

informe

RSE

Informe de
Responsabilidad
Social Caja Laboral



Caja Laboral declara esta memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de GRI (G3), de acuerdo a la verificación externa realizada por Aenor.

1. Carta del Presidente	1
2. La Gestión Socialmente Responsable de Caja Laboral	2
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN CAJA LABORAL	3
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE CAJA LABORAL	6
2.3. PERFIL DE LA MEMORIA	8
3. Organización, Estructura de Gobierno y Participadas	11
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	12
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	12
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	14
ESTRUCTURA OPERATIVA	15
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	16
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	17
3.4. MERCADO DE CAJA LABORAL	21
4. Nuestra Relación con los Clientes	22
4.1. PERFIL DEL CLIENTE	24
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	25
PRODUCTOS FINANCIEROS	25
TARJETAS DE AFINIDAD	26
DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO	26
SEGURO ONGS	26
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	27
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	28
PRODUCTOS FINANCIEROS	28
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES	28
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	29
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	29
ÁREAS DESPOBLADAS	29
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	29
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET	29
CULTURA FINANCIERA	30
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES	30
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	33
5. Nuestra Relación con los Socios	35
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	36
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA PLANTILLA	39
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA	40
PROGRAMA DE ACOGIDA	41
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	42
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	42

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	43
5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO	43
5.5. BENEFICIOS SOCIALES	44
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	44
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)	45
5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	45
5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	47
SALUD EN EL TRABAJO	48
5.7. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	49
6. Nuestra Relación con los Proveedores	51
7. Nuestra Relación con el Medioambiente	53
PAPEL Y TÓNER	55
ENERGÍA	56
AGUA	57
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	57
GASTOS AMBIENTALES	59
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	59
8. Nuestra Relación con la Sociedad	61
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	62
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	65
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	66
CORRUPCIÓN	67
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	69
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	70
INICIATIVAS SUSCRITAS POR CAJA LABORAL	70
PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL AÑO 2010	71
9. Anexos	72
9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA	73
9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR	74
9.3. TABLA DE INDICADORES GRI	75
9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	84

informe RSE 2010

1 | Carta del Presidente



Un año más ponemos en tus manos una nueva edición de nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, el documento en el que, desde hace más de un lustro, venimos dejando constancia con cifras y datos concretos del compromiso social que guía nuestros pasos desde hace ya más de 50 años.

Un compromiso irrenunciable, por cuanto forma parte fundamental de nuestra identidad, que hemos mantenido en 2010 al igual que en años precedentes, a pesar de la complicada situación económica que se ha vivido a nivel global. Una actitud que, bien mirado, no debiera ser considerado más que como una muestra de coherencia, ya que es en momentos como estos en los que una entidad como la nuestra debe multiplicar sus esfuerzos para estar al lado de la sociedad de la que forma parte.

Es por eso que, precisamente en un ejercicio de responsabilidad social, hemos vuelto a apostar por seguir dando prioridad a lo realmente importante, el apoyo a familias y empresas. Este es sin duda el aspecto en el que venimos invirtiendo más tiempo, esfuerzo y talento, creando nuevos productos, ofreciendo alternativas, manteniendo el crédito y en definitiva, promoviendo iniciativas destinadas a estar al lado de nuestra sociedad, atendiendo sus necesidades y escuchando sus requerimientos.

Precisamente uno de los requerimientos que con más fuerza se han transmitido en los últimos tiempos es el de la necesidad de avanzar hacia una banca más transparente y respetuosa con las personas. En Caja Laboral siempre hemos transitado por este camino, como lo demuestra el que año tras año nos encontremos entre las entidades mejor valoradas por sus clientes. No obstante hemos creído necesario reforzar y hacer patente esta apuesta mediante la puesta en marcha de un nuevo **Plan de Comunicación Comercial** que recoge con detalle las directrices a seguir para unas relaciones comerciales claras, objetivas y transparentes, en las que el cliente esté en todo momento en posesión de la información necesaria para tomar la decisión más conveniente para él.

Por supuesto que esto no ha sido todo. Como en años anteriores mantenemos nuestro compromiso con iniciativas como el **Pacto Mundial sobre Derechos Humanos, Laborales, Ambientales o Stop CO2 Euskadi**, hemos seguido avanzando en la implantación de nuestro **sistema de evaluación de proveedores** y hemos puesto en marcha un nuevo **Proceso de Comunicación Interna** en respuesta a las demandas de los socios de una comunicación más intensa y fluida.

Además, no hemos dejado pasar la oportunidad de adherirnos a proyectos de nuevo cuño como **Metaposta**, la caja fuerte virtual impulsada por el Gobierno Vasco para facilitar a los ciudadanos sus transacciones con servicios e instituciones, y un paso más en nuestra apuesta por la cercanía y la comodidad que aportan al cliente las nuevas tecnologías.

Por último no quisiera acabar sin resaltar el papel de **Gaztempresa**, nuestra fundación de apoyo a los emprendedores, cuyo apoyo al talento y la iniciativa empresarial adquiere en estos días más sentido que nunca. Así lo demuestran sus cifras y también los reconocimientos que año tras año cosecha, en este caso sendos premios concedidos por la Fundación Corresponsables, la Fundación Laboral San Prudencio y por Euskalit.

2010 ha sido, por tanto, un año que ha requerido de nosotros más responsabilidad social que nunca, entendida no como profusión de iniciativas a cuál más espectacular, sino como la capacidad de saber estar, de saber establecer prioridades, de adaptarse a las circunstancias y de gestionar recursos y esfuerzos con el fin de proteger el bienestar de nuestra sociedad y apoyar su crecimiento en el momento que más lo necesita. Esta es y será siempre nuestra meta, y esta memoria nuestro cuaderno de ruta del camino recorrido a lo largo de este año.

Txomin García Hernández
Presidente de Caja Laboral



informe RSE 2010

2 | La Gestión Socialmente Responsable de Caja Laboral



2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN CAJA LABORAL

Por sexto año consecutivo, Caja Laboral presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial y por cuarta vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, lo que es una muestra del compromiso de Caja Laboral con la sostenibilidad. A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2010 y segmentadas por Grupos de Interés, según los compromisos asumidos por Caja Laboral en su anterior Memoria de RSE.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismo de Gobierno implantado y Grado de consecución
1. Continuar el proyecto de Gestión de la sucesión y la movilidad, desarrollando el Plan de Dinamización 2009-2012.		Socios y personas. 2012	Plan de Dinamización
2. Enfoque previo, y en su caso desarrollo, del proyecto de Evaluación y gestión del desempeño.		Socios y personas. 2010	Proyecto de Evaluación y Gestión del Desempeño
3. Puesta en marcha del Proceso de Comunicación Interna.		Socios y personas. 2010	Proceso de Comunicación Interna
4. Implantación del proyecto de Itinerarios formativos en puestos de la Red. Mejora de la formación de eventuales.		Socios y personas. 2010	Proyecto de Itinerarios Formativos
5. Mejora del Servicio al Cliente Interno. Implantación de mejoras detectadas por encuestas y escucha directa a la Red.		Socios y personas. 2010	Área Red Tradicional
6. Desarrollo de 2 préstamos sociales, uno de garantía personal y otro de garantía hipotecaria para particulares.		Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
7. Apoyar el despliegue del Plan Estratégico de Gaztempres, buscando sinergias con la gestión y acciones comerciales para PRO (autónomos y		Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas.		Clientes y Sociedad. 2010	Comité de Medioambiente
9. Modificar la página Web para hacerla más sencilla, accesible y colaborativa.		Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
10. Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO2 Euskadi.		Sociedad. 2010	Comité de Medioambiente
11. Potenciar Postamail mediante acciones de comunicación a lo largo del año, facilitando operativamente la contratación.		Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
12. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.		Aliados y Proveedores 2010	Comité de RSE

 Finalizado  En curso  Aplazado

En 2010, Caja Laboral hizo públicos unos compromisos con la Sociedad, en concreto con las empresas y las familias, compromisos que se han realizado satisfactoriamente, incluso superando los objetivos marcados.

Compromisos públicos 2010	Acciones y Logros
Con las empresas:	
- 2.700 Millones € para Financiación del Circulante	2.734 Millones de €
- 450 Millones € en Créditos y Préstamos	470 Millones de €
- 50 Millones € en operaciones de Leasing	69 Millones de €
- Créditos incorporados a las cuentas PRO Autónomos	17.351 cuentas PRO con crédito y 10,3 Millones de € dispuestos.
- Fundación Gaztempresa: crear 700 nuevas empresas	267 empresas creadas con 8,21 millones de € concedidos en préstamos.
Con las familias:	
- Convenio de Vivienda con el Ministerio de Fomento	139 operaciones por un importe total de 12,2 Millones de €
- Convenio financiero con el Gobierno Vasco para impulsar la compra de vivienda protegida (VPO) y para edificar promociones de alquiler social y para rehabilitar viviendas de particulares.	348 operaciones de préstamo con garantía hipotecaria por un importe de 25 millones de € Financiación de 1 Millón de € para rehabilitar 102 comunidades de viviendas.
- Convenio ICO Economía Sostenible para financiar a particulares, autónomos y empresas con el objetivo de orientar la actividad hacia sectores con potencial de crecimiento a largo plazo	5 préstamos por un importe de 986.716 €

Para el año 2011, Caja Laboral hace públicos sus compromisos con las Empresas, comprometiéndose a una cuantía mayor que en años anteriores, como podemos observar en la siguiente tabla:

Compromisos públicos 2011
Con las empresas:
- 3.000 Millones de € para Financiación del Circulante.
- 500 Millones de € en Créditos y Préstamos.
- 75 Millones de € en operaciones de Leasing.
- Incrementar un 26% las altas de cuentas PRO con crédito, crecimiento en límite disponible (+18,4 Millones de €) y crecimiento de saldos dispuestos (+5,635 Millones de €).
- Mantener tanto la creación de nuevas empresas, como el importe de préstamos concedidos desde la Fundación Gaztempresa.

A lo largo de 2011, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2011	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Implementar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar el análisis del potencial en dos ámbitos de Servicios Centrales.	Socios y personas. 2011	Recursos Humanos
2. Empezar a trabajar en la definición de una sistemática para la gestión del desempeño y los planes de mejora.	Socios y personas. 2011	Recursos Humanos
3. Finalizar e implantar el modelo para la acogida de las nuevas incorporaciones y la capacitación profesional en la Red.	Socios y personas. 2011	Recursos Humanos
4. Servicio al Cliente Interno. Mejorar la calidad percibida en los departamentos de Medios de Pago, Formación, Asesoría Jurídica y sistema de Sugerencias.	Socios y personas. 2011	Departamento de Calidad
5. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios trabajadores.	Socios y personas. 2011	Consejo Social
6. Comercialización de Ekocréditos y del paquete de servicios a la comunidad..	Clientes y Sociedad 2011	Área Desarrollo de Negocio
7. Gaztempresa. Asesorar y acompañar a emprendedores en el lanzamiento de 295 nuevas microempresas y realizar 60 talleres de consolidación para asegurar la continuidad de empresas de reciente constitución.	Clientes y Sociedad 2011	Fundación Gaztempresa
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas	Clientes y Sociedad 2011	Comité de Medioambiente
9. Revisión y mejora de la usabilidad en CLNet aplicando criterios de interactividad y mejorando la facilidad de uso de los clientes.	Clientes 2011	Canales Alternativos
10. Diseñar e implantar una nueva organización comercial buscando una mayor especialización en producto y por segmentos.	Clientes 2011	Área de Sistemas y Operaciones
11. Adhesión al proyecto Metaposta del Gobierno Vasco, un buzón y caja fuerte electrónica en Internet para que los ciudadanos puedan recibir y almacenar documentos de manera gratuita, segura y permanente con validez legal.	Sociedad 2011	Canales Alternativos.
12. Aprobación de la Política de RSE de Caja Laboral y de sus Códigos de Conducta con los grupos de interés.	Sociedad 2011	Comité RSE

2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE CAJA LABORAL

A continuación se presenta el cuadro de mando de Caja Laboral que permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización respecto a las tres vertientes (socios y personas, ambiental y económica):

Indicadores de desempeño en socios y personas:

Aspecto/Indicador	Año 2008		Año 2009		Año 2010		Año 2011 Objetivo
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Socios de trabajo							
Número socios en activo	1.976	2.084	1.963	2.065	1.886	1.899	1.850
Formación							
Horas formación/plantilla total	41,25	40,55	33,40	(*)	27,71	38,00	38,00
Evaluación de la formación (1-10)	8,26		8,31		8,29	8,29	8,30
Seguridad y salud							
Absentismo en %	3,33%	3,37%	3,10%	3,42%	2,78%	3,31%	3,01%
Desarrollo profesional							
Índice Laboral medio	2,290		2,304		2,323		n/d
Promoción: Índice Estructural	11,69%		13,55%		13,73%		n/d
Promoción: Índice Laboral	38,97%		28,63%		29,11%		n/d
Dinámica de empleo							
Tasa de rotación	8,0%		7,4%		10,3%		n/d
Tasa de salidas	2,6%		3,7%		7,1%		n/d
Igualdad							
% Mujeres socias	42,3%		43,3%		44,6%		n/d
% Mujeres directivas	4,9%		5,1%		5,8%		n/d

Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

n/d: no disponible

(*) El cambio del Jefe de Formación motivó la falta de objetivos del Plan de Formación.

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,126	<0,165	0,137	<0,126	0,076	<0,130	<0,120
• % papel reciclado s/total	49,3%	>69,5%	51,9%	50%	44,9%	≥50%	≥50%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,407	0,390-0,400	0,365	0,390-0,400	0,307	0,380-0,390	<0,360
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.747		1.900		1.680		<1.800

• % tóner reciclado s/total	28,0%		25,6%		62,6%		≥50%
Agua en m ³	10.718	12.000-13.000	8.138	11.500-12.500	11.141	11.500-12.500	11.500-12.500
Electricidad en Kwh	2.571.159	2.650.000	2.562.967	<2.600.000	2.543.644	≤2.600.000	≤2.600.000
Gasoil en litros	81.275	70.000	80.333	<80.000	78.912	≤80.000	≤80.000
Kgrs. residuos gestionados	233.600		295.225		343.092 (*)	100%	100%

Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

(*) La limpieza de los archivos de la Sede Central y del almacén de Oñate ha incrementado notablemente la cantidad de residuos de cartón y papel generados.

Indicadores de desempeño económico:

Indicadores	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados antes Impuestos (m€)	101.187	210.276	50.137	100.165	40.133	40.030	40.292
Recursos Intermediados (M€)	13.988	14.877	13.917	14.237	13.741	14.217	14.041
Créditos (ajustados titulizados) (M€)	15.872	16.310	16.060	16.213	15.686	16.245	15.680
Solvencia (%)	11,34		11,53	10,23	12,19	11,84	11,91
Índice de Eficiencia (%)	43,56	39,64	37,86	47,89	43,96	50,79	47,36
Fondos Especiales (m€)	375.423	323.626	557.586	448.013	638.316	633.496	758.866
% Riesgos Dudosos s/Inversión	2,21		2,94	5,50	3,17	3,50	3,97

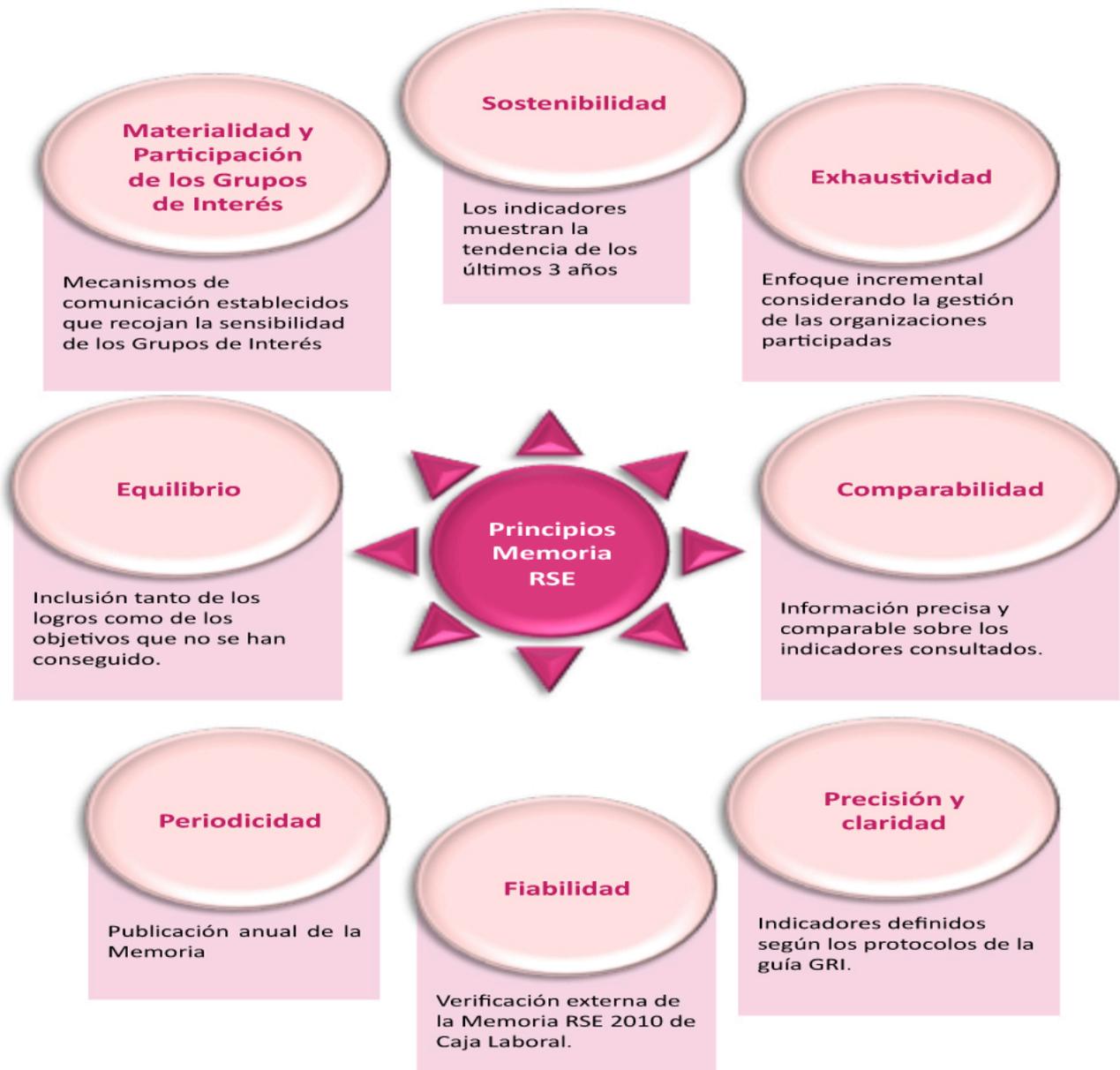
Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

2.3. PERFIL DE LA MEMORIA

Desde 2005, Caja Laboral ha publicado las memorias anualmente siguiendo los periodos fiscales y tiene el firme convencimiento de continuar con esta dinámica. En este sentido, esta memoria presenta los datos del año 2010.

