Charlas anorexia/bulimia, tabaco y alimentación sana, y drogodependencias
	Asistencia social	Tiempo libre y Medioambiente: Programa deporte niños/discapacitados
	Educación	kutxaEspacio: Oferta educativa; Talleres; Actividades; Feria de la Ciencia Experimentalia etc.
	Cultura	Salas de exposiciones: Talleres; Visitas guiadas
Dependientes	Tiempo libre	Tiempo Libre y Medioambiente: Torneos deportivos; "Acércate a Donosti"
	Medioambiente	Tiempo Libre y Medioambiente: Programa Berde-Berdeak.; Escuela medioambiental Arotz-Enea.
	Asistencia social	Dependencias. Solidaridad: KutxaZabal Zentroa Donostia y Deba. Ayudas y subvenciones: Programa kutxaZabal. Fundación Arteaga-Zabalegi. Particip. Gureak
	Cultura	Salas de exposiciones: Talleres; Visitas guiadas
Empresas	Tiempo libre	Ayudas y Subvenciones: Ayudas a federaciones y clubes
	I+D+i	Cultura e Innovación: Proyectos: Tekniker, Ingema; FATRONIK-FIK
	Sanidad	Instituto Oncológico (seguros privados)
Excluidos sociales	I+D+i	Investigación e Innovación: Fondos SORTEK (Inasmet), CEIT, FATRONIK; Apoyo a proyectos: Tekniker, Ingema; Apoyo a PYMES. Convenio INBIOMED
	Asistencia social	Solidaridad: kutxaZabal Zentroa (inserción laboral); Red kutxaZeharo (inserción laboral); Microcréditos. Ayudas y subvenciones: Programa kutxaZabal

Tabla 3. Mercados servidos desde la Obra Social. Cód. GRI 2.7

Desde el año 2000, **kutxa** recoge información sobre las necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos a través del proceso denominado “**Voz de la Sociedad**”, que se ejecuta de forma extensa con carácter trienal, y de forma simplificada anualmente para dotar de información al proceso de planificación a largo plazo y de gestión del Área de Obra Social. En la gestión de la Obra Social se contemplan tres grandes fuentes e información:

- La ya mencionada “Voz de la Sociedad” o estudio de opinión de la sociedad guipuzcoana sobre la Obra Social de **kutxa**.
- El estudio comparativo de las Obras sociales de otras Cajas.
- La evolución de las tendencias demográficas y socio-lógicas de Gipuzkoa.

Alineado con la planificación a largo plazo de la Obra Social, cada una de las obras sociales realiza su propio plan anual de gestión, teniendo fundamentalmente en cuenta los resultados de la satisfacción de usuarios y/o beneficiarios para el establecimiento de objetivos de mejora.

Entre los principales resultados de la voz de la sociedad en 2007, destacaremos los siguientes:

- El 76% de los encuestados nos consideran como la principal entidad impulsora de actividades con impacto social en Gipuzkoa, consolidándose el dato de 2006.
- El 61% de los encuestados valora globalmente la Obra Social como bastante o muy positiva (59% en 2006) y continúan creyendo que mejora año tras año. Así un 33% de los encuestados considera que la OS de **kutxa**

continúa en un proceso de mejora a través de los años. Esta percepción es del 51% en los más jóvenes.

- La valoración global que la sociedad concede a la Obra Social de **kutxa** se mantiene en 3,7 sobre una puntuación máxima de 5 puntos.
- Se mantiene la buena valoración que tiene la sociedad guipuzcoana de la actuación de la Obra Social de **kutxa** en Sanidad, A. Social, Solidaridad, con valor 4, Cultura, Educación y Formación con 3,9, y Medioambiente e Innovación y Nuevas Tecnologías en torno a 3,8 (sobre una escala de valoración de 1 a 5).
- Como en 2006, la valoración de todas las obras sociales es igual o superior a 4,2, situándose los valores en una franja que va del 4,2 al 4,6, en una escala cuyo valor máximo es 5.
- Las distintas Comarcas de Gipuzkoa empiezan a percibir con mayor intensidad la acción social y cultural de **kutxa**.
- Alto conocimiento de la construcción del nuevo Instituto Oncológico y de su pertenencia a **kutxa**: 7 de cada 10 encuestados conocen que se está construyendo en el Área Hospitalaria de Donosti, y de éstos, el 68% sabe que es propiedad de **kutxa**.

El último estudio de opinión de usuarios y/o beneficiarios de la Obra Social data de julio de 2007. Se ha realizado sobre una muestra de 800 guipuzcoanos (clientes y no clientes).

La nueva medición que se realice en 2008 servirá para mantener alineada al máximo la actividad de la Obra Social con las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

La tabla 4 combina indicadores de percepción y rendimiento de las distintas Obras Sociales, de acuerdo con las recomendaciones del Modelo EFQM.

		Nº de usuarios	% del Grupo de población objetivo beneficiario de OS	Gasto Social por usuario (€/usuario)	Grado de Notoriedad (%)	Grado de valoración percibido por la población (máx. 5)	Índice de satisfacción con Servicio recibido (máx. 5)
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL	<i>Instituto Oncológico</i>	63.674	9,16	45,08	77%	4,7	4,6
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	<i>Miramón kutxaespacio de la Ciencia</i>	117.750	16,94	22,67	84%	4,4	4,3
CULTURA Y TIEMPO LIBRE	<i>Sala kubo kutxa</i>	118.973	17,12	7,92	73%	4,3	4,2
	<i>Centro Arotz-Enea. Colonia</i>	588	2,56	150,44	46%	4,4	4,3
	<i>Salas Boulevard</i>	163.066	23,46	3,70	73%	4,3	4,2
	<i>Kontzertitz (Salón Andia)</i>	1.047	0,15	17,70	70%	n.d.	n.d.
	<i>Conferencias (Salón Arrasate)</i>	11.700	1,68	1,38	n.d.	n.d.	n.d.
	<i>Conferencias (Salón Andia)</i>	6.046	0,87	4,06	n.d.	n.d.	n.d.
MEDIO AMBIENTE	<i>Centro Arotz-Enea Escuela Medioambiental</i>	3.014	8,61	145,87	46%	4,4	4,3

Tabla 4: Indicadores de calidad 2007 de algunas obras.

DISTRIBUCIÓN DEL GASTO DE OBRA SOCIAL (en miles de €)						
ÁMBITO	2005		2006		2007	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
Sanidad	29.423	47,3	30.872	44,5	39.790	50,43
Asistencia Social - solidaridad	4.943	8,0	5.128	7,4	4.927	6,25
SANIDAD - ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD	34.366	55,3	36.000	51,9	44.717	56,68
Educación	7.032	11,30	8.543	12,3	7.483	9,48
Investigación/ Innovación	2.129	3,40	5.879	8,5	7.303	9,26
EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	9.161	14,70	14.422	20,8	14.786	18,74
Cultura	7.390	11,90	8.887	12,8	9.827	12,46
Tiempo libre	6.750	10,80	7.902	11,4	7.161	9,07
CULTURA Y TIEMPO LIBRE	14.140	22,70	16.789	24,2	16.988	21,53
Medio Ambiente	2.533	4,10	2.096	3,1	2.409	3,05
MEDIO AMBIENTE	1.969	3,20	2.096	3,1	2.409	3,05
TOTAL OBRA SOCIAL	62.169	100,00	69.307	100,00	78.900	100,00

Tabla 5: Distribución del gasto de 2005 a 2007 en Obra Social por ámbitos. Cod. GRI. EC8 y SOCI

Nº BENEFICIARIOS de las actividades sociales - 2007	
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL	100.388
Sanidad	63.674
Personas atendidas en Instituto Oncológico	63.674
Asistencia Social / Solidaridad	36.714
Beneficiarios Programa KutxaZabal (*)	32.167
Participantes en KutxaZabal Zentroa	839
Beneficiarios Microcréditos concedidos	777
Entrevistados en KutxaZeharo- Inserción laboral-exclusión	2.400
Contratos en vigor con Kutxazeharo	531
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	190.510
Educación	147.107
Visitantes Miramón Kutxaespacio de la Ciencia	117.750
Beneficiarios de plazas educación-formación	29.357
Investigación / Innovación	43.403
Prog-Apoyo Inv.Aplicada-Empresas y Proy. Emergentes	32
Empleos de empresas y proyectos en vigor	186
Usuarios Portal Social	43.185
CULTURA Y ACCIÓN SOCIAL (TIEMPO LIBRE)	628.665
Cultura	521.456
Visitantes Sala Kubo	118.973
Visitantes Salas Boulevard	163.066
Visitantes Parque Miramón Gipuzkoa en miniatura	112.351
Asistentes a otros actos culturales	120.937
Visitantes de Fototeca	541
Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino	4.717
Participantes premios literarios etc.	871
Acción Social (tiempo libre)	107.209
Niños participantes en Club Juvenil, excursiones, concursos, etc.	33.251
Jóvenes participantes en Gaztekutxa, conciertos, etc.	38.145
Personas Mayores participantes en Servicio Dorado, aulas, etc.	21.588
Practicantes actos deportivos	14.225
MEDIO AMBIENTE	132.823
Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea	6.028
Participantes en Colonias Arotz-Enea	5.050
Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo Berde-Berdeak	89
Municipios con actuación zonas verdes periurbanas-Basoa	7.328
FUERA DE GIPUZKOA	93.594
Asociados Epidermolisis Bullosa (EB)	500
Viajes culturales mayores	64.194
Acciones varias, libros, etc.	20.000
Asistentes exposiciones pintura	8.900
TOTAL BENEFICIARIOS	1.145.980

(*) Estimación s/ la base % población discapacitada de Gipuzkoa. Eustat de las actividades sociales 2007

Tabla 6: Nº beneficiarios.

Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2007

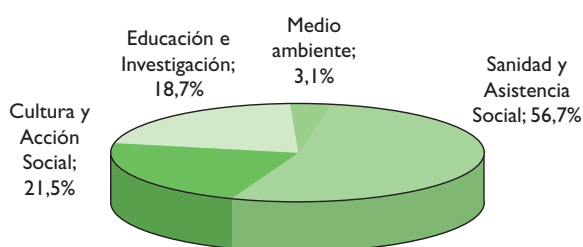


Gráfico 2: Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2007

Beneficiarios Obra Social 2007

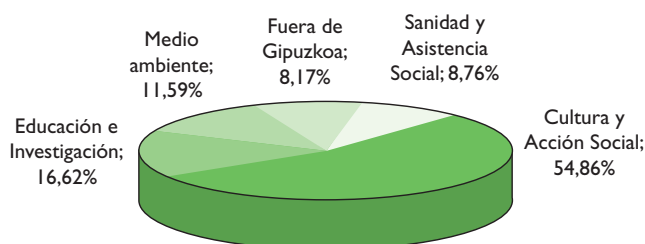


Gráfico 3: Beneficiarios de la Obra Social de kutxa 2007.

7.6 LA OBRA SOCIAL DE KUTXA EN CIFRAS

En 2007 **kutxa**, a través de su Obra Social, **ha realizado casi 79 millones de euros en obras sociales**, llevando a cabo más de **4.500 actividades** de las que han resultado beneficiadas casi **1.150.000 personas**. Asimismo, mantiene 40 centros dedicados a actividades de Obra Social.

Distribución del presupuesto Obra Social 2007

Gastos Brutos	78,9 mill. de euros
Inversiones	16,4 mill. de euros
Amortizaciones	3,7 mill. de euros
Ingresos	25,8 mill. de euros

El gasto bruto en Obra Social por habitante en 2006 ha sido de 113,0 €.

La aportación de **kutxa** para Obra Social desde sus resultados de 2006, aprobada por la Asamblea General de **kutxa** el 31 de marzo de 2007, fue 49,2 millones €.

En la distribución de resultados económicos de **kutxa**, la importancia cuantitativa de los gastos dedicados a O. S. con un 25,24% de los resultados netos del 2006 destinados a la realización de obras sociales en 2007, evidencia la realidad del compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad que tiene **kutxa** y que son algunas de sus señas de identidad ó valores diferenciales más destacados. Hay que remontarse al año 1.995 para superar este porcentaje de dedicación, con un 25,70%, que supuso 15 millones de €.

7.7 ÁMBITO "SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL-SOLIDARIDAD"

En este ámbito se encuadran actividades que tienen por finalidad la atención de aspectos relacionados con la salud, enfermedad y discapacidad o minusvalía de las personas, abarcando tanto la vertiente investigadora como la preventiva y asistencial.

