

2004

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa







## Indice

	Página
<b>Validación de la Memoria de RSC</b>	<b>1</b>
<b>Carta del Presidente</b>	<b>2</b>
<b>I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa</b>	
1.1 Compromiso Social	3
1.2 La Misión de kutxa	3
1.3 La Responsabilidad Social Corporativa en kutxa	3
1.4 La aportación específica como Caja de Ahorros	3
1.5 La estrategia de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b>	4
1.5.1 Revisión y mejora del Sistema de gestión de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b>	5
1.5.2 Líneas de actuación de Responsabilidad Social Corporativa	7
1.6 La Visión de <b>kutxa</b>	10
1.6.1 Indicadores de Visión de kutxa (indicadores más relevantes del Cuadro de Mando de Visión)	10
1.7 Valores corporativos de <b>kutxa</b>	12
<b>2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)</b>	
2.1 Los Clientes de <b>kutxa</b>	13
2.2 Los Ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b>	14
2.3 El Equipo Humano de <b>kutxa</b>	14
2.4 Los Socios de negocio de <b>kutxa</b>	15
2.5 Las Administraciones e Instituciones Públicas	15
2.6 Los Representantes legales de <b>kutxa</b>	16
2.7 Los Aliados Empresariales e Institucionales	16
2.8 Diálogo con los grupos de interés	17
2.9 Convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	19
2.10 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b>	22
<b>3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: perfil de la entidad</b>	
3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados	23
3.2 La Estructura de Gobierno y de Dirección de <b>kutxa</b>	25
3.3 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b>	27
3.4 El grupo Corporativo <b>kutxa</b>	28
3.5 Proceso de auditoría	31
3.6 Actuación en prevención del blanqueo de capitales	32
<b>4. Impacto económico, social y medioambiental</b>	
4.1 Cifras más relevantes de <b>kutxa</b>	33
4.2 <b>kutxa</b> y sus clientes	34
4.2.1 Cómo conocemos en <b>kutxa</b> las expectativas y la satisfacción de nuestros clientes	34
4.2.2 La oferta de <b>kutxa</b> de productos de impacto social relevante	41
4.2.3 El compromiso de <b>kutxa</b> con el desarrollo tecnológico	45
4.2.4 e-kutxa. Canal financiero	47
4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b>	48
4.3.1 Las personas de <b>kutxa</b>	49
4.3.2 Cómo contribuye <b>kutxa</b> al desarrollo personal y profesional de sus empleados	51
4.3.3 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano	53



#### 4. Impacto económico, social y medioambiental

4.4 Los Socios de negocio de <b>kutxa</b>	62
4.4.1 Sistema de gestión de proveedores de <b>kutxa</b>	62
4.4.2 Política de compras	63
4.4.3 Criterios de gestión de proveedores	63
4.5 Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b>	65
4.5.1 La razón de ser de <b>kutxa</b> : El desarrollo económico y sostenible de la sociedad en la que actúa	65
4.5.2 Consecuencias de la distribución de resultados	66
4.5.3 La respuesta de <b>kutxa</b> a las necesidades sociales: Áreas de intervención	67
4.5.4 La Obra Social de <b>kutxa</b> en cifras	70
4.5.5 Ámbito a. Sanidad y Asistencia Social	76
4.5.6 Ámbito b. Desarrollo Comunitario	81
4.5.7 Ámbito c. Educación e Investigación	87
4.5.8 Ámbito d. Cultura y Tiempo Libre	90
4.5.9 Programa de Ayudas y Colaboraciones Sociales con otras entidades	96
4.6 <b>kutxa</b> y el medio ambiente	100
4.6.1 Política Medioambiental de <b>kutxa</b> y líneas de actuación	100
4.6.2 Sistema de gestión medioambiental de <b>kutxa</b>	101
4.6.3 Reducción al mínimo del impacto medioambiente de la actividad empresarial de <b>kutxa</b>	103
4.6.4 Iniciativas para la concienciación y fomento de buenas prácticas entre las personas de <b>kutxa</b>	108
4.6.5 Financiación de proyectos directamente relacionados con la preservación del medio ambiente	108
4.6.6 Sensibilización de la sociedad en temas medioambientales	109

#### 5. Índice de Indicadores GRI

5.1 Contenidos establecidos en la guía GRI	116
5.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social	119
5.3 Indicadores de desempeño social del suplemento sectorial de Entidades financieras	123

#### 6. Anexos

6.1. Índice de Tablas, Cuadros, Gráficos e Ilustraciones	I
6.2. Cuestionario de opinión sobre la Memoria RSC 2004	III



## 0. Introducción

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

### VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

#### **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIAN- GUIPUZKOA ETA DONOSTIAKO AURREZKI KUTXA**

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2004***

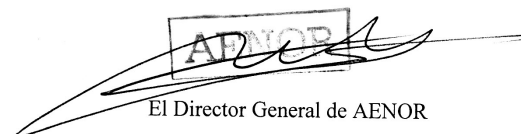
Con número de depósito legal: SS-0654/05

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 21 de abril de 2005 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-006/05 de fecha 15 de marzo de 2005 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 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 KUTXA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI (In accordance reporters), y que publica en su página Web: [http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters\\_IA.asp](http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters_IA.asp).

Fecha de emisión: 21 de abril de 2005

  
El Director General de AENOR



Desde sus inicios, la Caja Gipuzkoa San Sebastián **kutxa** ha demostrado ser una entidad financiera implicada en la sostenibilidad del entorno, ejerciendo su papel como Caja de Ahorros mediante la consecución de resultados de los que una parte importante, revierte a la sociedad.

En este contexto **kutxa** actúa desde dos frentes: Obra Social y Entidad financiera. Desde la Obra Social, conociendo y adecuándose a las necesidades de la sociedad para orientar nuestros programas de actuación y desde el resto de la Entidad, comercializando productos y ofreciendo servicios financieros que están orientados a las necesidades de sus clientes, que son los ciudadanos de la sociedad donde está asentada y donde opera.

Muchos son los informes, estudios y debates que han puesto de manifiesto la necesidad del crecimiento sostenible. A menos que la sociedad aprenda a distinguir la diferencia entre "desarrollo" y "crecimiento económico", dentro de los límites del "capital natural del Planeta", el desarrollo que tendremos será "in-sostenible". Todos los indicadores aconsejan cambiar el modelo económico y tecnológico actual, siendo necesario invertir en la búsqueda de caminos alternativos que permitan el desarrollo de nuestra sociedad, sin comprometer el desarrollo de sociedades futuras.

En este sentido, nuestra Entidad, como motor del entorno económico y del bienestar de la sociedad, tiene un importante papel que jugar, equilibrando su crecimiento económico con las necesidades del resto de los grupos sobre los que ejerce influencia y le influyen: clientes, empleados, proveedores y sociedad en general. Y en dicha tarea, **kutxa** puede colaborar con otras instituciones y organismos que comparten sus mismos intereses sociales: ONGs, asociaciones de defensa de consumidores o dependencias de las distintas administraciones.

En **kutxa** se aborda la segunda memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) asumiendo conscientemente el compromiso y el deber de informar a sus grupos de interés sobre aquellos aspectos de su actividad que interesan a todos aquellos que colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

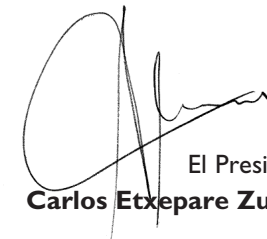
La propia elaboración de esta Memoria constituye para **kutxa** un proceso de reflexión sobre tres puntos: el resultado de sus iniciativas en materia de RSC, definidas y declaradas por primera vez hace un año; la idoneidad y claridad de la información seleccionada sobre la Entidad que hacemos llegar a nuestros grupos de interés y, por último, la necesidad de buscar nuevos y mejores indicadores que reflejen los resultados de las medidas impulsadas para hacer de la gestión de la responsabilidad social corporativa, una realidad en **kutxa**.

El mero hecho de convertir la Memoria RSC en el único documento externo que soporta la difusión de los indicadores que miden la actuación de la Obra Social, es un síntoma del deseo de esta institución de que **kutxa** se oriente cada vez más a las directrices de "Global Reporting Initiative" (GRI)<sup>1</sup>, y recuerda la necesidad de hacer una gestión equilibrada de las necesidades de los grupos de interés, entendiendo que para ello toda organización debe buscar y difundir al menos tres tipos de resultados clave: económicos, sociales y medioambientales.

De ahí el renovado esfuerzo por desplegar las líneas de actuación definidas en 2003, con el ánimo de incorporar de manera paulatina, la gestión de la RSC en los distintos ámbitos de actuación de **kutxa**. De todo ello se da debida cuenta en el presente documento.

Con la segunda Memoria RSC correspondiente al ejercicio 2004, seguimos manteniendo una vía de diálogo más con nuestros grupos de interés, a la vez que reforzamos, al mostrarlo públicamente, nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible en aquellos ámbitos en los que nuestra gestión tenga algún tipo de influencia.

La Memoria RSC 2004 de **kutxa** ha sido validada por AENOR<sup>2</sup> al igual que lo fue la del 2003, y responde a las recomendaciones internacionales del GRI, elaborándose en conformidad con su Guía GRI-2002, constituyendo una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y medioambiental de nuestra organización.



El Presidente  
**Carlos Etxepare Zugasti**

1) Institución independiente cuya misión es el desarrollo y difusión global de una pauta para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La guía de GRI constituye un marco para elaborar las memorias de uso voluntario para las organizaciones. GRI es colaborador oficial del United Nations Environment Programme (UNEP) y trabaja en colaboración directa con UN Secretary-General Kofi Annan's Global Compact.

2) AENOR- Asociación Española de Normalización y Certificación



### I. LA VISIÓN Y LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE KUTXA

#### I.1 COMPROMISO SOCIAL

**kutxa**, desde el inicio de su actividad está comprometida con el crecimiento sostenible tanto en la forma de orientar sus productos y servicios financieros, como en la aplicación de parte de sus resultados en el desarrollo de su Obra Social.

**kutxa** está comprometida través de su gestión, con una permanente alineación entre sus políticas y prácticas empresariales y los valores y preocupaciones de la sociedad. Este compromiso forma parte de su propia razón de ser.

#### I.2 LA MISIÓN DE KUTXA

Somos una entidad financiera comprometida con el desarrollo económico, social y medioambiental de las zonas dónde desarrollamos nuestra actividad.

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

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

#### I.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN KUTXA

**kutxa** entiende su Responsabilidad Social como la respuesta de la Entidad al compromiso con el desarrollo sostenible, entendiéndolo como "*el desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades*", combinando simultáneamente tres dimensiones:

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

#### I.4 LA APORTACIÓN ESPECÍFICA COMO CAJA DE AHORROS

Es necesario tener en cuenta que la actividad de **kutxa**, como Caja de Ahorros, se sitúa en un ámbito en el que su impacto económico resulta inseparable de su impacto social.

Incluso en la aplicación de resultados se produce un retorno del beneficio a la sociedad. En las decisiones tomadas por **kutxa** existe un intento continuado orientado a evitar la exclusión y a conseguir llegar a toda la población con los servicios financieros.

El aspecto más relevante de **kutxa**, desde la óptica de su Responsabilidad Social, se observa tanto en su labor financiera como en su aportación al bienestar material en:

- La **implantación territorial**, prestando servicios financieros en municipios poco poblados o alejados y en grupos de población con dificultades de acceso a los servicios bancarios tradicionales con presencia, por tanto, en áreas geográficas de menor rentabilidad económica.





## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

- El claro objetivo económico de **kutxa** de **hacer accesibles los servicios financieros**, orienta su estrategia por evitar la exclusión financiera de grupos poblacionales a priori menos interesantes por su bajo potencial de beneficio económico.
- La puesta a disposición de los recursos financieros a jóvenes, familias, empresas o instituciones, siendo determinante en la evolución de los mercados en los que actúa.
- Dentro del enfoque social de la actividad financiera de **kutxa** están también todas las acciones encaminadas a lograr que los ciudadanos cuenten con diferentes ofertas que les permitan ejercer, en una economía de libre mercado, la soberanía como consumidor, rompiendo posibles oligopolios. **kutxa**, en esta línea, colabora con la Administración Pública en la financiación de políticas de apoyo, fomento o promoción a economías domésticas y pequeñas y medianas empresas, así como sectores de actividad económica con especial necesidad de apoyo financiero, mediante la firma de convenios de colaboración financiera.

### I.5 LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE KUTXA

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

- Desarrollo de un **Modelo de Negocio** a medio y largo plazo, alineando las operaciones con la mejora sostenida y sostenible, del propio negocio y del entorno social y económico en el que actúa.
- El desarrollo de **productos y servicios financieros sostenibles** que propician la propia viabilidad y crecimiento de la Entidad, garantizando la continuidad de su aportación de valor a la sociedad y el desarrollo económico de sus clientes y territorios en los que actúa, así como el de su equipo humano.
- El aprovechamiento de las características intrínsecas y diferenciadoras de **kutxa** para marcar una actuación competitiva que provoque a otras entidades a asumir, a través de su gestión ordinaria, el compromiso con el crecimiento sostenible.
- La **innovación permanente de la Obra Social** de **kutxa**, desarrollando y ampliando aspectos contemplados en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, tales como exigir que las necesidades y demandas sociales que la actividad de la misma aborde, respondan a intereses colectivos, dando prioridad a aquellas inversiones que supongan sentar bases de la solución estable de necesidades y/o de un desarrollo progresivo, frente a las actividades meramente asistenciales o benéficas.
- El **diálogo** y el equilibrio de las expectativas de los distintos **grupos de interés** – Negocio (incluye a los Representantes legales de **kutxa**, sus socios de negocio y los aliados empresariales e institucionales), Clientes, Equipo Humano y Sociedad (incluye a los ciudadanos, a las administraciones e instituciones públicas) como herramienta clave de la revisión y mejora de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.
- La **adhesión** a las principales **iniciativas** internacionales en materia de **Responsabilidad Social Corporativa** para buscar nuevas formas de participación y diálogo que nos permitan reafirmar y extender nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del entorno social en el que estamos implantados. En esta línea, **kutxa** ha formalizado en mayo del 2004 su adhesión a los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas "Global Compact"<sup>3</sup>.
- Dentro del ámbito del País Vasco, suscribimos las recomendaciones contenidas en el "Compromiso por la Sostenibilidad" de Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco.

3) 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia. 2. Asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos. 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 4. Promover la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio. 5. Promover la abolición efectiva del trabajo infantil. 6. Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación. 7. Las empresas deben apoyar un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales. 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental. 9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente. 10. Las empresas deben trabajar siempre contra cualquier forma de corrupción, incluyendo extorsión y sobornos



## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

### 1.5.1 Revisión y mejora del Sistema de gestión de Responsabilidad Social de kutxa

Para materializar su compromiso con el desarrollo sostenible, **kutxa** aplica el sistema de gestión diseñado en 2003 que integra, de forma equilibrada, los tres objetivos de: prosperidad económica, equidad social y calidad ambiental, que debe afrontar cualquier empresa responsable en el siglo XXI con sus sistemas de gestión actuales.

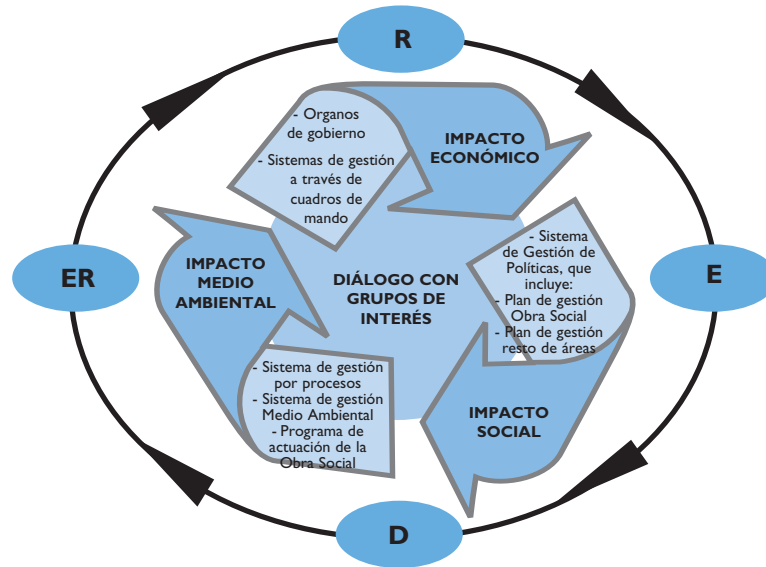


Ilustración 1: Sistema de Responsabilidad Social de kutxa. Cód. GRI: CSRI

Nuestro sistema sitúa a los grupos de interés en el centro, haciendo del diálogo con éstos el eje en torno al que gira toda nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa.

Todo plan, proyecto o sistema habilitado por **kutxa** para la gestión de cualquiera de los impactos económicos, sociales o medioambientales de su actividad empresarial, contempla las expectativas de nuestros principales grupos de interés.

Nuestro compromiso con la Calidad Total, que se ha traducido en la obtención en 2003 de la Q de Oro a la Excelencia Empresarial, favorece que nuestro sistema esté sujeto a un enfoque de revisión y mejora continua que posibilita una articulación adecuada del compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad.

En este sentido, la revisión y mejora continua del sistema se desarrolla a través del esquema lógico REDER propuesto por el modelo EFQM para la excelencia empresarial. En la *Ilustración 1* mostramos el proceso, su interpretación y métodos internos de implantación, así como la descripción de la relación existente entre la revisión de la Memoria RSC y la del propio Sistema. Es importante señalar que la Gestión de la Responsabilidad Social en **kutxa** arranca en 2003 con el respaldo de la Presidencia y la Dirección General de la Entidad, desde donde se promueve la creación de un Grupo de Trabajo Director al máximo nivel, compuesto por el Director General, el Director del Área de Secretaría General y Obra Social, y dos responsables de la Obra Social de **kutxa**, con la misión de definir, consensuar e informar sobre las líneas de actuación que serán una constante en el desarrollo futuro de la gestión de la Responsabilidad Social en la Entidad. Tanto es así, que el primer trabajo del Grupo consistió en conseguir la revisión de la misión y la visión de **kutxa**, con el fin de que ambas contemplaran este nuevo ámbito de gestión. El mencionado Grupo es el encargado de potenciar, con la aportación del Área de Calidad en cuestiones de integración y coordinación, el despliegue de una gestión directa de la Responsabilidad Social a través de cada área organizativa, desde su vertiente del triple impacto (económico, social y medioambiental).

Dicho Grupo cuenta con la colaboración de los expertos necesarios en la definición de estrategias en riesgos medioambientales, sociales y financieros específicos de la actividad.

4) European Foundation for Quality Management (EFQM). Organización sin ánimo de lucro fundada en 1.988 cuya misión es "constituirse en la principal fuerza impulsora de la excelencia en las organizaciones de la Unión Europea". Es propietaria del modelo EFQM para la evaluación de la gestión de las organizaciones y otorga el Premio Europeo a la Excelencia en la Gestión. El Modelo EFQM se basa en los **Ocho Conceptos Fundamentales de la Excelencia**, de los cuales uno es la **responsabilidad social corporativa**.



## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

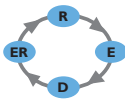
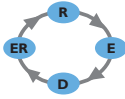
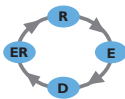

Concepto	Interpretación	Métodos de implantación
<p><b>R</b></p>  <p>Determinar los <b>Resultados</b> que se quieren lograr como parte del proceso de elaboración de su política y estrategia en materia de RSC.</p>	<p>Los resultados derivados del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social cubren el rendimiento de <b>kutxa</b> en términos de Responsabilidad Social Corporativa, integrando las percepciones y expectativas de todos los grupos de interés de la organización.</p>	<p>Incorporación de indicadores GRI derivados de la Guía 2002 así como del Suplemento para Entidades Financieras. Adopción de medidas para incorporar la gestión de parámetros que no se miden actualmente. Comunicación de resultados a los grupos de interés a través de la publicación anual de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad.</p>
<p><b>E</b></p>  <p>Planificar y desarrollar una serie de <b>Enfoques</b><sup>5</sup> solidamente fundamentados e integrados para obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro en materia de RSC</p>	<p>Integra el proceso de diagnóstico y planificación de la Responsabilidad Social Corporativa, claramente orientado hacia los grupos de interés y en consonancia con las demás políticas y estrategias de <b>kutxa</b>.</p>	<p>A partir del Sistema de Gestión de Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificación y análisis de los grupos de interés y de sus expectativas. Análisis de los compromisos y respuestas de kutxa a sus expectativas.</li> <li>■ Definición de objetivos RSC. Incorporación a los planes estratégicos y de gestión de las áreas</li> <li>■ Definición de políticas y códigos de conducta en materia de RSC</li> </ul>
<p><b>D</b></p>  <p><b>Desplegar</b> los enfoques de manera sistemática para asegurar una implantación completa de la RSC</p>	<p>El enfoque de Responsabilidad Social Corporativa se implanta de un modo sistemático en las áreas de <b>kutxa</b>.</p>	<p>El Sistema de Gestión de Políticas, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los planes de gestión de las áreas, con la definición de <ul style="list-style-type: none"> <li>- actividades de máxima prioridad asociadas al área</li> <li>- objetivos específicos</li> <li>- actividades a desarrollar</li> </ul> </li> <li>■ El Sistema de Gestión por procesos, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la normalización de procesos o sistemas</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>E y R</b></p>  <p><b>Evaluar y Revisar</b> los enfoques utilizados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados.</p>	<p>El enfoque de Responsabilidad Social Corporativa y su despliegue están sujetos a revisión y se analizan actividades de aprendizaje, alimentándose con las mismas para la identificación y establecimiento de prioridades, la planificación e implantación de mejoras</p>	<p>Sistema de Gestión a través de Cuadros de Mando</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Control y seguimiento de acciones en base a indicadores</li> <li>■ Auditorías internas.</li> <li>■ Generación de Memorias e informes.</li> <li>■ Validación anual externa de la Memoria RSC</li> <li>■ Evaluación sistemática de los enfoques asociada a la revisión anual de la Memoria RSC</li> </ul>

Tabla 1: Esquema lógico READER. Cód. GRI: CSRI

El Plan de Gestión de kutxa, documento que recoge las actividades de máxima prioridad y objetivos específicos a implantar por cada área, recoge la elaboración con carácter anual de la memoria de RSC como actividad de máxima prioridad del Área de Secretaría General y Obra Social. En ese sentido, el esquema de revisión del sistema de gestión de RSC está vinculado a la revisión de los indicadores facilitados por las áreas que se integran en cada nueva edición de la Memoria. Desde la Obra Social se solicita y recopila la información actualizada, presentándose un borrador al Equipo de Trabajo Director, el cual, tras su lectura, da su visto bueno para su validación técnica a cargo de una entidad de Certificación (ver apartado de validación de la Memoria), tras lo cual se procede a su publicación y difusión.

5) Desde la óptica del Modelo EFQM, por "enfoque" se entiende cualquier proceso, sistemática, método de actuación etc. cuya normalización y mejora es la base para la mejora continua de cualquier organización. Según la matriz de evaluación READER®, los enfoques son objeto de desarrollo, despliegue, evaluación y revisión.



## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

### I.5.2 Líneas de actuación en materia de Responsabilidad Social Corporativa

Para hacer realidad el compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible, en 2004 se ha seguido trabajando con las líneas de actuación definidas en 2003 por el Grupo de Trabajo Director, a cuya implantación debe procederse mediante actuaciones a medio – largo plazo. Las acciones emprendidas durante 2004 desde la primera Memoria RSC han sido recogidas y proyectadas en el tiempo con su inclusión en objetivos estratégicos y objetivos específicos anuales del Plan Hamar (2005-2010). A continuación recordamos las líneas de actuación generales ya definidas en 2003, que constituyen la filosofía envolvente que rige todo el desarrollo actual y futuro de la Responsabilidad Social Corporativa en **kutxa**. Dichas líneas de actuación proponen dos dimensiones para su despliegue:

**La dimensión de la Gestión de la Responsabilidad Social, y la dimensión económica, Social y Medioambiental.**

#### 1. Dimensión de la Gestión de la Responsabilidad Social

##### Líneas de actuación en materia de RSC en kutxa

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

#### 2. Dimensión económica, Social y Medioambiental

##### Líneas de actuación en materia de RSC en kutxa

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

Tabla 2. Líneas de Actuación de kutxa – Gestión de la Responsabilidad Corporativa Cod. GRI: CSR1



## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

A continuación detallamos las **principales medidas, acciones implantadas y a implantar en 2004 y ejercicios sucesivos**, para el desarrollo de las líneas de actuación en materia de RSC de **kutxa**.

### Dimensión de la Gestión de la Responsabilidad Social

El principal impulso dado a la Gestión de la Responsabilidad Social en **kutxa** ha consistido en **su integración en el Nuevo Plan Estratégico Hamar: Visión 2010**. Para ello se han definido de manera inmediata para su despliegue a través del Plan de Gestión 2005, **15 actividades de máxima prioridad y objetivos específicos de las doce Áreas**, a los que se han ligado objetivos integrados con la gestión de la RSC asociando para ellos un responsable, un indicador, una meta para 2005 y un plazo de implantación (inicio-fin). Será misión del Grupo de Trabajo Director de RSC liderar y apoyar el trabajo de las Áreas para que alcancen sus objetivos en materia de RSC. Por ejemplo, en el marco de la actividad de máxima prioridad AMP3 del Plan de Gestión **kutxa** 2005, está previsto desarrollar un plan de acción para identificar los compromisos de la Caja en su conjunto para con la Responsabilidad Social Corporativa, definiendo para cada área el tipo de iniciativas específicas que llevar a cabo. Ejemplos de propuestas de trabajo para 2005 son:

- Iniciar la sistematización de los procesos para su funcionamiento bajo parámetros de sostenibilidad. El primer Departamento que abordará esta medida es Mantenimiento (ver líneas de actuación: dimensión económica, social y medioambiental)
- Revisar y adaptar la política de compras en cuanto a la selección y homologación de proveedores, para incorporar en una primera fase, criterios medioambientales, y más adelante, de supervisión del cumplimiento de criterios de derechos humanos y laborales alineados con los criterios del Global Compact al que **kutxa** se adhirió en 2004.

Como un paso más en ese sentido, en la encuesta de cliente interno de 2004 se ha incluido una pregunta que permite a la Red de oficinas valorar en qué medida el Departamento de Riesgos contempla criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos. Como principales acciones para la revisión de los procesos de análisis de información relevante de los grupos de interés (Voz del Cliente, del Empleado, de la Sociedad, del Negocio), se ha comenzado con la incorporación a las encuestas de cliente interno y empleado de preguntas específicas sobre cuestiones ligadas al medio ambiente.

Por otro lado, en línea con una campaña de comunicación y difusión interna y externa de los compromisos de **kutxa** adquiridos con la primera Memoria de RSC, en Enero de 2005 el Director General del Área de Recursos ha dirigido un comunicado escrito a todos los directores de Área de **kutxa**, difundiendo internamente el compromiso reforzado de la entidad con la RSC, y solicitando su colaboración para elaborar la Memoria RSC de 2004. Desde la intranet se puede consultar un comunicado interno dirigido a todo el equipo humano de **kutxa** donde se comunica el compromiso adquirido con la RSC, identificando en 2004 por segundo año consecutivo, al Departamento de Obra Social como figura gestora de este proyecto. El Grupo de Trabajo Director que en la actualidad trabaja para la difusión e implantación de los enfoques de la RSC en **kutxa** está, como ya se ha dicho, liderado al más alto nivel de la Caja.

Un objetivo específico del Plan de Gestión **kutxa** 2005 ligado al Área de Asesoría Jurídica, Dirección de Secretaría General y Obras Sociales, da respuesta a los requisitos de la Orden ECO/354/2004 de 17 de febrero de 2004 para las Cajas de Ahorros. **Kutxa** durante el primer semestre de 2005 publicará su primer informe de Gobierno Corporativo.

La segunda Memoria de RSC de **kutxa**, cuya generación forma parte de la AMP15 del Plan de Gestión 2005, “Plan de Comunicación Integral **kutxa** (social y financiera)” seguirá estando disponible en [www.kutxasocial.net](http://www.kutxasocial.net) (antes [www.begira.com](http://www.begira.com)), portal de Obra Social, para su consulta on line o descarga (castellano/euskera). Ligado a este objetivo de comunicación integral, desde la Dirección de Área de Secretaría General y Obra Social se trabajará para la difusión y formación a la Red (punto de contacto con otros grupos de interés: ej. cliente, equipo humano) sobre RSC.



### □ Dimensión económica, Social y Medioambiental

Como hechos relevantes del ejercicio 2004, destacar la segunda edición del Programa KutxaZabal, orientado a colaborar con las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el mundo de la asistencia a personas dependientes, con especial incidencia en el mundo del Alzheimer, y el Programa de Solidaridad KutxaZeharo, para potenciar la inserción laboral del segmento de población de personas excluidas o con riesgo de exclusión social.

Una iniciativa novedosa en el sector, impulsada durante 2004 y que tendrá continuidad y mayor peso en ejercicios posteriores, ha consistido en involucrar a responsables de la Obra Social con un profundo conocimiento de las necesidades sociales, en grupos de trabajo mixtos con el Departamento de Marketing y Diseño de productos, con el fin último de diseñar productos específicos para colectivos en riesgo de exclusión social. Este método de trabajo innovador facilitará el diseño de nuevos productos que respondan a la línea de Responsabilidad Social Corporativa de **kutxa** y potencien el crecimiento económico sostenible.

Un primer fruto del trabajo de dicho grupo interfuncional, ha sido el producto Microcrédito, préstamo personal dirigido a colectivos en riesgo de exclusión social. Durante 2004 se han desarrollado además dos productos en línea con la RSC:

- la “Tarjeta Unidos” para el envío de dinero por parte de los inmigrantes a sus países de origen.
- los “Depósitos sostenibles”: parte de su rentabilidad está referenciada al Euro StoXX Sustainability Index.

Para el ejercicio 2005 está previsto continuar con el Programa KutxaZeharo con la apertura de tres centros más para la inserción laboral de personas excluidas. Un proyecto emblemático para **kutxa** es la reubicación del actual Instituto Oncológico en el Área Hospitalaria de Donostia-San Sebastián, proyecto plurianual (2005-2007) y AMP del Plan de Gestión 2005. Por último, en el ámbito de la asistencia social, se lanza un nuevo proyecto denominado “Vivienda social” con el que se contribuye a ampliar la oferta de viviendas de protección oficial en régimen de alquiler para jóvenes entre 18 y 35 años. Tiene carácter plurianual (2005-2007) y para ello se prevé llegar a una serie de acuerdos con varios Ayuntamientos para la cesión y recalificación de suelo.

Se mantiene el apoyo permanente a las entidades guipuzcoanas de asistencia e integración de disminuidos físicos y psíquicos y también el apoyo al Proyecto Hombre para la rehabilitación de jóvenes con problemas de drogadicción.

Como primera medida para impulsar el Sistema de Gestión Medioambiental durante 2005, está previsto dentro de los objetivos del Plan de Gestión de **kutxa** en el marco del “desarrollo de la política de RSC **kutxa**”, la implantación y certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental según la Norma ISO 14001 en el Departamento de Mantenimiento, teniendo en cuenta los cuatro ámbitos de actuación en los que ya viene trabajando **kutxa**:

- Establecimiento de criterios de diseño eco-eficientes en las nuevas instalaciones
- Control de consumo energético y medidas de reducción
- Control de la emisión de contaminantes y medidas de reducción
- Control de producción y retirada de residuos

Como una acción más a seguir impulsando, está la voluntad de adhesión a instituciones que promuevan el desarrollo progresivo de actuaciones empresariales responsables. En ese sentido, durante 2004 se ha realizado una labor de examen y conocimiento de las instituciones existentes que puedan contribuir a la difusión de la gestión responsable en los territorios donde actúa **kutxa** para, durante 2005, materializar nuevos vínculos (adhesión solicitada a la Sociedad Izaite en el momento de la confección de la presente Memoria).



## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

### 1.6 LA VISIÓN DE KUTXA

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

#### 1.6.1 Indicadores de Visión de kutxa (indicadores más relevantes del Cuadro de Mando de Visión)

<b>Rentable/competitiva</b>	2003	2004	Código GRI <sup>6</sup>
1. Resultado antes de impuestos Consolidado (en millones de €)	206,7	191,5	EC7
2. Resultado antes de impuestos Matriz (en millones de €)	161,4	161,5	EC7
3. ROA	1,73	1,41	EC7
4. ROE	13,63	12,73	EC7
5. Puntos EFQM	517	520	N/a
6. Beneficio por empleado (en miles de euros)	101,24	74,24	LA12
<b>Gestión prudente</b>	2003	2004	Código GRI
1. Morosidad	0,28	0,35	EC7
2. Ratio de eficiencia	49,15	52,37	-
<b>Solvente</b>	2003	2004	Código GRI
1. Índice de solvencia	17,70	16,74	EC7
<b>Líder en Gipuzkoa</b>	2003	2004	Código GRI
1. Cuota de mercado de depósitos en el sector privado en Gipuzkoa	52,25	52,42	EC1
2. Cuota de mercado de créditos en el sector privado en Gipuzkoa	37,75	37,97	EC1
3. Número de clientes <sup>7</sup>	693.205	701.245	-
<b>Presente en el conjunto de Estado</b>	2003	2004	Código GRI
1. Número de oficinas fuera de Gipuzkoa	69	85	EC2
2. Número de empleados fuera de Gipuzkoa	304	417	LA1
3. Empleados de red fuera de Gipuzkoa vs. total empleados de la red	304/1360	417/1472	LA1
4. Expansión <b>kutxa</b> : Recursos administrados (en millones de euros)	395	621	EC2
5. Expansión <b>kutxa</b> : Inversión crediticia (en millones de euros)	1.498	1.951	EC2
6. Expansión <b>kutxa</b> : Viviendas financiadas fuera de Gipuzkoa	10.829	16.592	EC2

6) GRI: Global Reporting Initiative, a cuyo estándar de elaboración de memorias se acoge la presente.

7) La diferencia numérica a la baja responde a una remodelación de "clientes-parejas" realizada por los gestores en el año 2003.



## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de kutxa

<b>Innovadora</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Código GRI</b>
1. Número de clientes kutxanet	102.325	127.406	-
2. Número de operaciones kutxanet	20.470.000	31.014.000	-
3. Intervalo EFQM Gestión procesos (%)	41-50	41-50	-
4. Intervalo EFQM Gestión recursos (%)	51-60	60	-
5. Nuevos productos con impacto social diseñados / año	5	3	RB3
<b>Orientada al cliente</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Código GRI</b>
1. Valoración global clientes satisfechos (%)	89	82	PR8 y CSR6
2. % reclamaciones resueltas en < 5 días	82,07	89,21	-
3. Intervalo EFQM en resultados clientes (%)	51-60	51-60	-
<b>Desarrollo profesional de la plantilla</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Código GRI</b>
1. Grado cumplimiento índice de satisfacción (%)	65	69	CSR6
2. Satisfacción global encuesta cliente proveedor interno (%)	78,0	79	CSR6
<b>Desarrollo económico y social sostenible de Gipuzkoa</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Código GRI</b>
1. Número de beneficiarios de la Obra Social	1.164.982	1.232.757	EC10
2. Dotación anual Obra Social (en millones de euros)	33,6	34,7	EC10 y SOCI
3. Valoración imagen sociedad (valorado de 1 a 5)	3,7	3,7	CSR6
4. Intervalo EFQM voz sociedad (%)	41-50	51-60	CSR6
<b>Desarrollo sostenible del medioambiente 2003 2004 Código GRI</b>			
1. Número total de proyectos en los que <b>kutxa</b> interviene en su , financiación relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales</li> <li>■ desarrollo de empresas dedicadas a la recuperación del medio ambiente</li> <li>■ desarrollo de infraestructuras que contribuyan a la mejora del medio ambiente</li> </ul>	22	23	EN14
2. Inversiones totales de <b>kutxa</b> (en Ä) en los proyectos descritos en el indicador anterior	8.420.082	3.110.805	SOCI
3. Número de proyectos patrocinados relacionados con la sensibilización y educación medioambiental de los ciudadanos en los que <b>kutxa</b> interviene en su financiación	7	9	EN14
4. Número de beneficiarios relacionados con la sensibilización y educación medioambiental de los ciudadanos en los que <b>kutxa</b> interviene en su financiación	197.715	237.624	EN14
5. Número de programas internos destinados a la sensibilización y educación medioambiental del personal contratado y los clientes	2	2	EN1, EN2, EN3, EN5, EN11, SO1
6. Número de programas internos destinados al uso eficiente de la energía, reducción de consumos, reducción de residuos y reciclaje de residuos	1	1	EN1, EN2, EN3, EN5, EN11





## I. La visión y la estrategia de desarrollo sostenible de Kutxa

### I.7 VALORES CORPORATIVOS DE KUTXA

#### La plena orientación de Kutxa al cliente y a la satisfacción de sus necesidades

- Este valor se traduce en la gestión diaria mediante actuaciones específicas (estudios y encuestas de satisfacción) que nos permiten adquirir un mejor conocimiento del cliente y de sus necesidades, con el fin de desarrollar una oferta de productos y servicios diferente y adaptada. Todo ello sin olvidar la necesidad de prestar servicios financieros sin discriminación territorial ni económica, a todos los grupos sociales de nuestro ámbito de actuación.

#### La calidad y la innovación

- Este valor se manifiesta en aspectos tales como la calidad de la gestión diaria, la realización sistemática de autoevaluaciones EFQM y la potenciación de equipos de mejora.
- En cuanto a la innovación, su traducción a la gestión diaria, se lleva a cabo mediante la inclusión en el Plan de Gestión anual de objetivos específicos de innovación especialmente basados en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación con los distintos grupos de interés (clientes, equipo humano ..). Durante 2005, se desarrollará específicamente la definición detallada del Sistema de Innovación de **Kutxa**.

#### La ética y la gestión prudente.

- Se concreta en el mantenimiento del ratio de eficiencia por encima de la media del sector; en la aplicación de la normativa contable de conformidad con principios y normas generalmente aceptadas y en la rápida asunción de las recomendaciones establecidas por diferentes organismos<sup>8</sup> que establecen directrices sobre la actividad del sector, de los que resultan el Código Ético Profesional de **Kutxa** y la redacción durante el primer semestre del 2005 del Informe de Buen Gobierno Corporativo.