Éstos son los principios que inspiran la elaboración de esta Memoria:



Caja Laboral ha optado por incorporar información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las empresas participadas y otros agentes con los que interactúa como son:

- Participadas de Promoción Inmobiliaria
- Eroso IAE que presta el servicio de atención telefónica.

		Cobertura 2009			Cobertura 2010	
		Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat	Empresas Inmobil.	Eroso
DIMENSIÓN ECONÓMICA	EG	X			X	
Desempeño económico						
Presencia en el mercado		EC1			EC1	
DIMENSIÓN AMBIENTAL	EG					
Materiales	(Aspectos generales)	X	X (1)	X	X	X (1)
Energía						
Biodiversidad						
Emisiones, vertidos y ruidos	Indicadores		X (1)			X (1)
Productos y servicios						
Cumplimiento normativo						
Transporte						
Aspecto generales						
DIMENSIÓN SOCIAL	EG		X			X
Prácticas laborales y ética del trabajo	Indicadores		LA1, LA2			LA1, LA2
Relación empresa y trabajadores	EG	X	X		X	X
	Indicadores		LA4			LA4
Seguridad y salud en el trabajo	EG	X	X		X	X
	Indicadores		LA7			LA7
Formación	EG		X			X
	Indicadores		LA10/11/12			LA10/11/12
Diversidad e igualdad de oportunidades	EG		X			X
	Indicadores	LA13	LA13/14		LA13	LA13/14
Derechos Humanos	EG			X		
	Indicadores	HR4	HR4		HR4	HR4
Sociedad	EG					
	Indicadores					
Corrupción	EG	X			X	
	Indicadores	SO2/3/4			SO2/3/4	
Competencia desleal	EG					
	Indicadores					
Cumplimiento normativo	EG					
	Indicadores					
Responsabilidad de productos	EG					
	Indicadores					

(1) La gestión ambiental de **Eroso** está incluida en el Sistema de Gestión Ambiental de Caja Laboral.

Asimismo, existen Empresas dependientes de Caja Laboral que no se incluyen en la Memoria 2010 debido a su elevada integración en la cultura corporativa como son:

- Seguros Lagun-Aro: no procede su inclusión en la cobertura de la Memoria por la baja significatividad y relevancia de sus impactos en materia de sostenibilidad, además de que ya cuentan con sus sistemas de información individual en materia de responsabilidad social.
- Empresas de la Corporación MONDRAGÓN: pertenecen al mismo grupo de clientes de Caja Laboral y, por lo tanto, incluyen su desempeño en los informes anuales RSE de MONDRAGÓN.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

En la Memoria de RSE 2010 de Caja Laboral, y de acuerdo con la cobertura establecida, no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

- Para aquellos indicadores que no han podido ser cubiertos, por la carencia de un sistema de medición, en cuyo caso han sido identificados a lo largo de la memoria, y que tratarán de ser medidos en futuras ediciones.
- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de una entidad financiera y el contexto económico, político y social de la Entidad y cuyas limitaciones se especifican en cada uno de los indicadores.

Todos aquellos indicadores para los que no se haya podido detallar información por las razones detalladas, se irán indicando a lo largo de la Memoria.

Política en relación a la verificación de la Memoria

Caja Laboral ha tenido dos certificaciones ISO 9000 (actualmente no está certificada) y mantiene desde el año 2001 la certificación ISO 14001, realizadas todas ellas con AENOR, que es también la organización verificadora de todas las Memorias RSE que ha realizado la Entidad desde 2005. Por tanto, la relación con AENOR como verificador se ha mantenido desde la certificación según ISO 9001 del servicio de Banca Electrónica, en 1998.

Los procesos de auditoría interna definidos por la Entidad y las auditorías externas de Organismos Públicos (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Gobierno Vasco, SEPBLAC) y Privados (PricewaterhouseCoopers, Fitch-Ratings, Moody's, AENOR, etc.), que incluyen también las auditorías anuales del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), son algunos de los mecanismos que dispone Caja Laboral para verificar el cumplimiento de su política y enfoque en RSE.

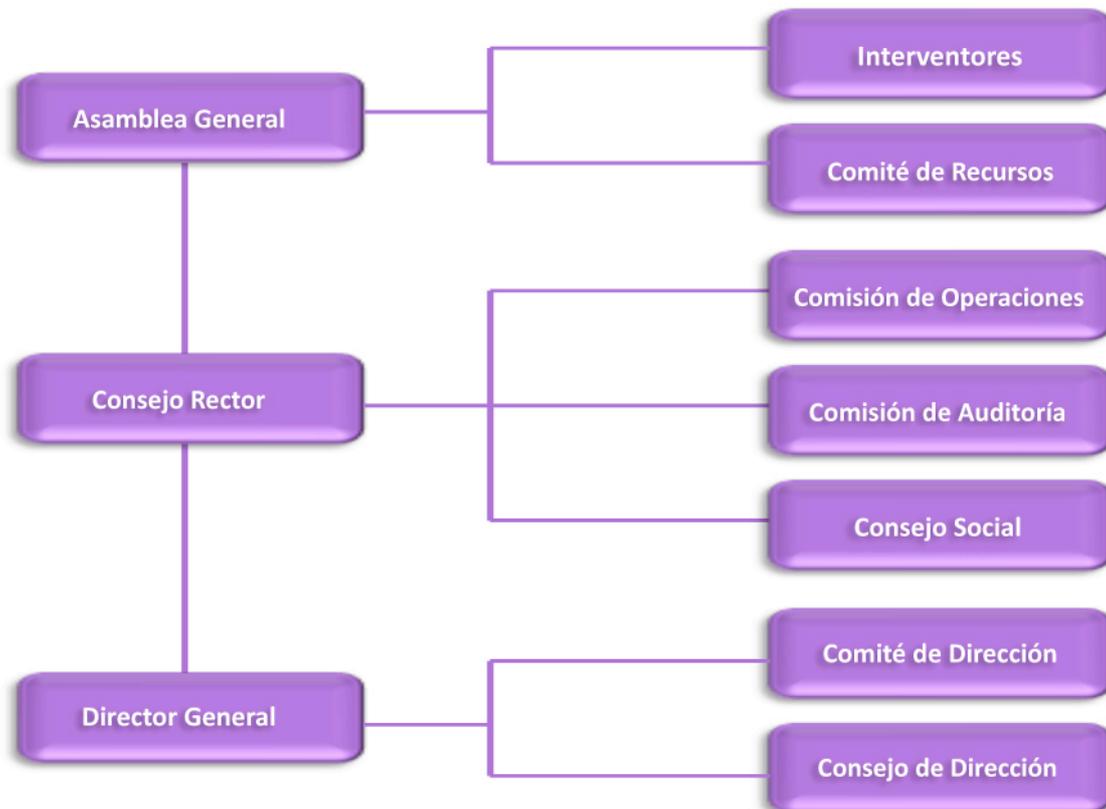


informe RSE 2010

3 Organización, Estructura de Gobierno y Participadas

3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2008		2009		2010		2008		2009		2010	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	3	1	3	2	3	2	8		6	1	6	1
Comisión de Operaciones	1		3		2		7		5		6	
Comité de Auditoría		1		1		2	2		2		1	
Comité de Dirección	5	1	4	1	3	1	5		6		7	
Consejo de Dirección	8	1	6	1	5	1	11		13		12	

La Asamblea General es el máximo órgano de decisión de la Entidad y la estructura de la composición de la última Asamblea Ordinaria ha sido: 42% mujeres y 58% hombres.

Aunque Caja Laboral no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son de adecuación de competencias profesionales. De hecho, la totalidad de altos directivos (los 20 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

El Comité de Recursos es el órgano delegado de la asamblea para resolver recursos que puedan plantear los socios o el Consejo Social, contra sanciones o decisiones adoptadas por el Consejo Rector. La estructura de su composición actual es: 8% mujeres y 92% hombres.

La estructura de gobierno de Caja Laboral, junto a la composición, funciones, etc. de los diferentes órganos se ha recogido exhaustivamente en la Memoria de 2008, accesible en la página web oficial de la entidad. Sin embargo, a continuación, se presentan los procedimientos existentes de supervisión del máximo órgano:

Comité/Organismo	Funciones	Año constitución
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de los directivos, representación de la Entidad.	1960
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y Dirección general	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de los clientes.	1994
Comité de Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de riesgos laborales.	1996
Comité Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité de RSE	Órgano delegado del Comité de Dirección en materia de RSE	2008

La gestión empresarial de Caja Laboral compete en su globalidad a la **Dirección General** de la Entidad, arropada por el Comité y el Consejo de Dirección.

El **Consejo Rector** es el órgano a quien corresponde la alta gestión y la supervisión de los directivos, a través del control de su actividad, la aprobación de su planificación empresarial, el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos de negocio, etc. y, en última instancia, compete a la **Asamblea General** el examen de la gestión social.

El **Consejo Social** está instituido para un seguimiento y control próximo de la gestión que la Dirección realiza. Así, el Presidente del Consejo Rector y el Director General asisten a las sesiones ordinarias del Pleno del Consejo Social, en las que Dirección hace descargo de su gestión y los representantes sociales disponen de opción efectiva para transmitir directamente sus opiniones, inquietudes y sugerencias al respecto.

En el mismo sentido, el Consejo Social ha de recibir información previa preceptiva de los aspectos esenciales de la planificación empresarial y, en general, de todas aquellas iniciativas que se refieren a normas, directrices y decisiones que afecten directamente a la política de personal, a la organización general, a las condiciones esenciales de trabajo y a las relaciones laborales dentro de la Entidad.

El Consejo Rector de la Entidad aprobó asimismo, con el contraste previo del Consejo Social, el **Código de Conducta Profesional**, cuyo conocimiento y cumplimiento es obligatorio para quienes desarrollan su actividad profesional en la Entidad y para quienes ocupan cargos sociales en la misma.

Para evitar los conflictos de interés entre la Entidad y los miembros del Consejo Rector, además del régimen de incapacidades e incompatibilidades establecido en los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, existe una regulación específica sobre el sistema de votación para adoptar aquellos acuerdos en los que pueden darse tales conflictos.

Estos procedimientos, que se han recogido detalladamente en Memorias anteriores, contemplan:

- Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.
- Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.
- Regulación del sistema de votación en el Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.

La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de Caja Laboral. Sin embargo, los apoyos financieros recibidos por parte de la Administración son los siguientes:

Concepto (miles de euros)	2008	2009	2010
Impuestos diferidos netos pendientes de liquidación	28.551	26.823	10.988
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	236	342	236

RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Respecto a las retribuciones en estos órganos, cabe decir que los miembros del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. En los datos de la siguiente tabla se muestran las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección y de los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2008	2009	2010
Retribución a corto plazo	1.983	2.182	1.893
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	663	611	381
Total	2.646	2.793	2.274

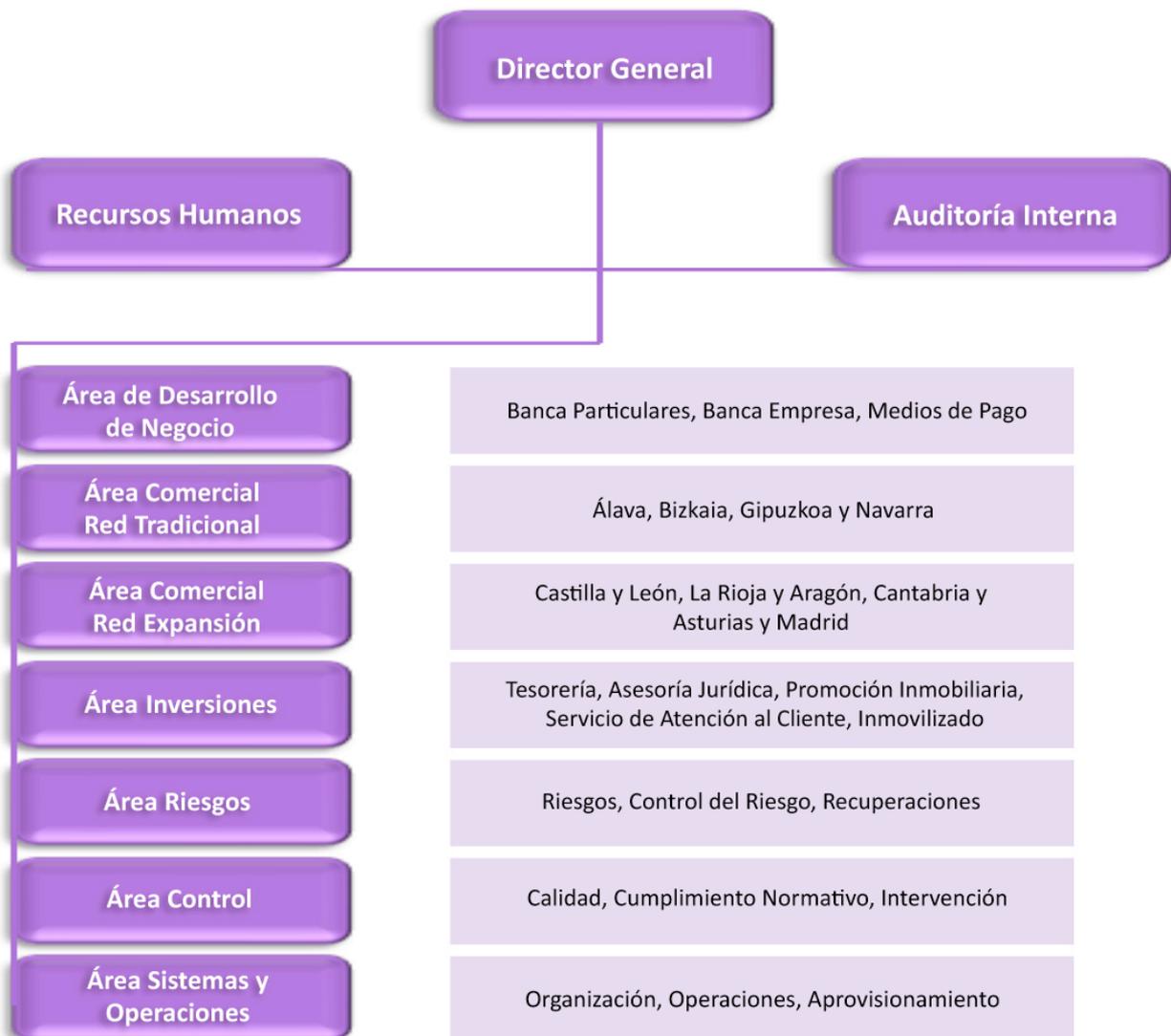
En Caja Laboral existe lo que se denomina Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de los socios de trabajo, aplicable a los socios que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio
- Cualitativos, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación

La RVI también incorpora una valoración personal del socio directivo por parte de su superior jerárquico, a través de lo que se denomina “valoración subjetiva” la cual puede suponer hasta el 15% del total de la RVI, y puede incorporar aspectos de gestión de las personas de su equipo como formación, participación, trabajo en equipo, etc., es decir, aspectos ligados con la satisfacción de los socios.

ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de Caja Laboral se desarrolla básicamente a través de 7 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

A continuación, se presentan las empresas participadas por Caja Laboral, empresas que, aunque son dependientes de Caja Laboral tienen una gran integración en la cultura corporativa de la organización:

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	76%
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	100%
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora de fondos de pensiones	100%
Clarim Álava, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Navarra, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Valladolid, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Bizkaia, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Entidades Multigrupo		
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	40,99%
24 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25-50%
Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management A.	Gestora de fondos de inversión	23,57%
Sharpe Asset Management Ireland	Gestión de fondos de inversión	23,81%
Bazkideak SCP	Tenencia y administración acciones	25,42%

Además, Caja Laboral, junto con Lagun Aro EPSV, tiene constituida una Agrupación de Interés Económico denominada **Eroso Zerbitzuak, A.I.E.**, cuyo objeto social exclusivo consiste en la prestación de servicios de atención telefónica a sus socios

También en 2010 se ha liquidado la compañía Professional Future Materials, S.L. (Profumat).