Nº ACTIVIDADES sociales – 2007	
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL / Solidaridad	208
Sanidad	44
Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico	44
Asistencia Social / Solidaridad	164
Proyectos apoyados en Programa KutxaZabal	61
Cursos Asistencia Personas Dependientes KutxaZabal Zentroa	90
Línea de Microcréditos	1
KutxaZeharo (personas y empresas entrevistadas)	12
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / Innovación	429
Educación	409
Actividades en Miramón kutxaespacio Museo de la ciencia	357
Plazas educación – formación (universidad, becas, premios fin de carrera, etc.)	52
Investigación / Innovación	20
Prog-Apoyo Inv.Aplicada-Empresas y Proyectos Emergentes	10
Portal Social	10
CULTURA Y ACCIÓN SOCIAL (Tiempo libre)	3.119
Cultura	1.854
Salas Kubo	376
Salas Boulevard	190
Actos en Gipuzkoa	260
Actos en salas de Donosita	1.012
Actividad Cultural en Donosita	4
Premios literarios etc.	12
Acción Social (Tiempo libre)	1.265
Actos deportivos	107
Niños Club Juvenil, excursiones, etc.	769
Jóvenes GazteKutxa, conciertos, etc.	54
Resto, personas mayores, aulas, viajes, excursiones, talasoterapia, etc.	335
MEDIO AMBIENTE	448
Escuela medio ambiente Arotz-Enea	120
Colonias Arotz-Enea (programas colegios)	253
Campos de trabajo	5
Berde-Berdeak	70
FUERA DE GIPUZKOA	615
Viales culturales mayores	606
Acciones varias, libros, etc.	7
Asistentes exposiciones pintura etc.	2
TOTAL ACTIVIDADES	4.819

Tabla 7: Nº de actividades sociales

Dichas actividades están dirigidas a paliar situaciones o coyunturas generadoras de desprotección de las personas, de marginación y exclusión social.

kutxa, desde su Obra Social, ha concentrado sus esfuerzos en los últimos años especialmente en el ámbito de la **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad**, destinándole tanto fondos nuevos como los que resultan de la finalización y contención de fondos para obras sociales en otros ámbitos de actuación, y ello gracias a una gestión que trata de evitar adquirir compromisos permanentes que imposibiliten adaptar la Obra Social a las necesidades existentes en cada momento.

El ámbito de **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad** es el que mayor dedicación de recursos económicos ha tenido en 2007, tal y como estaba previsto, con **44.700 miles de €**, de ellos 39.800 miles de € en Sanidad y 4.900 en Asistencia Social- Solidaridad, lo que representa un 50,43% y un 6,25% del total del gasto de Obra Social, respectivamente. En conjunto, este ámbito ha recibido el **57%** de los recursos totales de 2007.

En esta decisión ha sido fundamental la opinión de la sociedad guipuzcoana, que de forma rotunda se pronunció, ya en 2003, en la necesidad de actuación de **kutxa** desde su Obra Social en el ámbito de la **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad**, al entenderlo como prioritario, y que anualmente viene corroborándolo.

Las líneas de actuación en este ámbito son:

i. Sanidad

ii. Asistencia Social - Solidaridad

Cuadro 2: Líneas de actuación en el Ámbito de Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad. Cód. GRI. CSR2

A continuación se relacionan las actividades más significativas relativas a los apartados i. y ii.

7.7.1. Sanidad: El Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico es uno de los centros de referencia en el Estado en lo que respecta al tratamiento de enfermedades tumorales. Es una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja. Así pues, de sus resultados en 2007, **kutxa** ha destinado al Instituto Oncológico un total de 14,5 millones de euros, lo que supone algo más del 29% del total de la aportación de **kutxa** para Obra Social en 2007. A lo largo de su historia, el Instituto Oncológico se ha caracterizado por un empeño especial en permanecer a la vanguardia de los recursos tecnológicos existentes en la Lucha contra el Cáncer. El mantenimiento ordinario del Instituto Oncológico, con 25 millones de euros de gasto, no sería posible sin los ingresos obtenidos por el Convenio económico mantenido con Osakidetza y entidades colaboradoras (21 millones de €) y, en menor medida, sin los ingresos del sector privado (2,5 millones de €). Entre ambos, han generado algo más de 23 millones de euros, aportando **kutxa** el resto, es decir, 1,7 millones de euros.

Junto al mantenimiento ordinario del actual *Instituto Oncológico*, sigue con fuerza el proyecto de construcción de un nuevo centro en el Área hospitalaria Donostia, del que el día 6 de Julio de 2006 se celebró el acto de “Colocación de la primera piedra”, iniciándose el mismo mes las obras de construcción. A finales del año 2007 se ha alcanzado el 33% de la ejecución total. La construcción del nuevo Instituto Oncológico es el proyecto emblemático de la Obra Social del período 2005-2008, al que **kutxa** ha aportado más de 13 millones de € en 2007 en aras a mantener el alto nivel de equipamiento tecnológico del centro e iniciar el proyecto de construcción del nuevo Centro.

Así, el *Instituto Oncológico* en su conjunto ha recibido más de 39 millones de €, es decir, el 50% del total de los recursos brutos destinados a Obra Social en 2007.

INSTITUTO ONCOLÓGICO		
Datos más significativos 2006 - 2007		
	2006	2007
Total personas atendidas	60.577	63.674
Pacientes	15.769	17.568
Exploraciones especiales	17.668	15.523
Screening de mama	27.140	30.583
Indicadores de actividad		
Nº pacientes distintos Ingresados	2.710	2.771
Nº estancias hospitalarias	19.236	17.112
Nº de consultas	34.186	34.182
Nº de Intervenciones quirúrgicas	2.735	2.755
Nº sesiones acelerador lineal	27.146	24.859
Nº de determinaciones analíticas	173.290	259.710

Tabla 8: Población atendida en el Instituto Oncológico

7.7.2. Asistencia social - Solidaridad: Programa Kutxazabal

Fondo extraordinario creado en 2003 para la concesión de ayudas para el desarrollo de Proyectos o Programas de carácter socio-asistencial, dirigidas a diferentes entidades dedicadas en Gipuzkoa a atender a colectivos de discapacitados físicos y psíquicos, a personas dependientes, a la integración social o a la investigación en estos campos, autorizado por el Gobierno Vasco el 30 de abril de 2003.

La edición 2007 del Programa Kutxazabal ha seguido el criterio ya aplicado en 2005 y 2006 de conceder ayudas económicas a fondo perdido para que abarque al mayor número posible de personas con dependencias. En un orden práctico, se han concedido ayudas por un importe de algo más de 1 millón €. La siguiente tabla relaciona las principales ayudas (por importe) concedidas:

PROGRAMA KUTXAZABAL	
Principales ayudas concedidas en 2007 (en miles de €)	
Atzegi Azpeitia	174.417
Aspace Arrasate	150.000
Ayuntamiento Bergara	100.000
Residencia San José Montaña Donostia	100.000
Ayuntamiento de Zarauz	100.000

Tabla 9: Principales ayudas concedidas a proyectos socio-asistenciales

7.7.3. Asistencia social- Solidaridad: Kutxazabal Zentroa.

En 2003 nace KUTXAZABAL ZENTROA, ubicado en el Caserío Moneda de Bidebieta, "escuela de formación" en asistencia domiciliar o residencial de personas dependientes.

Sus cursos pretenden capacitar a los participantes para atender y cuidar, con conocimiento técnico y profesional, a personas dependientes (discapacitados, mayores, enfermos crónicos, etc.), individualmente en su propio domicilio, como Auxiliares Domiciliarios o colectivamente, en establecimiento de acogida, como Cuidadores. Prioritariamente en él se forma a personas en riesgo de exclusión profesional y social (mujeres y parados de larga duración).

En sus 4 años de existencia, han pasado casi 2.800 personas formándose en distintas disciplinas para la aten-

ción a personas dependientes, se han impartido 1.725 horas de clase y han podido utilizar sus dependencias más de 25 entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su trabajo en el mundo de las dependencias. El déficit de mantenimiento generado por este Centro se ha situado en el entorno a los 320 mil €, siendo los gastos más importantes el relativo al personal de la Fundación Kutxa que presta sus servicios en él y la compra del programa escolar a Nazaret.

7.7.4. Asistencia social- Solidaridad: Proyecto de Vivienda Social

El **proyecto de Vivienda Social para jóvenes- Etxegi XXI** pretende ampliar la oferta de viviendas de VPO en régimen de alquiler para jóvenes. Este proyecto arrancó en 2005 con la constitución de la sociedad limitada Etxegi XXI, SL, entidad gestora del proyecto, en la que **kutxa** desde su Obra Social participa en un 60% y negociaciones con cerca de 15 Ayuntamientos guipuzcoanos presentándoles el proyecto. En 2007 se han destinado 1,3 millones de € al proyecto.

En 2007, se han firmado dos acuerdos de construcción de viviendas de alquiler para jóvenes con los ayuntamientos de Elgoibar y Bergara por una total de 72 y 82 viviendas respectivamente y que supone llevar realizado el 36% del objetivo para 2010 de construir un parque de 1.000 viviendas.

7.7.5. Asistencia social- Solidaridad: Microcréditos y kutxaZeharo

También en **Asistencia Social - Solidaridad** se incorporan a los **Programas de Solidaridad**, las dos líneas abiertas de actuación para ayudar a personas excluidas ó con riesgo de exclusión social: los **microcréditos** para facilitarles financiación para asumir cargas familiares y personales y **KutxaZeharo** para facilitarles la búsqueda de empleo.

Así, se han formalizado 780 microcréditos por un total de 3,6 millones de €. Obra Social ha hecho frente a la comisión de apertura, por un total de 23 mil € y mantiene una dotación de 813 mil € para cubrir riesgos por posibles morosidades. Por primera vez en 2007 se han destinado a cobertura de retrasos reales un total de 220.000 € y se han atendido 6 operaciones fallidas por 26.800 €.

La peculiaridad de los microcréditos **kutxa**, es que se vienen concediendo en la Red desde 2004, al tener como objetivo la bancarización ordinaria de las personas excluidas o con riesgo de exclusión.

En cuanto a la búsqueda de empleo, se ha proseguido con la gestión de la red **KutxaZeharo** con 4 centros en Donostia, Arrasate-Mondragón, Eibar e Irún. Por ellos, han pasado cerca de 1.400 personas en demanda de empleo (inmigrantes, exreclusos, personas con enfermedades mentales, mayores de 45 años con poca formación,...) y se han logrado mantener en vigor 540 colocaciones y contactar con 772 empresas que han ofrecido más de 450 ofertas de trabajo. 2007 ha sido el año de la total consolidación de **kutxaZeharo**, esperando que 2008 sea el año en el que se logre la atención en toda la provincia con la apertura de otro nuevo centro en Zumárraga. Han sido 600 miles de euros los destinados al programa **kutxaZeharo** en 2007.

7.8. ÁMBITO “EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN/ INNOVACIÓN”

Hay en Obra Social, un compromiso claro de apoyar a la **Investigación/innovación**, por su importancia en el desarrollo económico de cualquier sociedad moderna, siendo el catalizador para la creación de un tejido empresarial capaz de generar empleo y riqueza, dando paso a una sociedad competitiva en un mundo globalizado y sometido a un proceso de deslocalización que puede afectar de forma importante a la economía guipuzcoana.

La importancia que **kutxa** presta a Educación e Investigación/innovación queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación, durante el año 2007, que asciende a 14.786 miles de euros, con un total de 429 actividades de las que se han beneficiado cerca de 190.000 personas.

En este ámbito hay dos grandes líneas de actuación, programas propios y colaboraciones con terceros expertos en Educación e Investigación/innovación:

- i. Educación e investigación-Programas propios
- ii. Obras en colaboración

Cuadro 3 Líneas de actuación en el Educación e Investigación.
Cód. GRI. CSR2

7.8.1. Educación e investigación: miramón.kutxaespacio de la ciencia

Miramón.kutxaespacio de la ciencia, con una superficie de 8.000 m², es un centro de divulgación científica accesible a todas las edades, como complemento de los programas educativos en la comprensión de los principios científicos, y como recursos para familias e individuos en su tiempo de ocio, dirigido a su desarrollo personal.

Miramón.kutxaespacio de la ciencia cuenta con 160 experimentos didácticos divididos en 10 secciones; planetario digital para 108 plazas; proyector de astros; 800 m² para exposiciones temporales; un observatorio astronómico situado en una torre de 30m para ver las estrellas y vistas inéditas de San Sebastián; un péndulo de Foucault en una torre de cristal de 14 metros.

En 2007, se ha producido el cierre temporal del Planetario hasta mediados de año y la readaptación de algunos espacios de la exposición permanente, Sala Mecánica, y la 1ª planta, que tras la reflexión estratégica sobre la conveniencia de su uso para su desarrollo exclusivo con contenidos medioambientales, será reaperturada con los nuevos contenidos medioambientales el primer semestre de 2008.

Dicho cierre ha producido con relación a 2006, una reducción del número de visitantes de aproximadamente 7.000 (básicamente particulares).

En 2006 se realiza un proceso de reflexión que se recoge el Plan Estratégico 2007-2010, a partir del cual se prevé potenciar algunos programas y configurar un Área de esparcimiento Lúdica.

Asimismo destacar que en Diciembre de 2007 el centro ha obtenido la Certificación ISO 14.001 de su Sistema de Gestión Ambiental.