#### Eficiencia en la administración de recursos y procesos.

- Se concreta tanto en los resultados del índice de eficiencia, con un coeficiente superior a la media del sector, como en el desarrollo de la gestión de procesos para la mejora sistemática de los costes operativos, así como en el desarrollo de mejoras e innovación, en respuesta a las demandas de clientes internos y externos.

#### El destino de nuestros beneficios a obras sociales.

- Determinando anualmente un porcentaje del beneficio a destinar a acciones sociales, gestionadas a través del Departamento de Obra Social.
- Como respuesta a la demanda social, la naturaleza de la Obra Social de **Kutxa** exige que las necesidades y demandas sociales que aborde con su actividad responda a intereses colectivos
- La actividad de la Obra Social contribuye, por tanto, de manera real y efectiva a fines sociales concretos que aumenten paulatinamente el bienestar social de manera visible y tangible, dando prioridad a inversiones que sienten las bases de soluciones estables de necesidades y/o de un desarrollo progresivo frente a actividades meramente benéficas.

#### Desarrollo de la capacidad de la plantilla y su adecuación a la misión y valores de Kutxa.

- Mediante sistemas que garantizan la revisión periódica de las competencias del equipo humano de **Kutxa**, planificando los esfuerzos de mejora de capacitación, facilitando el uso de los medios técnicos para la formación, así como dotando de ayudas económicas al personal de plantilla para la realización de estudios oficiales.
- Destacar como incentivo para alinear los comportamientos de las personas a misión y valores, la inclusión en la política retributiva de los conceptos de calidad del trabajo, relación con los clientes y solución de sus problemas.

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



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2. GRUPOS DE INTERÉS DEL ENTORNO DE KUTXA (STAKEHOLDERS)

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

**kutxa** considera que debe tener en cuenta en su gestión los intereses, las demandas y las expectativas que están presentes en la red de relaciones entre los distintos grupos de interés.

Identificamos como “Grupos de interés del entorno de **kutxa**”:

1. Los clientes de kutxa.
2. Los ciudadanos de los territorios donde actúa kutxa.
3. El Equipo humano (personas) de kutxa.
4. Los socios de negocio de kutxa.
5. Las Administraciones e Instituciones Públicas.
6. Los Representantes legales de kutxa.
7. Los Aliados Empresariales e Institucionales de kutxa.

Cuadro 1: Grupos de interés de kutxa. Cód. GRI: CSR6

#### 2.1 LOS CLIENTES DE KUTXA

**Cliente** es toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera o parafinanciera de **kutxa**, independientemente de su capacidad económica.

##### El compromiso de la actividad de kutxa con respecto a los clientes

- Consiste en diseñar y desarrollar productos y condiciones de prestación de servicio en línea con las necesidades y demandas de los clientes, en tanto **como usuarios** de productos y servicios financieros, **como ciudadanos receptores** de los beneficios de la entidad a través de las actividades de Obra Social, con un tratamiento universal no excluyente y que no responde a criterios de rentabilidad.
- La puesta a disposición de una amplia y asequible oferta de productos y servicios financieros y parafinancieros es la contribución de **kutxa** al crecimiento económico de la sociedad en que está implantada.

##### Las expectativas de los clientes en kutxa

- Se concretan en que **kutxa** dé repuesta a las demandas permanentes de adaptación, calidad, transparencia y confidencialidad de los productos y servicios que ofrece. Asimismo, en la inversión en actividades que contribuyan al desarrollo social.
- Se miden, anticipan e interpretan en **kutxa** mediante un proceso normalizado (Voz del Cliente) que contempla entre otros mecanismos, la realización de encuestas de satisfacción por segmentos de clientes.



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2.2 LOS CIUDADANOS DE LOS TERRITORIOS DONDE ACTÚA KUTXA

**Ciudadanos**, dentro del ámbito de responsabilidad de **kutxa**, son aquellas personas físicas que habitan en cualquier territorio en el que la actividad de **kutxa** pueda tener un impacto, sean o no clientes de la Caja.

#### El compromiso de kutxa con los ciudadanos se concreta en:

- Las inversiones en actividades que contribuyen al desarrollo económico y social sostenible a través de las iniciativas de la Obra Social, con una atención especial hacia grupos sociales con riesgo de exclusión social o económica.
- La financiación de iniciativas empresariales y públicas que contribuyan:
  - al desarrollo económico de la sociedad y
  - a la conservación y recuperación del medio ambiente.

#### El impacto de los ciudadanos en la actividad de kutxa se concreta en:

- La expresión de necesidades de desarrollo social, cuya consideración permite a **kutxa** actualizar y renovar su aportación de valor a la sociedad.
- La valoración de la actuación de la Caja.

### 2.3 EL EQUIPO HUMANO DE KUTXA

Toda persona que forma parte de la organización, es parte del Equipo Humano de **kutxa** donde realiza su desarrollo profesional aportando sus capacidades, sus conocimientos y su dedicación al proyecto económico y social de la Entidad.

Por alineación con los principios de gestión que propone el modelo EFQM, a lo largo de la presente memoria podemos hacer referencia al equipo humano de **kutxa** con el término de “personas”.

#### El compromiso de kutxa con respecto a su equipo humano, abarca desde:

- La selección transparente, que garantice la igualdad de oportunidades.
- El mantenimiento de un elevado desarrollo profesional.
- El desempeño del trabajo en un entorno seguro que facilite la calidad de vida profesional y la compatibilidad con la vida familiar.
- Un sistema de retribución que refleje coherencia interna, se ajuste a la realidad del mercado y tenga un carácter incentivador.
- Servicios y beneficios sociales específicos.

#### El compromiso del personal de kutxa se concreta en un desempeño profesional:

- Alineado con los valores corporativos de **kutxa** y sus objetivos.
- Orientado al asesoramiento a los clientes, basado en la profesionalidad y en los principios del Código Ético Profesional de **kutxa**, con el fin de ofrecer soluciones satisfactorias a sus demandas.
- A través de una relación ética con clientes y con la propia entidad.
- Comprometido con la consecución de resultados



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2.4 LOS SOCIOS DE NEGOCIO DE KUTXA

Los **Socios de negocio** de **kutxa** son las personas físicas o jurídicas que prestan algún tipo de servicio o proveen de materiales o equipos necesarios para el desarrollo de la actividad de **kutxa**, como proveedores de ésta.

#### **kutxa exige a sus proveedores:**

- Unas relaciones comerciales en condiciones competitivas de mercado.
- Unas relaciones de intercambio basadas en la ética y la confidencialidad, que favorezcan no sólo el crecimiento y beneficio mutuo sino que redunden en un beneficio social y el mantenimiento de la actividad económica.
- **kutxa** tiene por finalidad última asegurarse de que sus socios de negocio están alineados con el compromiso de responsabilidad social de la Entidad.

#### **Los socios de negocio demandan de kutxa:**

- Relaciones éticas y transparentes que garanticen el normal desarrollo del intercambio económico.

### 2.5 LAS ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

**Administración o Institución Pública**, dentro del ámbito de responsabilidad de **kutxa**, son aquellos organismos con competencia para establecer un marco normativo de funcionamiento de la Entidad, y aquellos a los que **kutxa** tiene la obligación de mostrar sus resultados y la transparencia de su gestión. Pueden actuar también en defensa de los intereses y como representantes del grupo de interés “ciudadanos”.

#### **El compromiso de la actividad de kutxa con las Administraciones e Instituciones Públicas se centra en:**

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

#### **Las Administraciones e Instituciones Públicas exigen de kutxa:**

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

#### **Las Administraciones e Instituciones Públicas impactan en kutxa con:**

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



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2.6 LOS REPRESENTANTES LEGALES DE KUTXA

Los Representantes legales de **kutxa** son aquellas personas que forman parte de los Órganos de Gobierno de la Caja (Clientes, Entidades Fundadoras, Corporaciones municipales y Empleados) y que como Consejeros, tienen la responsabilidad de velar por el buen gobierno y el desarrollo sostenible de la Entidad.

**El impacto con respecto a los Representantes legales de kutxa es recíproco, dado que la actividad, tanto de la organización como de sus Órganos de Gobierno, en un clima de transparencia y lealtad, tienen la responsabilidad de tomar decisiones que garanticen el cumplimiento de la Misión de la Caja, su viabilidad, su solvencia y su crecimiento y desarrollo sostenible.**

### 2.7 LOS ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES

**Aliados Empresariales** son todas aquellas instituciones u organizaciones con las que **kutxa** participa en proyectos para:

- Complementar la actividad de **kutxa** y dar mayor valor a sus clientes, ampliando su gama de productos y servicios.
- Tener presencia en sectores estratégicos.
- Contribuir al desarrollo económico y social de los territorios en los que actúe.
- Potenciar el impacto social de la actividad de la Obra Social (obra en colaboración).
- Tanto la Federación Vasco-Navarra de Cajas de Ahorro, en el marco de colaboración entre Cajas, como las empresas que componen el Grupo Corporativo **kutxa**, forman parte de los aliados empresariales e institucionales de **kutxa**.

#### El impacto de kutxa en sus Aliados Empresariales e Institucionales se concreta:

- En una implicación estable con el proyecto empresarial o institucional, comprometida con sus objetivos y resultados.
- En un intercambio tecnológico y económico que fomente el desarrollo mutuo.
- En la prestación de apoyo en la gestión o administración por personal de la Caja, incluso en comisión de servicios.

#### El impacto de los Aliados Empresariales e Institucionales en kutxa se concreta en:

- La aportación a **kutxa** de resultados que permitan a la Caja una mayor solvencia, capitalización y sostenibilidad económica, así como la diversificación de sus inversiones.
- La aportación a **kutxa** de capacidad complementaria que permita a la Caja una eficiencia mayor en el empleo de sus recursos.
- La aportación a **kutxa** de servicios o recursos que permitan a la Caja incrementar el valor añadido al cliente y la mejora de sus procesos y sistemas.
- Transferencia del conocimiento de esas empresas hacia la Caja.



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2.8 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

A la hora de definir la tipología y segmentación de sus grupos de interés, **kutxa** viene aplicando las recomendaciones del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión. Ya en 2003 se realizó un mayor desglose para responder a las directrices de la Guía GRI, dedicando a cada grupo de interés un capítulo específico de sus Memorias de Responsabilidad Social Corporativa:

Grupos de interés – Modelo EFQM	Grupos de interés – epígrafes de la Memoria RSC
<b>Negocio</b>	2.6 Representantes legales de <b>kutxa</b> 2.4 Socios de negocio de <b>kutxa</b> (proveedores) 2.7 Aliados empresariales e institucionales
<b>Clientes</b>	2.1 Los clientes de <b>kutxa</b>
<b>Equipo Humano</b>	2.2 El equipo humano de <b>kutxa</b>
<b>Sociedad</b>	2.3 Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b> 2.5 Las Administraciones e Instituciones Públicas

Tabla I: Alineación de Grupos de interés de kutxa con los epígrafes de la Memoria RSC. Cód. GRI: CSR6

El diálogo con los distintos grupos de interés: **Negocio, Clientes, Equipo Humano y Sociedad**, así como la recogida y el análisis sistemático de sus expectativas, es la clave para su gestión equilibrada, y a su vez la base fundamental para el desarrollo sostenible de **kutxa**.

El Sistema de Gestión de Políticas de **kutxa**, aglutinando todos los **procesos sistemáticos para la recogida y análisis de las expectativas de sus grupos de interés**, así como la información relevante que nutre el proceso de planificación (estratégica: a medio y largo plazo; de gestión/de negocio: anual), garantiza una visión de negocio amplia y plural, que permite el crecimiento de la Entidad sin por ello primar o desestimar las necesidades de terceras partes interesadas en el mismo.

Además de esta fórmula proactiva de acercamiento a sus grupos de interés, **kutxa** habilita canales, foros y espacios específicos cuya finalidad va más allá del propio diálogo, permitiendo a **kutxa** asegurarse de que su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa está alineada con las necesidades y expectativas de éstos.

Los grupos de interés están representados en los Órganos de Gobierno, regidos por los Estatutos de **kutxa**. A través de los Órganos de Gobierno, los grupos de interés pueden trasladar sus opiniones o sugerencias exponiéndolas en la Asamblea General, considerada el máximo Órgano de representación de la Entidad.

Por otro lado, **kutxa** se mantiene alerta sobre todos los cambios en materia normativa que puedan impactar sobre su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, adecuándolo a las modificaciones legislativas o reglamentarias específicas que afectan a su esfera de actividad, así como a las normas y recomendaciones establecidas desde organismos públicos y privados de ámbito nacional o supranacional en el ámbito del desarrollo sostenible.

A continuación se muestra de manera esquemática todo el entramado de canales, foros, entornos y métodos que permiten el diálogo con los grupos de interés de **kutxa**, sin olvidar que la propia Memoria RSC es uno de ellos.

Cabe destacar que la Memoria de RSC es en sí misma un soporte claro del diálogo con los grupos de interés, habida cuenta de que éstos pueden, además, consultar informes adicionales que **kutxa** desde distintos canales y a través de otras instituciones a las que reporta (ej. CECA), ofrece de acuerdo con el principio de transparencia, tanto en su faceta de entidad financiera como de obra social: ej. datos económico-financieros, informes anuales, etc.



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

Grupos de interés EFQM / epígrafes Memoria RSC	Negocio	Cientes	Equipo Humano	Sociedad				
	2.4 Socios de negocio de <b>kutxa</b> (proveedores) 2.6 Representantes legales de <b>kutxa</b> 2.7 Aliados empresariales e institucionales	2.1 Los clientes de <b>kutxa</b>	2.2 El equipo humano de <b>kutxa</b>	2.3 Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b> 2.5 Las Administraciones e Instituciones Públicas				
Procesos anuales	Análisis Voz del Negocio <i>Responsable: Planificación y Control</i>	Análisis Voz del Cliente <i>Responsable: Marketing y Calidad</i>	Análisis Voz del Empleado <i>Responsable: RR.HH.</i>	Análisis Voz de la Sociedad <i>Responsable: Obra Social</i>				
	<b>1. Anticipación.</b> 1.1. Tecnología. 1.2. Normativa. 1.3. Tendencias sociodemográficas. <b>2. Competencia</b> 2.1. Global Sector 2.2. Análisis específico Competencia Directa <b>3. Satisfacción Actual</b> Análisis normalizado Voz del Negocio de cada Área: <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación y Control de Gestión,</li> <li>Comercial y Marketing</li> <li>Informática</li> <li>Calidad y Auditoría</li> </ul>	<b>1. Anticipación a necesidades.</b> Por estudios específicos en mercados / segmentos sobre los que se pretende actuar. <b>2. Competencia</b> 2.1. Análisis Redes Comerciales 2.2. Servicios Financieros 2.3. Calidad percibida: Entidades Financieras Gipuzkoa Cajas Vasco-Navarras <b>3. Satisfacción Actual</b> 3.1. Satisfacción Clientes (Por estratificaciones), Encuesta anual 3.2. Imagen y posicionamiento 3.3. Indicadores de rendimiento	<b>1. Anticipación a necesidades.</b> Análisis de tutorías/ evaluaciones en incorporaciones y temporales. Análisis de la gestión del conocimiento. <b>2. Competencia</b> 2.1. Análisis estudios sectoriales y publicaciones <b>3. Satisfacción Actual</b> 3.1. Encuestas anuales de satisfacción 3.2. Indicadores de rendimiento	<b>1. Valoración e identificación de reconocimiento</b> Estudio trienal para conocer la notoriedad de la Obra Social, la valoración de las obras sociales y las expectativas y necesidades sociales. <b>2. Competencia</b> 2.1. Análisis de la evolución de las Obras Sociales en el sector financiero 2.2. Imagen <b>3. Satisfacción Actual</b> 3.1. Valoración acciones anuales ejecutadas 3.2. Indicadores de rendimiento				
CONTENIDO DE LOS PROCESOS ANUALES DE ANÁLISIS	2.4 proveedores de <b>kutxa</b>	2.6 Representantes legales de <b>kutxa</b>	2.7 Aliados empresariales e institucionales	2.1 Los clientes de <b>kutxa</b>	2.2 El equipo humano de <b>kutxa</b>	2.3 Los ciudadanos	2.5 Administraciones e Instituciones Públicas	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco de relación con proveedores</li> <li>Política de compras – transparencia en proceso de selección de proveedores</li> <li>Manual de Compras</li> <li>Normas que rigen las relaciones con proveedores en el Código Ético Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General</li> <li>Consejo de Administración</li> <li>Comisión Ejecutiva</li> <li>Comisión de Control</li> <li>Comisión de Inversiones</li> <li>Comisión de Retribuciones</li> <li>Comisión de Obra Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Administración de empresas participadas</li> <li>Comités de Alianzas Estratégicas</li> <li>Foros sectoriales (ej. CECA)</li> <li>Federación Vasco Navarra de Cajas de Ahorro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General</li> <li>Consejo de Administración</li> <li>Comisión Ejecutiva</li> <li>Comisión de Obra Social</li> <li>Comisión de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Atención al Cliente</li> <li>Proceso de atención de reclamaciones</li> <li>Proceso de atención de consultas y sugerencias</li> <li>Sistemas de recogida de información procedente de contactos habituales con los clientes</li> <li>Sistemas de seguimiento de la relación con los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidencia</li> <li>Direcciones Generales</li> <li>Comité de Dirección</li> <li>Áreas</li> <li>Equipo Gestión Operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canales internos:</li> <li>Revista interna KIDE</li> <li>Reuniones periódicas equipos</li> <li>Portal del empleado</li> <li>Línea abierta</li> <li>Sugerencias internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Obra social</li> <li>Teléfono de la obra social</li> <li>Oficina de Información de la obra social</li> <li>Atención al cliente desde los órganos gestores de las distintas obras</li> </ul>
SISTEMÁTICAS, CANALES Y ENTORNOS QUE FAVORECEN EL DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y CUESTIONARIO DE RSC							

Tabla 2: Diálogo con los grupos de interés. Cód. GRI: CSR6



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2.9 CONVENIOS Y RELACIONES MULTILATERALES PARA LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

**kutxa**, en el marco de la gestión de su Responsabilidad Social Corporativa participa en diversas iniciativas multilaterales, en colaboración con instituciones públicas y privadas de dimensión nacional o transnacional orientadas a la articulación de relaciones estables, dirigidas a la mejora de la gestión de la sostenibilidad en el mundo empresarial, el sector financiero o de las líneas específicas de actuación de la Caja con relación a su Responsabilidad Social Corporativa.

Su participación se formaliza a través de:

- La voluntad de adhesión a pactos y declaraciones internacionales, códigos de conducta de amplia aceptación en el mundo empresarial o sector financiero, orientadas a promover, marcar pautas y aportar iniciativas que hagan posible el desarrollo progresivo de las actuaciones empresariales responsables, en línea con el desarrollo sostenible.
- La integración en redes sectoriales y grupos de trabajo nacionales e internacionales orientados al estudio, desarrollo y mejora de iniciativas relacionadas con el impacto económico, social o medioambiental.
- Formalizando convenios de colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas para poder articular el diálogo con nuestros principales grupos de interés, siendo las principales el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Gipuzkoa.

La siguiente tabla presenta los distintos ámbitos de Responsabilidad Social Corporativa cubiertos por **kutxa** mediante la suscripción de convenios y principios u otros tipos de vinculaciones con las instituciones que los promueven (ej. asociaciones empresariales e industriales).