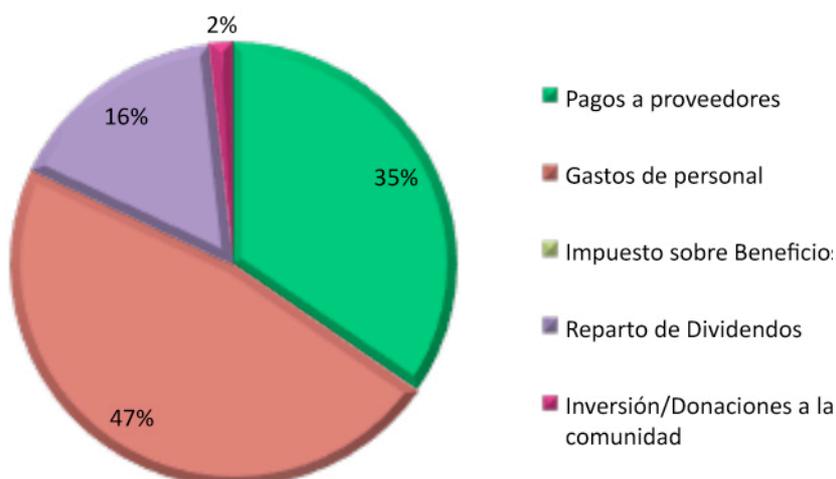
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

Caja Laboral, a pesar de la coyuntura económica de los últimos años, ha mantenido estable el volumen de negocio, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

	2008	2009	2010
Volumen de negocio (miles de euros)			
Activos totales	20.805.299	21.210.123	20.997.556
Fondos Propios	1.560.972	1.564.960	1.573.278
Depósitos de la clientela	17.576.494	18.614.331	18.628.919
Crédito a la clientela	16.575.657	16.476.024	16.069.185
Resultados (miles de euros)			
Margen de Intereses	279.539	320.456	257.758
Margen Bruto	404.788	452.920	380.585
Gastos de Administración	171.941	171.479	167.310
Resultado de la Actividad de Explotación	99.912	55.572	51.055
Resultados antes de impuestos	101.187	50.137	40.133
Servicios			
Oficinas	401	394	380
Cajeros automáticos	636	646	632
Recursos Humanos	2.403	2.291	2.167
Socios de trabajo en activo	1.976	1.963	1.886
Eventuales	427	328	281

En el gráfico de la derecha, se presenta como se distribuye la riqueza generada por Caja Laboral. Aproximadamente el 50% de los gastos en los que incurre la entidad son los relacionados con personal; y el 2% de sus gastos son las contribuciones que ésta realiza a la Sociedad, a través de inversiones y donaciones a la comunidad.

Distribución de la Riqueza Generada en Caja Laboral en 2010



Concepto (miles de €). Caja Laboral	2008	2009	2010
1. Valor económico generado directo	418.236	467.607	398.889
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explotación)	416.961	468.629	395.570
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	1.275	-1.022	3.319
2. Valor económico distribuido	235.599	227.996	222.206
Costes operativos	72.222	76.390	76.968
- Otros gastos generales de administración	61.526	61.012	61.983
- Otras cargas de explotación (sin FEP Adicional)	10.696	15.378	14.985
Gastos de personal	110.415	110.467	105.327
Impuesto sobre Beneficios	640	0	0
Intereses al capital	34.277	35.588	36.073
Inversión/Donaciones a la comunidad	18.045	5.551	3.838
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.627	2.088	1.535
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	9.941	3.132	2.303
- FEP adicional	1.477	331	0
3. Valor económico retenido (1-2)	182.638	239.611	176.683

Respecto a las sociedades de **promoción inmobiliaria**, en 2010, del total de 29 sociedades han sido 28 las que han generado pérdidas por un total de 159.396.986 € y la que resta ha declarado un resultado positivo de 33.980 €.

Concepto (euros). Promoción Inmobiliaria	2008	2009	2010
1. Valor económico generado directo			
Ingresos (Ventas netas + Ingresos que provienen de inversiones financieras y de ventas de bienes)	441.925	604.996	13.327.039
2. Valor económico distribuido			
Costes operativos (Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores)	12.709.198	9.714.604	11.862.960
Gastos de personal (Pagos actuales a empleados, no compromisos futuros)	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos (Pagos/dividendos realizado o pendientes a accionistas y otros pagos a proveedores de capital/financiación)	15.971.883	7.644.942	6.654.894
Impuestos brutos	2.213.779	601.249	1.037.966
Inversión/donaciones a la comunidad	0	0	0

Si a finales de 2008 la crisis financiera colocó al sistema financiero internacional al borde del colapso, y 2009 estuvo caracterizado por una crisis económica mundial, en 2010 la crisis empezó a tener distinto calado según las zonas geográficas, manteniéndose en toda su crudeza en el caso del Estado español por el añadido de la crisis inmobiliaria, y con un comportamiento menos deprimido en el caso del País Vasco y Navarra.

En este contexto de dificultades y de reconversión del sector, el año 2010 ha sido satisfactorio en los resultados de la gestión respecto a los previstos, si bien alcanzando unos resultados inferiores a los del año anterior:

- El beneficio después de impuestos ha sido de 51,4 millones de €, un 8,9% inferiores a los 56,5 millones del año anterior.
- Como indicador clave de sostenibilidad a largo plazo, el ratio de solvencia de Caja Laboral, en su definición más estricta, Core Capital, es de 11,6% a 31/12/2010, superando ampliamente tanto las nuevas regulaciones estatales, como las exigidas en el Acuerdo Internacional Basilea III para el año 2019.
- Una clave de este positivo comportamiento es la calidad del riesgo, ya que el índice de morosidad a final del año ha sido de 3,17%, algo peor que el año pasado, pero significativamente mejor que el conjunto de las Cajas y Bancos que a diciembre se situaba en el 5,75%.
- Por contra, los crecimientos de negocio han sido escasos e incluso algunos negativos. Así, los saldos de la inversión en economías domésticas se han reducido un 0,7%, la inversión en empresas se ha reducido un 4,5%, a pesar de que la línea Caja Laboral Liquidez no se ha cubierto en su totalidad ante la debilidad de la demanda de proyectos de inversión. En ahorro, Caja Laboral no ha participado en la llamada “guerra del pasivo”, de manera que los depósitos totales de clientes han crecido únicamente un 0,1%, pero con la contrapartida de la contención en los costes de captación.
- El índice de eficiencia se ha situado en 43,96%, mejorando ampliamente el objetivo aunque no el índice del año pasado, pero sigue siendo un año más favorable respecto a los del sector.

En esta ventajosa posición, pero en un entorno de continuidad en la crisis y de reconversión del sector, Caja Laboral se vuelve a plantear como objetivo básico para 2011: **“sortear la crisis en buenas condiciones, manteniéndose centrada en la gestión y preparándose para el futuro”**. De este modo, la prioridad se sitúa en el corto plazo para la adaptación a un entorno en continuo deterioro, enfatizando la mejora en la eficiencia. Otra prioridad es el desarrollo de la reflexión estratégica, para avanzar en un nuevo modelo de negocio que responda al nuevo entorno y a la reconversión del mercado y de la competencia.

Como objetivos cuantitativos básicos para 2011 se plantean:

Objetivos Cuantitativos para 2011
1. Alcanzar los 41,3 millones de € en Resultados Brutos después de Impuestos, con una reducción del 19,7% respecto a los alcanzados en 2010.
2. Incrementar los Recursos Intermediados un 2,2%.
3. Reducir un 0,6% los saldos de la Inversión en economías domésticas.
4. Aumentar un 2,8% los saldos computables de Inversión en empresas.
5. Situar el índice de eficiencia en el 47,36%.

Respecto a las sociedades de **promoción inmobiliaria** en las que participa Caja Laboral, que suman 29, el objetivo es la desinversión de los activos, tanto producto acabado (viviendas), como suelo. La desinversión se centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

En el año 2010, a través de las 29 sociedades, se ha estado trabajando en 5 proyectos inmobiliarios que supondrán la construcción de 278 viviendas que se entregarán entre 2011 y 2014.

La actividad de estas sociedades de **promoción inmobiliaria**, ralentizada ante la crisis del mercado inmobiliario, supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Estas sociedades actúan como promotores y no disponen de oficinas propias, externalizan la ejecución de las obras de construcción y urbanización y la gestión administrativa y comercial.

3.4. MERCADO DE CAJA LABORAL

Durante 2010 se han cerrado 14 oficinas (6 en la Red Tradicional y 8 en la Red de Expansión), traspasando tanto su negocio como su personal a otras oficinas próximas, para su optimización.



A continuación, se muestran las zonas geográficas donde opera Caja Laboral y la distribución de sus oficinas en dichas zonas:

Zona Geográfica	Número de Oficinas		
	2008	2009	2010
Total	401	394	380
Red Tradicional	256	256	250
Álava	37	37	35
Bizkaia	92	92	90
Gipuzkoa	79	79	78
Navarra	48	48	47
Sede Central			
Red Expansión	145	138	130
Castilla y León	57	55	54
La Rioja	12	11	11
Aragón	34	28	25
Cataluña	1	1	1
Madrid	16	18	17
Asturias	16	16	14
Cantabria	9	9	8

informe RSE 2010

4 Nuestra Relación con los Clientes



En Memorias anteriores se ha recogido la política de Caja Laboral en su relación con el cliente y la responsabilidad sobre los productos, y cómo ésta recae en el Área de Desarrollo de Negocio y, en última instancia, en el Comité de Dirección. A lo largo de 2010, éstas son las acciones fundamentales que ha recogido la política de Caja Laboral en relación con sus clientes:

- ✓ Iniciativas para mejorar la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos. (Ver 4.4. Accesibilidad a servicios financieros)
- ✓ Mejorar la transparencia de las comunicaciones personalizadas a clientes informándoles de nuevas comisiones, o el apoyo al consumo dando facilidades en la financiación. (Ver 4.2. Productos y Servicios Socialmente Responsables)
- ✓ Mejora de la seguridad en las oficinas y dependencias de la Entidad. En 2010 se han sustituido las grabadoras en 197 oficinas, en 350 oficinas hay conexión de apertura de puertas de control remoto desde el Centro de Gestión de Alarmas de Central, se han ampliado los controles a los archivos en 110 oficinas, se han instalado nuevos sistemas integrados anti intrusión, control y cierres electrónicos en los departamentos de Central y se han instalado las instalaciones de seguridad en 90 oficinas.
- ✓ Impulso del servicio de alerta a móviles a través de SMS sobre la actividad de los clientes. Hay que destacar que, a finales de 2010, más de 114.000 clientes usan el servicio de alerta a móviles que les informa de cada movimiento relevante en sus cuentas y tarjetas, a través de SMS que se reciben directamente en el teléfono móvil.
- ✓ Control y mejora de la seguridad en las aplicaciones utilizadas por el cliente para realizar operaciones. En 2010 se ha añadido, a través de Telefónica, los controles que proporciona el producto Evisión. Entre estos controles están, por ejemplo, direcciones IP de servidores sospechosos, pautas extrañas en la ejecución de las transacciones por parte del cliente y transacciones realizadas desde países no habituales. También durante el año 2010 se ha añadido la obligatoriedad de firmar, con claves recibidas en el móvil, las transacciones OMF y el envío del dinero a través de HaltCash.
- ✓ Respecto a los clientes particulares, se han mantenido las líneas de negocio que reportan un beneficio a la comunidad y se han puesto a disposición de ellos condiciones favorables en el contexto de la crisis económica. (Ver 4.2. y 4.3. Productos y Servicios Social y Ambientalmente Responsables)
- ✓ Respecto a los clientes empresas, se han tomado medidas especiales de financiación para autónomos y microempresas, y otras iniciativas de esta índole como la línea de Liquidez para el colectivo por importe de 300 millones y la oferta de plan de financiación Activa con soluciones integrales para la financiación del colectivo en condiciones muy especiales, además de la oferta proactiva de cuenta pro con crédito automático a clientes, adosado a la propia cuenta de negocio del cliente para poder hacer uso del mismo ante cualquier emergencia. (Ver 4.2. Apoyo a la Creación de Empresas)

Además, en el ejercicio 2010 Caja Laboral ha aprobado su Política de Comunicación Comercial, en la que se establecen los principios generales que servirán de guía en las comunicaciones comerciales de los productos y servicios bancarios y de inversión ofertados por la Entidad. Licitud, claridad, suficiencia, objetividad y transparencia son los principios generales básicos que guiarán la actividad de Caja Laboral.

4.1. PERFIL DEL CLIENTE

La red tradicional de Caja Laboral sigue siendo el núcleo fundamental de su actividad económica, sin embargo, la red expansión se mantiene estable e incluso incrementa ligeramente el número de clientes en los últimos años.

Zona Geográfica	Número de Clientes		
	2008	2009	2010
Álava	138.216	137.806	136.765
Bizkaia	325.768	323.870	321.184
Gipuzkoa	310.536	308.901	307.499
Navarra	133.961	133.623	132.588
Sede Central	2.203	1.828	1.242
Red Tradicional	910.684	906.028	899.278
Castilla y León	144.967	146.852	145.920
La Rioja			
Aragón	93.806	92.437	88.665
Cataluña			
Madrid	9.647	14.015	14.956
Asturias			
Cantabria	26.568	32.170	32.961
Red Expansión	274.988	285.474	282.502
Total	1.185.672	1.191.502	1.181.780
Clientes Particulares (%)	93,3%	93,5%	93,6%
Clientes Empresas (%)	6,7%	6,5%	6,4%

Considerando las líneas de negocio fundamentales (Crediticia y Aseguradora), a continuación detallamos cada una de las carteras. El perfil de la política de créditos de Caja Laboral es el siguiente:

Créditos por sector (miles de euros)	2008	2009	2010
Sector Público	152.096	191.172	191.201
Otros Sectores Residentes	16.609.368	16.608.611	16.279.302
Economías Domésticas	10.886.430	11.183.321	11.106.765
- Hipotecarios	10.111.594	10.488.453	10.486.168
- Financiación al consumo	447.101	423.246	380.094
- Resto	327.735	271.622	240.503
Empresas	4.802.073	4.623.400	4.345.446
Otros Créditos	920.865	801.890	827.091
Crédito a No Residentes	33.592	26.994	24.420
Total Crédito a Clientes Bruto	16.795.056	16.826.757	16.494.923
Correcciones de valor por deterioro de activos	-219.399	-350.733	-425.738
Total Crédito a Clientes Neto	16.575.657	16.476.024	16.069.185

El perfil de la política de Seguros de Caja Laboral es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital	Edad Media	Número Pólizas	Capital	Edad Media
Riesgo	43.991	32.148	40	36.990	32.989	39
Préstamos Personales	16.137	4.895	39	14.627	5.583	40
Préstamos Hipotecar.	2.592	34.606	43	2.285	36.508	42

4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS FINANCIEROS

Los criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos están presentes en los siguientes productos:

- Microcréditos: Son préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa.
- Tarjetas Aseguradas: Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europa Assistance. Seguro Asistencia Negocio y Hogar (sólo para PRO). Seguro Compra Protegida Lagun Aro.
- Préstamos personales: Se orientan a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina.
- Préstamos hipotecarios: Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente y sujeto a posibles bonificaciones.
- Novaciones de PGH: Son condiciones que dan la posibilidad de blindar la hipoteca dejándola en una cuota fija, y no verse perjudicados por la subida del Euribor, para los próximos 5 años, sin costes de contratación y sin penalización por cancelación anticipada. Más de 4.000 clientes han suscrito el producto.

A continuación, se presenta la información cuantitativa de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte superior:

	2008		2009		2010	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	264	8.298	268	8.232	258	8.212
Préstamo Personal	2.007	2.659	1.182	2.700	537	824
Préstamo Hipotecario	1.202	105.398	503	52.486	710	71.012
Tarjetas Aseguradas	329.233	---	320.209	---	314.609	---

TARJETAS DE AFINIDAD

Caja Laboral cede una parte de los ingresos obtenidos (3,52 por mil de la facturación) por la utilización que los clientes hacen de las tarjetas para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. En el cuadro se refleja el número de operaciones, la evolución de la facturación global y su repercusión en favor de dichas organizaciones.

	2008	2009	2010
Número de operaciones	979.840	921.830	596.983
Facturación total (euros)	56.705.161	52.089.788	51.173.158
Beneficio social canalizado (euros)	199.448	124.027	107.553

DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO

La Libreta Súper 55 tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que se pueden canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo:

Importe donado por los clientes (euros) por proyecto	2008	2009	2010
Medicus Mundi. Fortalecimiento de 6 asociaciones de mujeres en Ruanda.	9.073	8.752	6.220
Mundukide Fundazioa. Sistema de créditos para la creación de microempresas cooperativas en Marrupa (Mozambique)	6.073	5.843	3.478
Mundubat. Soberanía alimentaria para la población refugiada Saharaui.	6.760	0	0
Alboan. Educación y empleo para la juventud de Puente Belice (Guatemala)	0	5.606	3.488
Importe total donado	21.906	20.201	13.187

Dentro de los regalos canjeables de la Libreta Súper 55, en 2010 se han incluido dos elaborados por los servicios de día de Aspace-Gipuzkoa, que colabora en la integración socio-laboral de personas afectadas de parálisis cerebral.

SEGURO ONGS

Caja Laboral cuenta con un Seguro dirigido a ONGs que garantiza las Responsabilidades Civiles Extracontractuales frente a terceras personas, en que puede incurrir la ONG. Las coberturas:

- Póliza de accidentes. Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€) y asistencia sanitaria (1.202€).
- Póliza de responsabilidad civil. Garantías: límite por anualidad para el conjunto de voluntarios adheridos a la póliza (2.404.048€), límite por siniestro (1.202.024€) y límite por víctima (150.235€)

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

▪ GRUPO MONDRAGÓN

El primer destino de la inversión en Empresas en Caja Laboral lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo MONDRAGÓN, empresas que buscan objetivos económicos y la participación y autogestión de los trabajadores/propietarios de las empresas que lo constituyen.

Una política relevante, es que las condiciones de precio preferente que reciben de Caja Laboral todas las Cooperativas son únicas, de modo que las más pequeñas se benefician de las mismas condiciones económicas que las más grandes.