MIRAMON KUTXAESPACIO DE LA CIENCIA (Datos más significativos)

	2006	2007
Nº total de Visitantes	127.334	117.750
Nº de escolares	40.559	42.113

Tabla 10: Datos miramón kutxaespacio de la ciencia

Resumen de actividades de Kutxaespacio de la Ciencia durante 2007

- Exposiciones temporales monográficas
- Cursos de astronomía, robótica, radio, etc.
- Actividades de astronomía.
- Conferencias de divulgación científica.
- Construcción y programación de robots.
- Cursos de verano de la UPV.
- Celebración de la II Feria de la Ciencia.
- Actividades especiales en Navidad y Semana Santa.
- Animaciones de sala y espectáculos.
- Talleres escolares medioambientales y científicos.
- Sesiones del Planetarium.
- Excursiones astronómicas y científicas.
- Celebración del Día Mundial del Agua, de los Museos, etc.
- Semana de la Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Congresos y cursos formativos.
- Publicación de artículos de investigación.

7.8.2. Obras en colaboración: Convenios de colaboración con Universidades, Centros y Escuelas

Durante 2007 **kutxa** ha mantenido los convenios y acuerdos de colaboración que tiene firmados con diferentes universidades, centros, escuelas y fundaciones, destinados a becas de estudios, fomento de la labor investigadora y a la formación reglada y no reglada, como son: CEIT (Centro de Investigaciones Técnicas de Gipuzkoa), Sociedad de Ciencias Aranzadi, la Universidad del País Vasco, la Universidad de Deusto, Fundación Arteaga (Zabalegi), UNED de Bergara, Convenio U.P.V., Centro Nazaret y Donosita Int. Physics Center.

7.8.3. Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes

Programa prioritario de este ámbito con alcance 2005-2010, que consiste en apoyar a empresas emergentes y proyectos de investigación que puedan generar empresas de base tecnológica, colaborando básicamente con los Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Este programa ha contado con una dotación de 3.000 miles de € en 2007.

Desde 2003, el programa ha apoyado a 28 empresas y 8 proyectos de investigación desde los Centros Tecnológicos Inasmet, Teckniner, CEIT y Fatronik, BicBenilan, el Instituto de investigación gerontológica Matía INGE-MA, Instituto Vasco de Competitividad, Instituto de la Máquina Herramienta, Goierriko Herrien Ekintza Fundazioa y GAIA, habiendo generado 28 empresas, y 185 puestos de trabajo directos. Estas empresas potencian a los sectores emergentes de gran valor añadido: bio-medicina, biomateriales, energías alternativas, etc.

7.9. ÁMBITO “CULTURA Y TIEMPO LIBRE”

Este ámbito es el que cuenta con el mayor número de beneficiarios, actividades y centros en la actuación de la Obra Social de **kutxa**. En 2007 han sido casi 630.000 personas las que se han sido beneficiadas por las aproximadamente 3.000 actividades desarrolladas por la Obra Social de **kutxa** en el ámbito de la Cultura y Tiempo Libre.

El ámbito **Cultura y Tiempo Libre** incluye:

- Actividades e iniciativas dirigidas al fomento y apoyo de las manifestaciones culturales, ayudando a su creación, difusión en la sociedad y conservación del patrimonio artístico, con una especial atención al Euskera.
- Actividades e iniciativas orientadas a la mejora general del nivel de conocimiento técnico y cultural de los ciudadanos que no formen parte de programas oficiales.
- Actividades e iniciativas de tiempo libre organizado, tanto en su vertiente deportiva como de recreo, para ampliar el acceso de diversos grupos sociales a este tipo de actividades

- | |
|--|
| <p>i. Cultura</p> <p>ii Obras en Colaboración</p> <p>iii Tiempo Libre</p> |
|--|

Cuadro 4 Líneas de actuación en Cultura y Tiempo Libre.
Cód. GRI. CSR2

En 2007, **kutxa** ha continuado apoyando la investigación, promoción y difusión del **Euskera**, como patrimonio inestimable de la comunidad guipuzcoana, en múltiples ámbitos y actividades, entre los cuales cabría destacar:

- Esponsorizaciones, en exclusiva o en colaboración, de múltiples iniciativas en y a favor del Euskera, tales como “Kilometroak”, festivales, publicaciones, y ciclos culturales.
- Certámenes literarios: modalidades en Euskera y castellano de los Premios Ciudad de Irún, en novela y poesía, y Ciudad de San Sebastián, en cuento y teatro. Las obras premiadas son editadas y publicadas a la mayor brevedad, y presentadas en los más importantes foros literarios del país, como la Feria del Libro y Disco Vasco de Durango.
- En el circuito cultural propio, organizado por la Obra Social de **kutxa**, por toda la geografía guipuzcoana, presencia constante del Euskera como vehículo de comunicación en conferencias, proyecciones audiovisuales y exposiciones, así como en los cursos organizados por Aulaskutxa, con especial actuación en la comarca del alto y bajo Deba.

kutxa ha destinado al ámbito de **Cultura y Tiempo Libre** 16.988 miles €, representando el 21,53% del total del gasto de la Obra Social en 2007.

En los últimos años y en el marco del Plan Estratégico de la Obra Social, este ámbito ha mantenido su importancia relativa en el conjunto del gasto de la Obra Social, en el entorno del 20% desde 2002. Por otro lado, en este ámbito se han generado algo más de 1 millón de € de ingresos, que se producen en Tiempo Libre por el cobro de algunas de sus acti-

vidades, destacando las Aulas Kutxa con 350 mil € y la consolidación de los ingresos de las actividades del Club Juvenil con 350 mil €, y en Cultura principalmente por la venta de libros de la Fundación social y cultural **kutxa**, desde su programa de Ediciones, con más de 300 mil €.

Merece comentario especial, la acción con la Colección anual del Club Juvenil del elemento solidaridad, mediante la aportación a diversos proyectos solidarios por parte de la Obra Social del 10% de los ingresos (43 mil €) que por la colección hacen los niños y jóvenes en sus cuentas de ahorro (430 mil €), para aportarlos a las ONG's y proyectos elegidos por ellos.

Destacar realidades importantes como las salas de exposiciones **Sala Kubo.Kutxa** en el **edificio Kursaal** y las **Salas Boulevard** que han albergado un total de 31 exposiciones, por las que han pasado 282.039 personas; sumadas a una oferta cultural que se hace llegar a las Casas de Cultura de los Ayuntamientos de Gipuzkoa en la que han participado 115.679 personas de las distintas localidades de Gipuzkoa, a las que se han ofrecido 260 actos culturales (charlas, representaciones,...) y 9 exposiciones, y las ediciones de libros y fotos antiguas reflejan la importante presencia que la Cultura tiene en la Obra Social de **kutxa**.

En cuanto a las actividades desplegadas en el mundo del **Ocio -Tiempo Libre**, para un uso del tiempo libre que lleve a un desarrollo personal, las acciones con niños, jóvenes y mayores desde **Club Juvenil, Gaztekutxa y Servicio Dorado** todas tienen una gran aceptación y participación. Más de 107.000 personas han participado en estas actividades: 47.476 niñas y niños, 38.145 jóvenes y 21.588 mayores, respectivamente.

7.10 ÁMBITO “MEDIO AMBIENTE”

Como un eje más de su Política Ambiental, **kutxa** articula la sensibilización de la sociedad en materia ambiental, a través de diversas iniciativas de la Obra Social con un profundo contenido educativo orientado a que muy diversos públicos conozcan la riqueza del entorno natural e influir en la adopción de prácticas responsables.

Aunque desde la Obra Social siempre se han realizado acciones relacionadas con el conocimiento y la protección de la naturaleza, desde el año 2003 está definido un **Programa Específico de Medio Ambiente**, en el que se abordan diversas iniciativas dirigidas a la sensibilización de la sociedad, especialmente de los más jóvenes, en el cuidado y la protección de los recursos naturales, el ahorro energético y el reciclado responsable de residuos. Las acciones más destacadas de la Obra Social se muestran en la tabla siguiente.

Acciones de educación y sensibilización ambiental en la sociedad - 2007	Participantes
Centro Medioambiental Arotz-Enea	6.028
Gaztekutxa campos de trabajo	89
Programa de educación ambiental en centros escolares	7.328
Parque Botánico	117.750
Álbum del Club Juvenil	23.000
Aulas kutxa: Formación ambiental para Mayores	6.530

Tabla 11: Líneas del programa de sensibilización ambiental de la Obra Social.

En 2007, se han dedicado al ámbito de Medio Ambiente 2.409 miles de €, ámbito que está adquiriendo importancia en los últimos años, atendiendo a la demanda de la sociedad guipuzcoana – Voz de la Sociedad.

Destacar la Escuela Medioambiental Arotz-Enea (Nafarroa); el programa con escolares guipuzcoanos Berde-Berde; la incorporación de formación en Medio Ambiente en las Aulas **kutxa** que se ofrece al público desde 2006 y la colección infantil del Club Juvenil.

A continuación se amplía la información sobre los programas más destacados.

Escuela Medioambiental Arotz-Enea y Colonia de Verano. Ofrece la posibilidad de que, durante el curso escolar, grupos de escolares vivan experiencias en el medio natural y autóctono, desarrollando prácticas relacionadas con la naturaleza y el medio ambiente.

Situado frente a la Sierra de Aralar, en la localidad de Etxarri-Larraun, el centro se encuentra rodeado de arboledas de hayas y robles que configuran una de las escasas muestras de bosques originarios que todavía hoy permanecen intactos.

La Escuela cuenta con una amplia aceptación por parte de los más jóvenes, donde pasan estancias de entre 2 y 5 días. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con colegios, realizando visitas los educadores de la Escuela a los centros educativos que lo soliciten. Durante el año 2007 6.028 participantes han pasado por la escuela medioambiental y colonia de verano.

Colonia de Verano de Medio Ambiente. Arotz-Enea ofrece, además, y durante los meses de verano, a los niños y niñas guipuzcoanos, la posibilidad de disfrutar de la convivencia en un ambiente natural. Cuenta con instalaciones deportivas como: piscina, pista polideportiva, campos de fútbol, frontón e instalaciones culturales. Durante el año 2007, 540 niños y niñas disfrutaron de esta estancia.

En 2007 el Centro Arotz-Enea ha obtenido, al igual que ya hemos comentado para el kutxaespacio de la ciencia, la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental ISO 14.001. Estas dos obras han sido las primeras en conseguirlo garantizando así un comportamiento racional en el uso de los recursos energéticos, agua y gestión de residuos.

La actuación de **kutxa** desde su Obra Social en la conservación del Medio Ambiente tiene una lectura más amplia y completa desde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y desde el sistema de gestión adoptado por **kutxa** en 2003, que se muestra a los distintos grupos que se relacionan con ella (clientes, ciudadanos, empleados, proveedores, ...).

Programa de Medio Ambiente con colegios Berde Berdea: En colaboración con la empresa Naturgaia, S.L. continúa durante 2007, la Campaña de educación medioambiental destinada a los jóvenes guipuzcoanos con la participación de 100 centros y cerca de 7.328 escolares de 12 a 13 años. Campaña que se desarrolla con gran aceptación y que apoyándose en las nuevas tecnologías de la información, permite una participación activa de los escolares, tutorizada por sus profesores.

Repoblación autóctona de los bosques de kutxa: El Plan estratégico 2007-2020 para los bosques de **kutxa** elaborado conjuntamente por el Dpto. de Inmovilizado y Obra Social, permitirá pasar gradualmente de una explotación comercial de los bosques a una gestión orientada a

preservar la biodiversidad. En 2008 se prevé que 14 de las más de 900ha de superficie de bosque sean especies autóctonas y frondosas.

7.11 ÁMBITO “AYUDAS Y COLABORACIONES”

El epígrafe “ayudas y colaboraciones” es común a todos los ámbitos de actuación de la Obra Social, por lo que, con ánimo de ser concisos, se presenta al final del capítulo de forma agregada para todos los ámbitos.

Este Programa aparece asignado a cada uno de los ámbitos sociales, dependiendo de dónde centran su actuación **más de 1.395 asociaciones e instituciones** que han sido **apoyadas en 2007 mediante 1.114 ayudas concedidas en 84 localidades guipuzcoanas.**

A través de este programa se han revertido más de 5 millones de euros a la sociedad guipuzcoana. Destacan los proyectos culturales de Ayuntamientos guipuzcoanos en los que **kutxa** ha participado en 2007, con un carácter plurianual, como son Frontones Oteiza de Azkoitia (2005-2006-2007); Parque de Mitología Vasca de Ataun (2006-2007); Proyecto Mintzola de oralidad en Villabona (2006-2007); Aranzazu Gandiaga Topagunea (2006-2007); Museo Vasco del Hierro “Lenbur” en Legazpia (2007-2008); Museo de la Industria Armera de Eibar (2007-2008); Fundación Balenciaga de Getaria (2007-2008); Palacio Igartza de Beasain, etc.

Los ámbitos **Cultura y Tiempo Libre** concentran el mayor número de ayudas concedidas, permitiendo realizar múltiples actos y manifestaciones populares.

Destacar en **Educación**, las ayudas concedidas a la Universidad de Deusto para su digitalización (2003-2007); y en Asistencial, complementando la actuación del Programa KutxaZabal, ayudas a Proyecto Hombre, Norbera, Asociación afectados por la droga DEE, Atzegi, Gautena y Nagusilan.