Ámbito	Convenio o Institución
<b>Pactos o Declaraciones Multilaterales.</b>	– “The Global Compact”. Iniciativa internacional encaminada a reunir empresas, organismos de las Naciones Unidas, sindicatos y representantes de la sociedad civil para apoyar los diez principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medioambiente. Adhesión en Mayo de 2004.
<b>Códigos éticos.</b>	– Informe del Comité de Basilea sobre supervisión bancaria. – Informe “Olivencia” sobre el buen gobierno de las empresas. – Informe “Aldama” sobre el buen gobierno de las empresas.
<b>Financiero</b>	– Instituto Mundial de Cajas de Ahorros. – Agrupación Europea de Cajas de Ahorros. – Confederación Española de Cajas de Ahorros, CECA. – Federación Vasco Navarra de Cajas de Ahorros, FVNCA. – Federación de Banca Francesa – Asociación Intermediarios de Activos Financieros, AIAF. – Comisión Nacional del Mercado de Valores. – Asociación de Mercados Financieros, ACI España. Asociación Hipotecaria Española. – Asociación Internacional de Establecimientos de Crédito Pignoratí – Asociación Española de Contabilidad - AECA.





## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

Ámbito	Convenio o Institución
<b>Excelencia Empresarial, Calidad y Transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Euskalit.</b> Fundación Vasca de Fomento de la Calidad, de la cual <b>kutxa</b> fue fundadora en el año 1991. Presidida por <b>kutxa</b> desde 2004</li> <li>– <b>EFQM</b> (European Foundation for Quality Management) <b>kutxa</b> adapta el modelo de evaluación de la gestión EFQM desde el año 2000.</li> <li>– <b>AEC</b> (Asociación Española para la Calidad), a la que <b>kutxa</b> pertenece desde el año 1991, participando en el Comité de Entidades Financieras. Su finalidad es fomentar y apoyar la cultura de la Calidad como vía para aumentar la competitividad de las empresas y organizaciones españolas.</li> </ul>
<b>Lucha contra la Exclusión Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Programa KutxaZabal.</b> Fondo para apoyar a entidades que trabajan en el ámbito asistencial, con el consenso de la <b>Diputación Foral de Gipuzkoa</b>.</li> <li>– Convenio de colaboración con la <b>Fundación Zeharo</b> para la integración y orientación para las personas de riesgo de exclusión laboral.</li> <li>– <b>Grupo Gureak</b> para la integración de personas con minusvalías.</li> <li>– <b>Gobierno Vasco.</b> Programa de ayudas económicas a las inversiones productivas industriales generadoras de empleo.</li> <li>– <b>Gobierno Vasco. Etxebide.</b> Promociones de Viviendas del Gobierno Vasco.</li> <li>– <b>Microcréditos</b></li> </ul>
<b>Investigación e I+D+I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>INASMET</b> Convenio de apoyo financiero al Programa <b>SORTEK</b> para el desarrollo de nuevas empresas.</li> <li>– <b>CEIT.</b> Convenio de apoyo financiero para el desarrollo de nuevas empresas.</li> <li>– <b>TEKNIKER.</b> Micromachining.</li> <li>– <b>Centro de Estudios de Investigaciones Técnicas de Gipuzkoa.</b></li> <li>– <b>Parque Tecnológico de San Sebastián.</b></li> <li>– <b>Fundación Donostia International Physics Center.</b> Convenio de colaboración para el desarrollo de actividades de investigación básica.</li> <li>– <b>Universidad del País Vasco.</b> Convenio de cesión de Torre Arbide II en Miramón para actividades de investigación tecnológica en el mundo de la realidad virtual.</li> <li>– <b>Fundación de las Cajas de Ahorro Confederadas para la investigación económica y social (FUNCAS)</b></li> <li>– <b>Universidad del País Vasco.</b> Convenio relaciones financieras y de prestaciones sociales y culturales.</li> <li>– <b>Universidad de Deusto.</b> Convenio relaciones financieras y de prestaciones sociales y culturales.</li> </ul>



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

Ámbito	Convenio o Institución
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Universidad de Deusto.</b> Convenio de colaboración de apoyo a la digitalización del campus de Donostia.</li> <li>– <b>Asociación Nazaret.</b> Convenio de colaboración para el apoyo a la formación profesional y a la formación permanente de adultos.</li> <li>– <b>Gobierno Vasco.</b> Educación Convenio de colaboración cesión de edificios Altza Instituto de la Construcción. Escuela de Herrera.</li> <li>– <b>UNED de Bergara.</b> Convenio de colaboración para el desarrollo de actividades educativas</li> <li>– <b>Fundación Arteaga.</b> Convenio de colaboración para el desarrollo de acciones formativas sector agrario y de apoyo a minusvalías.</li> <li>– <b>Escuela del Gohierri</b></li> </ul>
<b>Cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Patronato Municipal de Cultura.</b> Convenio de colaboración para apoyo de actividades culturales Donosti Kultura.</li> <li>– <b>Ayuntamiento de Renteria.</b> Casa Xenpelar para actividades culturales.</li> <li>– <b>Sociedad de Ciencias Aranzadi.</b> Convenio de cesión de la Torre Arbide I en Miramón para actividades culturales y de investigación.</li> <li>– <b>Fundación Kursaal.</b> Convenio de colaboración para el desarrollo de actividades culturales.</li> <li>– <b>Joven Orquesta de Euskalherria.</b> Convenio de colaboración con el Gobierno Vasco.</li> <li>– <b>Concurso de artistas noveles.</b> Convenio de colaboración con la Diputación Foral de Gipuzkoa.</li> <li>– <b>UZEI.</b> Desarrollo del euskera en la universidad.</li> <li>– <b>Klasikoak.</b> Traducción clásicos al euskera.</li> <li>– <b>Ayuntamiento de Irún.</b> Casa de Cultura Zaragüeta.</li> <li>– <b>Ayuntamiento de Azpeitia.</b> Casa de Cultura Antxieta.</li> <li>– <b>Ayuntamientos OARSOALDEA.</b> Casa de Cultura Víctor Hugo.</li> <li>– <b>Festival Internacional del Cine de San Sebastián.</b> Colaboración con edición anual</li> </ul>
<b>Sanidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>OSAKIDETZA</b> Concierto económico para actividad médico-sanitaria Instituto Oncológico</li> </ul>

Tabla 3: Convenios y relaciones con instituciones. CSR6 y 3.15



## 2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)

### 2.10 RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES DE LA SOCIEDAD A LA GESTIÓN DE KUTXA

**kutxa**, a lo largo de los últimos años, como reconocimiento al ejercicio de su responsabilidad social, ha sido distinguida en diferentes ocasiones y por diferentes organismos e instituciones. A continuación se relacionan los reconocimientos y distinciones obtenidos por la Entidad a lo largo del ejercicio 2004

Reconocimiento/distinción	Institución	Año
Renovación Certificado ISO/9001:2000 a “EPSV- <b>kutxa</b> ” Renovación Certificado ISO/9001:2000 para “la concesión y administración de préstamos para la adquisición de viviendas” Renovación Certificación ISO/9001:2000 “Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información”	AENOR	2004
Índices de Solvencia de <b>kutxa</b> : “A+”	Standard & Poors	2004
KUTXAINVER Mejor Fondo a 3 años categoría Bond Euro-Short Term. KUTXAINVER Mejor Fondo a 5 años categoría Bond Euro-Short Term.	Lipper-Cinco Días	2004
Diploma concedido a la Mejor Obra Social de las Cajas de Ahorros por KUTXAZABAL	Actualidad Económica	2004
Obtención de la Certificación Forestal PEFC número I52010025	Asociación para Certificación Forestal de Euskadi	2004

Tabla 4: Reconocimientos y distinciones. Cód SO4



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

#### 3. PROYECTO Y MODELO DE NEGOCIO DE KUTXA: PERFIL DE LA ENTIDAD

##### 3.1 LA ACTIVIDAD DE KUTXA Y SUS RESULTADOS

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

**kutxa** es una Entidad de carácter financiero, de naturaleza no lucrativa, social, y constituida con el objetivo de no repartir beneficios ni dividendos, contando con la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián como entidades fundadoras. **kutxa** tiene su domicilio social en Donostia-San Sebastián, calle Garibai, número 15.

Las finalidades, recogidas en sus Estatutos, se concretan en el *fomento y desarrollo del ahorro y de la previsión, junto con la recepción de fondos del público, en forma de depósitos con obligación de restitución, aplicándolos a la concesión de créditos y a la realización de todas las operaciones autorizadas a este tipo de entidades. Asimismo, y de acuerdo con su naturaleza, tiene como finalidad la creación y mantenimiento de obras de carácter social y cultural, propias o en colaboración, y el mantenimiento de un Monte de Piedad.*

Para su actividad comercial **kutxa** disponía, al 31 de diciembre de 2004, de una red de 216 sucursales, 19 más que en 2003, como desarrollo de su política de expansión fuera de Gipuzkoa. Por Comunidades Autónomas y Francia, son:

	2003	2004
País Vasco	129	129
Madrid	41	43
Cataluña	16	23
Castilla-León	5	6
Castilla- La Mancha	2	2
Aragón	1	1
La Rioja	1	1
Comunidad Valenciana	-	7
Andalucía	-	2
Francia	2	2
Total	197	216

Tabla 1: Distribución de la red comercial por territorios de actuación. Apartados GRI. 2.5 y 3.18



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

Como Entidad de Ahorro Popular, **kutxa** se halla sujeta a determinadas normas legales que regulan, entre otros, aspectos tales como:

- Mantenimiento de un porcentaje mínimo de recursos depositados en el Banco de España para la cobertura del coeficiente de reservas mínimas, que se situaba al 31 de diciembre de 2004 y 2003, en el 2% de los pasivos computables a tal efecto.
- Distribución del excedente neto del ejercicio a Reservas y al Fondo de Obra Social.
- Mantenimiento de un nivel mínimo de recursos propios. La normativa establece, en resumen, la obligatoriedad de mantener unos recursos propios suficientes para cubrir las exigencias por los riesgos contraídos. El cumplimiento del coeficiente de recursos propios se efectúa a nivel consolidado.
- Contribución anual al Fondo de Garantía de Depósitos, como garantía adicional a la aportada por los recursos propios de la Entidad a los acreedores de la misma.

La solvencia y solidez de **kutxa** le permiten crear y mantener una Obra Social que abarca actuaciones diversas que se desarrollan en los ámbitos culturales y sociales.

Los resultados consolidados de **kutxa** a 31 de diciembre de 2004 fueron de 160 millones de euros, con una aportación a la sociedad, vía impuestos, de 31,2 millones de euros.

Además, **kutxa** ha destinado de sus resultados como entidad financiera (matriz) a la Obra Social un importe de 34,8 millones de euros.

RESULTADOS MATRIZ KUTXA (en millones de euros)			
	31-12-2003	31-12-2004	
	Importe	Importe	% variación anual
Productos Financieros	438,8	332,6	-24,2
Gastos Financieros	156,8	142,6	-9,7
Margen Intermediación	282,0	190,0	-32,6
Otros productos ordinarios	69,0	161,7	134,3
Margen Ordinario	351,0	351,7	0,2
Gastos de Explotación:			
Gastos Personal	169,0	181,80	7,6
Gastos Generales	109,2	117,5	
Amortizaciones	18,7	19,2	
Margen de Explotación	182,0	170,0	-6,6
Resultados del Grupo antes de impuestos	161,4	161,5	0,1
Resultados del Grupo después de impuestos	159,6	150,9	-5,5
Dotación a Obra Social (desde entidad financiera)	33,6	34,8	3,6

Tabla 2: Resultados consolidados. Cód. GRI: EC7, SOC2

Los resultados consolidados del Grupo **kutxa** se encuentran en el Informe Económico 2004



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

#### 3.2 LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y DE DIRECCIÓN DE KUTXA

Las funciones y composición de la estructura de gobierno y de dirección de **kutxa** figuran descritas en sus Estatutos (aprobados por la Asamblea General el 28 de Diciembre de 1991 y modificados para adaptarse a la Ley Financiera, el 8 de Agosto de 2003) y en las actas del Consejo de Administración.

La estructura de gobierno está compuesta por los siguientes órganos:

##### ■ Asamblea General.

Es el órgano Supremo de Gobierno y Decisión de la Institución. Sus miembros ostentan la denominación de Consejeros Generales y representan los intereses de los depositantes y los generales del ámbito de actuación de la Entidad. Un 50% está constituido por personas del Ente Público (Entidades Fundadoras y Ayuntamientos y el otro 50% por personas independientes, para así poder garantizar la total independencia de la Caja.

##### ■ Consejo de Administración.

Es el órgano Delegado de la Asamblea General para la representación, gestión y administración de la Caja de Ahorros, así como de su Obra Social.

##### ■ Comisión Ejecutiva.

Es un órgano permanente de gestión y administración de las áreas de la Caja y actúa por delegación del Consejo de Administración y responde ante el mismo.

##### ■ Comisión de Control.

Es el órgano Delegado de la Asamblea General para la supervisión y vigilancia de la actuación del Consejo y de la Comisión Ejecutiva en su caso.

##### ■ Presidencia.

El Presidente de la Caja que ostenta asimismo la Presidencia de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva, representa oficialmente a la Institución en todos los actos en que ésta tenga que figurar o intervenir.

La representación de los diferentes grupos para cada Órgano de Gobierno, queda reflejada en la siguiente tabla:

Ref Cód. GRI	Órganos de Gobierno	Entidades Fundadoras		Ayuntamientos		Clientes		Personal		Total
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
	Asamblea General	20	20%	30	30%	43	43%	7	7%	100
<b>CSR2</b>	Consejo de Administración	3	18%	5	29%	8	47%	1	6%	17
	Comisión Ejecutiva	2	20%	3	30%	4	40%	1	10%	10
	Comisión de Control	2	25%	2	25%	3	38%	1	12%	8

Tabla 3: Distribución de componentes de los Órganos de Gobierno. Cód. GRI: CSR2 y 3.8



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad



Ilustración 1: Organigrama. Cód. GRI. CSR2.

La estructura de dirección está compuesta por los siguientes órganos:

- **Presidencia.**
- **Direcciones Generales.**
- **Comité de Dirección.**
- **Áreas.**

El código de Buen Gobierno de **kutxa** recoge las recomendaciones de las instituciones relevantes en esta materia cuyos aspectos más destacables se señalan en el siguiente apartado.

En el año 2004, la Dirección General del Área de Recursos incorpora a sus responsabilidades la Dirección de Grupo Corporativo y la Dirección de Planificación y Control, anteriormente ubicadas en Presidencia.

En cumplimiento de la Ley de Transparencia 26/2003 de 17 de julio, se crean en 2004 dos nuevas Comisiones, de Retribuciones y de Inversiones, con lo que la estructura de órganos asesores que resulta, es la siguiente:

#### ■ **Comisión de Inversiones.**

Tiene como función informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la entidad.

#### ■ **Comisión de Retribuciones.**

Tiene como función informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo.

#### ■ **Comisión de Obra Social.**

Es el órgano asesor de la Comisión Ejecutiva en la dirección, gestión y control de todas las obras y servicios sociales de la Caja.

La relación nominal de los órganos de Gobierno de **kutxa** y de la estructura de Dirección, se encuentra en el Informe Anual correspondiente a 2004.



### 3.3 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE KUTXA

El Código de Buen Gobierno Corporativo de **kutxa** pretende garantizar que la actividad de los órganos de gobierno se desenvuelva dentro del clima de confianza y de ética que requiere la eficiencia de la empresa y la consecución de objetivos.

El Código de Buen Gobierno Corporativo alcanza a todos los órganos de Gobierno que se reflejan en el siguiente cuadro:

- a. **Asamblea General**
  - b. **Consejo de Administración**
  - c. **Comisión Ejecutiva**
  - d. **Comisión de Control**
  - e. **Comisión de Inversiones**
  - f. **Comisión de Retribuciones**
  - g. **Comisión delegada de Obras Sociales**
  - h. **Junta de Patronato de la Fundación kutxa**
  - i. **Dirección General y Comité de Dirección**
- Tanto de la Caja Gipuzkoa San Sebastián, como, en la medida que decida, de los órganos de gobierno de las sociedades en las que kutxa ostente una participación en capital igual o superior al 50%.**

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

El Código de Buen Gobierno regula y describe los términos en los que se concretan:

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

de los miembros de los Órganos de Gobierno de **kutxa**, Administradores e incluso de personas vinculadas a éstos.

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





### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

#### 3.4 EL GRUPO CORPORATIVO KUTXA

El Grupo Corporativo de **kutxa** está formado por 101 sociedades participadas, de las que 61 son directamente participadas por **kutxa** mientras que dos de esas sociedades, tenedoras de acciones y controladas 100 % por **kutxa** y una de sus filiales, tienen conjuntamente inversiones en 40 sociedades. Además Grupo Corporativo gestiona 6 empresas cuya titularidad la sustenta la Fundación **kutxa**. La rentabilidad de la cartera (dividendos + plusvalías / minusvalías + rendimientos por movimientos en los fondos de fluctuación) en el año 2004 ha sido del 16,85%.

La participación en determinadas empresas permite a **kutxa** prestar a los clientes servicios complementarios: seguros, viajes, leasing, Internet, medios de pago, etc.

Las empresas participadas, a su vez aportan a **kutxa** oportunidades de negocio en sus necesidades financieras, de afianzamiento o de seguros que contribuyen al incremento del negocio tradicional.

Asimismo, **kutxa** participa en la gestión de las empresas ocupando diversos cargos en los órganos de gobierno de las sociedades, participando en 82 consejos de administración.

Su finalidad se centra en aportar un complemento a la actividad de **kutxa**, atendiendo al desarrollo regional, interviniendo en sectores estratégicos, vinculando a los clientes mediante servicios complementarios y desarrollando su actividad social. **kutxa** establece su relación con las empresas participadas aplicando los criterios de su política de alianzas, que le permiten valorar su participación en aquellos proyectos empresariales que contribuyan a la consecución de la Visión, de los Objetivos Básicos de la Entidad y del desarrollo mutuo de las participadas y de **kutxa**. Partiendo de esta política existe una clasificación de las alianzas en:

- a. **Institucionales o Corporativas:** incluyen las participaciones que persiguen interés de promoción o desarrollo regional, comarcal y social, sin que el ánimo de lucro sea prioritario.
- b. **Financieras:** determina la participación en sociedades vinculadas al ámbito de la Federación de Cajas de Ahorro o constituidas para desarrollar la política de inversiones de **kutxa**.
- c. **Instrumentales o de servicios:** participaciones en empresas que sirven de apoyo a la gestión de **kutxa** o amplían sus servicios al cliente.
- d. **Industriales o de negocio:** aquellas en las que la rentabilidad se erige como objetivo principal, considerándose en este caso más como una inversión financiera que como una alianza.
- e. **Sociales:** son participaciones realizadas a través de la Fundación **kutxa** en proyectos y empresas de contenido social, no existiendo una finalidad de rentabilidad económica.