Además, Caja Laboral apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos a:

- MONDRAGÓN Inversiones, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero.
- Fundación MONDRAGÓN para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

Miles de euros	2008	2009	2010
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (*)	1.246.229	1.366.332	1.390.357
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	14.320	0	2.957
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN	13.759	12.905	4.342
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	92.773	85.322	83.142

(*) La inversión recogida es: créditos y préstamos, Cartera, Leasing e Inversión Extranjera.

▪ FUNDACIÓN GAZTEMPRESA

Otra línea de apoyo a la generación de actividad económica y puestos de trabajo es la realizada a través de la Fundación Gaztempresa para el apoyo al emprendizaje, financiando, asesorando y acompañando a personas (previa y posteriormente al lanzamiento) que quieran desarrollar una nueva iniciativa empresarial. En 2010, el número de actividades apoyadas ha sido inferior al de 2009, pero superior a las cifras alcanzadas en años previos.

Gaztempresa	2008	2009	2010
Empresas creadas	234	328	267
Puestos de trabajo iniciales	370	510	426

Una acción relevante del ejercicio ha sido la renovación parcial de las comisiones territoriales, a través de las que se instrumenta la labor de voluntariado en esta actividad de 40 directores de sucursal y jefes de zona de la estructura comercial de Caja Laboral.

Caja Laboral, para apoyar el despliegue del Plan Estratégico de Gaztempresa, ha integrado su oferta en la Web de Caja Laboral, dentro de la oferta general hacia empresas. Además, Caja Laboral ha realizado acciones comerciales conjuntas como:

- Oferta como servicio de asesoramiento gratuito.
- Comunicación directa a clientes y presencia publicitaria de Gaztempresa en las sucursales (cartelería y folletos).
- Oferta, a clientes de Caja Laboral que han abierto negocios en los últimos años, de acciones de consolidación de empresas organizadas desde Gaztempresa.

4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS FINANCIEROS

Aunque no existen productos y servicios específicos en cuestiones ambientales, en 2010 se ha desarrollado el programa y la oferta comercial de varios productos y servicios, estando prevista su comercialización para 2011 dentro de la nueva estrategia de financiación al consumo.

- **Ekocréditos.** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO2: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente.
- **Al servicio de la comunidad.** Paquete integral para la reforma y rehabilitación de viviendas que incluye: diagnóstico de patologías de edificación, proyectos y obras de rehabilitación eficiente, información y gestión de subvenciones a la rehabilitación, asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar. Este servicio se da junto a las empresas de Ingeniería y Construcción de la corporación MONDRAGÓN.

SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES

Por otra parte, se continúa trabajando en el servicio de **Posta-mail** de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas lo que elimina el envío de papel por correo tradicional y, en consecuencia, contribuye a reducir su consumo. En 2010 se ha realizado una campaña dirigida a clientes empresas y autónomos para potenciar este servicio, con un resultado muy favorable:

Usuarios de Posta-mail	2008	2009	2010	Obj.2011
Número de clientes usuarios	65.175	148.756	191.127	≥ 191.127
Número de socios de CL usuarios	1.631	1.789	1.837	n/d
% Usuarios sobre total de clientes	5,5%	12,5%	16,2%	n/d

CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

Además, Caja Laboral es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, Caja Laboral está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO₂ Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.) que se describen en esta Memoria. Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares, aparte de los ya recogidos del ICO Inversión Sostenible, sigue la siguiente evolución:

	2008	2009	2010
Dispuesto préstamos (euros)	33.274.925	39.541.174	28.647.245

4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

ÁREAS DESPOBLADAS

Desde las Oficinas de Santa Cruz de Campezo y de Laguardia, ubicadas en zonas rurales de la provincia de Álava, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a clientes que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno. Se ofrecen todos los servicios financieros, tanto a particulares como a pymes y autónomos (fundamentalmente agricultores), bien en la empresa o en el domicilio particular, durante los 5 días laborables de la semana, pudiendo ser cualquiera de las personas de las oficinas (director, gestor, administrativo) la encargada de realizar esta labor.

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 30 pequeñas poblaciones como: Genevilla (91 habitantes), Cabredo (102), Marañón (58), Aguilar de Codes (108), Maeztu (708), Zúñiga (120), Bernedo (575), Lagrán (178), Valle de Arana (296), Orbiso (76), Oteo (22), Bujanda (16), etc. Por su parte, Laguardia atiende a: Villabuena (316 habitantes), Leza (236), Baños (329), Samaniego (329), Navaridas (211), Lanciego (696) y Páganos (80).

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Para la apertura de nuevas oficinas se tiene en cuenta la accesibilidad del local, de tal forma que cuando se adquiere un local se analiza la viabilidad para el cumplimiento de la Norma de Accesibilidad.

De las 59 oficinas en funcionamiento identificadas que impiden el acceso en silla de ruedas, en 2010 se ha mejorado la accesibilidad en las oficinas de: Lekeitio, Tudela-J. Fernández y Santurtzi-Cabieces y se han cerrado tres más. De las 53 que quedan muchas son problemáticas, debido a la propiedad del local de la parte inferior de la oficina, o debido a la falta del espacio necesario para una rampa por las pendientes máximas que exige la norma o al excesivo coste económico que hace que se espere a una reforma para su instalación.

ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET

En 2010 se ha implantado la nueva Web que garantiza la accesibilidad, conformidad con el Nivel AA, de sus contenidos en cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad establecidas por el Grupo de Trabajo WAI (Iniciativa para la Accesibilidad de la Web) perteneciente al W3C (Consortio para la World Wide Web).

Para 2011 está previsto el cambio de CLNet buscando la mejora general de la usabilidad, con una forma de presentación más clara y fácil de entender, cambiando el sistema de búsqueda, nuevos botones de acceso directo, posibilidades de contratación de nuevos productos, etc.

CULTURA FINANCIERA

Caja Laboral ha iniciado en 2010 el uso de las redes sociales para crear cultura financiera. Así, en el blog de Caja Laboral (<http://www.cajalaboralcontigo.com>) se han incorporado 6 artículos sencillos de interés general, sobre: cuenta vivienda, EPSV, depósitos referenciados, fondos de inversión, subida del IVA y tarjetas con chip. Para 2011 el objetivo es el de un artículo por mes, contando con la participación de las distintas áreas de Caja Laboral.

También desde octubre de 2010 se ha comenzado a enviar el Newsletter trimestral Pro, boletín informativo en formato electrónico para los clientes Pro (más de 31.000) con dirección de correo electrónico de la CAV y Navarra. Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de asesoramiento Consulting Pro para ayudar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciéndole información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales.

4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES

En 2010, desde Caja Laboral, se han seguido impulsando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas de los clientes con el fin de emprender nuevas acciones:

Clientes

Mecanismos de diálogo realizados en 2010:

- ✓ Focus group: 6 sobre comportamientos, expectativas y experiencias negativas en Planes de Pensiones y EPSVs.
- ✓ Encuesta de Satisfacción del cliente externo a 18.860 clientes para evaluar su grado de satisfacción con varios productos y servicios.
- ✓ Auditoría de satisfacción de los clientes con la atención y el servicio que reciben en la sucursal. Con 18.060 clientes de la Red Tradicional y 800 de la Red de Expansión.
- ✓ Auditoría de calidad de servicio y atención al cliente en 130 oficinas de la Red de Expansión, con “clientes simulados”.
- ✓ Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en más de 5.000 oficinas (94 de Caja Laboral) de 90 Entidades Financieras en España.
- ✓ Encuesta sobre expectativas de los clientes usuarios de CLNet. Se recogen 23.053 respuestas con 3.319 sugerencias de mejora.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 2.165 expedientes abiertos.
- ✓ Presencia de las Cooperativas de MONDRAGÓN en los principales órganos de gobierno de Caja Laboral y viceversa, además de la actividad de la Unidad de Gestión

- especializada para el sector Cooperativo
- ✓ Estudio de seguimiento en torno a la imagen y patrocinio, con 2.010 entrevistas.
- ✓ Colaboración en la gestión de Convenios impulsados por las Administraciones Públicas.
- ✓ Sugerencias recibidas en CLNet (92 en 2010).
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales.

A partir de estos mecanismos de diálogo se han identificado las expectativas de los clientes con respecto al servicio prestado por la entidad y se han emprendido una serie de acciones para mejorarlo:

Expectativas	Acciones emprendidas
Decepción con la baja rentabilidad y con las pérdidas no esperadas en Planes de Pensiones y EPSVs.	Ofertas para recuperación del capital con Planes y EPSVs garantizados (4 en 2010). Productos monetarios con rentabilidad positiva todos los días.
Mejoras objetivas identificadas en la calidad de atención al cliente.	Sistemática de mejora continua, con avances significativos en asesoramiento y relación personal, y elementos pendientes para la eficacia en la resolución de incidencias.
Sensibilidad e insatisfacción con el cobro de comisiones. Exigencia de notificación previa..	Varias comunicaciones personalizadas (tarifas de cajas de alquiler, comisión de impago en facturación VISA, criterios en envío de correspondencia), superando la exigencia legal.
Exigencia de autorización expresa y clarificación en los pasos para la concesión de préstamos.	Modificación en los procesos de contratación de préstamos a implantar en 2011.
Solicitud de mayores posibilidades operativas a través de CLNet, en especial respecto a la operativa con tarjeta.	Mejoras continuas incorporadas en los planes de gestión de Medios de Pago y de Canales Alternativos.
Banca por Internet: incorporar elementos que aporten trato personalizado, confianza y cercanía, como “asistentes, “ayudas” o “formularios de contacto”.	Nueva Web en 2010 con una estructura más personalizable, mejora de accesibilidad para personas con algunas discapacidades, incorporando herramientas de contacto e interactivas según la filosofía 2.0.
Comodidad y ahorro de tiempo para realizar operaciones bancarias por Internet, evitando pantallas previas y ampliando la contratación “on line”.	Acceso a la Web desde la Home inicial, usabilidad mejorada y ampliación de los productos que se pueden contratar directamente. Nueva imagen y nuevas posibilidades para CLNet prevista para 2011.
Quejas puntuales en Redes Sociales. Campaña contra el uso de la tipografía Comic Sans.	Adaptación de los menús de mensajes en los cajeros automáticos.

La evolución de los principales resultados obtenidos a partir de los mecanismos de diálogo con los clientes es la siguiente:

Sistemas de información de los Clientes	2008	2009	2010
Encuesta de Satisfacción de Cliente Externo (Productos de ahorro e inversión)		74,3	69,1
Mystery Shoper (Red de Expansión)	73,4	75,4	82,9
Estudio de Calidad Objetiva Sectorial	8,10	7,81 (*)	6,81
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Tradicional)			
Índice conjunto de Calidad y Servicio	79,1	80,7	81,5
Índice de Proactividad Comercial	49,7	54,3	59,1
Índice de Fidelidad	79,8	78,9	79,1
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Expansión)			
Índice conjunto de Calidad y Servicio	82,5	79,9	82,3
Índice de Proactividad Comercial	60,0	57,0	66,6
Índice de Fidelidad	81,9	75,7	80,0

(*) El dato que aparece en la Memoria del año pasado es de 8,07, pero el cambio de ponderaciones de las variables analizadas hace que pase a ser de 7,81.

Informe del Servicio de Atención al Cliente, desde 1994, para responder a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al Cliente	2008	2009	2010
Número de expedientes abiertos	2.352	2.496	2.165
Escritos: folleto / carta	965	938	810
Internet	1.342	1.519	1.310
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	45	39	45
Nº Expedientes admitidos a trámite	2.212	2.309	2.102
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	1.034	1.110	888
Reclamaciones	632	745	737
Consultas	308	335	278
Sugerencias	38	31	17
Felicitaciones / Agradecimientos	10	4	9
Peticiones diversas, otros	330	271	236
	2.352	2.496	2.165
Importes reclamados (euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	891.209	2.452.547	1.530.333
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	49.173	50.855	43.740
Importes indemnizados por la Entidad	25.912	28.057	24.937
Importes indemnizados por terceros	3.634	6.755	1.650
Importes devueltos al cliente, recuperados por la Entidad	19.627	16.043	17.153
	940.381	2.503.402	1.574.073

Los motivos de apertura de expedientes se centran en los siguientes ámbitos de actuación:

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2008	2009	2010
Servicios centralizados a clientes	30%	30%	31%
Comisiones y gastos	16%	15%	26%
Condiciones económicas	7%	14%	8%
Falta información o ésta es incorrecta	12%	5%	7%
Cobertura de necesidades	9%	11%	6%
Oficinas por elementos objetivos	2%	5%	5%
Elementos de relación con el cliente	5%	5%	4%
Campañas en general	3%	3%	3%

Dentro del grupo de Servicios Centralizados, el mayor peso se corresponde con consultas sobre Caja Laboral Net y las quejas y reclamaciones asociadas a la operatividad de las tarjetas y a la correspondencia.

Cuantía de las reclamaciones	2008	2009	2010
≤ 10 €	38%	37%	37%
> 10 ≤ 60 €	23%	29%	37%
> 60 ≤ 100 €	5%	4%	3%
> 100 ≤ 250 €	7%	6%	7%
> 250 ≤ 1.000 €	15%	13%	10%
> 1.000 €	12%	11%	5%

4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2008	2009	2010
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	6	2	7
Nº reclamaciones en que el Bº España se ha pronunciado a favor de Caja Laboral	4	2	3

(1) Reclamaciones relacionadas con el uso fraudulento de medios de pago y phishing.

	2008	2009	2010
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la información de los productos y servicios (1)	3	17 (2)	17
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral	2	10	10

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento.

(2) Hay 1 expediente pendiente de resolución.

El incremento de expedientes en un año 2009, especialmente sensible en el tema de la vivienda, y que se mantiene en 2010 está relacionado, fundamentalmente, con la información sobre préstamos hipotecarios: comisiones de cancelación, tipo de interés a aplicar, gastos de subrogación, etc.

	2008	2009	2010
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad..	0	0	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0



informe RSE 2010

5 | Nuestra Relación con los Socios



En Caja Laboral, como Cooperativa de Trabajo, los trabajadores son socios de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y en los resultados empresariales.

A lo largo de 2010, éstas son las acciones fundamentales que ha recogido la política de Caja Laboral en relación con sus socios y trabajadores:

- ✓ Gestionar un proceso de reordenamiento e integración de oficinas que va a continuar implementándose en 2011.
- ✓ Evaluación y gestión del desempeño con el fin de disponer de un balance de capacidades de Caja Laboral.
- ✓ Implantación de un procedimiento de Comunicación Interna, dando respuesta a la demanda detectada en la Encuesta de Satisfacción de las Personas realizada en 2008.

Por último, y en coherencia con el carácter bilingüe de Caja Laboral, en 2011 se pondrán en marcha las acciones que desarrollan los cuatro ejes de actuación definidos en el ámbito del euskera: el conocimiento, el uso, la motivación y la institucionalización.

5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Durante 2010 el número de socios de trabajo ha disminuido en 77 personas, llegando a los 1.886 a final de año con un 99,3% de cumplimiento del objetivo marcado. Esta bajada en el número de socios está motivada fundamentalmente por las salidas derivadas del ya finalizado Plan de Dinamización 1, ya que se ha acogido al mismo cerca del 75% del colectivo objetivo, por lo que vista la gran acogida al plan, en 2011 se va a estudiar la viabilidad de un segundo Plan de Dinamización.

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en Caja Laboral.	2008	2009		2010		2011
		Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Directores	35	39	n/d	36	n/d	n/d
Jefes	503	495	n/d	490	n/d	n/d
Técnicos	663	651	n/d	633	n/d	n/d
Administrativos	662	648	n/d	589	n/d	n/d
Otros	113	130	n/d	138	n/d	n/d
Total Socios de trabajo Caja Laboral	1.976	1.963	2.065	1.886	1.899	1.850
Creación de empleo (socios de trabajo)	53	-13	89	-77	-64	-16

Relación contractual de los trabajadores Caja Laboral (situación al 31/12)	2008	2009	2010
Contratos de Sociedad	2.018	2.015	1.986
En activo	1.976	1.963	1.886
Excedencias	28	25	27
Comisión de servicios	14	16	16
Prejubilados		11	57
Contrato Temporal trabajo	427	328	281

Eventuales tiempo completo	323	260	202
Eventuales tiempo parcial	104	68	79
Contratos indefinidos	10	9	12
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.403	2.291	2.167

En 2011 se va a gestionar un proceso de reordenamiento e integración de oficinas, un proceso de racionalización que va a requerir, en consecuencia, una reordenación de la plantilla. Este proceso no se va a desarrollar generando una pérdida masiva de puestos de trabajo, sino mediante la puesta en marcha de iniciativas de transformación capaces de acoger y ofrecer una nueva oportunidad a los excedentes generados por la reconversión, y cuando la recolocación en la misma localidad no sea posible se incorporará en la red más consolidada y donde la reconversión va a tener menos impacto.

Distribución de la plantilla por ubicación en Caja Laboral.	2008	2009	2010
Sede Central	402	408	457
Álava	213	207	192
Gipuzkoa	418	405	372
Navarra	236	219	195
Bizkaia	468	446	404
Castilla y León	260	230	218
La Rioja y Aragón	212	193	167
Cantabria y Asturias	106	102	89
Madrid	88	81	73
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.403	2.291	2.167

La política de expansión llevada a cabo por Caja Laboral, con la apertura de nuevas oficinas fuera del ámbito inicial de actuación (País Vasco y Navarra), se ha realizado con personas enraizadas en los lugares en que se abren dichas oficinas (Aragón, Asturias, Barcelona, Cantabria, Castilla y León, La Rioja y Madrid), que se incorporan a la Entidad de forma indefinida, con lo que ello supone de generación de empleo estable. Al finalizar el año 2010, la plantilla de la Entidad era de 2.167 personas, de los que 547 pertenecen a la red de expansión en 130 oficinas.