Al igual que en 2006, en 2007 entre las ayudas y subvenciones asistenciales **se ha incorporado un fondo de cooperación al desarrollo, de ayuda al Tercer Mundo** por el 1% del total del presupuesto de 2007 para Ayudas y colaboraciones, que junto a la aportación que se hace a la Comisión de empleados **kutxa** para apoyar proyectos de cooperación internacional, han situado cerca de 100.000 los euros dedicados a esta finalidad. Han sido 12 los proyectos apoyados, la mayoría de ellos conforme a la línea de actuación de la Comisión de empleados **kutxa**. Estos proyectos son:

- ASODECOM (Somoto - Nicaragua)
- Ayuda En Acción (varias regiones de Perú)
- Sahara - Frente Polisario (campaña emergencia)
- Aldeas Infantiles (Guinea Conakry)
- Medicus Mundi (Gujerat-India)
- Rokpa Euskadi (Yushu-Tibet)
- Cáritas Internacional (Niños de la calle – Méjico)
- Prosalus (Cochabamba - Bolivia)
- Mugen Gainetik (Guatemala y El Salvador)
- Soeurs Franciscaines (Burkina Faso)
- Taupadak (Bolivia San Ignacio de Moxos)
- Juliaca Alkartasuna (Venezuela Las Toruras)

Además de los más de 5 millones de euros destinados a Ayudas y Colaboraciones en Gipuzkoa, **en 2007 se ha destinado al Programa de Obra Social fuera de Gipuzkoa 4,7 millones de euros previstos**, que fueron calculados conforme a la obligación de realizar actividades sociales en las Comunidades Autónomas en las que **kutxa** abre oficinas. El estar **kutxa** inmersa en una intensa acción de expansión fuera de Gipuzkoa, hace que este capítulo tenga una importancia creciente.

La principal actuación fuera de Gipuzkoa se ha centrado fundamentalmente en el apoyo a un proyecto de investigación médica de un Consorcio Estatal en el que participa una entidad guipuzcoana, Fundación Inbiomed. Se ha colaborado económicamente en unos 400 viajes de mayores a través de centros de tercera edad, de los que se han beneficiado unas 2.500 personas.

Lo más destacable en 2007 sobre este capítulo es haber definido las dos líneas de actuación como principal resultado de la AMP nº2 del ejercicio anterior: “la obra social fuera de Gipuzkoa (definir estrategia)”. La primera, apoyando a la Dirección de Clientes Particulares fuera de Gipuzkoa en sus objetivos de penetración y crecimiento de negocio en las distintas Comunidades Autónomas y la segunda, colaborando con la Fundación Inbiomed -Centro de investigación aplicada en células madre y medicina regenerativa- en la creación de un “consorcio” con agentes científicos, investigadores, hospitalarios,... de distintas Comunidades Autónomas, liderado desde Gipuzkoa por esta Fundación.

En 2007 se presenta el proyecto con visita personal a las comunidades de Castilla La Mancha y Andalucía quienes lo aprueban. **kutxa** adopta la decisión de entrar a formar parte como patrono de la Fundación Inbiomed.

Asimismo, se aprueba la cesión del espacio Torres Arbide y bajo rasante de las mismas a esta fundación para el desarrollo de sus actividades científicas y de gestión.

El apoyo a las oficinas fuera de Gipuzkoa con acciones socio-culturales, ha permitido que unas 65.000 personas

mayores de distintas Comunidades Autónomas hayan podido viajar en 1.100 viajes.

7.12 OBJETIVOS DE LA OBRA SOCIAL PARA 2008

Al elaborar el Plan de Gestión de la Obra Social de **kutxa** para 2008, en el contexto del Plan Hamar 2005-2010, se ha partido de las 11 Líneas Generales de Actuación para **kutxa** en 2008, y concretamente de la línea novena referida explícitamente a la Obra Social: “Otorgar prioridad en la asignación de la Obra Social al Instituto Oncológico, y orientar la acción al desarrollo de programas de Asistencia Social- Solidaridad, Formación-Investigación e Innovación, Cultura – Acción Social y Medioambiente”.

Asimismo, en la línea general octava se establece “Implementar una gestión integral de **kutxa** en el marco de una Política de Responsabilidad Social Empresarial, que comprometa al conjunto de la Entidad en sus relaciones con todos los grupos de interés”.

A partir de estas 11 líneas de actuación se han concretado, por las Direcciones Generales, 5 Objetivos Básicos, siendo el 4º “Mejora de la Reputación Corporativa” el que compete especialmente a Obra Social y RSE.

Para alcanzar este Objetivo Básico, en Obra Social, nos hemos planteado la Actividad de Máxima Prioridad (AMP) “El Plan Estratégico de la Obra Social (2009-2011) una vez finalizados la construcción y traslado al nuevo Instituto Oncológico”, con una reflexión conjunta en la Caja sobre la Obra Social de **kutxa**.

Junto a la actividad de máxima prioridad, se proponen en Obra Social y RSE otras acciones de mejora, como Objetivos Específicos, encaminados todos ellos también a mejorar la Reputación Corporativa de **kutxa**. Estos objetivos están relacionados en la tabla 12.

Por último, destacar la partida prevista para el gasto de Comunicación y ello para poder realizar las acciones extraordinarias que permitan lograr el objetivo de acercamiento de la Obra Social a clientes y empleados, alineado con mejorar la reputación corporativa de **kutxa**.

Ámbito / programa	Objetivo específico 2008
Comunicación Obra Social	<p>Tener una línea de Comunicación única, propia, que responda a nuestra forma de hacer y entender la Obra Social.</p> <p>Comunicación fuera de Gipuzkoa.</p> <p>Incorporar la imagen de kutxa como entidad social, en las oficinas de kutxa en Gipuzkoa, para dar a conocer a clientes y empleados las acciones que realiza la Obra Social.</p> <p>Portal Social: Incorporación de nuevos aplicativos y mejoras en el Portal Social: Portal de niños; mejorar inscripciones; tienda on-line (venta de libros y fotos) y accesibilidad.</p> <p>El Plan de Comunicación interno y externo y la nueva imagen y logotipo del Instituto Oncológico.</p>
Acción Social (club juvenil)	<p>Replanteamiento general del Club Juvenil, con estudio de elemento sustitutivo de la colección y nueva Tarjeta de Socio con nuevo diseño y utilidades asociadas, en colaboración con el Área Técnica de kutxa y Marketing.</p>
Cultura	<p>Mejora general y específica en la actuación cultural en Gipuzkoa. Mejora de actuaciones ordinarias, en especial en resto de Donosti, Deba y Bidasoa.</p> <p>Traslado de fondos y Digitalización de Fototeca. Proyecto bianual.</p> <p>Desarrollar en 2008 un proyecto expositivo específicamente relacionado con el agua, propiciando su itinerancia.</p>
Investigación e Innovación	<p>Emprendizaje para promotores/ científicos/ Investigadores de los distintos Centros Tecnológicos con los que se mantiene el Programa Emergentes.</p>
Medio Ambiente	<p>Energía: acción con clientes kutxa "cliente trae algo y se lleva algo menos contaminante o de menos consumo".</p> <p>Programa Baso Kit con niños y bosques.</p> <p>Agenda Verde para escolares.</p>
Kutxaespacio de la ciencia	<p>Revisión de dos áreas, Planetario y Torre de Observación.</p> <p>Acercamiento a la Consejería de Educación para el desarrollo del nuevo currículo de ciencias.</p> <p>Desarrollar contenidos de Medioambiente con módulos en la 1ª planta, talleres y otros materiales.</p> <p>Iniciativa con escolares para fomentar la cultura innovadora, asunción del riesgo, espíritu empresarial y pérdida del miedo al fracaso, con aprobación de Consejería de Educación.</p>
Sanidad - Oncológico	<p>Recepción del nuevo Edificio y verificación del buen funcionamiento de todas sus instalaciones y equipos técnicos.</p> <p>Inicio del traslado de algunos elementos al Instituto Oncológico.</p>
Gestión Comercial OS	<p>Cliente protagonista de O.S. Continuar con la línea de diálogo con los clientes en general abierta en 2007. Acción en el sector jóvenes y Empresas. Mejora de la gestión y venta de la O.S. y del Club Juvenil, en especial con los Centros Escolares.</p>
Dependencias	<p>Desarrollo del Servicio de Dependencias con la creación del grupo de gestión de expertos, colaboración con Marketing y presentación de productos y servicios específicos a Entidades y Asociaciones. Proyecto piloto con Atzegi.</p> <p>Accesibilidad. Estudio y puesta en marcha de proyectos de mejora en la accesibilidad integral en los servicios financieros. (CECA - Fatronik).</p> <p>Adaptación funcional de baños.</p>
Solidaridad. Microcréditos	<p>Implementación de Microcréditos autoempleo con Gureak (kutxa-Zeharo) y perfeccionamiento del proceso de concesión y seguimiento de la mora.</p>
Gestión O.S.C.	<p>Mejorar la información de gestión de la Obra Social fuera de Gipuzkoa.</p>
Investigación/ Innovación fuera de Gipuzkoa	<p>Creación de Consorcio y apoyo a cuatro proyectos: células madre tumorales, medicina regenerativa, Parkinson, Nanomedicina (Fénix-Biotech) y regeneración miocárdica (Coreherapix), liderados por la Fundación Inbiomed.</p>
RSE	<p>Posicionar a kutxa como entidad líder en Medio Ambiente y Sostenibilidad, poniendo énfasis en la satisfacción del cliente y en la innovación de procesos.</p>

Tabla 12. Objetivos específicos de la Obra Social 2008 por ámbitos y/o programas

8

Medioambiente





8.1 INTRODUCCIÓN

Nuestro medio ambiente es un conjunto de factores físicos (el aire, el agua, la tierra) y ecológicos (los seres vivos y sus interrelaciones) que nos rodea. Este entorno natural se ve afectado por las actividades de todas las organizaciones que formamos parte de la sociedad, incluyendo **kutxa**, tanto a escala local, como global.

Es nuestro compromiso con la sociedad actual y con las generaciones futuras la protección de dicho entorno. Este compromiso queda reflejado en nuestra "Política Ambiental".

8.2 POLÍTICA AMBIENTAL

La Política Ambiental de **kutxa**, aprobada formalmente por el Comité de Dirección el 22 de septiembre de 2005, se fundamenta en los tres principios básicos de la gestión ambiental y se vertebra en torno a tres ejes de actuación aplicables a la entidad:

Principios Básicos	Ejes
<ul style="list-style-type: none"> ■ Estricto cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, así como de los compromisos voluntarios suscritos en materia de desarrollo sostenible y medio ambiente. ■ Adopción de una actitud de protección del entorno y prevención de la contaminación y la degradación ambiental. ■ Mejora continua de su comportamiento ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reducir al mínimo el impacto ambiental de nuestra actividad, mediante la implantación de prácticas de consumo y gestión sostenible. ■ Sensibilizar a la sociedad en el cuidado y protección de los recursos naturales. ■ Financiar proyectos directamente relacionados con la preservación del medio ambiente.

Con esta Política, la Dirección de **kutxa** se implica activamente con todas las personas y colectivos para garantizar su compromiso con el desarrollo sostenible y el medio ambiente.

La Política Ambiental se despliega en un **Sistema de Gestión Ambiental**, certificado por AENOR conforme a la Norma Internacional **ISO 14001:2004**, desde el año 2005. El alcance actual del Sistema son tres edificios centrales (Garibai, Getaria e Ibaeta) dos oficinas representativas de la red (Amara-Rex e Intxaurrenondo-Berri) y dos centros de la Obra Social, la **Escuela Ambiental de Arotz-Enea y kutxa-espacio** (Museo de la Ciencia).

El Sistema de Gestión está integrado con la operativa diaria de la organización, en especial con los sistemas de calidad ISO 9000, con la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y con la Prevención de Riesgos Laborales (PRL).



8.3 RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Como ya se ha comentado, la Política ha sido aprobada al máximo nivel, por el Comité de Dirección. Además, la Dirección General revisa anualmente el funcionamiento del Sistema de Gestión implantado.

A nivel operativo, el Comité de Medio Ambiente, máximo órgano de la entidad en relación a aspectos ambientales, se reúne periódicamente para garantizar el mantenimiento del Sistema. Este Comité está formado por un representante de los departamentos implicados en la gestión organizativa y/o en el control y seguimiento de aspectos ambientales significativos.

Miembros del Comité de Medio Ambiente		
<ul style="list-style-type: none"> ■ CALIDAD ■ RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ■ OBRA SOCIAL 	<ul style="list-style-type: none"> ■ INMOVILIZADO: OBRAS Y MANTENIMIENTO ■ COMPRAS Y SERVICIOS GENERALES 	<ul style="list-style-type: none"> ■ SEGURIDAD ■ PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ■ CONTROL INTERNO Y AUDITORIA

8.4 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERNA

En el marco del Sistema de Gestión está implantado un procedimiento para la identificación de las necesidades de formación del personal involucrado en la gestión técnica y operativa, para asegurar su competencia en materia de medio ambiente.

Asimismo, se realizan acciones de información y sensibilización ambiental a todo el personal, mediante la intranet de la entidad, en la que se encuentra disponible la "**Guía de Buenas Prácticas Ambientales**". Mediante campañas de sensibilización periódicas se van resaltando aquellos temas que se consideran de más interés, como el ahorro de papel, reciclaje, etc.