Cuadro 2: Grupos de clasificación de las alianzas de kutxa. Apartado GRI: 2.4 Perfil

#### Distribución de la cartera de participación

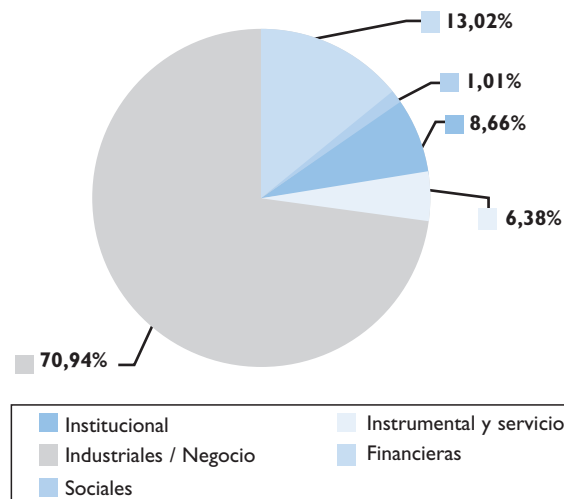


Gráfico 1: Distribución de la cartera por grupos de clasificación de alianzas. Apartado GRI: 2.4 Perfil



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

<b>a. Institucionales o Corporativas:</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>%</b>
Incluyen las participaciones que persiguen interés de promoción o desarrollo regional, comarcal y social, sin que el ánimo de lucro sea prioritario.	ALOKAIRU	Arrendamiento vivienda social	
	ALQUILER DE TRENES, A.I.E	Adquisición y alquiler Material Ferroviario .....	95%
	BARING IBERIA II, F.C.R	Fondo Capital Riesgo	
	CAF	Industria Ferrocarril	
	ELKANO XXI	Fondo Capital Riesgo	
	ELKARGI	Sociedad de Garantía Recíproca	
	EOLIA, S.C.R	Capital Riesgo ( Parques eólicos )	
	GESTION CAPITAL RIESGO	Gestora Capital Riesgo	
	DEL PAIS VASCO		
	INMOGROUP	Inmobiliaria	
	INPROGUISA	Inmobiliaria .....	100%
	ISDABE	Residencia Cajas de Ahorros	
	MCC DESARROLLO	Promoción de empresa	
	OINARRI	Sociedad de Garantía Recíproca	
	ORUBIDE	Adquisición de terrenos e inmuebles	
SPRI	Promoción Industrial		
SUZTAPEN	Fondo de capital riesgo		
TALDE	Capital riesgo		
VISESA	Inmobiliaria		
<b>b. Financieras:</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>%</b>
Determina la participación en sociedades vinculadas al ámbito de la Federación de Cajas de Ahorro o constituidas para desarrollar la política de inversiones de kutxa.	AHORRO CORPORACION	Gestión y asesoramiento financiero	
	BANCO DE MADRID, S.A	Bancaria .....	100%
	BANCO GUIPUZCOANO	Bancaria	
	BOLSAS Y MERCADOS		
	ESPAÑOLES, SOCIEDAD	Bolsa	
	HOLDING		
	FINAR	Tenencia capital mobiliario .....	100%
	GSH	Establecimiento financiero .....	100%
	KARTERA FINARBI	Tenencia y admón. de valores .....	100%
	NORBOLSA	Asesoramiento y gestión carteras	
	PROMOTORA BILBAO PLAZA		
FINANCIERA	Promoción Bolsa Bilbao		



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

<b>c. Instrumentales o de servicios:</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>%</b>
Incluyen las participaciones que persiguen interés de promoción o desarrollo regional, comarcal y social, sin que el ánimo de lucro sea prioritario.	BESAIDE	Informática	
	CORRESPONDENCIA CAJAS, A.I.E	Contratar servicios auxiliares a las Cajas	
	EURO 6000	Sociedad de medios de pago	
	IBERMATICA	Informática	
	LICO CORPORACION	Promoción y adquisición empresas	
	MASTERCajas	Medios de pago	
	MOBIPAY ESPAÑA, S.A	Medios de pago telefonía móvil	
	SAREGI	Prestación servicios Internet .....	95%
	SERCO	Cobro impagados y morosos	
	SERINOR	Informática	
	SERVATAS	Tasación activos	
	SERVIMATICA	Informática	
	BIHARKO ASEGURADORA	Seguros (salvo vida y caución)	
	BIHARKO CONSULTORIA	Consultora materia previsión social	
	BIHARKO VIDA Y PENSIONES	Seguros (vida y capitalización)	
	KUTXA GESTIÓN PRIVADA		
	SGC SAU	Sociedad Gestora de Carteras .....	100%
KUTXAGEST	Gestora Inversión colectiva .....	100%	
LUZARO	Créditos participativos		
VIAJES GANTOUR	Agencia de viajes.....	70%	
ZIHURKO	Correduría seguros.....	70%	
<b>d. Industriales o de negocio:</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>%</b>
aquellas en las que la rentabilidad se erige como objetivo principal, considerándose en este caso más como una inversión financiera que como una alianza	AUNA	Telecomunicaciones	
	AUZO-EGINTZA	Construcción de viviendas renta limitada	
	CK CORPORACION KUTXA	Tenencia de acciones.....	100%
	EDUNET	Servicios Telecomunicación	
	EUROPISTAS	Concesión Autopistas	
	EUSKALTEL	Telecomunicaciones	
	FONTECRUZ INVERSIONES, S.L	Explotación hotelera	
	INGELECTRIC	Fabricación equipos e instalaciones eléctricas	
	INVERLUR 2002	Promoción Inmobiliaria .....	100%
	INVERLUR 3003	Promoción inmobiliaria .....	100%



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

d. Industriales o de negocio (sigue):	EMPRESA	ACTIVIDAD	%
	INVERLUR 4004	Promoción inmobiliaria .....	100%
	INVERLUR 5005	Promoción inmobiliaria .....	100%
	INVERLUR 6006	Promoción inmobiliaria .....	100%
	IPAR MADRID	Inmobiliaria	
	IPARGROUPE	Tenencia de Acciones .....	100%
	LICASA S.A.	Construcción Residencias 3ª Edad	
	OBAREMA DOS	Promoción inmobiliaria.	
	OBAREMA UNO	Promoción inmobiliaria	
	SEINCA	Informática	
	SPE KUTXA	Promoción empresas .....	100%
	URBANIZADORA ICIAR	Inmobiliaria	
	VODAFONE	Telecomunicaciones	
	ZELTIA, S.A.	Biotecnología	

e. Sociales: son participaciones realizadas en sociedades mercantiles a través de la Fundación <b>kutxa</b> , o afectos a <b>Obra Social</b> , en proyectos y empresas de contenido social, no existiendo una finalidad de rentabilidad.	EMPRESA	ACTIVIDAD	%
	GESSA	Propiedad del Colegio Mayor Ayete	
	T.P. GUREAK, S.A.	Integración de minusválidos	
	IKERKETAKO EUSKAL INSTITUTOA/ I.K.E.I., S.A.	Consultoría	
	KLASIKOAK, S.A.	Edición clásicos en euskera	
	PARQUE TECNOLÓGICO DE SAN SEBASTIÁN, S.A.	Desarrollo Miramón	
	ZAISA	Desarrollo Zona Aduanera	
	FEDET, S.A.	Fomento empresarial y Desarrollo Tecnológico	

Todas las empresas participadas por **kutxa** se encuentran en países desarrollados<sup>9</sup>, de acuerdo con la clasificación de economías del Banco Mundial. El total de la inversión de **kutxa** matriz en valores de renta variable se elevaba el 31-12-2004 a 827,6 millones de €.

#### 3.5 PROCESO DE AUDITORIA

En **kutxa** existe un Plan de Auditoría anual que recoge las políticas y la programación del trabajo a realizar y coordinar desde el Departamento de Auditoría y Control Interno en el año.

La elaboración del Plan de Auditoría Anual toma como guía el Mapa de Riesgos de Auditoría, que clasifica los riesgos de los centros **kutxa** susceptibles de ser auditados.

Este Plan abarca a **kutxa** y a las sociedades participadas con las que consolida por integración global, proporcional y puesta en equivalencia.

9) Grupo ingresos altos, subgrupo países miembro de la OCDE.



### 3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad

El Plan anual de auditorías se ordena en:

- Sucursales
- Departamentos Centrales, Obras Sociales y Participadas
- Informática
- Auditoría a distancia
- Prevención del blanqueo de dinero
- Cumplimiento normativo
- Coordinación Auditoría Externa
- Coordinación Inspección Banco de España y Gobierno Vasco

Cuadro 3: El Plan de Auditoría Anual. Cód. GRI: SO1, SO2 y CSR4

Indicadores	2003	2004
Nº Auditorías a sucursales	78	82
Nº Auditorías a departamentos centrales, participadas y obras sociales	16	24
Nº de auditorías informáticas	8	17
% sucursales auditadas (in situ + distancia)	100	100
Nº salvedades auditoría externa	0	0

Tabla 4: Indicadores de Auditoría 2003 y 2004. Cód GRI: CSR3

La cifra anteriormente indicada sobre auditorías realizadas a departamentos centrales, empresas participadas y obras sociales, incluye las auditorías realizadas a algunas obras sociales emblemáticas diferentes cada año. En el año 2004 se ha realizado la auditoría al Instituto Oncológico.

En cuanto a las empresas participadas de Fundación **kutxa**, se han realizado las auditorías anuales de T.P.Gureak S.A, Parque Tecnológico de San Sebastián S.A y ZAISA.

#### 3.6 ACTUACIÓN EN PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS

En **kutxa** la función de prevención del blanqueo de capitales del Grupo está asignada al Departamento de Auditoría y Control Interno, cuyo responsable responde ante el Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales –SEPLAC- del Banco de España.

La política de actuación de **kutxa** es:

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

Existe un grupo de control de la Prevención del blanqueo de capitales y una Unidad de Prevención UPB. Asimismo, se dispone de una herramienta informática para la detección de operaciones sospechosas.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4. IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

#### 4.1 CIFRAS MÁS RELEVANTES DE KUTXA

Consideramos que el impacto económico, social y medioambiental se lleva a cabo tanto desde kutxa financiera como desde el Grupo corporativo. Las cifras que mostramos a continuación son la expresión de una dimensión de dicho impacto. Las cifras más relevantes de Grupo kutxa se encuentran en el Informe Económico 2004.

KUTXA ENTIDAD FINANCIERA (MATRIZ)		
	2003	2004
Activo total en millones de €	10.630,0	11.689,0
Recursos propios en millones de € (Grupo)	1.416,0	1.575,9
Índice de solvencia (Grupo)	17,7	16,74
Recursos administrados de clientes en millones de €	10.472,0	11.666,0
Inversión crediticia , en millones de €:	7.271,0	8.682,0
Sector Público	188,0	181,0
Sector Privado	7.083,0	8.501,0 <sup>(**)</sup>
Margen de intermediación en millones de €	282,0	250,3
Margen Ordinario en millones de €	351,0	351,7
Margen de explotación en millones de €	182,0	170,0
Resultado antes de impuestos en millones de €	161,4	161,5
Índice de morosidad	0,28	0,35
Dotación a Obra Social (desde entidad financiera) en millones de €	33,6	34,8

KUTXA ENTIDAD FINANCIERA		
	2003	2004
Número de beneficiarios de la Obra Social	1.164.982	1.232.757
Número de clientes	693.205	701.245
Número de clientes kutxanet	100.533	127.406
Número de empleados kutxa	1.914	2.032
Recursos administrados por empleado	5,16	5,74
Beneficio por empleado en miles de euros	101,24	74,24
Operaciones en oficinas por empleado	11.085	10.836
Número de oficinas kutxa	197	216
Número de cajeros automáticos	470	509
Número de tarjetas de crédito y débito <sup>(*)</sup>	600.375	583.333
Número de cuentas e-kutxa	18.524	26.985
Número total de operaciones	66.330.500	80.079.886
Número de operaciones en oficina	21.216.000	22.018.285
Número de operaciones por cajero automático	24.405.000	26.845.619
Número de operaciones por kutxanet	20.470.304	31.014.133
Número de operaciones por Telekutxa	239.500	201.849
Rating	A+, A1	A+, A1

Tabla 1: Cifras más relevantes del ejercicio 2003-2004. Cód. GRI. ECI

(\*) El incremento negativo en número de tarjetas de débito/crédito se debe al cambio masivo de tarjetas Maestro por tarjetas Mastercard en los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre de 2003, conviviendo ambos tipos de tarjetas hasta darse de baja las antiguas a los 4 meses del canje, es decir, ya en 2004.

(\*\*) La inversión crediticia del Sector Privado se distribuye en un 31,6% a las Empresas y un 68,4% a los Particulares.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.2 KUTXA Y SUS CLIENTES

Para **kutxa**, **Ciente** es toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera o parafinanciera de la Caja, independientemente de su capacidad económica.

**kutxa** adopta en su orientación a los clientes, los principios de actuación enunciados por La Caux Round Table of Business<sup>1</sup>:

- *Proporcionar a nuestros clientes productos y servicios de la máxima calidad, de acuerdo con sus especificaciones.*
- *Tratar a nuestros clientes con honradez en todos los aspectos de nuestras transacciones comerciales, ofreciéndoles un alto nivel de servicios, y solución a sus reclamaciones.*
- *Hacer todo lo posible para que el bienestar y la seguridad de nuestros clientes, así como su medio ambiente, sean conservados o mejorados, por nuestros productos y servicios.*
- *Asegurar el respeto a la dignidad humana en los productos ofrecidos, técnicas de venta y publicidad.*
- *Respetar la cultura de nuestros clientes.*

*Cuadro 1: Los principios de actuación hacia clientes. Cód GRI. CSRI, RBI*

**kutxa**, además de suscribir los anteriores principios, adopta como referente de excelencia de gestión el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM<sup>2</sup> en el que, entre otros criterios<sup>3</sup>, se encuentra la evaluación y seguimiento de la actuación de la Entidad en lo que se refiere a resultados en los clientes. Se trata, por tanto, de una evaluación y seguimiento de “los logros que está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos”. En el año 2003 **kutxa** ha recibido la Q de oro otorgada por EUSKALIT -Fundación Vasca para la Calidad-, galardón basado en el mismo esquema de evaluación de la Fundación EFQM.

#### 4.2.1 Cómo conocemos en **kutxa** las expectativas y la satisfacción de nuestros clientes

Realizamos de manera sistemática el proceso de análisis de la Voz del Cliente, que tiene como objetivo medir de su satisfacción con los productos y servicios, así como analizar la situación de los clientes del sector y determinar nuevas expectativas y tendencias del mercado.

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

- **Indicadores de percepción.** Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los clientes de la organización y se obtienen a través de encuestas a clientes, grupos focales, clasificaciones de proveedores existentes en el mercado, felicitaciones, reclamaciones<sup>4</sup>.
- **Indicadores de rendimiento.** Basados en datos internos objetivos, estos indicadores son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento, así como para anticipar la percepción de clientes externos<sup>5</sup>.

1 “The Caux Round Table of business” reúne líderes de Europa, Japón y Estados Unidos comprometidos en fortalecer el papel de las empresas como pieza clave de un cambio global innovador y positivo. Grupo fundado en 1986 comprometido con el desarrollo de unas relaciones económicas y sociales constructivas entre los países participantes y con la urgente necesidad unirse y tomar conciencia de la responsabilidad que tienen las empresas con el resto del mundo.

2 La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management EFQM) es una organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por catorce de las más importantes empresas europeas. Es un marco de trabajo orientado a la excelencia en la gestión, que se basa en nueve criterios para evaluar los resultados de la empresa.

3 Los criterios son: AGENTES FACILITADORES: Liderazgo; Personas; Política y estrategia; Alianzas y recursos y Procesos. RESULTADOS: Resultados en las personas; Resultados en los clientes; Resultados en la sociedad y Resultados Clave.

4 Definición facilitada por el Modelo EFQM de Excelencia

5 Definición facilitada por el Modelo EFQM de excelencia.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Asimismo, **kutxa** viene trabajando sobre sus procesos de relación con el cliente con objeto de que éstos contribuyan a responder correctamente a sus expectativas, al tiempo que la Entidad recoge la información sobre la conducta de uso y consumo que en estos procesos se genera. Por tanto, los cauces de evaluación de la satisfacción y conocimiento de clientes en **kutxa** son:

### a. Medidas de la percepción:

- Estudio de satisfacción de clientes habituales de **kutxa**.
- Estudio de satisfacción con las principales entidades financieras que operan en nuestro mercado.

### b. Datos internos objetivos: Seguimiento de los indicadores de rendimiento y tratamiento de quejas y reclamaciones.

### c. Gestión de la relación habitual con clientes.

Cuadro 2: Cómo conoce kutxa la satisfacción y expectativas de sus clientes. Cód GRI. CSR6

### a. Medidas de la percepción de los clientes

**kutxa** viene realizando estos estudios desde 1995. A partir del 2002 se realizan con periodicidad anual y el año que coinciden con la elaboración del Plan Estratégico, estos se hacen con mayor profundidad.

En este estudio se analizan las siguientes cuestiones:

- Entidades de las que se es cliente.
- Entidad preferente.
- Valoración de 14 atributos y uno de satisfacción global (14+1).
- Definición de los tres aspectos más importantes.
- Valoración global de **kutxa** vs. Competidores.
- Cuestiones específicas
- Con ello se pretende conocer el nivel actual de satisfacción del cliente, al tiempo que se proyecta el futuro.

R1	Variedad de productos y servicios
R2	Rentabilidad de productos y servicios
R3	Trato del personal, amable y diferenciado
R4	Trato de confianza y confidencial
R5	Profesionalidad del personal
R6	Personal que demuestra interés
R7	Canales de comunicación eficaces
R8	Información clara y fiable
R9	Buen asesoramiento al cliente
R10	Un servicio eficaz
R11	Resolución rápida de problemas
R12	Compromiso con la sociedad
R13	Entidad sólida y competitiva
R14	Comprensión en situaciones difíciles
R15	Satisfacción global

Ilustración 1: Los 14 + 1 criterios de evaluación Cód GRI PR8





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

En el segundo semestre de 2004 se ha elaborado la encuesta correspondiente a este año, que ha dado los siguientes resultados (expresados en porcentaje de clientes satisfechos):

### Resultados de satisfacción de clientes 2003 - 2004

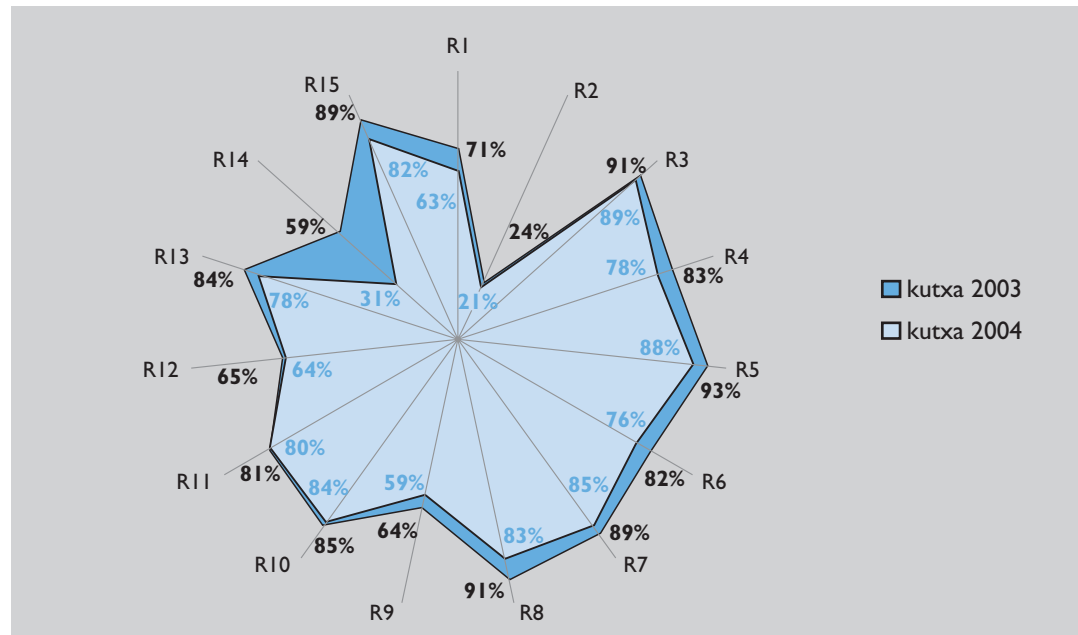


Gráfico 1: Resultados satisfacción Clientes 2003 y 2004. Cód GRI PR8

La satisfacción del cliente de **kutxa** permanece en una situación bastante estable, produciéndose resultados similares de una encuesta a otra. Sólo es destacable la desviación producida en el requisito 14 (“Comprensión en situaciones difíciles”) debido a que un importante número de clientes no se siente identificado con esa situación y ofrece variadas respuestas.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### Estudio de satisfacción con las principales entidades financieras

Mediante este estudio se analizan los motivos del cliente para trabajar con una u otra entidad, se le solicita que valore 14 atributos de la oferta (los mismos 14 del estudio citado anteriormente), se consulta sobre los aspectos más importantes para él y se le pide que valore el servicio de la entidad principal con la que trabaja.