Respecto a **Eroso**, la única sede de la empresa se encuentra en Arrasate-MONDRAGÓN y todo el personal se ubica allí. La rotación de personal es un fenómeno común a todos los call center y la temporalidad en el empleo aumenta esa rotación. Sin embargo, en 2010, 4 trabajadores de **Eroso** han pasado a la plantilla de Caja Laboral.

Plantilla de Eroso a 31/12	2008	2009	2010
Número total de personas en plantilla	27	26	21
Número total de contratos indefinidos	6	3	0
Número total de contratos temporales	21	23	21
Número de personas a tiempo completo	27	26	21
Creación de empleo (personas en plantilla)	-7	-1	-5

Bajas y rotación de Socios de trabajo en Caja Laboral	2008	2009	2010
Bajas en el año:	50	74	140
Al Grupo Cooperativo	1	0	1
Excedencia Voluntaria	1	0	4
Excedencia Cargo Público	1	0	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	26	25	33
Jubilación	14	38	32
Fallecimiento	3	3	0
Invalidez	4	6	1
Baja Voluntaria	0	0	1
A Comisión de Servicios	0	2	0
Prejubilados	0	0	68
Bajas de Mujeres en el año	28	31	62
Bajas de Hombres en el año	22	43	78
Tasa de salidas total (*)	2,6%	3,7%	7,1%
Tasa de salida de Directores	3,1%	5,7%	12,8%
Tasa de salida de Jefes	1,2%	1,4%	4,0%
Tasa de salida de Técnicos	3,2%	3,3%	6,6%
Tasa de salida de Administrativos	3,0%	5,5%	9,3%
Tasa de salida de mujeres	3,5%	3,7%	7,3%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0,0%	3,5%	0,0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	3,5%	3,7%	7,3%
Tasa de salida de hombres	1,9%	3,8%	7,0%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0,0%	0,0%	0,0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	1,9%	3,8%	7,0%

(*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan, ya que como se ve en el cuadro en los tres últimos años únicamente ha habido 1 baja voluntaria, por lo que es una información que se trata de forma agregada.

Bajas en Eroso	2008	2009	2010
Bajas en el año (*)	12	9	9
Tasa de salida total (**)	35,3%	34,6%	42,8%
Tasa de salida de Técnicos	0,0%	0,0%	14,3%
Tasa de salida de Administrativos	35,3%	34,6%	28,6%
Tasa de salida de mujeres	33,3%	30,8%	42,8%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	40,0%	11,5%	19,1%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	12,5%	19,2%	23,8%
Tasa de salida de hombres	100%	3,8%	0,0%
Tasa de salida de hombres < 30 años	100%	0,0%	0,0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	0,0%	3,84%	0,0%

5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA PLANTILLA

En 2010 se ha implantado el proceso de Comunicación Interna, que da respuesta a la demanda detectada en la última Encuesta de Satisfacción de las Personas realizada en 2008. Para 2011 está prevista la realización de una nueva encuesta con un nuevo enfoque más orientado al conocimiento de la cultura cooperativa.

Grupo de Interés: Socios y Personas

Mecanismos de diálogo realizados en 2010:

- ✓ Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (ESCI), con 337 respuestas de socios trabajadores.
- ✓ Sistema de Sugerencias Internas, renovado en junio de 2009. Desde entonces y hasta el cierre de 2010 se han recibido 623 aportaciones de los trabajadores, de las que 184 se han aceptado para su desarrollo y 111 está ya implantadas.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asamblea y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.
- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Reunión de Colaboradores-Giltza” entre responsables y sus equipos, “Hora formativa” en oficinas y “Consejos de Zona” agrupando oficinas en la red.

A partir de estos mecanismos de diálogo se han identificado las expectativas de los socios y trabajadores con respecto al servicio prestado por la entidad y se han emprendido una serie de acciones para mejorarlo:

Expectativas	Acciones emprendidas
Comunicación interna: eficacia de los canales formales de comunicación ligada con los contactos insuficientes con la Dirección.	Implantación del Proceso de Comunicación Interna, con refuerzo de los canales y frecuencias y presencia de los miembros del Comité de Dirección en los Consejos de Dirección de las regionales.
Eficacia de la formación. Se pide formación continua y para todos.	Proyecto de Itinerarios formativos, formación a eventuales y nuevas incorporaciones, proceso de acogida, módulos de e-learning.
Mejora en la prestación de determinados servicios internos.	Implantación de mejoras en Medios de Pago, Planes y Fondos y en Formación.
Medidas eficaces de conciliación de la vida laboral y personal.	Desarrollo del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de medidas de conciliación. Continuar el Plan de Dinamización 2009-2012.

5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA

El objetivo de desarrollo y formación impulsado por Caja Laboral tiene dos ejes básicos de actuación:

- Incremento de la formación profesional desde los distintos ángulos de la actividad.
- Actualización y especialización de los conocimientos profesionales.

Para materializar estas políticas orientadas a la gestión de conocimientos y formación continuada, Caja Laboral ha definido un Modelo de Gestión de la Formación que recoge **“la metodología de diagnóstico de necesidades, planificación, gestión y evaluación de la formación”**, y que tiene por objeto el establecer un método de tratamiento del proceso de formación en la Entidad.

En 2010 se ha ido implantando la plataforma de formación e-learning de Caja Laboral, ampliando las posibilidades de formación a distancia y facilitando la rapidez en la consecución de la implantación de determinadas acciones formativas, en función de la necesidad indicada por las áreas de los distintos servicios.

Además, se ha definido y preparado la puesta en marcha para febrero de 2011 de un nuevo modelo de hora formativa, soportado en parte en esta nueva plataforma e-learning.

La evaluación media de los cursos de formación en 2010 ha sido de 8,29, para un 8,31 en 2009, un 8,26 de 2008 y 8,30 de 2007.

En 2011 se realizará el primer ciclo de análisis de necesidades formativas con las herramientas, soportes y guías definidas en el Modelo de Gestión de la Formación y se planificarán las acciones a desarrollar y su gestión, desarrollando las actividades básicas definidas en el Modelo.

El proyecto de Itinerarios Formativos se sitúa en 2010 en las fases finales de desarrollo, con un retraso debido principalmente a que se ha querido darle un enfoque más global, incorporando tanto la fase de acogida como la adquisición de conocimientos y capacidades de las nuevas incorporaciones a la Red. Para 2011 se prevé validar para su implantación el modelo de acogida para las nuevas incorporaciones y el plan de capacitación profesional de la Red.

En **Eroso** se realiza un proceso de formación continua, con una especial intensidad en los primeros meses de incorporación del trabajador a la plantilla. Esta formación está dirigida tanto a conseguir una calidad mínima en la atención telefónica, como a un conocimiento de los productos y servicios que se prestan a través del teléfono. Además, se da formación continua sobre los nuevos productos o servicios a prestar.

En las siguientes tablas, se presenta la información más relevante respecto a la formación en Caja Laboral:

Formación en Caja Laboral.	2008		2009 (1)	2010		2011 Objet.
	Real	Objet.		Real	Objet.	
Número de cursos	559	383	589	450	314	425
Horas de formación	99.126	77.460	78.529	62.341	67.117	55.000
Plantilla media en el año	2.403	n/d	2.351	2.250	n/d	n/d
▪ Socios		n/d	1.986	1.936	n/d	n/d
▪ Eventuales		n/d	365	314	n/d	n/d
Horas de formación/persona	41,2	40,6	33,4	27,7	38,0	38,0
▪ Horas formación/Socio	40,4	n/d	37,0	29,1	n/d	n/d
▪ Horas formación/Eventual	45,4	n/d	14,1	19,4	n/d	n/d
Formación por categoría(2)						
Horas de Directores	91	n/d	54	80	n/d	n/d
Horas Jefes y Directores Oficina	43	n/d	37	18	n/d	n/d
Horas de Técnicos	32	n/d	24	21	n/d	n/d
Horas de Administrativos	61	n/d	42	24	n/d	n/d
Horas de Otros	10	n/d	18	15	n/d	n/d

(1) El cambio del Jefe de Formación motivó la falta de objetivos del Plan de formación.

(2) No se incluyen las horas de la Hora Formativa (formación, sobre diversos temas, que el Director de oficina imparte mensualmente a sus colaboradores) ni las de Euskera.

Formación en Eroso.	2008	2009	2010
Total de horas de formación	1.428	1.077	944
Total de horas de formación para Administrativos	1.388	906	944
Total de horas de formación para Técnicos	40	171	0

PROGRAMA DE ACOGIDA

Se ha incorporado al programa de acogida de nuevos socios un capítulo dedicado a la exposición de los comportamientos de la Entidad en los ámbitos laboral, medioambiental y social, por el que se trata de transmitir a los nuevos socios la importancia que tiene para la Entidad que en estos distintos niveles las decisiones se tomen contando con valores éticos.

Otro ámbito de actuación prioritaria es la capacitación tanto de los miembros de Dirección, como de los socios de trabajo del Consejo Rector en la gestión social e institucional cooperativa, desde la perspectiva de la participación.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

En el balance formativo de 2010 se pueden destacar:

- Formación e-learning en fiscalidad en los niveles básico, avanzado y experto, cubriendo el espectro completo de la formación fiscal en todos los territorios. Se ha completado la formación con reuniones presenciales para clarificar conceptos del IRPF.
- Dos cursos dirigidos fundamentalmente a la red comercial sobre “Comunicación de operaciones sospechosas” y “Prevención de blanqueo de capitales”, dentro del Área de Cumplimiento Normativo.
- Definición y puesta en marcha del programa INVERPYME, orientado a los gestores noveles en la gestión del riesgo en la pequeña empresa. La formación presencial se ha impartido por formadores internos, que previamente tuvieron unas jornadas formativas específicas.
- Inicio en 2010, de un nuevo ciclo trienal de formación continua en seguros, iniciada con un curso teórico-práctico en seguros de hogar y vida y el conocimiento de la aplicación informática a utilizar por los gestores.
- Confección de un programa de formación para gestores de pasivo PALP, dirigido al conocimiento de los productos de inversión a largo plazo y su gestión comercial. Se ha validado el programa que, en 2011, se ofrecerá a toda la red comercial.

Se ha continuado con el programa de “Dirección y gestión de equipos” dirigido a los directores de oficina nuevos recién incorporados a su función, y con el de “Activa tu Jubilación” para aquellas personas próximas a acceder a la jubilación, del que en 2010 se han realizado tres cursos en los que se ha convocado a 77 personas, acudiendo 43 de ellos (el 56%). La satisfacción con estos cursos ha sido muy alta (8,2; 8,7 y 8,8), los asistentes además los han considerado cortos y es prácticamente unánime la afirmación de recomendar el curso a todas las personas de Caja Laboral que se encuentren en su situación.

En **Eroso**, la formación va dirigida a: catálogo de productos y servicios de Caja Laboral, todo tipo de herramientas ofimáticas, marketing telefónico, técnicas para la realización de encuestas y campañas comerciales y formación interna relacionada con nuevos productos y servicios. **Eroso** cuenta con un fondo de ayuda para subvencionar a los trabajadores cursos de otro tipo como por ejemplo idiomas.

En **Eroso** no se ha dado ningún caso de petición de año sabático, ni existe ningún programa relacionado con las jubilaciones dada la edad media de la plantilla. De darse el caso de un despido se cumpliría con lo recogido en el Estatuto de los Trabajadores y la Ley 12/2001 Disposición Adicional 1ª en la que se regulan los contratos de fomento de la contratación indefinida.

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

En el ejercicio 2010 se ha impartido al personal de la Red comercial un curso a distancia sobre políticas y procedimientos anticorrupción de la Entidad, así como un curso específico para la actualización de conocimientos dirigido a los componentes de la Unidad de Blanqueo de Capitales.

	2008		2009		2010
	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.	
Nº de empleados formados	55	53	2	6	1.667

% de empleados formados	11%	4%	0,4%	0,4%	97,4%
-------------------------	-----	----	------	------	-------

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En 2010 se ha trabajado básicamente en el enfoque del proyecto de Evaluación y gestión del desempeño, al objeto de vincularlo al proyecto de Inventario de potencial y la posibilidad para la organización de disponer de un balance de capacidades. Para 2011 se procederá al análisis e identificación del potencial existente en dos ámbitos de Central y se avanzará en la definición de un sistema para la evaluación y mejora del desempeño. El proyecto, de alcance global, tiene por objeto la revisión del sistema retributivo en lo que a política, competitividad externa y coherencia interna, componentes de la fórmula retributiva, y procedimientos se refiere, al objeto de ir perfilando las Líneas Básicas de un nuevo Modelo.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido. Esta evaluación ha alcanzado en 2010 a 1.853 socios, lo que supone el 92% de la plantilla.

El 100% de los empleados de **Eroso** han recibido evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional durante los últimos tres años.

5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

Ante la situación de crisis e incertidumbre que atraviesa el sector financiero, Caja Laboral ha subrayado la necesidad de tomar medidas extraordinarias de refuerzo de la cuenta de resultados, afectada especialmente por la actual coyuntura de tipos bajos. Para ello, se han tomado una serie de medidas concretas para mejorar la capacidad de maniobra ante posibles contingencias, entre las que, por vía ahorro de costes, está un ajuste retributivo en 2010.

Así, en 2010 se ha llegado a un acuerdo entre el Consejo Social y la Dirección para un ajuste retributivo en 2010, que se aplica a todos los socios de trabajo, en las siguientes proporciones: 3% en el Anticipo de Consumo Bruto (sueldo mensual), 3% en la Retribución Variable Colectiva y 40% en la Retribución Variable Individual.

	2008	2009	2010
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	13,47	13,69	13,76
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	268,0%	258,2%	256,3%

(*) El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año.

A continuación, se presenta la evolución de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) sobre la retribución total:

	2008	2009	2010
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	4,98%	4,94%	4,00%

Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se remuneran al tipo anual del 7,50% bruto.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2008	2009	2010
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	34.277	35.588	36.073
Parte percibida por los socios de trabajo	13.083	15.561	12.748

5.5. BENEFICIOS SOCIALES

PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

Mediante los beneficios sociales, la idea de Caja Laboral es conseguir medidas destinadas a favorecer que los socios y trabajadores formen parte de la Cooperativa de Trabajo. Caja Laboral ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus colaboradores:

Beneficios Sociales
<p>Medidas de conciliación: El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios.</p>
<p>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia para todas las personas, el Elkarte Eguna, y participación, a través del Club Lankide que financia la propia Entidad, en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral de las personas.</p>
<p>Ventajas en productos financieros para todas las personas: Seguro de accidentes Seguro de accidentes ligado a determinados servicios bancarios, Préstamos bonificados para la compra de vivienda habitual Préstamos preferentes para otros destinos, productos y servicios bancarios en condiciones preferentes (anticipos de nómina, exenciones de comisiones por servicios, cuenta nómina a un interés superior al de mercado), Comedor de empresa subvencionado.</p>
<p>Otros: Financiación de estudios privados complementarios a los programados como formación de empresa. Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal.</p>

Por otra parte, como Cooperativa de Trabajo, los socios de la entidad tienen unos beneficios sociales adicionales que se detallan a continuación:

RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)

Caja Laboral distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios. El importante descenso en los Resultados a partir de 2008 ha llevado a la reducción del Importe medio por socio hasta 0,88 miles de €.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (7,50% bruto) bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo es función del coste empresarial del socio, o de su retribución bruta total.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2008	2009	2010
Cuantía global anual	8.284	2.610	1.727
Importe medio por socio	4,19	1,32	0,88

- **Cobertura de las cuotas de financiación de un sistema complementario de Asistencia Sanitaria.**

Caja Laboral asume a beneficio de sus socios de trabajo el copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario del de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación MONDRAGÓN.

5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito es el marco de referencia general, aunque Caja Laboral se dotó en 1996 de una norma para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo concreto de Negociación Colectiva.

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el que se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las personas de Caja Laboral (socios de trabajo y eventuales), y las garantías sociales que aseguran su aplicación. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo del 100% de las personas de Caja Laboral y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Recursos y la Diplomada en Enfermería, todos ellos con voz y sin voto. El Presidente de este Comité es uno de los representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que son analizadas en el Comité de Dirección. La totalidad de las personas está cubierta por este Comité.

Las decisiones más relevantes que se han adoptado por consenso entre línea ejecutiva y Consejo Social durante el ejercicio 2010, han sido las siguientes:

- Acordar la implantación de un método de formación e-learning dirigido al personal de oficinas.
- La aprobación del Plan de Salud ATHLON 2010.

A continuación se presentan en detalle los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tasa de accidentes	2008	2009	2010
Tasa de accidentes del personal.	1,88	1,84	1,84
Nº accidentes del personal.	26	27	27
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0

La tasa de accidentes se establece a partir del índice de frecuencia de los accidentes, excluyendo los que han tenido lugar “in itinere” (al ir o regresar del trabajo) y aquellos que no han supuesto baja laboral, para computar exclusivamente los de mayor gravedad que tienen lugar en el puesto de trabajo. Este índice se determina en función del número de accidentes por 1.000.000 de horas trabajadas. No existen enfermedades profesionales reconocidas en el sector.

Horas y tasa de absentismo	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente	3.721	112.079	4.221	116.264	5.043	105.113	93.069
Enfermedad	104.172		99.326		86.269		
Maternidad	28.075	35.654	33.065	28.738	35.762	33.065	35.762
Paternidad	4.5269		3.523	4.720	4.224	3.523	4.224
Resto	2.827	0	1.565	0	1.757	0	0
Total Horas absentismo	143.322	147.732	141.701	149.722	133.055	141.701	133.055
Tasa de absentismo (*).	3,33%	3,37%	3,10%	3,42%	2,78%	3,31%	3,01 %

(*) La tasa de absentismo se determina en función de las horas de ausencia al trabajo (sin maternidad/paternidad), respecto del total de horas trabajadas.