El grado de sensibilización del personal se puede valorar en base al alto grado de aceptación de las medidas de ahorro de papel y segregación de residuos, así como a las volúmenes de sugerencias recibidas, 39 en el año 2007, orientadas en su mayoría al ahorro de papel. Además de la formación interna sobre aspectos ambientales y buenas prácticas de aplicación, todo el personal puede acceder a los cursos en materia de medio ambiente de las "**aulas kutxa**" de la Obra Social, desde donde se realizan numerosas actividades de educación y concienciación ambiental descritas con mayor detalle en el Capítulo 7, Sociedad.

8.5 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS AMBIENTALES

La Política Ambiental de **kutxa** se despliega en una serie de “objetivos estratégicos”, que marcan las líneas de actuación y que mantienen los compromisos asumidos por la Dirección.

Líneas de actuación en medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplir requisitos legales aplicables a nuestras actividades y centros de trabajo; así como con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. ■ Establecer objetivos y metas de mejora de nuestro desempeño ambiental. ■ Realizar verificaciones anuales para comprobar la adecuación de las prácticas implantadas. ■ Aplicar prácticas de uso eficiente de los recursos naturales (reducción de consumos), así como de reciclado y reducción en la gestión de residuos, para las actividades de soporte a nuestra actividad. ■ Actualizar nuestras instalaciones y nuestros métodos de trabajo, incorporando los avances tecnológicos. ■ Incorporar en nuestras relaciones con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales (compra verde). ■ Implicar activamente al personal en las prácticas responsables con respecto al medio ambiente, por medio de la formación y sensibilización. ■ Impulsar, a través de la Obra Social, programas que tengan una repercusión en la educación y sensibilización ambiental de la ciudadanía. ■ Desarrollar nuevos productos y servicios favorecedores de la protección ambiental. ■ Integrar consideraciones ambientales en las operaciones de negocio, comerciales y de soporte, y contemplando los riesgos ambientales en los procesos de gestión del riesgo. ■ Apoyar proyectos de protección de espacios forestales, energías renovables y de eficiencia energética entre otros.

En la tabla siguiente se especifican los objetivos más relevantes, así como los resultados obtenidos durante el año 2007.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2007				
Principales objetivos	Acciones	Indicador	Resultados	Observaciones
Neutralizar las emisiones de CO ₂ generadas.	Calcular emisiones kutxa y colaborar en proyectos de Tecnologías Limpias e intercambio de emisiones, Convenio EKOPASS.	% emisiones neutralizadas	-	Pendiente aprobación cálculo realizado con metodología EKOPASS.
Uso de papel reciclado en la operativa de la red de oficinas.	Compra de 9.000 paquetes en 2007.	% compra papel reciclado / total papel	21%	Conseguido.
Mejorar la gestión ambiental de la red de oficinas.	Segregación residuos en oficinas.	Nº Oficinas con segregación de residuos	100% oficinas Gipuzkoa	Objetivo modificado ¹ .
	Ampliar el alcance a nuevos centros.	Nº nuevos centros certificados	-	ANULADO ²
Ampliar la gestión ambiental existente para la actividad financiera.	Elaborar procedimientos para incorporar criterios ambientales en operaciones de negocio	Nº procedimientos	-	APLAZADO ³
Incrementar inversiones en empresas/sectores sostenibles.	Favorecer inversiones en empresas/sectores sostenibles como energías renovables.	% inversión en empresas sostenibles s/inversión total	1,15%	Conseguido,
Promover la adopción de Políticas sostenibles en empresas del grupo.	Incentivar la implantación de Políticas Ambientales.	Nº empresas certificadas	1	En proceso
Mejorar la gestión ambiental en centros de la Obra Social.	Implantar y certificar Sistemas de Gestión Ambiental.	Nº centros certificados	2	CONSEGUIDO (Arotz-Enea, kutxaespacio de la ciencia)
Obtener el Registro Europeo EMAS.	Elaborar una Declaración Ambiental conforme al Reglamento CE 761/2003 (EMAS).	Obtención del Registro	-	APLAZADO ⁴

En el apartado 8.8 se detallan los retos y objetivos más relevantes establecidos para 2008.

¹ Se ha sustituido la realización de auditorías internas por la implantación al 100% de la recogida selectiva a toda la red.

² Se ha anulado el objetivo de ampliar la certificación oficina a oficina, dado que no aporta más valor añadido a la gestión ambiental.

³ Se ha aplazado la incorporación de dichos criterios, hasta la elección de un sistema que facilite el análisis automático, en estudio.

⁴ Se ha aplazado la decisión sobre la obtención de Registro EMAS, hasta realizar un análisis detallado de las implicaciones y de la optimización del alcance.

8.6 CLAVES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN KUTXA

■ Materiales

El enfoque de **kutxa** sobre el consumo de materiales es en todo momento implantar políticas de ahorro. Los consumos más importantes de materiales, tanto en coste como por su impacto ambiental, son los consumos de papel, así como consumibles de impresión.

En cuanto al papel se está trabajando en la implantación de procedimientos de ahorro, como comunicaciones electrónicas internas y con clientes; instalación de equipos multifunción (scanner-impresora-fax) con impresión a doble cara; optimización de los procesos de impresión de documentación de negocio (reducción de copias), etc.

Por lo que respecta a los consumibles de impresión, además de las medidas anteriores, se están utilizando cartuchos y envases de tóner reciclados y reciclables.

■ Energía

El Departamento de Inmovilizado de **kutxa**, en el que se enmarcan los responsables de Obras y Mantenimiento, tiene en cuenta criterios de bajo consumo en la elección de equipos e instalaciones de climatización e iluminación. Por ello, cuando es viable técnica y económicamente, estos equipos e instalaciones disponen de temporizadores, termostatos, y otros sistemas de ahorro energético.

Durante 2007, desde Obras se ha aplicado los criterios ambientales incluidos en el **Manual de Normalización de Oficinas** aprobado en 2006, en las oficinas reformadas y de nueva apertura.

Así mismo, Mantenimiento realiza un exhaustivo seguimiento de las principales instalaciones responsables del consumo de energía, como son los equipos de climatización y de iluminación, tanto en edificios centrales como en oficinas. Además de un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo, se está trabajando continuamente en la sustitución de equipos antiguos, por otros de mayor rendimiento.

En 2007 cabe destacar el estudio sobre el consumo energético en las oficinas de la red, con un análisis multivariable, en función de la tipología de la oficina, su tamaño, número de personas asignadas, orientación, etc. Este análisis ha permitido detectar aquellas cuyo comportamiento se desvía de los ratios de consumo estándar, y la aplicación de las acciones correctoras oportunas. Con respecto a la evolución de los indicadores de consumo eléctrico, hay que señalar que las variaciones del consumo energético, al ser debidas principalmente a los equipos de climatización, de un año a otro se ven afectadas sobre todo por las condiciones climáticas, como olas de calor o de frío.

Por lo que respecta al consumo derivado de equipos informáticos, los nuevos equipos, como los monitores TFT instalados, son cada vez más eficientes energéticamente.

■ Agua

El consumo de agua en edificios centrales se produce por los sistemas de refrigeración por agua de equipos e instalaciones, así como por el uso sanitario del personal. En oficinas de la red el consumo es básicamente de uso sanitario.

Aunque no es un aspecto significativo, se toman medidas de mantenimiento correctivo y preventivo, así como la instalación de dispositivos de bajo consumo (grifos, cisternas) en las obras de reforma o apertura de oficinas.

La retirada de las torres de refrigeración del Edificio de Garibai, que supondrá un importante ahorro de agua en dicho edificio, ha quedado pospuesta a 2008, por retrasos en el inicio de la obra de modificación de los grupos electrógenos a los que da soporte dicha torre.

■ Residuos

Los residuos, peligros y no peligrosos, son los aspectos ambientales directos más significativos de **kutxa**, aunque no tengan la misma gravedad que en otros sectores.

Los principios de actuación frente a la generación de residuos se basan en las "3R": Reducir, Reutilizar, Reciclar. Es decir, intentar no generar el residuo, y en el caso de que se haya generado, reutilizarlo internamente o reciclarlo externamente. Sólo en el caso de que ninguna de las anteriores alternativas sea viable, el residuo se destina a eliminación controlada, conforme a la normativa vigente.

Como objetivo interno, se fomenta la máxima segregación de aquellos residuos que son reciclables y/o que tienen un riesgo especial. No se han establecido objetivos de reducción, dado que las cantidades generadas de residuos no siguen una evolución anual, al depender de operaciones de renovación de instalaciones, criterios de archivo, etc.

■ Emisiones

Las principales emisiones de **kutxa** son los **gases de combustión** de los combustibles utilizados para calefacción de los edificios centrales (gas natural y gasoil). De estos gases destaca el CO₂, relacionado directamente con el efecto invernadero. En este sentido destacar que casi un tercio de la energía para calefacción se obtiene del gas natural, uno de los combustibles fósiles más limpios.

De modo indirecto, otra fuente de **CO₂** importante es el consumo de **electricidad**, dado que en España más de la mitad de las emisiones provienen de la quema de combustibles fósiles como el carbón. La otra fuente más relevante es la energía nuclear, que no está exenta de riesgos para el medio ambiente.

Otro aspecto relevante de ámbito local es el **ruido**, generado por las instalaciones de ventilación y climatización. Para evitar molestias a los vecinos, los equipos instalados en las oficinas de **kutxa** cumplen la normativa vigente.

■ **Vertidos**

Los vertidos no se consideran un aspecto relevante, ya que son asimilables a urbanos (aguas sanitarias y de refrigeración), que se vierten a los sistemas públicos (municipales) de saneamiento. No obstante, todas las medidas implantadas para el ahorro de agua contribuyen a la reducción en el caudal vertido.

■ **Biodiversidad**

kutxa es propietaria de 929 hectáreas de bosques para explotación maderera sostenible. Durante 2007 ha procedido a la venta de 46 ha. Además, sigue participando con el 25% en la propiedad de 216 hectáreas más en Álava y Bizkaia.

La explotación forestal se compone de una mayoría de conífera insignis y parte de frondosas. Para la explotación se dispone de un **Plan de Gestión Forestal** de la explotación bajo **Certificación PEFC**, garantiza la Gestión Forestal Sostenible de los bosques en propiedad. En cualquier caso, durante el 2007 no se ha realizado venta de madera, ni matorras alguna.



En cuanto a la protección de especies forestales, cabe destacar que se ha establecido un Plan de Acción para los Bosques de **kutxa** con el objetivo de repoblar con las especies más adecuadas para favorecer la biodiversidad según cada lugar y entorno (ver EN13).

Cabe señalar **kutxa** ha recibido de la Diputación de Gipuzkoa una subvención de 15.844,6 € para los trabajos de mantenimiento realizados [EC4].

■ **Productos y servicios. Inversiones en aspectos ambientales.**

Los productos y servicios financieros en si mismos no impactan directamente en el medio ambiente, no obstante, la aplicación de medidas de incentiación de proyectos ambientalmente sostenibles, así como de control de aquellos que pueden producir daños en el medio ambiente, pueden contribuir a la reducción de los impactos ambientales. En este sentido se mantienen la financiación e inversión en energías renovables y acciones de ahorro energético, o sustitución de combustibles.

Durante 2008 cabe destacar como objetivo el lanzamiento de nuevos productos “verdes” para los clientes particulares de **kutxa**, como la “Hipoteca verde”, *Credikutxa automóvil “verde”*, *Credikutxa Reformas Hogar “verde”*, en los que se valora positivamente la elección de opciones más eficientes energéticamente.

Préstamos en proyectos ambientales

Entidad/Empresa	Finalidad: Tipo de Proyecto/Instalación	Importe 2007
■ Producciones Medioambientales S.A. (Grupo Pelayo Mutua)	■ Financiación instalación solar fotovoltaica.	5,3 Mill €
■ Grupo Compañía General de Carbones SA	■ Financiación de proyecto de planta de tratamiento de biomasa para uso energético, en Sudáfrica.	7,5 Mill €

■ **Cambio Climático**

Aunque las entidades financieras no son directamente responsables del Cambio Climático [EC2], ni se ven significativamente afectadas por él, **kutxa**, junto con el resto de cajas vascas ha suscrito un convenio con la asociación **Ekopass**.



Ekopass es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo fundacional es la puesta en marcha de iniciativas para la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Ekopass canaliza las aportaciones realizadas por sus socios y colaboradores a través de proyectos de energía renovable, eficiencia energética y sumideros de carbono.

Gracias al convenio suscrito, Ekopass ofrece a **kutxa** un servicio personalizado para estimar las emisiones generadas por la organización y elaborar un plan de compensaciones para neutralizar las emisiones de CO₂ generadas en 2006 y 2007. El pago de la financiación de las iniciativas de compensación de estas emisiones está aplazado hasta 2008, pendiente del consenso en los métodos de evaluación y en la aprobación de los proyectos de ahorro energético a financiar [EC2].