#### Comparación 2004 kutxa-competencia

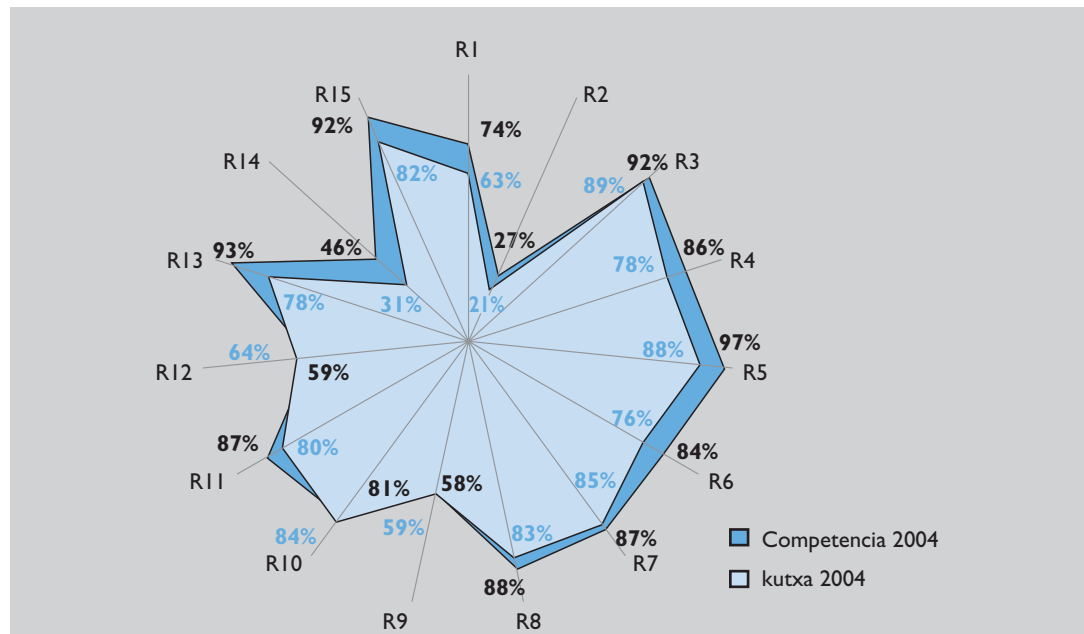


Gráfico 2: Valoración Kutxa y Competidores en los 15 factores. Cód GRI PR8

En comparación con la competencia, frente a sus clientes **kutxa** se diferencia en dos puntos fuertes:

- Requisito 12: “Compromiso con el entorno y la sociedad”. (64% vs. 59% de clientes satisfechos)
- Requisito 10: “Servicio eficaz”. (84% vs. 81% de clientes satisfechos)

Presentando en el resto de los atributos puntuaciones bastante similares.

**kutxa** es la entidad mejor valorada, en el requisito 12 (R 12), entre las entidades financieras sobre las que se consultó.

**kutxa** asocia a cada requisito un objetivo a alcanzar, lo que le permite, estudio tras estudio, poner en marcha medidas correctoras y acciones de mejora con el fin de elevar el nivel de satisfacción de los clientes ligado a cada uno de ellos.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### b. Seguimiento de indicadores de rendimiento y tratamiento de quejas y reclamaciones

**kutxa** interpreta la percepción de sus clientes con relación a la Entidad, mediante la realización de encuestas de satisfacción, a la luz de otros indicadores internos que provienen fundamentalmente de:

- procesos de seguimiento de la evolución de la base de clientes, indicadores que se siguen a escala general, desde las distintas unidades de negocio, las diferentes redes y zonas geográficas.
- la atención de quejas, consultas y reclamaciones de los clientes, cuya recogida puede producirse también en la red comercial, siendo el centro de recepción, análisis y resolución el Servicio de Atención al Cliente, dependiente del Área de Calidad. Dicho servicio se crea en 2004 en cumplimiento de las leyes y normas del sector sobre S.A.C. con el fin de resolver las quejas y reclamaciones de los clientes de la forma más satisfactoria posible para las partes. En la web de **kutxa**, [www.kutxa.net](http://www.kutxa.net), está publicado el Reglamento para la Defensa del Cliente que regula el funcionamiento de dicho Servicio, así como el correspondiente impreso de queja o reclamación.

Asimismo y durante el año 2005, se prevé crear la figura del Defensor del Cliente con el fin de ampliar los cauces de comunicación con nuestros clientes.

Indicadores internos de negocio con clientes		
<b>Por segmentos</b>	Nº Clientes Saldos Incrementos	Margen Margen por cliente Resultados Brutos y Netos
<b>Por tipo de cartera</b>	Nº Clientes Saldos Incrementos	Margen Margen por cliente
<b>Por familias de productos</b>	Saldos Incrementos Margen	

Tabla 1: Esquema de indicadores internos de resultados en los clientes. Cód GRI PR8

Indicadores internos de relación con los clientes		2003	2004
Indicadores sobre quejas y reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas	1.237	1521
	Reclamaciones elevadas al Banco de España	13	9
	Número de expedientes resueltos a favor del reclamante por el Banco de España	1	2
	Plazo medio de resolución en días	4,73	2,31
Indicadores sobre servicio en oficina	% de reclamaciones resueltas en menos de 5 días	82,07 %	89,21%
	Nº de Clientes atendidos	4.018.892	4.302.279
	% de clientes que esperan más 10 minutos	11,8 %	7,3%
	Tiempo medio de espera (minutos)	04:24	03:33

Tabla 2: Satisfacción de clientes. Indicadores de rendimiento 2003-2004. Cód. GRI PR8

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



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### c. Gestión de la relación habitual con clientes

En **kutxa** la información procedente de las relaciones habituales con los clientes (contactos comerciales, realización operativa y contratación de productos y servicios) es capturada a través de diferentes sistemas. La siguiente tabla relaciona:

- el tipo de información que se obtiene de los clientes como información de entrada (I) o de seguimiento (S) – elemento a seguir
- la herramienta interna que permite la recogida (R) o el seguimiento (S) de dicha información
- la estructura interna responsable de la recogida (R) o del seguimiento (S) de dicha información

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

Tabla 3: Sistemas para la recogida y seguimiento de información de los clientes. Apdo. GRI 3.10

Esta tabla pone de manifiesto que las distintas estructuras internas de **kutxa** son a la vez responsables de la recogida y análisis axial como del seguimiento de la información que se obtiene fruto de la relación habitual con los clientes, utilizando cada uno de ellos dicha información dentro de su ámbito de gestión y mejora (tanto en su faceta interna como de interrelación con el cliente): ej. diseño de productos y servicios, comercialización de productos y servicios, medición de la satisfacción del cliente, etc.

Para gestionar aspectos de **seguridad**, **kutxa** cuenta con un departamento específico que aplica lo dispuesto en la Ley 23/1992, de 30 de julio de Seguridad Privada y el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, cuerpos normativos en los que se recogen las medidas de seguridad para entidades financieras.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

**kutxa** dispone de un **Manual de Seguridad en oficinas** que normaliza las instalaciones y actividades de seguridad y las funciones asociadas del personal. Dicho manual describe la normativa legal aplicable, el sistema de seguridad de la sucursal y el catálogo de los elementos de seguridad instalados, que incluye elementos productores de alarmas (ej. detectores de incendios, volumétricos, sísmicos etc.), elementos con misión protectora (ej. sirenas acústicas, extintores, porteros automáticos) y otros elementos (cajas fuertes, dispensadores-recicladores, armarios y puertas ignífugas, videograbador), existiendo un servicio ACUDA de asistencia a sucursales cuando se producen incidencias fuera del horario laboral. El manual de seguridad recopila recomendaciones de cómo proceder en situaciones que puedan suponer un peligro para los ocupantes de la oficina – ej. alarma, incendio, etc. El responsable de seguridad en las sucursales se ocupa de velar por el cumplimiento de los protocolos de actuación establecidos en materia de seguridad. Todo lo relacionado con el manual de seguridad y a efectos de consulta rápida y cómoda se encuentra accesible desde el apartado de manuales de la Intranet de **kutxa**. Las **revisiones** sistemáticas internas que se realizan de los sistemas de seguridad, además de las dispuestas en la normativa de Seguridad Privada, han permitido la incorporación de mejoras que repercuten en una mayor seguridad de clientes y empleados.

En el área de la seguridad de la información, los sistemas informáticos incorporan las medidas necesarias (identificación y autenticación, control y registro de acceso, claves de usuario, claves, criptografía ...) para que los datos de los clientes estén totalmente protegidos de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 994/1999 que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados con datos de carácter personal. Todo el tratamiento de información relativa a clientes en **kutxa** se ajusta a la normativa derivada de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, en virtud de la cual se informa a los clientes del derecho a la privacidad de sus datos.

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

Coherente con el objetivo económico y social de hacer accesibles a la población los servicios financieros, **kutxa** ofrece información en todos sus canales de comunicación externos (red, soportes publicitarios, cajeros, web) en las distintas lenguas autóctonas de los territorios donde actúa. Cabe mención especial la calidad del euskera, siendo el bilingüismo del equipo humano un factor clave a tener en cuenta para la selección de personal de nueva incorporación. **kutxa** ofrece a su personal cursos específicos de aprendizaje y perfeccionamiento del euskera como parte de su formación profesional. En la red de cajeros el cliente puede seleccionar el idioma para operar (castellano, euskera o catalán) así como en la web (portal corporativo: castellano, euskera, francés e inglés; kutxasocial.net: castellano o euskera). **kutxa** hace años emprendió un camino de compromiso fuerte con la mejora continua, fruto de lo cual es la renovación anual del Certificado de Calidad ISO 9001 en los productos Préstamos vivienda y Planes de previsión, así como la certificación ISO 9001 concedida por AENOR que tiene por alcance “el diseño, desarrollo, mantenimiento y explotación de los sistemas de información”, y la ya mencionada Q de Oro de Euskalit – Fundación Vasca para la Calidad – al nivel de excelencia alcanzado en la gestión.

Asimismo y de acuerdo con las líneas de actuación en materia RSC descritas en el capítulo I de la presente Memoria, **kutxa** se ha planteado obtener los siguientes certificados:

- Certificación Investors in People, con impacto sobre el grupo de interés “equipo humano”
- Certificación ISO 14001, con impacto sobre el grupo de interés “medio ambiente”



### 4.2.2. La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante

Durante el ejercicio 2004, **kutxa** ha continuado con su política de mejora del catálogo de productos y servicios, poniendo a disposición de sus clientes las siguientes novedades.

- a. Productos y servicios
- b. Promociones.
- c. Otros servicios

Cuadro 3: Novedades de oferta a clientes 2004

#### a. Productos y servicios

##### Financiación

##### Convenios especiales de colaboración:

Destinados a ofrecer condiciones más ventajosas de mercado, y con una destacada contribución socio-económica. Durante el año 2004, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 48 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido 180,1 millones de en forma de préstamos y créditos.

De los 1.411 millones de euros de incremento neto de la inversión crediticia en el 2004, los 180,1 millones de euros de préstamos concedidos sujetos a Convenios especiales de colaboración, representan el 12,76 % del total.

En general las mejoras de condiciones han consistido en reducciones de los tipos de interés, plazos mayores de amortización, menos o nulas comisiones, reducción de garantías exigidas, entre otras, que suponen un esfuerzo financiero importante en el margen de intermediación de **kutxa**.

Las finalidades a que se han destinado estos **préstamos** han sido muy variadas, teniendo como denominador común su marcada contribución al desarrollo económico y social, bien en la promoción, adquisición y rehabilitación de viviendas; bien en asistencia financiera a trabajadores para su conversión en autónomos, socios de sociedades laborales o cooperativas; bien en la financiación de proyectos de inversión productiva de las Pymes en los sectores industrial, comercial, turístico, agropecuarios, pesquero, servicios y transporte.

En la página siguiente recogemos en forma de tabla, los principales convenios de colaboración Financiera firmados durante el año 2004.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

CONVENIO	FINALIDAD	MILLONES €
Vivienda Gobierno Vasco	Promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda.	49,2
AFI Gobierno Vasco	Ayudas a la financiación de inversiones productivas en sectores Industrial, Comercial, Turístico, Agroalimentario y Pesquero	30,5
Diputación Foral de Gipuzkoa	Línea de financiación específica para mejora de explotaciones agropecuarias y forestales. Entre otras finalidades recoge la ayuda a jóvenes agricultores.	0,8
Instituto de Crédito Oficial, ICO	Línea Microcréditos 2004. Favorecer la financiación de un proyecto laboral o empresarial que fomente la autoocupación a personas físicas o microempresas, que por carecer de garantías y de historial crediticio se encuentran con dificultades de acceso a financiación. Son grupos preferentes: mayores de 45 años, hogares monoparentales, inmigrantes, mujeres, discapacitados y parados de larga duración.	0,1
Instituto de Crédito Oficial, ICO	Financiación inversiones productivas de las Pymes.	14,2
Banco Europeo de Inversiones, BEI	Financiación de inversiones productivas con fondos del Banco Europeo de Inversiones.	54,9
INEM - Fondo Social Europeo	Desarrollo de programa de asistencia financiera a desempleados para hacerse autónomos.	3,8
Sociedades de Garantía Recíproca	Financiación de inversiones productivas a Pymes, con el aval de la SGR.	17,1
LUZARO	Financiación de inversiones productivas mediante préstamos participativos.	2,7
GARAPEN	Promoción del autoempleo para jóvenes	2,0

Tabla 4: Convenios de colaboración financiera. Cód. GRI RB2, RB3, AM2

En el ámbito de los seguros, **kutxa** actúa como un mediador en su comercialización. Por un lado es agente de Biharko, y por otro es una correduría de Zihurko (empresas tipificadas como alianzas instrumentales o de servicios: es decir, que sirven de apoyo a la gestión de **kutxa** o amplían sus servicios al cliente). **kutxa** cobra a sus clientes las primas de los seguros que contratan. En 2004 había contratadas 96.000 pólizas de hogar, 51.700 de vida y 29.000 de amortizaciones de préstamos. Además de las pólizas “clásicas”, **kutxa** comercializa dos seguros con impacto social:

- Multiriesgo dorado – producto diseñado en 2004 cuya implantación será en 2005. Este seguro consiste en la venta de un multiriesgo hogar específico para personas mayores adscritas al Servicio Dorado de **kutxa**, que cubre la atención de necesidades relacionadas con el hogar para dichas personas
- Seguro de Voluntarios de Asociaciones sin ánimo de lucro – responde al requisito marcado tanto por la legislación estatal como autonómica, actualmente vigente, de la obligatoriedad por parte de cualquier organización que trabaje con Voluntariado, de contratar tanto un seguro de responsabilidad civil como otro de accidentes. **kutxa** ofrece una oferta negociada con Mapfre en condiciones muy competitivas

Durante 2004 se han tratado desde el Servicio de Atención al Cliente, 32 quejas y 74 reclamaciones relativas a los seguros comercializados por **kutxa**.



### Tarjeta Unidos

Tarjeta prepago destinada a ser utilizada como vehículo para el envío de dinero por parte de los Inmigrantes a sus países de origen.

Cada Tarjeta Unidos soporta dos modalidades de tarjeta:

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

### Microcréditos

Préstamo personal dirigido a colectivos en riesgo de exclusión social, subvencionado en parte por Obra Social y concedido al amparo del Convenio firmado entre Kutxa y Cáritas Diocesana de Gipuzkoa.

La finalidad de este préstamo es promover la integración de los sectores en exclusión o riesgo de exclusión social, con especial atención en los inmigrantes: resolver algunas de las necesidades más básicas y ayudarle a tener un medio de vida digno a través del autoempleo.

Como ejemplo, las finalidades que podrían tener cabida son:

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

### Depósitos sostenibles

Depósitos en los que parte de su rentabilidad está referenciada a Bolsa y en los que se ha seleccionado como tal referencia, un índice en el que están representadas empresas que apuestan por un crecimiento económico compatible con el respeto al medio ambiente: Dow Jones EURO STOXX Sustainability Index.

Evolución 2003 de productos sostenibles					
<b>Nº Tarjetas "Unidos"</b>	953	<b>Nº operaciones</b>	2.000	Importe	155.000€
<b>Nº solicitudes "Microcréditos"</b>	4			Importe	17.000€
<b>Nº de contrataciones "Mixto-sostenible"</b>	601			Importe	6,05 millones€

Tabla 5: Transacciones y altos beneficios sociales Cód. GRI IB3





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### b. Acciones promocionales

A lo largo del pasado ejercicio, desde Marketing se han realizado diversas acciones promocionales dirigidas principalmente a la utilización de diversos productos y servicios de **kutxa**. Entre ellas cabe destacar las siguientes:

**Ofertas canal Internet.** Dentro de la Web de promociones hemos mantenido una oferta media de 3-4 productos a precios muy competitivos. La compra se abona mediante cualquier tarjeta de **kutxa** y el producto se envía a la dirección que el cliente indique.

**Oferta de Préstamos en condiciones especiales.** Dirigidos a Estudios, y a Carné de Conducir y a la compra de coche y moto. Con sorteo de préstamos gratis entre los que los solicitaron.

**Premio a titulares de Kontugazte.** Sorteo entre los jóvenes titulares de Kontugazte por mantener el saldo. Se sortearon más de 700 premios: motos, viajes de fin de semana, reproductores MP3 y toallas Gaztekutxa.

**Ofertas Gaztekutxa.net.** Ofertas diversas para jóvenes, fundamentalmente de productos de la gama electrónica, a precios muy competitivos. De compra exclusiva por Internet y envío a la dirección indicada por el cliente.