En 2010 se ha producido un accidente laboral “in itinere” de un trabajador de **Eroso** que ha supuesto un proceso de baja de 122 días naturales.

Caja Laboral tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. Así, desde el año 1995 se vienen desarrollando anualmente Programas de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON para la promoción de la salud entre el personal de Caja Laboral, con la siguiente participación del personal:

	Año 2008		Año 2009		Año 2010	
	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real
Entrevistados	200	200	200	160	200	203
Encuesta de actividad física	90	90	90	140	90	124
Propuesta de asesoramiento	90	90	90	140	90	124
Seguimiento de adheridos	85	70	85	60	85	65
Comunicación a no adheridos	574	574	717	717	825	825
Peticiones asesoría por Web	0	10	0	10	0	40
Talleres impartidos	18	20	35	29	35	45
Entidad cardiosaludable	---	---	---	---	76	76

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Riesgos Laborales, que obtuvo la certificación OHSAS en 2009, contempla el riesgo de atraco como uno de los riesgos específicos derivados de la actividad de Caja Laboral, para lo que se han establecido una serie de instrucciones de las que han sido informados todo el personal y están publicadas en la Intranet, estableciendo medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones.

En 2010 Caja Laboral se ha sometido a la auditoría externa efectuada por Ondoan AIC con carácter parcial, como seguimiento de la realizada en 2009 para la obtención del certificado OHSAS, habiéndose resuelto todas las no conformidades detectadas en ambas auditorías.

Durante el ejercicio 2010 las actividades más relevantes se han centrado:

- Evaluar el conocimiento del personal de las oficinas sobre la conducta que deben adoptar ante las distintas contingencias que se pueden presentar en los citados centros de trabajo.
- Preparar la documentación formativa en materia preventiva para su impartición mediante el método de e-learning.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, anualmente se planifican las actividades en el Programa Anual de Prevención, incluyendo tanto las que se realizan con medios propios como las que se llevan a cabo con la colaboración del Servicio de Prevención Ajeno.

Programa de Gestión: Acciones y Logros 2010

1. Se ha mejorado la calificación de la Auditoría Legal, ya que en el informe de auditoría

2010 hay 1 no conformidad menor (4 en 2009) y 28 observaciones (118 en 2009).
2. Se han resuelto todas las No Conformidades de la Auditoría Legal 2009 y de las 1.400 acciones correctoras recibidas, quedan únicamente 40 (el 2,9%), para un objetivo inferior al 5%.
3. Las acciones correctoras de Fremap bajan de 946 a 644, un 32% menos para un objetivo del 20%.
4. Se han realizado todos los simulacros de emergencia previstos, más la oficina 238, el caserío Olandixo, el almacén de Oñati y el garaje.
5. Se ha dado formación teórico-práctica en manejo de extintores a 120 personas de 10 provincias de la Red de Expansión, para 150 previstas.
6. Analítica y toma de tensión arterial para toda la red exterior, excepto Burgos y Rioja.

Programa de Gestión: Compromisos 2011
1. Reducir en un mínimo del 20% el número de observaciones emitidas en las evaluaciones de riesgos.
2. Desarrollar la lista de comprobación de las auditorías internas.
3. Planificar la resolución de las No Conformidades y de las acciones correctoras en el plazo máximo de 45 días.
4. Cumplimiento del 100% de las No Conformidades planificadas y de $\geq 95\%$ del resto de acciones correctoras.
5. Realizar la Auditoría Reglamentaria y de la certificación OHSAS.
6. Efectuar los simulacros de emergencia en los 3 edificios de Sede Central, las 6 Direcciones Regionales y las 2 oficinas especiales (Castellana de Madrid e Iturrioz de Arrasate).
7. Formación teórico-práctica en manejo de extintores al personal de los equipos de intervención.
8. La conclusión de la evaluación de riesgos psicosociales.

SALUD EN EL TRABAJO

La salud de nuestros trabajadores es una cuestión muy importante dentro de Caja Laboral puesto que de su salud depende el desarrollo de su labor. En este sentido, se han desarrollado una serie de iniciativas durante 2010 mejorar la salud de los trabajadores y sus familias:

- **Asesor personal.** Para fomentar la actividad física entre los empleados, facilitando asesoramiento personal e individualizado a quienes se adhieran al Plan. En 2010, se

han realizado 203 entrevistas y 124 encuestas y propuestas de asesoramiento, cumpliéndose así las previsiones iniciales.

- **Talleres.** Como servicio complementario de la actividad física se han impartido 45 talleres de espalda y actividad física para promocionar estilos de vida activos y ayudar a la toma de conciencia de la importancia del autocuidado de la columna vertebral.
- **Página WEB.** La empresa ATHLON administra una página Web y la actualiza permanentemente, dentro de la Intranet de Caja Laboral y accesible a todo el personal, con información sobre la práctica de actividades físicas y hábitos de vida saludables a través de la cual se han realizado 40 peticiones de asesoramiento.
- **Entidad cardiosaludable.** Consiste en realizar un recorrido a través de distintas ciudades con carácter lúdico, para compartir una actividad física saludable entre los participantes, usando medios de locomoción básicos para tomar conciencia de las distintas formas de desplazamiento que pueden integrarse en la vida cotidiana, sirviendo también para articular la responsabilidad social de la Entidad.
- **Otras actividades.** Se han puesto en marcha actividades novedosas como la Caminata Nórdica, con la finalidad de fomentar la actividad física en grupo, así como la campaña Athonpod para la utilización del podómetro que se ha extendido al 75% del colectivo de la Entidad.

5.7. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Dando continuidad al “**Plan de Igualdad de Oportunidades**” desarrollado en 2008, en 2011 se va a realizar una evaluación del Plan y las Políticas de Igualdad de Género realmente aplicadas, de acuerdo con los indicadores que figuran en el propio Plan. El objetivo es acordar un nuevo Plan de Igualdad que promueva la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en Caja Laboral.

La composición de la plantilla de socios de Caja Laboral es la siguiente:

Plantilla de socios de trabajo de CL por edad	2008	2009	2010
Hasta 30 años	128	113	96
Entre 31 y 40 años	668	666	640
Entre 41 y 50 años	533	513	504
Entre 51 y 60 años	592	628	617
Mayores de 60 años	55	43	29
Total socios de trabajo activos de Caja Laboral	1.976	1.963	1.886

Plantilla socios de CL por sexo y categoría profesional	2008				2009				2010			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%										
Directores	34	1,7	1	0,1	38	1,9	1	0,1	35	1,9	1	0,1
Jefes	408	20,6	95	4,8	395	20,1	100	5,1	382	20,3	108	5,7
Técnicos	343	17,4	320	16,2	325	16,6	326	16,6	299	15,9	334	17,7
Administrativos	264	13,4	398	20,1	253	12,9	395	20,1	225	11,9	364	19,3
Otros	92	4,7	21	1,1	103	5,2	27	1,4	103	5,5	35	1,9

Total	1.141	57,7	835	42,3	1.114	56,7	849	43,3	1.044	55,4	842	44,6
Plantilla Total	1.976				1.963				1.886			

Plantilla socios de CL por sexo y zona geográfica	2008				2009				2010			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sede Central	225	11,4	146	7,4	226	11,4	155	8,0	242	12,8	175	9,3
Álava	109	5,5	72	3,6	102	5,2	73	3,7	96	5,1	68	3,6
Gipuzkoa	184	9,3	187	9,5	174	8,9	183	9,3	149	7,9	171	9,1
Navarra	114	5,8	82	4,1	103	5,2	86	4,4	85	4,5	86	4,6
Bizkaia	230	11,6	157	7,9	215	11,0	154	7,8	191	10,1	148	7,8
Castilla y León	122	6,2	78	3,9	121	6,2	76	3,9	116	6,2	79	4,2
La Rioja/Aragón	94	4,8	66	3,3	94	4,8	67	3,4	89	4,7	63	3,3
Cantabria/Asturias	43	2,2	28	1,4	47	2,4	31	1,6	45	2,4	30	1,6
Madrid	20	1,0	19	1,0	32	1,6	24	1,2	31	1,6	22	1,2
Total	1.141	57,7	835	42,3	1.114	56,7	849	43,3	1.044	55,4	842	44,6
Plantilla Total	1.976				1.963				1.886			

En relación al empleo de personal discapacitado, Caja Laboral cuenta con 13 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en 2010 de otros 25 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

En el caso de **Eroso**, la composición de la plantilla es mayoritariamente femenina y la relación entre el salario de hombres y mujeres es idéntica a igual puesto.

Categoría de empleados. Eroso	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años					
	2008		2009		2010		2007		2009		2010	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Técnicos		1		3				1				
Administrativos	1	14	2	15	1	15	1	9		6	1	4

Tanto en Caja Laboral como en **Eroso**, la relación entre el salario de hombres y mujeres, a igual puesto, es 1 a 1.



informe RSE 2010

6 Nuestra Relación con los Proveedores



Caja Laboral no tiene una política escrita para priorizar a proveedores locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad Caja Laboral. Sin embargo, la práctica habitual indica que se procura contratar a proveedores locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

	2008	2009	2010
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	96,4%	94,9%	98,7%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	94,7%	95,9%	96,4%
% de compras interiores, no importadas (*)	100%	100%	100%

(*) Caja Laboral no compra directamente productos de importación, si bien algún proveedor puede adquirir componentes en otros países.

Otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, Caja Laboral vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, a través de una cláusula que mantiene con los proveedores:

- Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- También el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) tiene unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta criterios ambientales.

La asunción por parte de Caja Laboral de la consideración de los Proveedores como un grupo de interés, llevó a Caja Laboral a participar en 2009 en el grupo de trabajo de Izaite que materializó la “Metodología de tracción en RSE a la cadena de suministro” y también a definir el Mapa de Sectores Proveedores de Caja Laboral con un análisis de sus riesgos en sostenibilidad.

En 2010 se ha elaborado la Política de RSE de Caja Laboral y los Códigos de Conducta con los grupos de interés, entre los que están los Proveedores, y cuya aprobación por el Comité de Dirección está prevista para 2011.

También en el Plan de Gestión Ambiental para 2011 está contemplado el participar como empresa asociada a Izaite en las iniciativas que realice la Asociación, especialmente en el grupo de trabajo de “Tracción ambiental sobre la cadena de suministro”, con el fin de iniciar acciones concretas con nuestros proveedores.



informe RSE 2010

7 | Nuestra Relación con el Medioambiente



Caja Laboral tiene un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central, y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2010) **“es un sistema maduro, adaptado a la realidad de la organización, bien diseñado, correctamente implantado y mantenido y que ha evolucionado positivamente a lo largo del primer ciclo”**, teniendo como puntos fuertes: “La labor realizada por el personal responsable del sistema en su mantenimiento y mejora; comunicación y sensibilización interna y de las partes interesadas; proyecto de sustitución progresiva del refrigerante R-22 en los equipos de refrigeración y el estado de orden y limpieza de las instalaciones”.

Tanto la Política Ambiental, como los compromisos en RSE están disponibles en la página Web de Caja Laboral.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Comunicación-Publicidad, Riesgos, Servicios Auxiliares y Calidad, actuando éste último como Coordinador.

Las acciones y logros conseguidos en 2010 son los siguientes:

- Se ha sustituido el gas R-22 por un gas libre de partículas de cloro en las bombas de calor de 59 oficinas, para una previsión de hacerlo en 50 oficinas.
- Este año se ha puesto en marcha el proceso de Comunicación Interna, estando el Coordinador Ambiental en el equipo de proceso, y se han recogido temáticas ambientales en dos números del periódico mensual digital interno Click!
- Se ha renovado la página Web, y en su página inicial “Sobre Nosotros – Responsabilidad Social Empresarial” se recoge el Compromiso de Caja Laboral con el medioambiente.
- Caja Laboral se ha adherido al Programa Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014 del Departamento del Medio Ambiente del Gobierno Vasco.
- Las acciones que anualmente lleva a cabo Caja Laboral para reducir el consumo de papel, han supuesto un descenso de un 24% de este consumo (papel publicitario y papel de oficina) y un incremento de un 28,5% en el número de clientes usuarios de Postamail.
- Así mismo, la permanente labor de concienciación de las personas está permitiendo que el consumo de energía eléctrica esté en continuo descenso desde el año 2005 (un acumulado en 2010 del 6,5%).

Los resultados cuantitativos del año 2010, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria, y los objetivos para 2011 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2011 las siguientes compromisos:

- Anular la depuradora de aguas residuales, siguiendo las instrucciones de Ura (Agencia Vasca del Agua) y conectar los vertidos de las aguas residuales al colector general que verterá sus aguas a la depuradora pública.
- Sustituir el gas R-22 en las bombas de calor de 50 oficinas.
- Incorporar información ambiental en dos números del periódico digital interno “Click!”.
- Participar en las iniciativas que “STOP CO₂ Euskadi, en acción contra el cambio climático”, el “Programa Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014”, o Izaitte, lleven a cabo.
- Lanzar nuevos productos y servicios con componente ambiental: “Ekocréditos” y “Al servicio de la comunidad”.

PAPEL Y TÓNER

El consumo de papel publicitario se ha reducido un 45,2% debido fundamentalmente a la drástica reducción de calendarios elaborados y al menor número de folletos editados por la consolidación del folleto electrónico en el Portal Comercial de la Intranet.

Consumo papel (*) kgrs	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	149.259	160.719	162.960	158.672	89.335	167.558	133.851
Papel de oficina	482.393	444.185	435.295	459.764	362.880	457.792	426.856
Consumo total de papel	631.652	604.904	598.255	618.436	452.215	625.350	560.707
Papel publicitario/cliente	0,126	≤ 0,165	0,137	≤ 0,130	0,076	≤ 0,130	≤ 0,120
Papel oficina/cliente	0,407	0,390-0,400	0,365	0,390-0,400	0,307	0,380-0,390	≤ 0,360
Consumo total/cliente	0,533	0,535	0,502	0,536	0,383	0,531	≤ 0,480
Consumo papel/persona	301,5	n/d	286,1	n/d	224,2	n/d	≤ 272

(*) Consumo total de papel de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

Las permanentes campañas de sensibilización con los socios, la promoción del Postamail y el descenso de la actividad, han hecho que el consumo de papel de oficina se haya reducido, con un descenso del 16,6% respecto al año, cumpliéndose ampliamente el objetivo.

Consumo papel publicitario valorizado (*)	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	49,3%	≥ 69,5%	51,9%	≥ 50%	44,9%	≥ 50%	≥ 50%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	21,7%	n/d	16,3%	n/d	22,7%	n/d	n/d
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	71,0%	n/d	68,2%	n/d	67,6%	n/d	≥ 65%

Respecto a los cartuchos de tóner que se utilizan son preferentemente reciclados y reciclables con un almacén específico y criterios estrictos para la solicitud de este material. Además, existen instrucciones para optimizar el uso de los cartuchos para las impresoras láser.

Consumo de tóner (*) en unidades	2008	2009	2010	Objet.2011
Consumo total de cartuchos de tóner	1.747	1.900	1.680	≤ 1.800
Consumo de cartuchos por persona	0,83	0,91	0,83	n/d

(*) Consumo total de tóner de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

Consumo (unidades) de tóner reciclado(*)	2008	2009	2010	Obj.2011
Consumo total de cartuchos de tóner	1.747	1.900	1.680	≤ 1.800
Consumo de cartuchos de tóner reciclado	490	486	1.051	≥ 900
Consumo de tóner reciclado sobre el total (%)	28,0%	25,6%	62,6%	≥ 50%

(*) Consumo de papel y tóner reciclado del total de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

Además, Caja Laboral cede anualmente todos los PCs, monitores, impresoras láser, etc., que se retiran y están en buenas condiciones de uso, a diferentes asociaciones (Ikastolas, ONGs, sociedades sin ánimo de lucro, etc.) para su reutilización. A lo largo del tiempo se han cedido las cantidades que se recogen en la tabla siguiente:

Equipos reutilizados (*)	2008	2009	2010
Equipos informáticos reutilizados (unidades)	288	900	341

(*) Equipos cedidos para su reutilización procedentes del total de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

ENERGÍA

El consumo eléctrico en 2010 se ha reducido en un modesto 0,8% respecto al año anterior, pero está en continuo descenso desde el año 2005 (supone un descenso acumulado del 6,5%), así como el consumo de gasoil que también ha descendido un 1,8% respecto al año 2009, lo que indica que las medidas adoptadas, y en especial la cada vez mayor concienciación de las personas, están funcionando.

Energía (Gj)	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	9.256	9.540	9.227	9.360	9.157	9.360	9.360
Gasoil	2.926	2.520	2.892	2.880	2.841	2.880	2.916
Propano	0,741	0,756	0,719	0,703	0,664	0,670	0,671
Consumo de energía	12.183	12.061	12.119	12.241	11.999	12.241	12.277

Los datos que se presentan corresponden a los tres edificios de la Sede Central, incluidos en el SGA.

Para 2011 para reducir el consumo energético está previsto:

- Realizar un seguimiento permanente de los equipos informáticos que quedan funcionando después de la jornada laboral.
- Realizar Auditorías externas de Consumo Energético, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética. Estas auditorías están sujetas a que el Ente Vasco de la Energía subvencione parte del costo de las mismas.

Por otra parte, MONDRAGÓN, con fondos FCI, ha financiado en 2010 análisis de viabilidad en el sector energético realizados por diferentes Cooperativas, como: Sistema eficiencia placas solares y fotovoltaicas o Invernaderos de cristal con elipse, y ha invertido en proyectos para la fabricación de Supercondensadores o dispositivos de almacenamiento de energía.