Además, los bosques propiedad de **kutxa** actúan como pulmones y sumideros de CO₂, en una cantidad equivalente a las emisiones producidas por la actividad financiera.

Por otra parte, también hay que destacar positivamente las inversiones en proyectos de energías renovables ya descritos, que favorecen el cumplimiento de los objetivos de Kyoto ya citados en el apartado anterior.

■ Transporte

Al no existir “productos” físicos que transportar, las actividades de transporte se limitan al servicio de “valija” interna, para el transporte de material consumible de oficina, expediente, efectivo, etc. También existen necesidades de transporte del personal (propio o ajeno) por motivos de trabajo y normalmente se atienden a través de empresas de transporte de viajeros. El personal acude al centro de trabajo bien en vehículo propio, bien utilizando los medios de transporte público existentes en cada municipio. Las emisiones de CO₂ producidas por el transporte de personal son calculadas y compensadas a través del mecanismo Ekopass.

■ Cumplimiento normativo

No se han producido sanciones ni multas por incumplimientos de la normativa aplicable en materia de medio ambiente.

El Sistema de Gestión Ambiental implantado garantiza el cumplimiento normativo al identificar los requisitos aplicables y evaluar su cumplimiento. Cualquier posible desviación respecto a los requisitos presentes o futuros es tratada como una no conformidad real o potencial, y resuelta mediante la acción correctora o preventiva más adecuada.

■ Gestión de costes ambientales

No existe un centro de coste específico del Comité de Medio Ambiente. Cada departamento incluye en su presupuesto los costes derivados de las acciones ambientales que les son de aplicación, como por ejemplo los costes de renovación de maquinaria obsoleta, o la compra de material ecológico, etc.

■ Evaluación y seguimiento de aspectos ambientales.

La evaluación y seguimiento de los aspectos ambientales significativos, directos e indirectos, incluyendo los de proveedores, está documentada como una parte del Sistema de Gestión Ambiental implantado. Igualmente, dentro del Sistema, en las reuniones periódicas del Comité se realiza el seguimiento de las no conformidades, así como de las acciones correctivas y preventivas propuestas.

■ Verificación interna. Procesos de auditoría.

El Sistema incluye un procedimiento y un programa para la realización de **auditorías internas anuales**, que contemplan la verificación del cumplimiento legal. Esta verificación interna está complementada por las **auditorías externas de seguimiento anual** de AENOR, en los centros y oficinas definidos en el alcance de la certificación.

8.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

La tabla siguiente muestra la evolución de los indicadores ambientales de los últimos tres años:

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2005	2006	2007	Observaciones
Aspecto: MATERIALES						
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.						
■ Papel (DIN-A4)	tn/año	P	196	195,6	204,9	
■ Consumibles de impresión (toner)	Unidades		3.482	3.758	4.162	
EN2 Porcentaje de materiales que son materiales valorizados.						
■ Papel reciclado (DIN-A4)	(%)	P	-	1%	21%	
■ Consumibles de impresión (toner)	(%)		90%	91%	88%	
Aspecto: ENERGIA						
EN3 Consumo directo de energía desglosado						
■ Electricidad (indirecta, Ver desglose en EN4)	Gj/año	P	64.562	68.592	75.058	
■ Gasóleo	Gj/año		5.760	4.898	5.063	
■ Gas Natural	Gj/año		2.109	1.732	1.700	
■ Total energía	Gj/año		72.431	75.222	81.821	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.						
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.						
■ Electricidad	%	A		-	-	
■ Gasóleo	%		4%	15%	-	
■ Gas Natural	%		-	18%	2%	
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Nº Productos Financieros verdes	A	-	-	2	Hipoteca Verde; Credikutxa verde
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		A				Ver ayudas a la producción de energías renovables
Aspecto: AGUA						
EN8 Captación total de agua por fuentes.	m3/año	P	57.042	66.842 ⁶	69.046	Abastecimiento municipal
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	A	No se han detectado fuentes afectadas.			
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	A	No se recicla ni reutiliza agua.			
Aspecto: BIODIVERSIDAD						
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		P	929 ha. de bosques en propiedad (100%). Un 12% se ubican en Corredores Ecológicos, de alto valor natural. Un 53% en zonas de amortiguación.			
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		P	La explotación forestal de los bosques propiedad de kutxa se realiza evitando impactos negativos (ver EN14)			
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.		A	El Plan de Acción para los Bosques de kutxa incluye el objetivo de repoblar con las especies más adecuadas para favorecer la biodiversidad según cada lugar y entorno.			
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		A	Plan de Gestión Forestal de la explotación bajo certificación PEFC (ver EN13). Plan de Acción para los Bosques de kutxa objetivo: repoblar con las especies más adecuadas para la biodiversidad.			
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		A	No se han detectado especies en peligro de extinción amenazadas			
Aspecto: EMISIONES Y VERTIDOS						
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.						
■ Emisiones de CO ₂ directas (gas natural, gasoleo)	tn CO ₂ /año	P	540	560	506	Datos proporcionales al consumo de energía (ver EN3)
■ Emisiones de CO ₂ indirectas (electricidad)	tn CO ₂ /año		7.750	7.622 ⁷	8.340	
■ Total Emisiones de CO ₂ (energía)	tn CO ₂ /año		8.290	8.182	8.846	

⁵ No relevante. La distribución por fuentes primarias varía según la fuente de obtención de los ratios, la fecha de actualización y el ámbito (estatal o autonómico).

⁶ Dato corregido con facturas recibidas posteriormente a la publicación de la memoria.

⁷ Se han revisado tomando como datos de cálculo 400 gr. de CO₂/ kwh (fuente: EVE)

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2005	2006	2007	Observaciones
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	P	Ver transporte (E29)			
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	-	P	Firma del convenio EKOPASS para neutralizar el 100% de las emisiones de 2006 y 2007.			
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	tn/año	P	0,42	0,24	0,076	Recargas R22
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas por tipo y peso. ⁸						
■ Emisiones de SOx directas (gas natural, gasóleo)	tn/año SOx	P	1,6	1,3	1,4	
■ Emisiones de NOx directas (gas natural, gasóleo)	tn/año NOx		1,0	0,85	0,88	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			Aguas sanitarias, a colector municipal. El valor vertido será proporcional al consumo de agua [EN8].			
Aspecto: RESIDUOS						
EN22 Peso total de residuos gestionados (S/ tipo y método tratamiento)						
Residuos no peligrosos						
■ Papel / cartón (segregado)			147.010	116,1	198,7	Residuos segregados: Destinados a reciclaje y/o a planta de triaje y recuperación. Resto: eliminación controlada
■ Cartón (segregado)			0	58,0	-	
■ Madera / Mobiliario obsoleto			4.820	18,9	21,6	
■ Envases (segregados)			1.440	10,1	17,9	
■ Metales (segregados)			1.050	-	44,7	
■ Equipos ofimáticos obsoletos			400	-	15,9	
■ Resto / orgánico / inerte / otros			122.240	44,6	42,1	
Total residuos no peligrosos			276.960	247,7	340,9	
Residuos peligrosos						
■ Fluorescentes			1,55	0,51	0,56	Recuperación y/o Eliminación controlada
■ Compuestos organohalogenados			1,24	<0,01	<0,01	
■ Hidrocarburos (aceites usados)			1,05	0,96	0,04	
■ Pilas y Baterías (de plomo y mercurio)			0,26	0,28	1,01	
■ Resto material contaminado			1,12	11,79	0,40	
Total residuos peligrosos			5,22	13,54	2,02	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nº	P	0	1	0	
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.	tn	A	-	27	0	
Porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	%		-	90%	0	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		A	No se detecta afección a la biodiversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías.			
Aspecto: PRODUCTOS Y SERVICIOS						
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	-	P	No se detectan impactos ambientales de los productos y servicios financieros.			
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	P	La componente "material" ("física") de los productos financieros es no relevante.			
Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	-	P	No se han producido sanciones en materia de medio ambiente.			
Aspecto: TRANSPORTE						
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	tn CO ₂ / año	A	-	440	-	Estimación Ekopass en estudio (2008)
Aspecto: GENERAL						
EN30 Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales.						
■ Implantación, certificación, mantenimiento ISO 14001	Euros (€)	A	27.000	14.350	36.952	
■ Renovación de instalaciones por obsolescencia, reformas por mejora funcional, y reformas por adecuación a normativas			350.090	478.892	369.746	

⁸ (*) Fuente: Gas Natural. El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda (2004). Emisiones SOx: G.Nat: 0,002; Gasoil: 0,272. Emisiones SOx G.Nat: 0,081; Gasoil: 0,146.

8. medio ambiente

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los principales indicadores de eficiencia ambiental (*ratios por empleado*) en los que se observa una tendencia general estable.

Evolución de los principales ratios de eficiencia ambiental (por empleado y día)			
Aspecto Ambiental	Indicador	2006	2007
Consumo de papel	Kg/empleado /día	0,21	0,21
Consumo eléctrico	Kwh/empleado/día	20,7	21,0
Consumo de agua	litros/empleado.día	72,6	69,4
Generación residuos no peligrosos	Kg/empleado /día	0,27	0,34

8.8 RETOS Y OBJETIVOS DE MEJORA

El Sistema de Gestión Ambiental ha permitido establecer los procedimientos para desplegar la Política Ambiental de **kutxa** en todos los centros certificados. De la implantación del sistema podemos destacar los siguientes logros:

- La integración de la gestión ambiental con la operativa diaria de la entidad.
- El alto grado de implicación de todo el personal involucrado en la gestión.

Para evitar riesgos derivados de los impactos ambientales, los principales retos de **kutxa** son los siguientes:

- Mantener los compromisos de prevención de contaminación y mejora continua.
- Incrementar de forma escalonada el grado de implantación del sistema en la red de oficinas.
- Incrementar el control sobre los aspectos ambientales de operaciones de negocio, como préstamos e inversiones, definición de productos y gestión y adquisición de inmovilizado.
- Continuar la ampliación del alcance del Sistema a los centros y actividades de la obra social.

Los objetivos ambientales de **kutxa** más relevantes para el año 2008 se resumen en la tabla siguiente.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2008			
Principales objetivos	Acciones	Indicador	Valor Objetivo
Mantener / Reducir consumo de papel.	Continuar con las acciones de implantación de medidas de ahorro de papel, sensibilización, configuración impresoras y programas de impresión, etc.	Kg/empleado/año	± 1%
Mantener / Reducir consumo de energía eléctrica.	Continuar con la implantación de acciones y medidas de ahorro: mejora de equipos e instalaciones en procesos de obras y reformas; mantenimiento preventivo y correctivo	Kwh/empleado/año	± 1%
Incrementar productos financieros "verdes".	Lanzamiento de productos financieros con criterios ambientales	Nº productos	3
Neutralizar las emisiones de CO2 generadas en 2007.	Compensar las emisiones de CO2 generadas en 2007	% emisiones compensadas	100%
Ampliar el alcance de la certificación.	Certificar nuevos centros de la Obra Social: Salakubo.	Nº centros singulares certificados	+1
Incrementar la biodiversidad de los bosques de kutxa .	Replantar con especies autóctonas.	Hectáreas plantadas.	14 ha.

9

Pacto mundial de las Naciones Unidas





9.1 EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los inte-

reses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs (**Recogido de la página web www.pactomundial.org**)

Kutxa está adherida al Pacto Mundial desde mayo de 2004, así como a ASEPAM desde 2007. Con estas iniciativas la Entidad muestra la integración de sus principios como parte de las actividades del negocio.

9.2 EQUIVALENCIA ENTRE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI DIRECTAMENTE RELEVANTE	CAPÍTULO MEMORIA RSE
Derechos Humanos		
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1 - HR9	2. Presentación kutxa 5. Equipo humano 6. Socios de negocio
2. Asegurarse de no ser cómplice en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 - HR2, HR8	2. Presentación kutxa 5. Equipo humano 6. Socios de negocio
Condiciones laborales		
3. La empresa debe apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4- LA5	5. Equipo humano
4. La empresa debe apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas
5. La empresa debe apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas
6. La empresa debe apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4; LA2, LA13, LA14	2. Presentación kutxa 5. Equipo humano
Medio Ambiente		
7. La empresa deberá mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	8. Medio Ambiente
8. La empresa debe fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-EN7, EN10, EN13- EN14, EN18, EN21- EN22, EN26- EN27, EN30	8. Medio Ambiente
9. La empresa debe favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5- EN7, EN10, EN18, EN26-EN27	8. Medio Ambiente
Anticorrupción		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2 - SO4	2. Presentación kutxa

Tabla 1. Tabla de equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial ¹.

Nota: desde 2005 en los contratos con proveedores se incluyen cláusulas que hacen referencia al cumplimiento de toda la legislación de carácter civil, mercantil, laboral y fiscal. Además, desde 2007 se incluye anexo donde **kutxa** expresa que dispone de Código de RSE público y cláusula donde el proveedor acepta ser auditado por **kutxa** en caso de duda extrema.