**Premio a la confianza de los clientes.** Durante el año hemos premiado a los clientes que han mantenido el saldo necesario en sus cuentas de ahorro, ofreciéndoles un catálogo de regalos donde pueden elegir el de su preferencia. El único requisito ha sido el de mantener ese saldo durante un cierto tiempo. En estas acciones, los clientes pertenecientes al Servicio Dorado han gozado de ventajas especiales.

**Premio a la contratación de planes de previsión y de pensiones.** Hemos premiado a los clientes que por primera vez experimentaban con este tipo de ahorro finalista y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX.

### c. Otros servicios

- **Campañas de prevención oncológica.** Se ofrece a los clientes un examen médico de diagnóstico precoz a un ventajoso precio. Han utilizado este servicio 1.171 clientes **kutxa**.
- **Exámenes en salud** para las empresas, con 1.575 chequeos médicos realizados de 30 empresas.
- **Campañas de Apoyo a Damnificados.** Se trata de facilitar las aportaciones a las Campañas de ayuda a catástrofes
  - **Atentados del 11 – M. kutxa** aportó 174.412 euros para participar en el apoyo a las víctimas del 11 de Marzo junto al resto de Cajas Confederadas.
  - **Maremoto de Asia. kutxa** recaudó 650.000 euros en Gipuzkoa en un plazo de 3 semanas y aportó, además, 30.000 euros para este fin.
- **Campañas de vacunación** contra Gripe. Se ha colaborado con el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco en campañas de promoción y recomendación de la vacunación antigripal preventiva, a través de una comunicación a todos sus clientes de 65 o más años.



### 4.2.3 El compromiso de kutxa con el desarrollo tecnológico

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

En el año 2004 se han llevado a efecto los proyectos necesarios para mantener nuestros sistemas en la vanguardia tecnológica y en la adaptación a la normativa de la UE, dando soporte a la renovación de nuestra oferta de productos y servicios financieros.

Destacamos a continuación las actividades de desarrollo y equipamiento tecnológico de la Entidad, de mayor impacto en el ámbito del Desarrollo Comunitario realizadas a lo largo de 2004.

#### Desarrollo Informático central

- Adaptación a las NIC's (Normas Internacionales de Contabilidad)
- Traspasos de Fondos y Planes
- Servicio Dorado ( 3ª edad)
- Nuevos productos de Pasivo, Activo y Medios de pago
- BASILEA II : Expedientes de Riesgos
- Cash pooling nacional
- Aplicación informática de Cheques Entidad
- Adaptación a EMV. (Medios de pago)
- Nuevo Kutxanet (Banca por Internet).

#### Comunicaciones

- Mejora de la conexión con la red HIDRA de CECA aumentando el ancho de banda e implantando redundancia de línea.
- Puesta en marcha del FireWall StoneGate con balanceo de carga en las líneas de acceso a Internet.
- Puesta en marcha de la nueva Red WAN de Kutxa, nodos Passport y despliegue de ADSL en oficinas sustituyendo a líneas RDSI. Eliminación de RDSI como sistema de back-up en caso de Contingencia.
- Conexión de las oficinas de Kutxa Banque por VPNs e Internet.
- Migración de los Proxys 01 y 02 a cluster de ISA-Server.
- Migración de los datáfonos del PAD de Telefónica al de Euskaltel.
- Primera fase del paso a Ethernet de la red de SSCC de Ibaeta (Sala de Comunicaciones). Instalación de Switches CISCO 6500.

#### Instalaciones

- 19 nuevas oficinas **kutxa**.
- 220 PC's sustituidos.
- 39 cajeros nuevos.
- 3 cajeros ampliados a procesador pentium.
- 3 cajeros migrados a sistema NT.
- 463 datáfonos.
- 26 buzones de recogida de tickets.
- 15 actualizadores de libretas (sustitución).
- 18 lectores de caracteres CMC7.
- 35 Recicladores.
- 29 Kioscos Internet.
- Instalaciones para las declaraciones del IRP
- Sistema de Venta de entradas para espectáculos.
- Sustituidas 30 Centralitas analógicas por digitales
- Cambio de la plataforma de comunicaciones WAN/LAN en 225 oficinas **kutxa**.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### Canal Internet

- Donativos por Internet.
- Promoción de ahorro vista campaña otoño.
- Deposito a tu gusto.
- Deposito verano plus.
- Deposito tesorería a 3 meses.
- Nuevos extractos y recibos on line.
- Justificantes fiscales on-line.
- Boletín Kutxanet.
- Ordenes periódicas Fondos.
- Ordenes periódicas Planes.
- Buscador de Fondos.
- Buscador de Planes.
- Estadística de tarjetas.
- Nueva home Gaztekutxa.
- Desarrollo área de ofertas y sorteos (Gaztekutxa).

### Soporte de Kutxasocial.net: Portal de Obra Social

- Kutxasocial.net- Lanzamiento del nuevo Portal de la Obra Social de **kutxa**
- Creación de *Canal Internet* para Obra Social: comprende un sistema de inscripciones on-line (permite que todas las inscripciones a actividades se realicen por canal telefónico y/o Internet), un boletín digital de Obra Social, herramientas para la realización de e-mailing's masivos y realización de campañas publicitarias utilizando exclusivamente este medio
- Lanzamiento de webs del Kutxaespacio de la Ciencia y de la Sala Kubo-Kutxaespacio del Arte
- Programa medioambiental *berde-berdea*, realizable sólo a través de Internet
- Iniciativa *ikaskutxa: formación on-line*

Al finalizar el ejercicio 2004 el parque de máquinas de **kutxa**, comparado con el año anterior, era el siguiente:

EQUIPOS	2003	2004
Puestos (PC's)	2.019	2.529
Cajeros	470	509
Actualizadores de libretas	183	168
Servikutxa	38	32
Impresora de Autoservicio	11	12
Dispensadores de monedas	12	11
Dispensadores de billetes	61	81
Disp./recicladores de billetes	10	45
Kioskos UPV	10	10
Buzón tickets cines	12	38
Datáfonos	4.400	4.823
Kioskos Internet	-	29

Tabla 6: Parque de máquinas 2003-2004



### 4.2.4 e-kutxa. Canal Financiero

El ejercicio 2004 ha mantenido la tónica de crecimiento en usuarios y operatividad.

	2003	2004
Número de Operaciones	31.014.133	20.470.304
Número de usuarios	127.406	113.121

Tabla 7: Evolución de usuarios y operaciones canal financiero 2003-2004

El número de usuarios se ha incrementado en un 11%, mientras que las operaciones lo han hecho en un 51% sobre las realizadas el ejercicio anterior. Estos datos nos indican que se mantiene la penetración de los servicios por Internet alcanzando ya, para las operaciones básicas, a cerca del 99% del público objetivo, entendido éste como los clientes con capacidad de acceso a Internet.

Especialmente significativo ha sido el avance de los servicios dirigidos a las jóvenes a través de **gaztekutxa.net**.

#### **www.kutxasocial.net – Portal de la Obra Social**

Kutxasocial.net es el nombre del nuevo portal de la Obra Social de **kutxa**. Ocupa el lugar dejado por **begira.com** como Portal Ciudadano a Portal de Servicios de la Obra Social. Este nuevo portal pretende mostrar todas las acciones que realiza la Obra Social y permitir una comunicación totalmente on-line entre la Obra Social y sus “clientes”.

En su diseño toma mucha importancia el apartado de “Áreas de Actuación”, en el que en modo catálogo, se detallan todas las obras sociales y se da información de contacto.

Paralelamente, se ha hecho un esfuerzo importante para conseguir que todo lo que Obra Social realiza, promueve y apoya tenga reflejo en su portal.

Simultáneamente a la creación del Portal, se ha hecho un trabajo interno para permitir una mejor Calidad de Servicio y permitir que la interacción de cliente Obra Social pudiera ser realizada a través de Internet. Por ello, se ha conseguido que más del 60% de inscripciones a actividades de la Obra Social se realicen por **kutxasocial.net**.

Con los lanzamientos de las webs de la Sala Kubo-Kutxaespacio del Arte y de la del Kutxaespacio de la Ciencia se han incorporado más Obras Sociales a Internet. El programa medioambiental *berde-berdea* ha sido realizado, en el primer cuatrimestre del curso escolar 2004-2005, con 2.000 alumnos a través de **kutxasocial.net**

El programa *ikaskutxa*, formación on-line subvencionada en temas de gestión empresarial, ha sido refrendado por la realización de más de 400 cursos.

La consolidación de este canal se ha visto refrendado por los 66.000 usuarios registrados a fin de 2004, y los 23.000 receptores del boletín digital de Obra Social.



### 4.3 EL EQUIPO HUMANO DE KUTXA

En **kutxa** consideramos como un elemento estratégico el disponer de equipos de profesionales totalmente integrados y comprometidos con nuestra Misión y Visión de negocio. A través de ellos podremos alcanzar nuestros objetivos de aportación al desarrollo de la Sociedad. Para ello, contamos con personas con un alto nivel de preparación, profesionalidad y motivación.

**kutxa** es consciente de que el compromiso personal y profesional se consigue desde la comunicación y el diálogo con las personas, que la Entidad articula a través de un modelo de gestión de Recursos Humanos. Este modelo nos permite:

- Atraer a profesionales con las competencias necesarias para hacer realidad las metas empresariales y sociales.
- Desarrollar profesionalmente a las personas desde el momento de su incorporación a **kutxa**, facilitando el desarrollo de su potencial, su motivación y cualificación permanente.
- Retener a esos profesionales, no sólo a través del reconocimiento y de la gestión global de las personas, sino también:

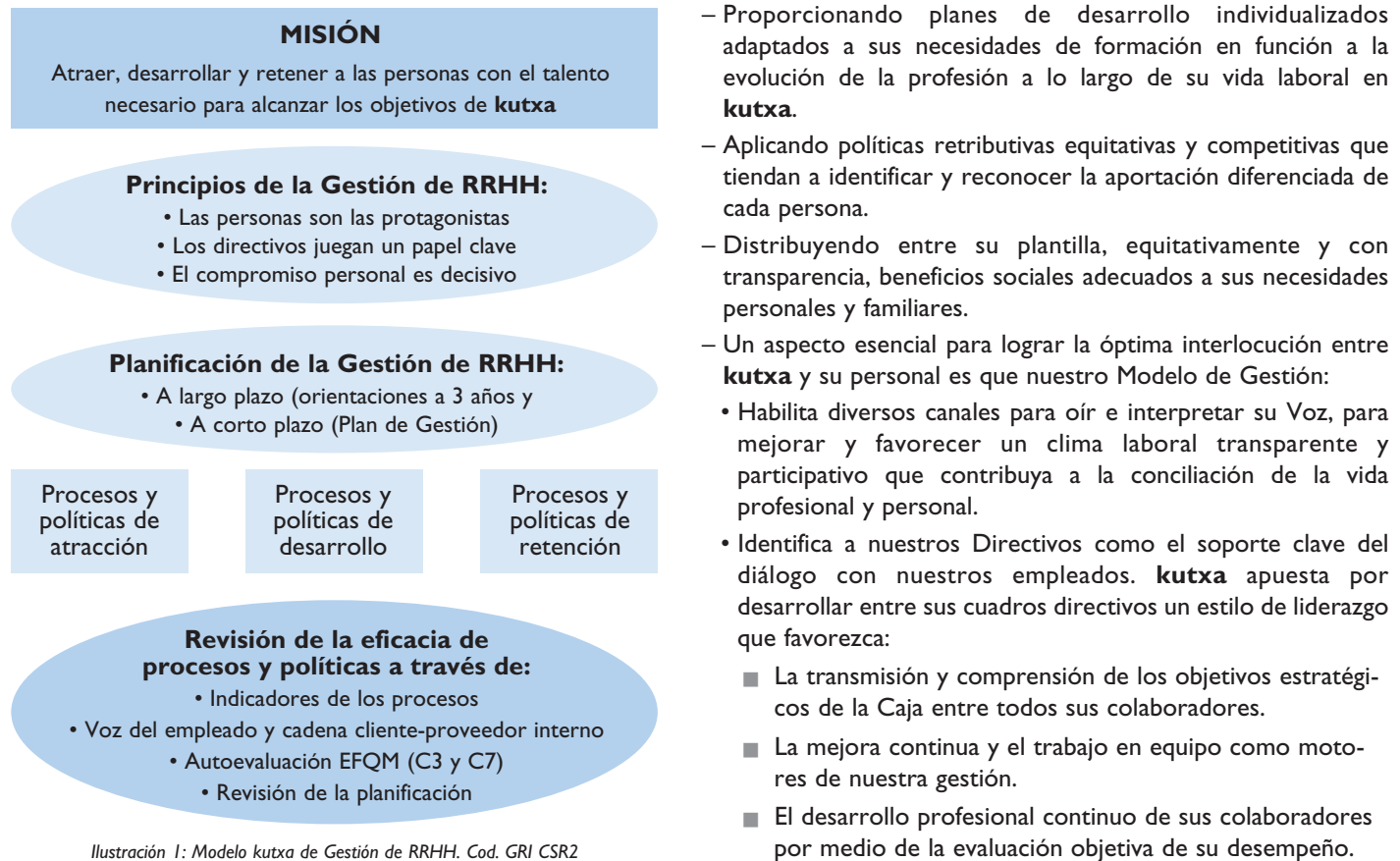


Ilustración 1: Modelo kutxa de Gestión de RRHH. Cod. GRI CSR2

Para hacer realidad este compromiso mutuo, **kutxa** dispone de un **Código Ético Profesional** comunicado a su plantilla en 1993 y que ha sido actualizado en 2002 y 2004, para adecuarlo a las modificaciones legislativas recientes en el sector (Ley Financiera y Ley de Transparencia), a las recomendaciones sobre el buen gobierno de las empresas (Informes Olivencia y Aldama), así como a



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

otros acuerdos y recomendaciones (Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, formado en el seno del Banco de Pagos Internacionales).

Este Código es la expresión de nuestro compromiso y pretende que las relaciones que los empleados establezcan y mantengan con la propia Caja, con el resto de la plantilla, con los clientes y con la sociedad en general, estén basadas en la confianza, la lealtad, el respeto mutuo y el buen hacer profesional.

Todos los que trabajamos en **kutxa** estamos obligados a conocer y respetar este conjunto de normas y principios que constituye el marco ético de comportamiento profesional y que nos vincula desde el mismo momento del inicio de nuestra relación laboral en **kutxa**.

El Código se basa en cuatro principios esenciales que se reflejan en el cuadro adjunto.

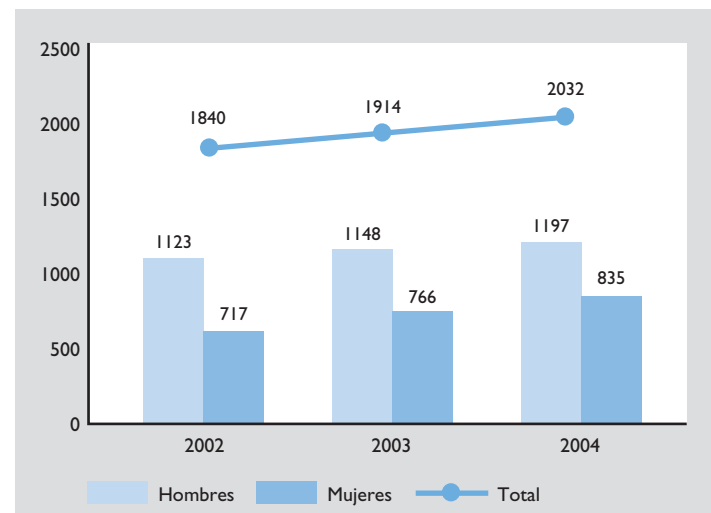
1. Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente.
2. Profesionalidad y Compromiso con kutxa.
3. Honestidad en la conducta personal y la gestión.
4. Responsabilidad en la Dirección y Gestión de Grupos de Trabajo.

Cuadro 1: Código Ético Profesional de kutxa. Cód GRI. CSR4

### 4.3.1 Las personas de kutxa

PERFIL DEL EQUIPO HUMANO DE KUTXA	
Nº de personas	2.032
Sexo (Proporción hombres/mujeres)	58,92% Hombres 41,08% Mujeres
Edad media	44,10
Antigüedad media	19,02
Índice de Rotación de la plantilla	0,74%
Tasa anual de crecimiento de la plantilla	6,17%
Estabilidad Laboral (% de contratos indefinidos)	93,15%
Cualificación académica (% de licenciados universitarios)	70%

Tabla 1: Perfil del Equipo Humano 31.12.2004. Cód. GRI. LA1. INT7



La apuesta de **kutxa** por el desarrollo social y económico de las áreas en las que está implantada, se traduce en una generación estable y continua de empleo. A fecha de 31 de Diciembre de 2004, contamos con una plantilla de 2.032 personas.

El 79,15 % de la plantilla desarrolla su actividad profesional dentro de Gipuzkoa, y el resto se distribuye por el resto del Estado Español y del Francés.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

El cumplimiento de los objetivos estratégicos y planes de gestión, basado en el trabajo y compromiso de todas las personas con el Proyecto de Empresa de **kutxa**, está haciendo posible que anualmente continuemos creciendo en número de sucursales y servicios, alcanzando, en los dos últimos años, unas tasas anuales medias de crecimiento de nuestra plantilla en el entorno del 5-6%. En 2004 se iniciaron 28 procesos de selección externa, 2 de los cuales terminaron en 2005, produciéndose 137 nuevas incorporaciones en 2004 (130 en Expansión y 7 en Guipúzcoa).

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

La edad media de la plantilla es de 44,10 años de edad. Esta media viene decreciendo en los últimos ejercicios, debido a la política de contratación e incorporación de jóvenes profesionales. Dentro de este capítulo hay que destacar además los programas de estudiantes en prácticas que se realizan en la Entidad, habiendo alcanzado en el año 2004 a 197 estudiantes.

**Distribución de la plantilla por edades**  
Datos al 31 del 12 de 2004

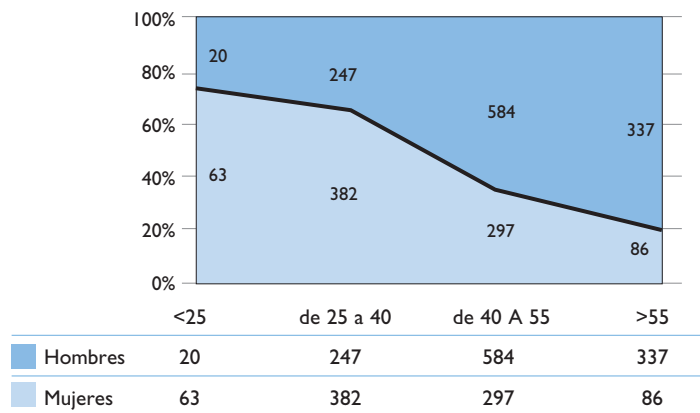


Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades.  
Cód GRI. INT7, LA11

**DISTRIBUCIÓN POR SEXOS Y GRUPOS PROFESIONALES**

		2003	2004
DIRECTIVOS / JEFES / D. SUCURSAL	M	79	88
	H	230	262
TECNICOS	M	48	39
	H	113	95
GESTORES / ADMINISTRATIVOS	M	644	704
	H	776	821
RESTO	M	4	4
	H	20	19
TOTALES	M	775	835
	H	1139	1197
TOTAL		1914	2032

Tabla 2: Distribución por sexos y grupos profesionales 31.12.2004.  
Cód GRI. INT7, LA11

Con relación al empleo de personas con discapacidad, **kutxa** lo fomenta, a través de:

- La participación en el capital de Talleres Protegidos GUREAK, empresa que en la actualidad contrata a 2.819 personas, en su totalidad discapacitados psíquicos o físicos.
- La subvención de entidades que son referencia en la lucha contra la exclusión socio-laboral de personas con discapacidad, como son: ASPACE, GAUTENA, ATZEGI, AGUIFES, ONCE, ORTZADAR y ARANSKI.