AGUA

Caja Laboral continúa incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, como vía para reducir el consumo de agua de la red. Sin embargo, en mayo de 2010 durante el proceso de llenado del depósito general de agua potable, tras la limpieza reglamentaria del mismo, se produjo un incidente que impidió su cierre, escapando el agua por el sobrero durante un fin de semana, hasta que se detectó la incidencia, lo que ha generado el incremento de consumo respecto al año anterior.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2008		2009		2010		2011
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	10.718	Entre 12.000 y 13.000	8.138	Entre 11.500 y 12.500	11.141	Entre 11.500 y 12.500	Entre 11.500 y 12.500
Consumo/persona - año	21,70	n/d	16,68	n/d	22,19	n/d	n/d

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

El objetivo de reducir las **emisiones totales** de CO₂ se ha cumplido en los últimos años con una evolución favorable detallada a continuación:

Emisiones	2008	2009		2010		2011
		Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO ₂ consumo gasoil	218	215	214	212	215	218
Toneladas CO ₂ consumo electricidad	1.180	1.176	1.193	1.040	1.063	1.063
Toneladas CO ₂ consumo propano	31	31	30	28	28	28
Toneladas CO ₂ por viajes de trabajo	1.118	1.044	n/d	819	n/d	n/d
Emisiones totales Toneladas CO₂	2.548	2.466	n/d	2.099	n/d	n/d

*Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen de los consumos de: electricidad, propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central. Los viajes de trabajo corresponden al total de personas de Caja Laboral.

**El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

Caja Laboral, como empresa Asociada Plus de Stop CO₂ Euskadi, ha participado en las actividades para las que ha sido requerido: inventario de emisiones para el Registro Vasco de Emisiones, Plan anual de gestión de CO₂ y adhesión al Programa de Ecoeficiencia de la Empresa Vasca 2010-2014.

Además, los folletos que Caja Laboral entrega sobre Cursos de Conducción Eficiente del Ente Vasco de la Energía (EVE) y otros folletos propios sobre pautas a seguir de cara a reducir las emisiones de CO₂ producidas por la conducción de vehículos, en el momento de la contratación de un préstamo para adquirir un vehículo, se han considerado una Buena Práctica por Stop CO₂.

El único vertido que se produce en Caja Laboral es el **vertido de agua** asimilable al doméstico y canalizado a una instalación depuradora donde son tratados antes de su vertido a la red de saneamiento público. Sin embargo, en junio de 2010 se produjo un vertido de gasóleo B por la red de alcantarillado de aguas pluviales de la urbanización de la Sede Central de Caja Laboral. El accidente se produjo de forma fortuita, por la rotura de una junta de un tubo de visión del nivel de gasóleo del depósito nodriza de uno de los grupos electrógenos. En cuanto se detectó el accidente se procedió a aplicar material absorbente y a limpiar los conductos, se informó a la Agencia Vasca del Agua y, posteriormente, se reforzaron las medidas preventivas para evitar este tipo de incidencias.

En Caja Laboral se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. En línea con la política de la Entidad, el objetivo es que el total de residuos que se generan en la Sede Central (salvo el residuo urbano de recogida Municipal) se reutilicen o se reciclen. En 2010 se han reciclado 343.092 kilogramos de residuos, de los que 325.480 kilogramos (el 95% del total) han sido de papel, que ha experimentado un fuerte crecimiento debido a la limpieza de archivos realizada en la Sede Central y en el archivo del almacén de Oñati.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2008	2009	2010
Chatarra	Kgrs	2.530	470	605
Plástico	Kgrs	1.506	2.335	2.740
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	85.530	77.560	93.220
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	135.110	164.760	232.260
Equipos informáticos	Kgrs	3.780	26.800	10.040
Aceite vegetal usado	Litros	2.330	2.160	1.680
Lodos fecales	Kgrs	0	18.500	0
Cartuchos de tóner	Unidad	1.076	1.094	1.040
Aceite industrial / envases	Kgrs	86	192	208
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	20	50	58
Baterías agotadas	Kgrs	6	1	2
Pilas agotadas	Kgrs	131	103	93
Fluorescentes	Kgrs	381	60	64
Residuos sanitarios	Kgrs	16	12	12
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	22	34	30

Las variaciones que se producen en la cantidad generada de algunos residuos (chatarra, equipos informáticos, aceites industriales) se deben a operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos e instalaciones. Los lodos fecales proceden de la depuradora y se retiran cada tres años.

GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2008	2009	2010	Obj.2011
Mantenimiento del SGA	3.479 €	3.479 €	4.533 €	4.100 €
Gestión de residuos	2.980 €	3.689 €	3.190 €	3.900 €
Mediciones	876 €	1.363 €	517 €	0
Compromisos con Stop CO2	0	471 €	0	500 €
Total	7.335 €	9.002 €	8.240 €	8.500 €

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental que dependen de la cantidad y tipo de los residuos gestionados (por ejemplo: si hay lodos fecales, cambio programado de fluorescentes, etc.), así como de la programación de mediciones. No se incluyen los gastos de los cambios de gas en las bombas de calor de oficinas (38.000 € previstos para 2011), ni la formación de un nuevo miembro del Comité (previsión de 1.100 € para 2011), ni la gestión de los residuos informáticos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

Caja Laboral cuenta dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento de **“Control de Revisión y Gestión de Riesgos”** que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones de inversión crediticia y riesgos de firma, asignando a cada actividad un nivel de riesgo Alto, Medio o Bajo, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios, recogidos en el proceso de gestión de recursos financieros.

Año 2008

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	1.363	780.290,8	n/d	n/d	n/d
Particulares	37	10.476,0	n/d	n/d	n/d
Promotores	634	883.497,1	n/d	n/d	n/d
Institucional	315	659.723,5	n/d	n/d	n/d
Público	52	85.167,0	n/d	n/d	n/d
Total	2.401	2.419.154,4	71	243	2.087

Año 2009

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	1.169	765.362,2	44	148	941
Particulares	29	9.899,1	1	0	26
Promotores	477	480.419,4	4	1	460
Institucional	357	760.730,7	36	87	230
Público	73	88.775,2	0	1	72
Total	2.105	2.105.186,6	85	237	1.729

Año 2010

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	291	467.219,2	13	47	231
Particulares	2	165,6	0	0	2
Promotores	183	901.440,0	0	0	183
Institucional	177	533.951,4	12	50	115
Público	51	166.678,5	0	0	51
Total	704	2.069.454,7	25	97	582

En el caso de que la empresa en cuestión disponga de varios centros productivos, la valoración del riesgo se realiza para cada uno de ellos, siendo el riesgo asignado a la empresa equivalente al mayor de los riesgos obtenidos. En los tres últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.



informe RSE 2010

8 | Nuestra Relación con la Sociedad



APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

Caja Laboral nació en el País Vasco en un Grupo empresarial marcado por un fuerte compromiso de servicio a la Sociedad, cuya misión se centra en la creación de trabajo asociado y participativo de carácter cooperativo, como vía esencial para la creación de riqueza y bienestar, tanto entre sus partícipes sociales directos como en la propia Sociedad en la que está inmerso.

Los criterios y los mecanismos de asignación de las ayudas sociales presentan algunas singularidades:

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación fundacional cooperativa, Caja Laboral orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- La asignación de la “Distribución General” la realiza el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios trabajadores de la Entidad.
- Reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 380 sucursales de Caja Laboral, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)



Caja Laboral distribuye anualmente el equivalente al 10% de sus beneficios, y las dotaciones de estos fondos han disminuido visiblemente en paralelo a la evolución que afecta al conjunto del sector financiero. Su evolución en el tiempo y su destino se recoge en las tablas siguientes.

El **Fondo de Educación y Promoción (FEP)** tiene por finalidad:

- La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2008	2009	2010
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	23.016	9.941	3.131
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)	23.016	9.941	3.131
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	10.844	4.637	1.444
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	917	313	216
Apoyo a Jóvenes Emprendedores - <i>Fundación Gaztempresa</i>	532 (478)	288 (254)	74 (47)
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	600	312	192
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	972	450	167
Actividades de Ocio y Culturales en general	1.479	627	259
Fondo de Educación y Promoción - FEP (10% s/Resultados). Cifras distribuidas anualmente	15.344	6.627	2.351

El objetivo para el año 2011 pasa por mantener los porcentajes sobre resultados que se destinan a estos fondos. Las áreas, a nivel social, de destino de los mismos permanecerán estables.

En los últimos ejercicios, Caja Laboral ha venido incrementando las ayudas sociales del FEP con una aportación adicional (1.108 miles de € en 2007, 1.477 miles de € en 2008 y 331 miles de € en 2009) orientada a financiar objetivos singulares de marcado carácter social. Dada la situación actual y las previsiones sobre la evolución del negocio bancario, para 2011 y al igual que ha sucedido en 2010, no va a ser posible la asignación de un porcentaje de los Resultados Netos al FEP adicional.

En la aportación de Caja Laboral a la Sociedad, cabe destacar **dos planos** bien definidos:

1. Aportaciones solidarias para la creación y afianzamiento del empleo en régimen cooperativo.

Tipología de contribución	Finalidad	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos 2010
		2008	2009	2010	
FSI	15% del beneficio empresarial obtenido para incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades generadoras de empleo cooperativo, afianzamiento de empleos ya existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y relanzamiento de las cooperativas que lo precisaran.	23.016	9.941	3.131	Promoción de: EKO3R S. Coop. para fabricación de envases y recogida de aceite doméstico, Soterna S. Coop., placas de acumulación de energía, Supercondensadores, dispositivos de almacenamiento de energía
FEPI	43% del FEP para acometer proyectos conjuntos de naturaleza social que, siendo conformes a las exigencias legales, ofrezcan un interés especial en: Formación socio-cooperativa y profesional; Investigación, desarrollo e innovación, destinados a elevar el nivel tecnológico de las cooperativas y de la Sociedad en general.	6.598	2.850	898	Diferentes centros educativos como: MONDRAGÓN Unibertsitatea, Politeknika Ikastegia Txorierri y Lea Artibai Ikastetxea.
Instituciones Corporativas de MONDRAGÓN	25% del FEP para el sostenimiento de las Instituciones: Congreso Cooperativo, Corporación MONDRAGÓN, Consejo General, etc.	3.836	1.657	522	
Otras	Actuaciones relativas al Cooperativismo.	410	131	24	UNACC, Elkar Lan S.Coop., Proceso de Beatificación de D. José M ^º Arizmendiarieta.

2. Aportaciones benéficas abiertas a la Sociedad a la que Caja Laboral pertenece.

Tipología de contribución	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos en 2010
	2008	2009	2010	
Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no cooperativizada.	917	313	216	Formación, investigación y enseñanza
Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción empresarial.	532	288	74	Fundación Gaztempesa
Promoción del Euskera y de la Cultura Vasca	600	312	192	Las instituciones e iniciativas que tienen como objetivo la potenciación del Euskara.
Instituciones asistenciales y del Tercer Mundo	972	450	167	Proyecto Hombre, Fundación Mundukide, Integración de emigrantes, Potenciación del voluntariado.
Actividades Culturales en general	1.479	627	259	Subvenciones distribuidas por la Red de Sucursales a las asociaciones ciudadanas que operan en sus correspondientes ámbitos locales (iniciativas culturales de amplio significado en el ámbito escolar, regional, parroquias, tercera edad, asociaciones de vecinos y barrios, etc.)

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztempresa**, financiada por Caja Laboral y Corporación Mondragón, y el Gobierno Vasco y el Fondo Social Europeo al 50%, ha sido importante en 2010, siendo un año más líder en el autoempleo en el País Vasco y Navarra. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 267 empresas, creando 426 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztempresa en 2010	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables	23	125	86	33	267
No viables	9	53	48	12	122
Consolidación	3	16	1	3	23
Total	35	194	135	48	412

Se trata de pequeños negocios, con una media de 1,6 personas empleadas en el momento inicial, siendo los sectores de actividad más frecuentes: hostelería y restauración (13% del total), peluquería y estética (12%), ropa, calzado y complementos (10%) y alimentación (10%). Por sexos, el 52% de las emprendedoras apoyadas son mujeres y el 48% hombres.

En la línea iniciada en 2008 de consolidación de microempresas, tan necesaria en la situación de crisis económica generalizada actual, es reseñable también el acompañamiento a 210 emprendedores en ir superando las dificultades para poner en marcha estas nuevas actividades, a través de talleres de consolidación grupales.

Consolidación empresarial	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Número de talleres impartidos	34	60	39
Número de asistentes	205	367	210
Número medio de asistentes por taller	6	6	5

Además, otras 23 microempresas han recibido asesoramiento personalizado para acometer nuevas acciones o nuevas inversiones, e incluso para replantearse su actividad.

Otra nueva actividad de apoyo mutuo entre los emprendedores se va consolidando a través de la Red Social Gaztempresa, con el objetivo de utilizar internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones. Son ya más de 700 las personas registradas, superando las 31.000 visitas a la Web.

APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo de la actuación de Caja Laboral es la generación y distribución de riqueza y empleo, que realiza prioritariamente a través de su aportación de recursos al grupo MONDRAGÓN, como está recogido en su Misión.

Estas aportaciones fueron en 2010 de **más de 5 millones de €**, muy inferiores a las de años anteriores, debido al descenso en los Resultados después de Impuestos, a partir de los cuales se dotan estos fondos. Los destinos especialmente relevantes de estas aportaciones son:

- La **promoción de nuevas actividades empresariales** a través de la actuación de las instituciones, fondos de promoción de empresas y centros de investigación corporativos, dentro de MONDRAGÓN.

- La **educación y la investigación**, muy especialmente a través de instituciones de educación universitaria, de formación profesional y de investigación, integradas en el propio Grupo.
- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora, que en 2010 se ha concretado en 6 acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- La aportación al conocimiento de la realidad económica, a través de los trabajos del **Departamento de Estudios de Caja Laboral**: Informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios macro económicos y por sectores de actividad, y previsiones trimestrales sobre la coyuntura económica vasca, que gozan de gran prestigio en los ámbitos económicos y sociales de la CAV y Navarra.
- **Actividad de voluntariado** para la difusión del modelo cooperativo como la alternativa empresarial más sostenible, mediante personas jubiladas de Caja Laboral y de otras empresas del Grupo se han impartido un total de 23 charlas en distintas Universidades y 2 en Escuelas de FP.
- Se continúa impartiendo, dentro del programa de estudios de los alumnos de Ciencias Empresariales de la Universidad de Deusto, en colaboración con la Fundación Bernaola, el **curso de Finanzas Sectoriales** dirigido a extender, entre este público, el conocimiento de la realidad económica, industrial, financiera y de servicios en el País Vasco y Navarra.

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2010:

- ✓ Pertenencia a asociaciones (Izaite, Stop CO2 Euskadi, etc.) que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental.
- ✓ Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztempresa.
- ✓ Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet, para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- ✓ Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio al Vasco Universal (con el Gobierno Vasco), Premio Navarra a la Solidaridad (con el Gobierno de Navarra), Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza), Reconocimientos empresariales en la Cita de la Empresa Vasca (con EITB).

A partir de estos mecanismos de diálogo se han identificado las expectativas de la sociedad con respecto al servicio que prestan a la Sociedad y se han emprendido una serie de acciones para mejorarlo:

Expectativas	Acciones emprendidas
Apoyo a los aspectos sociales y económicos del entorno más próximo.	Aportación a destinos sociales mediante el FEP, directamente y a través de la Corporación MONDRAGÓN. Apoyo al emprendizaje y la generación de

	microempresas mediante la Fundación Gaztempresa.
Conducta empresarial ética: transparencia en las inversiones y en la información suministrada de productos, adecuación de comisiones a los servicios recibidos.	Política de RSE y Códigos de Conducta con los grupos de interés. Política de Comunicación Comercial.
Comportamiento ambiental responsable y compromiso de sensibilización de la sociedad.	Sistema de Gestión Ambiental certificado, adhesión a Stop CO2 Euskadi y al Programa de Ecoeficiencia.
Tracción en sostenibilidad a proveedores para su avance en responsabilidad social.	Participación en el grupo de trabajo de "Tracción ambiental en la cadena de suministro" de Izaite.

Además de los mecanismos de diálogo descritos anteriormente y en anteriores Memorias, en 2010, Caja Laboral ha incidido en la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, además de poner a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad y de GRI, Caja Laboral:

- Ha difundido internamente la Memoria mediante Giltza (reunión de colaboradores) y el periódico digital CLik. Se ha incorporado la RSE dentro del Programa de Acogida a los nuevos socios.
- Ha remitido un correo electrónico a 6.931 empresas clientes, poniendo a su disposición el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, así como la versión completa de la Memoria.
- De la mano de Izaite y Euskalit ha participado en el diagnóstico de RSE de una empresa y en una sesión divulgativa sobre Diagnósticos de RSC para evaluadores y organizaciones del Club 400 de Euskalit.
- Ha ofrecido una conferencia en la Universidad Politécnica de Valencia contando su recorrido y experiencia en RSE, transmitiendo las fortalezas y ventajas del modelo cooperativo para la RSE.

CORRUPCIÓN

Durante el año 2010, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del blanqueo de capitales de **"Muy Buena"**. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

Acciones Realizadas en 2010

Implantación de una **aplicación informática para la verificación, comprobación y seguimiento de la actividad que desarrollan los clientes.**

Ampliación y **mejora de las herramientas informáticas** de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Modificación del Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándolo a los requerimientos de la nueva Ley 10/2010, incorporando además diferentes mejoras derivadas de las sugerencias y recomendaciones del experto externo.

Implantación de un **procedimiento centralizado para la identificación del titular** real de las personas jurídicas.