¹ Fuente para confeccionar la tabla de equivalencia Pacto Mundial-GRI: <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework>

9.3 AUDITORIA DEL PACTO MUNDIAL

El departamento de Control Interno del **kutxa** comprueba el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, habiendo realizado en 2007 las siguientes **verificaciones**:

Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que en todos los Centros se den unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Asimismo se comprueba que existe una preocupación de la Entidad por la mejora de las condiciones laborales, con el funcionamiento de un Departamento de Prevención de Riesgos Laborales. ■ Que no existen políticas de discriminación en los procesos de selección de personal, mediante participación de terceros expertos independientes e inclusión en los procesos de selección de representantes de los trabajadores. ■ Que kutxa concede una idéntica remuneración a igual trabajo realizado, sin discriminaciones debidas a sexo, raza o ideología. [LA14] ■ Que kutxa colabora en facilitar el acceso básico a la salud de sus empleados, mediante la realización de controles médicos anuales y la aportación económica voluntaria a un seguro de enfermedad complementario a la sanidad pública. ■ Que kutxa colabora en facilitar el derecho básico de educación de sus empleados, a través de diversas medidas complementarias: <ul style="list-style-type: none"> • Planes de formación propios, con cursos internos y externos de la Entidad. • Ayudas económicas para el desarrollo de estudios e idiomas. • Ayudas económicas para formación de hijos de los empleados. ■ Que la política desarrollada por kutxa en la utilización de sus excedentes destinados a la Obra Social cumple con el respeto a los derechos humanos, facilitando el acceso a toda la población, sin distinción alguna, a situaciones de mejora en sus derechos a la salud, la cultura y educación, vivienda, etc.
Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que se garantiza la libertad de asociación sindical entre los empleados de kutxa así como que se facilitan espacios físicos a los representantes de los trabajadores para el desarrollo de su actividad sindical. ■ Que kutxa reconoce y acepta de forma efectiva el derecho a la negociación colectiva para fijar los principales aspectos de las condiciones laborales de sus empleados. ■ Que kutxa cumple la normativa laboral exigible referente a la explotación infantil así como el trabajo forzado o no consentido, lo que asegura que no se está empleando directamente mano de obra forzosa o infantil. ■ Que kutxa cotiza adecuadamente por todos sus empleados a la Seguridad Social. ■ Que kutxa facilita a todos los empleados el acceso a las vacaciones reglamentarias según el convenio laboral, y que existe una limitación razonable de las horas de trabajo a realizar.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ■ El desarrollo y cumplimiento de la Política Ambiental definida por kutxa, en concreto, los principios, compromisos y líneas de actuación aprobadas para una adecuada gestión ambiental. ■ Comprobación del sistema de gestión ambiental, que aplica a los tres Edificios Centrales de la Entidad (de las calles Garibai, Getaria e Ibaeta), a dos oficinas de la Entidad en Gipuzkoa (oficinas de Amara-Rex e Intxaurrondo-Berri), y a los centros de Arotz-Enea y kutxaespacio, certificado según la Norma ISO 14001:2004, según las directrices de auditoría de la norma ISO 19011:2002. ■ La definición y cumplimiento de los aspectos recogidos en la Política Ambiental de kutxa, a través de su participación en el proceso de obtención de la Certificación de AENOR sobre el Sistema de Gestión Ambiental comentado anteriormente.
Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> ■ El Departamento de Control Interno, a través de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, al que está adscrito, comprueba el cumplimiento en la Entidad de toda la normativa y legislación referida a la prevención de este tipo de corrupción, y más concretamente: <ul style="list-style-type: none"> • La existencia de: <ul style="list-style-type: none"> – un Órgano de Control y Representante de la Entidad ante los organismos anticorrupción. – procedimientos permanentemente aplicados para la detección de operaciones sospechosas. – una eficaz herramienta informática para la detección de operaciones sospechosas. • La colaboración de la Entidad en las solicitudes de información recibidas por los Organismos anticorrupción • Preocupación de la Entidad en la formación de sus empleados para la no participación en operativa fraudulenta y para la detección de la misma.

10 Índices





10.1 LISTA DE INDICADORES GRI

Estrategia y Análisis		Perfil	Apartado de la memoria RSE	Pág.
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia		Carta del Presidente.....	iii
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades		Carta del Presidente..... 3.5 La evaluación del desempeño en RSE..... 3.11 Logros en RSE alcanzados en 2007..... 3.13 Objetivos 2008 para la implantación de las líneas de actuación en RSE.....	iii 15 19 20
Perfil de la Organización		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
2.1	Nombre de la Organización	2.1 Quiénes somos	2.1 Quiénes somos	3
2.2	Principales marcas, productos y servicios	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25
		4.5 La oferta de productos con impacto social relevante.....	4.5 La oferta de productos con impacto social relevante.....	27
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2.8 Estructura operativa de kutxa	2.8 Estructura operativa de kutxa	6
		2.13 El grupo corporativo de kutxa	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
2.4	Localización de la sede principal de la organización	2.1 Quiénes somos	2.1 Quiénes somos	3
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
		2.8 Estructura operativa de kutxa	2.8 Estructura operativa de kutxa	6
		4. Los clientes de kutxa	4. Los clientes de kutxa	21
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	2.1 Quiénes somos	2.1 Quiénes somos	3
		2.8 Estructura operativa de kutxa	2.8 Estructura operativa de kutxa	6
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	4. Los clientes de kutxa	4. Los clientes de kutxa	21
		7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos	7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos	48
2.8	Dimensiones de la Organización informante	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
		4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	2.13.1 Cambios significativos producidos durante 2007.....	2.13.1 Cambios significativos producidos durante 2007.....	10
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de kutxa	3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de kutxa	19
Parámetros de la Memoria		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
Perfil de la memoria				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	1.1 Introducción.....	1.1 Introducción.....	1
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	1.1 Introducción.....	1.1 Introducción.....	1
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	1.1 Introducción.....	1.1 Introducción.....	1
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	1.7 Dónde se puede conseguir la memoria	1.7 Dónde se puede conseguir la memoria	2
Alcance y cobertura de la memoria		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la Memoria	1.3 Elaboración y difusión de la Memoria	1
3.6	Cobertura de la memoria	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
		2.13 El Grupo Corporativo de kutxa	2.13 El Grupo Corporativo de kutxa	9
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	1.5 Tratamiento de la información.....	1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	1.5 Tratamiento de la información.....	1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	1
		1.5 Tratamiento de la información.....	1.5 Tratamiento de la información.....	2
Índice del contenido GRI		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	1.2 Estructura de la Memoria RSE 2007.....	1.2 Estructura de la Memoria RSE 2007.....	1
		10.1 Lista de indicadores GRI.....	10.1 Lista de indicadores GRI.....	69
		10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social.....	10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social.....	71
Verificación		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la Memoria	1.3 Elaboración y difusión de la Memoria	1

10. índices

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Apartado de la memoria RSE	Pág.
4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa Nota: La estructura de dirección de kutxa no es unitaria (Guía GRI pag. 44: "Dirección unitaria: se refiere a una estructura directiva que sólo tiene un órgano de gobierno responsable de la organización"	4
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa 3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	4 17
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre. Representación sindical	38
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2.2 La Misión de kutxa 2.3 La Visión de kutxa 2.4 Valores Corporativos de kutxa 2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa 3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa 7.1 La misión de la obra social de kutxa 7.3 La respuesta de kutxa a las necesidades sociales: principios y áreas de intervención..... 8.2 Política ambiental.....	3 3 4 5 13 47 47 59
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
Compromiso con iniciativas externas	Apartado de la memoria RSE	Pág.
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa 2.11 La gestión del riesgo en kutxa	5 8
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	16
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	16
Participación de los grupos de interés	Apartado de la memoria RSE	Pág.
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3.8 Grupos de interés del entorno de kutxa	17
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	3.9 Definición de los grupos de interés.....	17
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	17
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la memoria 3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	1 17

10.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Indicadores ECONOMICOS		
Indicadores GRI económicos	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	2.4 Valores corporativos de kutxa	4
	2.7 El modelo de gestión de kutxa	6
Política e información adicional	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
Desempeño Económico		
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	8.6 Claves de la gestión ambiental de kutxa	61
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	5.7.b Qué ofrece kutxa a su equipo humano	37
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
	8.6 Claves de la gestión ambiental de kutxa	61
Presencia en el mercado		
EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.7.a Qué ofrece kutxa a su equipo humano.....	37
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	6.2.1 Marco de relación con proveedores.....	43
EC7 (P) Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
Impactos económicos indirectos		
EC8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	7.2 La gestión de la obra social	47
EC9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante....	27
	6.3 Aliados empresariales e institucionales.....	44
Indicadores AMBIENTALES		
Indicadores GRI ambientales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, formación y sensibilización, evaluación y seguimiento e información contextual adicional	8.1 Introducción.....	59
	8.2 Política ambiental.....	59
	8.3 Responsabilidad de la Organización.....	59
	8.4 Formación y sensibilización.....	59
	8.5 Seguimiento de objetivos ambientales.....	60
	8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	61
	8.8 Retos y objetivos de mejora.....	66
Materiales		
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64
EN2 (P) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64
Energía		
EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64
EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	27
	8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	61
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	64

10. índices

Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
Biodiversidad		
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64 7.10 Ámbito "Medio Ambiente" 55
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 64
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
Transporte		
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 65
General		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	8.7 Indicadores de desempeño ambiental..... 65

Indicadores SOCIALES: Prácticas laborales y ética del trabajo		
Indicadores GRI	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	5.4 Objetivos y desempeño 2007-2008	32
Política, responsabilidad de la organización	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	31
Formación y sensibilización	5.6.b El plan anual de formación	35
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	5. Equipo humano de kutxa	31
Empleo		
LA1 (P) <i>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región</i>	5.5 Las personas de kutxa	32
LA2 (P) <i>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región</i>	5.5 Las personas de kutxa	32
LA3 (A) <i>Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal</i>	5.7.b Beneficios sociales.....	37
Relaciones empresa/trabajadores		
LA4 (P) <i>Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
LA5 (P) <i>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
	5.7.d La comunicación interna.....	40
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6 (A) <i>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
LA7 (P) <i>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
LA8 (P) <i>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
	Nota: No existen políticas y programas sobre SIDA, dada la actividad de la entidad. No constan en las bases de datos de kutxa , datos de sensibilidad alta (LOPD 15/1999).	
LA9 (A) <i>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos</i>	5.7.b Beneficios sociales.....	37
Formación y educación		
LA10 (P) <i>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado</i>	5.6.b El Plan anual de formación	35
LA11 (A) <i>Programas de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y desarrollo de carreras</i>	5.6.b El Plan anual de formación	35
LA12 (A) <i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</i>	5.6.c Los directivos como protagonistas del desarrollo profesional de sus colaboradores	36
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13 (P) <i>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</i>	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
LA14 (P) <i>Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional</i>	5.7.a Política retributiva.....	37
	9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	68
Indicadores SOCIALES: Derechos humanos		
Indicadores GRI	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	7.2 La gestión de la obra social.....	47
Política	7.1 La misión de la obra social de kutxa	47
Responsabilidad de la organización	7.4 Estructura de gestión de la obra social.....	48
Formación y sensibilización	7.9 Ámbito “Cultura y Tiempo libre”	55
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	7. Sociedad.....	47
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1 (P) <i>Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</i>	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
	2.13.1 Cambios significativos producidos durante 2007	10
HR2 (P) <i>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</i>	6. Socios de negocio de kutxa	43
	6.2.2 El Código de RSE y los proveedores.....	44
HR3 (A) <i>Total de horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos</i>	5.6.b El Plan anual de formación	35

Indicadores SOCIALES: Derechos humanos		
Indicadores GRI centrales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
No discriminación		
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	31
	5.3 El código RSE.....	31
Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR5 (P) Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre. Representación sindical	38
Trabajo infantil		
HR6 (P) Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	68
Trabajo forzoso y obligatorio		
HR7 (P) Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.3 Auditoría del Pacto Mundial	68
	5.7.h Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar	42
Prácticas de seguridad		
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	6.2.2 El Código de RSE y los proveedores.....	44
Derechos de los indígenas		
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica	
Indicadores SOCIALES: Sociedad		
Indicador GRI	Apartado memoria	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	7.2 La gestión de la obra social.....	47
Política	7.1 La misión de la obra social de kutxa	47
Responsabilidad de la organización	7.4 Estructura de gestión de la obra social.....	48
Formación y sensibilización	4.3.2 Los portales de kutxa : kutxasocial.net	23
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	7. Sociedad.....	47
Comunidad		
SO1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos.....	48
Corrupción		
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	2.10 Control interno y auditoría	8
SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	2.10 Control interno y auditoría	8
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	2.10 Control interno y auditoría	8
Política pública		
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Nota: En lo que respecta a políticas y sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de control de sobornos, corrupción y presión política, se aplica la legislación vigente.	
SO6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25
Comportamiento de competencia desleal		
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	4.5.2 Acciones promocionales y otros servicios	29
Cumplimiento normativo		
SO8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	2.10 Control interno y auditoría.....	8
	4. Los clientes de kutxa	21
	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22-24
	4.5.2 Acciones promocionales y otros servicios.....	29