Entre los compromisos para 2011 se pueden destacar:

- Modificar el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándolo al nuevo Reglamento.
- Curso formativo para el personal de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Mecanizar la cumplimentación del documento que recoge la identificación de los titulares reales de las personas jurídicas.

Además del examen externo, el departamento de Auditoría Interna, dependiente de Dirección General, efectúa un seguimiento y valora el nivel de cumplimiento de las pautas que, en materia de prevención de blanqueo de capitales, debe seguir la red de sucursales. Para ello se sirve de un sistema innovador de autoevaluación que cubre anualmente el 50% de red comercial.

Además, la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales, que entre otras cuestiones se ocupa del análisis de las operaciones sospechosas, ha enviado 40 informes en 2010, de tales operaciones, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

En el caso de las empresas participadas de **promoción inmobiliaria**, así como la compañía de Seguros Lagun Aro Vida, estas disponen, asimismo, de una política y sistema de prevención de blanqueo de capitales que contempla procedimientos, prácticas y pautas para evitar situaciones de riesgo.

Reglamentos y Códigos de Conducta

Caja Laboral regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. Estas normas o pautas de conducta están incluidas básicamente en un Reglamento Interno de Conducta específico para el mercado de valores, que resulta de aplicación para las personas que conforman el Consejo Rector y las implicadas en este campo de actividad, el Código de Conducta Profesional que se aplica a todas las personas de la Entidad, y que regula pautas de conducta con el objeto de evitar situaciones de riesgo directamente relacionadas con la corrupción y la Política de Comunicación Comercial aprobada en 2010.

Está establecido un órgano de seguimiento del cumplimiento del Código, cuya presidencia está en la Dirección de Recursos Humanos y compuesto también por Asesoría Jurídica, Secretaría General y Auditoría Interna. Este órgano además del seguimiento, concede autorizaciones o excepciones.

Respecto a las **promociones inmobiliarias**, en las sociedades que hay actividad, para conseguir el objetivo de que cumplan (y hagan cumplir a sus proveedores) la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, salud laboral, respeto al medio ambiente y derechos humanos, se establecen obligaciones específicas, ya recogidas en anteriores Memorias, expresamente asumidas por los socios y presentes en las bases de actuación de estas sociedades.

Unidades de Negocio Analizadas

A continuación, se presentan las unidades de negocio de Caja Laboral que han sido analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción en 2010:

	2008		2009		2010	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	140	150	167	150	138	150
% Oficinas analizadas.	35%	37%	42%	38%	36%	39%

Las 12 sociedades de **promoción inmobiliaria** que tienen actividad se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales.

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

Durante estos tres últimos años se han producido dos incidentes, en 2008 y en 2010. En ambos casos se trató de apropiación indebida de efectivo por parte de dos socios de la Entidad y fueron detectados por el personal de las propias oficinas. Tras los pertinentes informes de Auditoría Interna, las sanciones impuestas por la Dirección consistieron, en un caso, en la expulsión del socio y, en el otro, en la suspensión de empleo y sueldo por un período de dos meses.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

Caja Laboral no dispone de ninguna política que regule las relaciones con la administración pública. Sin embargo, en los Estatutos Sociales se recogen las incapacidades e incompatibilidades para ser miembro del Consejo Rector, Director General o Interventor, destacando que no pueden compatibilizar “los Altos Cargos y las demás personas al servicio de las Administraciones Públicas con funciones a su cargo que se relacionen con las actividades de la Cooperativa, salvo que lo sean en representación, precisamente, del Ente Público en el que prestan sus servicios”.

En particular, las operaciones de concesión de créditos, avales y garantías a los partidos políticos se realizan en condiciones de mercado y se aprueban por el Consejo Rector. A continuación, se presentan los créditos con los partidos políticos a 31 de Diciembre:

	2008	2009	2010
Eusko Alkartasuna	283,6	238,4	189,7
EAJ - PNV	3.119,5	3.320,9	3.568,8
Créditos (miles de euros)	3.403,1	3.559,3	3.758,5

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área de Control, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado y, en 2010, se ha emitido a la CNMV una operativa sospechosa (por manipulación de precios). A continuación, se presenta el valor monetario de las sanciones derivadas del incumplimiento de leyes:

	2008	2009	2010
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	0	60.000 (*)	0

(*) Sanción de la Agencia Española de Protección de Datos por la comisión de una infracción grave de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, habiendo adoptado Caja Laboral las medidas correspondientes para evitar incurrir en el futuro en este tipo de infracciones.

INICIATIVAS SUSCRITAS POR CAJA LABORAL

En la siguiente tabla se recogen las iniciativas más recientes llevadas a cabo por Caja Laboral:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007
Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja Laboral y en el entorno.	2009
Adhesión al Programa de Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014 del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco.	Incrementar la competitividad de las empresas vascas mediante la mejora de su comportamiento ambiental.	2010
Business Banking Council y Next Generation Banking Council, ambos de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010

En 2010, respecto al Acuerdo con FIARE, Caja Laboral ha continuado aportando apoyo operativo y soporte publicitario, en sus sucursales del País Vasco y Navarra, para recoger aportaciones para capital social con el objetivo de constituir una Cooperativa de Crédito de Banca Ética, que opere en el ámbito financiero desde criterios solidarios y alternativos al sistema bancario tradicional.

PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL AÑO 2010

A continuación se detallan los principales reconocimientos recibidos por Caja Laboral en el año 2010:

Nombre del reconocimiento	Motivo	Otorgado por
Reconocimiento por el Aniversario.	50 Aniversario de Caja Laboral.	Ayuntamiento de Bilbao.
Premio de Poesía de Pamplona	Diploma conmemorativo y medalla de reconocimiento por la colaboración y esfuerzo en la organización del Premio	Ateneo Navarro
Bihotza Sariak.	Empresa con corazón – Crecimiento empresarial.	Prensa (12 medios de comunicación), Diputación Foral de Bizkaia y Lan Ekintza.
Finalista en el EFMA Grand Prix.	Cartel de la campaña Caja Laboral PRO.	European Financial Marketing and Management Association.
Finalista en Buenas Prácticas Empresariales.	Responsabilidad Social Empresarial con Gaztempresa.	Fundación Laboral San Prudencio.
I Premio Corresponsable	Compromiso con la Responsabilidad Social con Gaztempresa.	Fundación Corresponsables.
Premio elcorreo.com a las mejores webs.	Campaña de publicidad más destacada por la Campaña de Imagen.	Lectores del Correo.
La responsabilidad social, nuestro compromiso.	Colaboración con la institución académica.	Universidad de Valladolid
Finalista en el 7º Premio buenas prácticas de innovación del Club 400.	Gaztempresa.	Euskalit.
Caso de éxito en la implantación de tecnologías de virtualización.	Solución de virtualización, gestión y administración basada en tecnologías de Microsoft, reduciendo costes y alcanzando la excelencia en el servicio	Revista “Perspectivas de Microsoft”

informe RSE 2010

9 | Anexos



9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

Caja Laboral declara esta Memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR.

	Nivel de aplicación	C	C +	B	B +	A	A +
Información estándar	Perfil	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	Idem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño e Indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

A continuación se detalla la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI 2006 (G3)

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 015/11**

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

CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2010**

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 nivel de aplicación: **A***

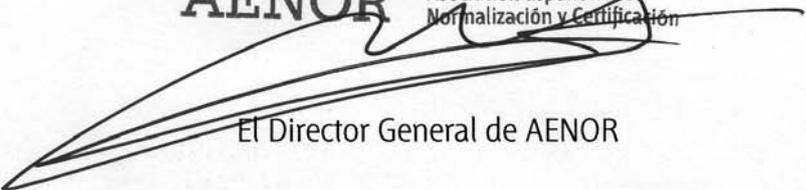
Y con número de depósito legal: BI-1255-2011

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 3 de mayo de 2011, 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-024/11 de fecha 8 de abril de 2011 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 LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO, 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/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 5 de mayo de 2011

AENORAsociación Española de
Normalización y Certificación
El Director General de AENOR

9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1.	Declaración del máximo responsable de Caja Laboral	1 Carta del Presidente
1.2.	Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	3-5 Compromisos y Logros RSE 6-7 Cuadro de Mando RSE

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1.	Nombre de la organización.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	23 Nuestra Relación con los Clientes
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	15 Estructura de la Entidad 16 Empresa Participadas
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	José M ^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
2.5.	Países en los que opera la organización.	Caja Laboral no opera fuera del Estado español
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.7.	Mercados servidos.	21 Mercado de Caja Laboral
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	17 Principales Magnitudes de la Entidad
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	16 Empresas Participadas
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	71 Premios y Distinciones Recibidos durante el año 2010

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año 2010
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Año 2009
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	Años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	En la página web de Caja Laboral: www.cajalaboral.com o a través del siguiente correo electrónico: pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es

Alcance y cobertura de la memoria

3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	8 Perfil de la Memoria
3.6.	Cobertura de la memoria.	8-10 Perfil de la Memoria
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	8-10 Perfil de la Memoria
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 36
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 37
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 37
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	16 Empresas Participadas

Índice del contenido del GRI

3.12.	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	74 Indicadores GRI
-------	---	--------------------

Verificación

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	10 Perfil de la Memoria
-------	--	-------------------------

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Gobierno

4.1. La estructura de gobierno de la organización.	12 Estructura Organizativa No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en páginas 40-43
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	14-15 Retribución de los Órganos de Gobierno
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	14 Estructura Organizativa
4.7. Procedimientos 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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 47
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	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009, en páginas 48-51
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.	13 Estructura Organizativa
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	13 Estructura Organizativa

Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	54 Nuestra Relación con el Medioambiente
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	70 Iniciativas suscritas por Caja Laboral No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en páginas 55-56 y Memoria de 2009 en página 24
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	30 Mecanismos de Diálogo con Clientes 39 Mecanismos de Diálogo con la Plantilla 66 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	
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.	
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.	

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

Indicadores del enfoque de gestión

FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	27-28 Apoyo a la creación de empresas
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	59 Evaluación de Riesgos Ambientales
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009, en página 31

FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	41 Programa de Acogida
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	66 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	24-25 Perfil del Cliente
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	25 Productos Financieros 26 Tarjetas de Afinidad 26 Donaciones para proyecto en el Tercer Mundo 26 Seguros ONGsl
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	28 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables/ Productos Financieros

Aspecto: auditorías

FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	10 Perfil de la Memoria
--	-------------------------

Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	Aspecto que no se ha producido en el año 2010
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	Aspecto que no se ha producido en el año 2010
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	Aspecto que no se ha producido en el año 2010
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	29 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	29 Accesibilidad a Servicios Financieros/Barreras Arquitectónicas y Acceso a través de Internet
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 160
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera , desglosadas por tipos de beneficiarios.	30 Accesibilidad a Servicios Financieros/Cultura Financiera

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Información sobre el enfoque de gestión	18-20 Principales Magnitudes de la Entidad
---	--

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	18 Principales Magnitudes de la Entidad
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	29 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables/Créditos para Energías Renovables
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	43 Sistema Retributivo 44-45 Beneficios Sociales/Retornos Cooperativos Capitalizados
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	14 Estructura Organizativa

Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	43 Sistema Retributivo
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	52 Nuestra Relación con los Proveedores
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos	12 Estructura de la Entidad

procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	
---	--

Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. 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.	62-65 Aportaciones Directas a la Sociedad
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	65 Aportaciones Indirectas a la Sociedad

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión	54 Nuestra Relación con el Medioambiente
---	--

Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados por peso o volumen. EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	55-56 Papel y Tóner
--	---------------------

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	56 Energía
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	A pesar de que se hayan incluido datos en Memorias anteriores, no es un dato relevante ni significativo y tampoco existen factores de conversión actualizados al parque energético actual.
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	56 Energía
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.	56 Energía
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	54 Nuestra Relación con el Medioambiente 55-56 Papel y Tóner 56 Energía 57 Agua

Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.	57 Agua
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.

Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
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.	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se	Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre

encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
--	--

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	57-58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No se producen otras emisiones aparte de las ya incluidas en EN16
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	54 Nuestra Relación con el Medioambiente 56 Energía 57-58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No se producen emisiones significativas
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se producen emisiones significativas
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	57 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	57 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
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.	No se producen impactos negativos en los recursos hídricos

Aspecto: productos y servicios

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	28 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	El componente material de los productos financieros no es relevante

Aspecto: cumplimiento normativo

EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0.
--	--

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.	57 Emisiones, Vertidos y Residuos
--	-----------------------------------

Aspecto: general

EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	59 Gastos Ambientales
---	-----------------------

DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas laborales y ética del trabajo

Información sobre el enfoque de la dirección	36 Nuestra Relación con los Socios 36-37 Perfil de la Plantilla
--	--

Aspecto: empleo.

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	36-37 Perfil de la Plantilla
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	38 Perfil de la Plantilla
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	44 Paquete de Beneficios Sociales

Aspecto: relaciones empresa / trabajadores.

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	45 Negociación Colectiva
---	--------------------------

LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 123
---	---

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.

LA6. 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 de salud y seguridad en el trabajo.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA8. 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.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo 48 Salud en el Trabajo
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo

Aspecto: formación y educación.

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	40-41 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	42 Formación Continua
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	43 Evaluación del Desempeño

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades.

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	49-50 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 12 Estructura de la Entidad
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	50 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Derechos Humanos

Información sobre el enfoque de la dirección	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009, en página 63
--	--

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. 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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 143
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 143
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 143

Aspecto: no discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación ni en Caja Laboral ni en Erosó
--	---

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. 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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 144
---	---

Aspecto: abolición de la explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 144
---	---

Aspecto: trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 145
--	---

su eliminación.	
Aspecto: prácticas de seguridad	
HR8. 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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 145
Aspecto: derechos de los indígenas	
HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 145
Sociedad	
Información sobre el enfoque de gestión	62 Aportaciones Directas a la Sociedad
Aspecto: comunidad	
SO1. 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.	37 Perfil de la Plantilla
Aspecto: corrupción	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	69 Corrupción
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	42 Formación en Procedimientos Anticorrupción
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	67 Corrupción
Aspecto: política pública.	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 154
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	69 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
Aspecto: comportamiento de competencia desleal	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
Aspecto: cumplimiento normativo.	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	70 Cumplimiento Normativo
Responsabilidad sobre productos	
Información sobre el enfoque de la dirección	23 Nuestra Relación con los Clientes
Aspecto: salud y seguridad del cliente.	
PR1. 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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 161
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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.	33-34 Incidentes e Incumplimientos
Aspecto: etiquetado de productos y servicios.	
PR3. 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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009, en página 70
PR4. 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 resultados de dichos incidentes.	33 Incidentes e Incumplimientos
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los	30-33 Mecanismos de Diálogo con Clientes

estudios de satisfacción del cliente.

Aspecto: comunicaciones de marketing

PR6. 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.

23 Nuestra Relación con los Clientes
No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008, en página 170

PR7. 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.

33-34 Incidentes e Incumplimientos

Aspecto: privacidad del cliente

PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

34 Incidentes e Incumplimientos

Aspecto: cumplimiento normativo

PR9. 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.

34 Incidentes e Incumplimientos
70 Cumplimiento Normativo

CONTACTO

Accede a la página Web de Caja Laboral www.cajalaboral.com, en la página inicial, en su apartado de Sobre Nosotros, en Información Corporativa están disponibles el

- Informe Económico y Social
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo.

En Sobre Nosotros, en Responsabilidad Social Empresarial están disponibles:

- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo 2009

En el apartado de Contacta con Nosotros, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc.

Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es.

9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Principio 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En el 2.1. Compromisos y Logros RSE en Caja Laboral de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado Caja Laboral en 2010, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2010	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Continuar el proyecto de Gestión de la sucesión y la movilidad, desarrollando el Plan de Dinamización 2009-2012.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽¹⁾
2. Enfoque previo, y en su caso desarrollo, del proyecto de Evaluación y gestión del desempeño.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽²⁾
3. Puesta en marcha del Proceso de Comunicación Interna.	Principio 1 del Pacto Mundial ⁽³⁾
4. Implantación del proyecto de Itinerarios formativos en puestos de la Red. Mejora de la formación de eventuales.	Principio 6 del Pacto Mundial
5. Mejora del Servicio al Cliente Interno. Implantación de mejoras detectadas por encuestas y escucha directa a la Red.	Principio 6 del Pacto Mundial
6. Desarrollo de 2 préstamos sociales, uno de garantía personal y otro de garantía hipotecaria para particulares.	Principio 1 del Pacto Mundial ⁽⁴⁾

7. Apoyar el despliegue del Plan Estratégico de Gaztempresa, buscando sinergias con la gestión y acciones comerciales para PRO (autónomos y pymes).	Principio 1 del Pacto Mundial
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas.	Principio 7 del Pacto Mundial
9. Modificar la página Web para hacerla más sencilla, accesible y colaborativa.	Principio 9 del Pacto Mundial
10. Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO ₂ Euskadi.	Principio 8 del Pacto Mundial
11. Potenciar Postamail mediante acciones de comunicación a lo largo del año, facilitando operativamente la contratación.	Principio 9 del Pacto Mundial
12. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	Principio 2 del Pacto Mundial

(1) Procedimentar la sucesión y la movilidad brinda un marco para la gestión igualitaria entre hombres y mujeres y, por lo tanto, la no discriminación.

(2) La extensión de la Evaluación y gestión del Desempeño es una garantía para objetivar los procesos de formación y promoción y, por lo tanto, la igualdad.

(3) Se incluye bajo el Principio 1 porque la Comunicación interna es un modo de mejorar la productividad y permanencia de las personas y, por lo tanto, los derechos fundamentales.

(4) El desarrollo de este tipo de productos financieros favorece la protección de colectivos en riesgo.



CAJA LABORAL
EUSKADIKO KUTXA

ESTAMOS AQUÍ