Indicadores SOCIALES: Responsabilidad sobre productos		
Indicador GRI	Apartado memoria	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25-26
Política y responsabilidad de la organización	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25-26
Formación y sensibilización	5.6.b El plan anual de formación.....	35
Evaluación y seguimiento	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25-26
Información contextual adicional	4. Los clientes de kutxa	21
Salud y seguridad del cliente		
PR1 (P) <i>Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes	22
PR2 (A) <i>Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes	22
Etiquetado de productos y servicios		
PR3 (P) <i>Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</i>	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25
PR4 (A) <i>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</i>	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	25
PR5 (A) <i>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente</i>	4.2 Cómo conoce kutxa las expectativas y satisfacción de sus clientes	21
Comunicaciones de marketing		
PR6 (P) <i>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</i>	4.5.3 Acciones promocionales y otros servicios.....	29
PR7 (A) <i>Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	4.5.3 Acciones promocionales y otros servicios	29
Privacidad del cliente		
PR8 (A) <i>Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes	22
Cumplimiento normativo		
PR9 (P) <i>Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22

10.3 INDICADORES DE RENDIMIENTO SOCIAL DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

Sistemas de Gestión			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
CSR1	Política de Responsabilidad Social (Indicador cualitativo)	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
		3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
		3.6 Líneas de actuación en materia de RSE.....	15
CSR2	Organización de la Responsabilidad Social Corporativa	2.5 La estructura de gobierno y de dirección de kutxa	4
		3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
		3.4 La estructura de RSE en kutxa	14
CSR3	Auditorías RSC	2.10 Control interno y auditoría.....	8
		9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	68
CSR4	Gestión cuestiones sensibles Prevención del blanqueo de capitales	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
		2.10 Control interno y auditoría.....	8
		6.2.2 El código de RSE y los Proveedores.....	44
CSR5	No conformidades	3.5 La evaluación de desempeño en RSE.....	15
		3.7 Compromisos voluntarios, convenios, y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	16
CSR6	General: Diálogo con stakeholders	3.8 Grupos de interés del entorno de kutxa	17
		3.9 Definición de los grupos de interés.....	17
		3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	17
Desempeño social interno			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
INT1	Política interna de RSE	3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
INT2	Rotación y creación de empleo	5.6 Cómo contribuye kutxa al desarrollo personal y profesional de su equipo humano.....	34
INT3	Satisfacción del empleado	5.7.g La satisfacción del equipo humano.....	41
INT5	Retribución vinculada a resultados	5.7.a Política retributiva.....	37
INT7	Perfil de empleados	5.5 Las personas de kutxa	32
Sociedad			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
SOC1	Contribuciones a causas sociales, inversiones en la comunidad	7.6 La Obra Social de kutxa en cifras.....	51
SOC2	Valor económico añadido (EVA) - cuantitativo	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados.....	7
Proveedores			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
SUP1	Principales proveedores	6.2.1 Marco de relación con proveedores.....	43
SUP2	Satisfacción de los proveedores - cualitativo	6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio.....	46
Banca al por menor			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
RB1	Política de banca doméstica	4.1 Introducción.....	21
RB2	Perfil de préstamos	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.....	27
RB3	Financiación y beneficios sociales	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.....	27

Banca de inversión			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
IB1	Política de inversiones	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
IB2	Perfil del cliente	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
IB3	Transacciones y altos beneficios sociales	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.....	27

Gestión de Activos			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
AM1	Política de gestión de activos – cualitativo “Analizar la cartera de patrimonios teniendo en cuenta la ética empresarial, el gobierno corporativo, etc.” (fuente: CECA 2006)	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
AM2	Activos y altos beneficios sociales	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	27
AM3	SRI orientada a la actividad del accionista	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9

Seguros			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
INS1	Política de seguros – aspectos sociales	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	27
INS2	Perfil del cliente - cuantitativo	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	27
INS3	Marketing responsable y quejas de clientes	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	27
INS4	Seguros y altos beneficios sociales - cuantitativo	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	27

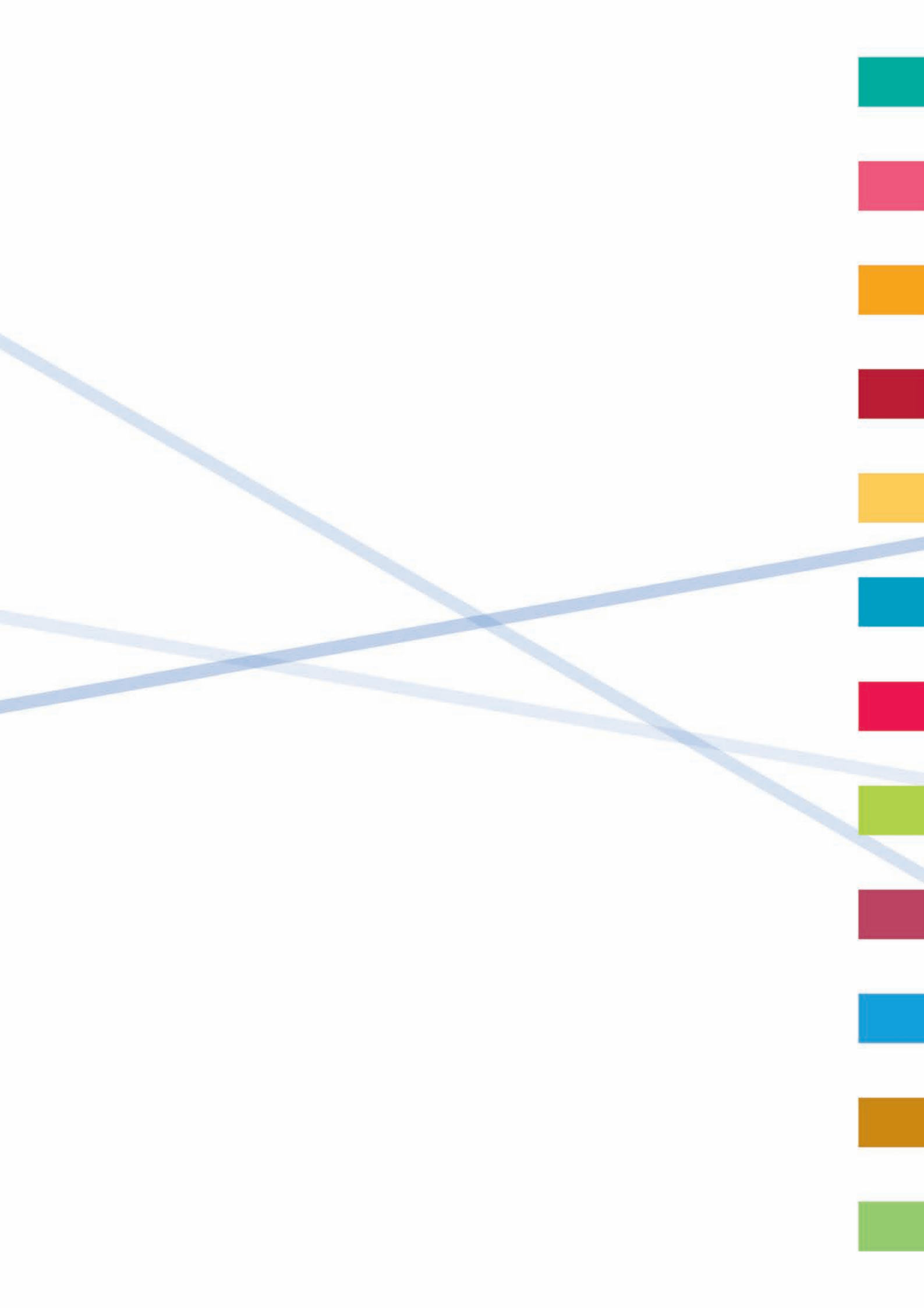
10.4 NIVELES DE APLICACIÓN DEL G3

Kutxa autodeclara esta Memoria con el **Nivel de Aplicación A+ de G3**, nivel que es refrendado por tercera parte a través del certificado de verificación de AENOR así como por GRI a través de su “Checked”. El significado de los niveles de aplicación queda reflejado en la siguiente tabla.



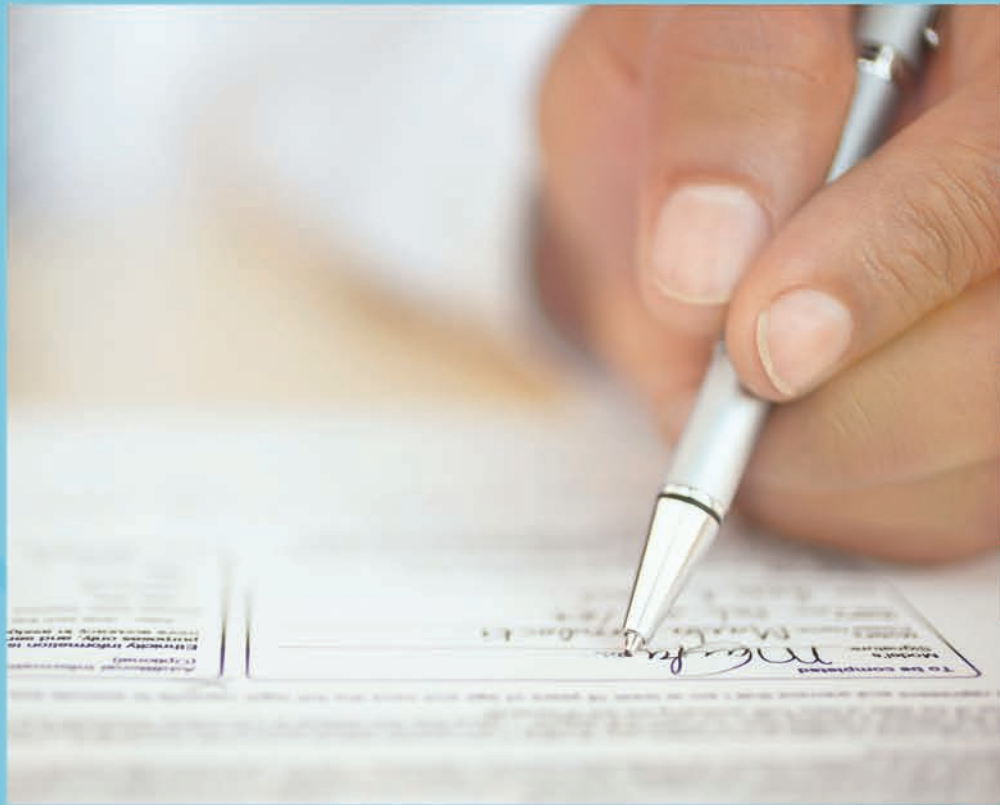
Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil según G3	Informar de: 1.1. 2.1.-2.10 3.1.-3.8, 3.10-3.12 4.1.-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Mismos requisitos que los listados en nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoques de gestión según G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de Desempeño G3 e Indicadores de Suplementos Sectoriales	Informar como mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión: Económica, Social, y Ambiental.		Informar como mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, al menos uno de cada tipo: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre Productos.		Informar de cada indicador principal de G3 y de los Suplementos Sectoriales*, con especial atención al Principio de Materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

* Suplementos sectoriales en su versión final



11

Cuestionario de opinión sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2007





CUESTIONARIO DE OPINIÓN - MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2007

El objetivo de **kutxa** a la hora de elaborar esta Memoria de Responsabilidad Social ha sido el facilitar un canal más de comunicación directa, tratando de dar una visión transparente, completa y exhaustiva de la triple dimensión social medioambiental y económica de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad y territorios donde estamos implantados.

Le agradeceríamos que nos hiciera llegar su opinión sobre la presente Memoria, así como sus impresiones y sugerencias sobre los temas tratados, ya que va a ser para nosotros una referencia importante para seguir mejorando la calidad de la información que en ella se ofrece y así poder aproximarnos más a sus expectativas en próximas ediciones.

Por favor, complete el siguiente cuestionario y remítanoslo por correo ordinario o fax a la siguiente dirección:

kutxa
 Departamento de Calidad
 C/ Garibai, 15
 Código Postal 20004
 Donostia - San Sebastián
 Fax nº: 943 00 12 03

Cualquier aclaración, comentario o sugerencia puede hacérsenosla llegar también a la dirección de correo electrónico sostenibilidad@kutxa.es, calidad@kutxa.es o por el teléfono del Servicio de Atención al Cliente, nº 901 111 411.

Cód. GRI 2.10

CUESTIONARIO RSE

FECHA: _____ / _____ / _____

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social de **kutxa** 2007? Marque con una X la opción elegida.

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene esta Memoria me han resultado de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La Memoria proporciona información suficiente para entender la actividad de kutxa .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Valore los siguientes aspectos de la Memoria. Marque con una X la opción elegida

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Implicación de kutxa en materia de Responsabilidad Social .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presentación y diseño de la Memoria de Responsabilidad Social 2007 de kutxa .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datos para la estratificación de las respuestas

Sus datos			¿Con cual de los siguientes grupos de interés se siente Vd. más identificado en su relación con kutxa ? (marcar sólo una casilla)					
Edad	Hombre	Mujer	Empleado de kutxa		Proveedor	Ciudadano	Institución Pública	Representante Legal
menor de 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mayor de 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos ayude a mejorar la Memoria en su conjunto?

Muchas gracias por su participación