Además, **kutxa** da empleo a personal con minusvalías a través de la contratación de servicios con empresas del Grupo GUREAK.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.3.2 Cómo contribuye kutxa al desarrollo personal y profesional de su equipo humano

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

El desarrollo profesional de las personas de **kutxa** se articula a través de varias vías:

- a. Considerar a la organización como entorno preferente para el aprendizaje y el desarrollo profesional.
- b. La elaboración participativa y flexible del Plan Anual de Formación que se articula a través de una oferta amplia y una variedad de canales y soportes formativos.
- c. Los directivos como protagonistas fundamentales en el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de la identificación de necesidades formativas, la rotación, la evaluación y la promoción profesional.

*Cuadro 2: Vías para el desarrollo profesional. Cód. GRI. LA17*

#### a. La organización como entorno de aprendizaje

**kutxa** se preocupa de impulsar estrategias organizativas innovadoras que hagan del puesto de trabajo un entorno natural para la formación continua. Estas estrategias se sintetizan en los siguientes objetivos:

- Orientar la actividad de los Servicios Centrales para dar un soporte adecuado al personal de la red y suministrar a los clientes un servicio excelente.
- Crear equipos de trabajo multidisciplinares asociados a la ejecución de determinados proyectos.
- Concentrar los esfuerzos del personal de la red en las actividades de captación de negocio y en suministrar un excelente servicio al cliente.
- Creación de equipos de alto rendimiento.
- Compartir las experiencias y conocimiento con el fin de lograr una mejora colectiva.

En 2004, **kutxa** ha impulsado dos nuevos proyectos que han introducido metodologías novedosas en el terreno organizativo:

- “Experiencias en Gestión del Conocimiento, habiendo logrado un avance importante en la implantación de las Propuestas de Proactividad”
- “Creación de equipos comerciales MAC, SIP, y Gestores del proyecto Irabazi, que tienen como objetivo la mejora de la gestión comercial de colectivos específicos”

#### b. El Plan Anual de Formación

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

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





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Los principales **ratios** de planificación anual de formación se sintetizan en los siguientes datos:

<b>RATIOS DE FORMACIÓN 2004</b>	
Horas de formación	34.556
Horas por empleado	17,58
Nº horas de formación no planificada / Nº horas de formación ejecutadas (%)	5,59%
Nº de formadores internos	47
% horas de formación con monitores internos	49,00%
% de acciones formativas con media satisfacción Nivel I $\geq 7$	100%

Tabla 3: Principales ratios de Formación Cód. GRI. LA9, LA17, INT3

En cuanto a la actividad de Formación, en 2004 los principales **programas de mejora profesional** han sido los siguientes:

- **Expansión:** Formación, principalmente en aspectos comerciales, a 118 Nuevos Gestores incorporados a **kutxa** y a 8 Nuevos Directores de Oficina. Esta formación se ha complementado con cursos operativos y de técnicas instrumentales a 367 gestores comerciales de este Área.
- **Red de Sucursales:** El mayor esfuerzo ha estado orientado en desarrollar el Programa de Formación para Nuevos Gestores Comerciales en las áreas de Productos, Entrenamiento Comercial y Fiscalidad, en el que han participado cerca de 40 Nuevos Gestores Comerciales. Al mismo tiempo y con una metodología de formación en el Puesto de Trabajo, 306 gestores comerciales han participado en el Programa sobre Propuestas de Proactividad.
- **kutxa** Gestión Privada y S.A.I.: El año 2004 ha sido clave en la formación de este colectivo, actuando con 46 gestores. Derivado de este proyecto, 19 gestores han obtenido la máxima acreditación EFA (European Financial Advisor) y el resto las titulaciones de Asesor Financiero y Gestor Patrimonial.
- **Formación y Desarrollo de Habilidades Directivas:** Se ha continuado con este Programa de Formación Directiva dirigido a 37 Directores de Oficina (Gipuzkoa y Expansión) y a 12 responsables de Servicios Centrales.

Cuadro 3: Principales programas de mejora profesional en 2004 Cód GRI. LA17

Durante los meses de verano, un grupo de 197 estudiantes procedentes de centros de Ciclo Formativo Superior y de Facultades y Escuelas Universitarias, han realizado prácticas laborales en **kutxa**, participando en las acciones formativas de tipo Operativo.

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

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

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



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

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

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

En el año 2004 se ha iniciado un proyecto específico para identificar mediante técnicas de assesment a 30 futuros directores de oficina y 30 futuros jefes de departamento.

La finalización de la primera fase del proyecto de Conocimiento y Desarrollo profesional del equipo humano de **kutxa** ha supuesto en 2004 un avance importante en la mejora de la gestión de personas, habiéndose mantenido un total de 1.424 entrevistas personales realizadas por los Directivos y responsables directos de los equipos. Como consecuencia de ello se han gestionado de manera activa 114 cambios de función o nombramientos con promoción y 122 rotaciones de puesto de trabajo. Ello nos permite además conocer, de forma directa, las expectativas e intereses profesionales del personal de **kutxa**, así como detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional. También se obtiene una valiosa información para conocer las necesidades de Formación con objeto de diseñar el Plan Anual de Formación.

### 4.3.3 Qué ofrece **kutxa** a su equipo humano

**kutxa** considera como elemento clave de la relación con su equipo humano, el reconocimiento explícito de la aportación real y diferenciada al proyecto empresarial, que en su aspecto de oportunidad de Desarrollo Profesional ya hemos desarrollado en el capítulo precedente.

En el presente apartado vamos a describir todos los demás aspectos que **kutxa** gestiona con el fin de contribuir a la motivación y al impulso de las personas para seguir trabajando y desarrollándose en la Caja, y que se pueden sintetizar en:

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

Cuadro 4: Políticas de Personal Cód GRI. CSRI



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### a. Política retributiva

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

- Existencia de una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diversos niveles salariales y organizativos.
- Ajuste a la realidad del mercado de trabajo.
- Sistemas de progresión y promoción profesional de gestores y directivos.
- Carácter incentivador, para lo que se está extendiendo progresivamente la retribución variable en diversos niveles organizativos. Esta retribución variable abarca objetivos financieros y no financieros según el Plan de Gestión específico de cada Área.

117,51 millones de € de gasto de personal
44,38 % de la plantilla fija percibe Retribución variable
5,23% medio de Retribución Variable respecto a salario total
3,28% Retribución Variable /Beneficio neto de la entidad

Tabla 4: Retribución variable. Cód GRI. INT5, EC5, SOC2

La retribución variable se aplica de igual manera al equipo directivo (Comité de Dirección) como a otras estructuras organizativas de **kutxa** con responsabilidades sobre el éxito de la organización (objetivos financieros y no financieros).

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

### b. Beneficios sociales

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

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



### c. Entorno Laboral seguro y salubre

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

#### Relaciones Laborales

La fase final de la negociación del V Convenio Colectivo de **kutxa**, ha marcado de manera importante la actividad en el ámbito de las Relaciones Laborales durante el primer semestre de 2004.

Este V Convenio Colectivo se ha firmado con el 67,67% de la representación sindical y regirá las relaciones laborales y a la gestión de la plantilla durante el período 2003-2006.

#### Representación Sindical

Como representación sindical de los trabajadores, en **kutxa** actúan cuatro Sindicatos o Secciones Sindicales:

- Piskanaka Kaskari - PK
- Eusko Langileen Alkartasuna. ELA-STV
- Comisiones Obreras – CC.OO.
- Langile Abertzaleen Batzordea. LAB

El número de Delegados Sindicales asciende a 47 personas, que componen los tres Comités de Empresa actualmente existentes: uno para los Servicios Centrales (17 miembros), uno para el resto de los centros de trabajo de Gipuzkoa (21 miembros) y otro para los centros de trabajo del área de Expansión de Madrid, Castilla y La Rioja (9 miembros).

Esta actuación sindical está amparada por la regulación contenida tanto en el Estatuto de los Trabajadores, como en el propio Estatuto del Empleado de **kutxa** que recoge los contenidos del Convenio Colectivo en vigor en lo relativo a este tema.

Las últimas Elecciones Sindicales se han realizado en Diciembre de 2002, habiéndose registrado una participación global del 78,62% sobre el censo. En las anteriores (año 1999) esta participación fue del 77,67%.

Los Comités de Empresa representan al 99,85 % de los empleados de **kutxa**

#### Cuidado de la Salud y Prevención de Riesgos Laborales

**kutxa** tiene una importante preocupación por la prevención de riesgos laborales. En 1998 se creó un Servicio de Prevención propio con las cuatro disciplinas correspondientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud. A partir del año 2000 la disciplina de Vigilancia de la Salud se concierta con la mutua Pakea.

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN

#### Estructura centralizada

- Servicio de Prevención propio. Formado por dos técnicos superiores en Prevención de Riesgos Laborales y un administrativo
- Servicio de Prevención Ajeno (vigilancia de la Salud – Pakea).
- Comité de Seguridad y Salud Laboral, Formado por:
  - Seis delegados de prevención (representantes de los trabajadores)
  - Un representante de Mantenimiento
  - Un representante de Obras
  - Un representante de Seguridad
  - Los componentes del Servicio de prevención propio
  - El Jefe de Personal

#### Estructura descentralizada

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

Tabla 5: Estructura de prevención. Cód GRI. LA6



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Anualmente se realiza el **Plan de Prevención**, que sintéticamente contempla los siguientes aspectos:

- Evaluaciones periódicas de los diferentes centros de trabajo.
- Inspecciones de Seguridad en los puntos críticos.
- Actividades relacionadas con la vigilancia de la Salud (reconocimientos médicos, campañas, etc.).
- Mejoras de prestaciones de la seguridad social en cuanto a incapacidad temporal, incapacidad permanente, gran invalidez y defunción en acto de servicio.
- Colaboración del Servicio en planes de emergencia y simulacros de evacuación para los edificios de Servicios Centrales.
- Actividades de formación/concienciación del personal.
- Actividades a realizar por el Comité de Seguridad y Salud.

Durante 2004 se ha elaborado el Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales y el Plan de Prevención, en cumplimiento de los requisitos legales.

<b>Nº de centros evaluados</b>	<b>47</b>
Índice de Frecuencia General <sup>1</sup>	3,15
Índice de frecuencia de accidentes con baja <sup>2</sup>	0,29
Índice de Incidencia <sup>3</sup>	0,50
Índice de gravedad <sup>4</sup>	0,005
Índice de absentismo general <sup>5</sup>	3,72

Tabla 6: Índices de accidentes y absentismo. Cód GRI. LA7

Otro aspecto importante es la Vigilancia de la Salud. **kutxa** realiza reconocimientos médicos gratuitos de carácter anual para el conjunto de la plantilla.

**kutxa** lleva a cabo una serie de campañas periódicas asociadas al cuidado de la salud de sus trabajadores, relacionadas con la vacunación antigripal, la detección precoz del cáncer, la prevención de enfermedades cardiovasculares, campañas de deshabituación tabáquica, etc., financiando o subvencionando los costes de diagnóstico y/o de los tratamientos.

Estas actividades se han concretado en 2004 en las siguientes actuaciones:

- Se han realizado 47 evaluaciones de riesgos laborales programadas, a oficinas y otros centros de trabajo de **kutxa**, así como las efectuadas a demanda del personal y la redacción de informes y propuestas de las medidas correctoras oportunas.

1 N° total de accidentes (excepto in itinere) x 106 / N° horas trabajadas.

2 N° total de accidentes con baja (excepto in itinere) x 106 / N° Horas trabajadas.

3 N° total de accidentes x 103 / N° Empleados.

4 N° total de días perdidos x N° Total de accidentes x 103 / N° Horas trabajadas.

5 N° total de días laborables de baja x 102/N° días laborables totales.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

- En Vigilancia de la Salud, se han realizado a través de la Mutua Pakea, 1.237 reconocimientos médicos específicos, en los que se sigue aplicando el protocolo de prevención de riesgos cardiovasculares.
- Se ha procedido a la vacunación antigripal de 207 personas.
- A través del Instituto Oncológico se ha desarrollado la Campaña de Diagnóstico Precoz del Cáncer, con carácter bienal y que este año ha acogido a 511 personas.
- Puesta en marcha del Sistema Delta de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo, de obligado cumplimiento en el 2004.
- Presentación de la campaña: Objetivo 2005: **kutxa** espacio sin humo, manteniendo la campaña de deshabitación del tabaquismo, en las mismas condiciones de subvención al 50% por parte de **kutxa** y que con datos de 1 año después de iniciada la terapia (aprox. 70% de abstinencia), se puede considerar de gran utilidad.
- Participación activa a través del Comité de Obras y Diseño y con el consenso del Comité de Seguridad y Salud, en la definición y desarrollo del nuevo modelo de oficina, en sus aspectos ergonómicos y funcionales.
- En colaboración con el Departamento de Seguridad, implantación del Plan de Alarma y Evacuación de oficinas y realización de los simulacros de evacuación de emergencia en los 4 edificios centrales.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

**d. La Comunicación interna** Con el fin de facilitar el **diálogo entre su equipo humano, kutxa** cuenta con diversos canales y soportes para hacer llegar de forma transparente, rápida y eficaz la información necesaria para favorecer la integración y la cohesión interna. Son los descritos en la siguiente tabla.

Canal	Tipo*	Descripción	Emisor	Receptores
Revista interna KIDE	B	Revista de comunicación interna que tiene como objetivo informar al global de la plantilla sobre proyectos/aspectos de interés de la Caja, proyectos de la OBS y actividades de la Asociación de Empleados (DAD). Tiene periodicidad trimestral y es editada en papel y soporte electrónico.	RRHH	Toda la plantilla
Boletín de comunicación interna	D	Tiene como objetivo comunicar noticias de interés general y de actualidad. Se publica a través de la intranet.	Dpto. de SSCC	Toda la plantilla
Reuniones periódicas al nivel de equipos (Oficina/ Departamentos)	B	Tienen un doble objetivo. Por un lado facilitar el diálogo y fomentar las relaciones personales y, por otro, hacer un seguimiento de la actividad del equipo y comunicar el grado de avance de los objetivos.	Jefes de Dpto. y Resp. de Oficina	Miembros del equipo
Boletín de prensa diaria	H	Contiene información sobre las noticias diarias aparecidas en prensa que puedan impactar de alguna manera en <b>kutxa</b> .	RRHH	Directivos
Boletín de Gestión de Recursos Humanos y Opinión	H	Contiene información sobre artículos de opinión interesantes: Informaciones acerca de herramientas de gestión y novedades en RRHH. Se distribuye a través de e-mail personalizado.	RRHH	Directivos
Intranet – Personal	D	Información referida a formación, organigrama, bolsa de trabajo, información corporativa, reglamento de prevención de riesgos y otros.	RRHH	Toda la plantilla
Línea abierta	A	Tiene como objetivo permitir al personal efectuar consultas directamente al Departamento de RRHH, solicitar certificados, realizar sugerencias. Acceso a través de la Intranet.	Toda la plantilla	RRHH
Acto de presentación del Plan de Gestión	D	Su objetivo es comunicar a los líderes el Plan de Gestión Anual.	Presidente y Directores Generales	Líderes
e-mail a directivos	H	Su objetivo es comunicar noticias relevantes e informaciones que puedan aparecer en prensa.	RRHH	Equipo directivo
Acto de homenaje a empleados	B	Reconocer a las personas que cumplen 25 años de antigüedad en la Caja y a las ya jubiladas.	Dirección	25 años y jubilados
Informaciones extraordinarias	D	Comunicar sobre acontecimientos de especial relevancia e interés.	RRHH	Toda la plantilla
		*Tipo: A. Ascendente; D. Descendente; B. Bidireccional; H. Horizontal		

Tabla 7: Canales y soportes de comunicación. Cód GRI. LA4, CR6



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### e. Las Relaciones y Actividad Social interna

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

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

Aportaciones	2003	2004
Empleados	80.000 €	83.064 €
<b>kutxa</b>	36.000 €	36.000 €
Total	116.000 €	119.064 €

Tabla 8: Fondos de ayuda al Tercer Mundo. Cód GRI. EC10, SOCI

Algunos de los proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña del 2004 son los siguientes:

ONG	PROYECTO	PAÍS	IMPORTE
ASODECOM	Financiamiento para ganado con productores de Somoto	Nicaragua	14.455,00
AYUDA EN ACCIÓN	Construcción de Posta Médica en San Juan de Lurigancho (Lima)	Perú	15.000,00
SAHARA BIZI	Rehabilitación de las infraestructuras educativas. Escuelas de la Wilaya de Aaium	Sahara	6.000,00
GAMETXO	Apoyo pedagógico en las escuelas rurales de Breves (Amazonas)	Brasil	9.000,00
MEDICUS MUNDI	Reconstrucción de viviendas en Gujarat	India	18.000,00
ROKPA EUSKADI	Escuela primaria y de medicina tibetana en Yushu	Tibet	18.000,00
CARITAS INTERNACIONAL (PACO-UAP)	Niños de la calle (MOSCAS LEY)	Méjico	15.000,00
PROSALUS	Instalación de cocinas mejoradas en la microcuenca del río Chotano-Cutervo	Perú	14.912,50
EMAN ETA ZABAL	Programa de formación de educadores populares en Bolivia	Bolivia	6.050,00

Tabla 9: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo. Cód GRI. EC10

La Caja también destina una cuota para la Asociación de personas empleadas jubiladas y realiza aportaciones extraordinarias para financiar actividades organizadas por esta Asociación.





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### f. La Satisfacción del equipo humano

Todas las actuaciones descritas con anterioridad contribuyen a lograr unos interesantes índices de satisfacción de la plantilla. El indicador principal en ese sentido es la encuesta de medición de la satisfacción del personal, cuyos datos se procesan junto con indicadores internos objetivos dando lugar a la denominada Voz del Empleado, que nos permite diagnosticar y mejorar progresivamente el clima laboral de **kutxa**.

En la última encuesta realizada en noviembre de 2004, además de aumentar ligeramente el índice de participación, se han mejorado de manera importante los diversos factores medidos, lo que se resume en un incremento de la **Satisfacción Global** que ha pasado **del 63% en 2002 y 65% en 2003, al 69% en 2004**, habiéndose reducido además el índice de insatisfacción del 12% al 10% actual.

Además de la satisfacción, la Tabla 10 relaciona otros factores medidos con esta encuesta.

Factores contemplados en el Estudio	
<b>A</b>	Ambiente físico de trabajo
<b>B</b>	Gestión del equipo directivo
<b>C</b>	Participación de las personas
<b>D</b>	Relaciones con otras áreas de la organización
<b>E</b>	Comunicación interna
<b>F</b>	Formación
<b>G</b>	Promoción y desarrollo profesional
<b>H</b>	Evaluación del desempeño
<b>I</b>	Reconocimiento
<b>J</b>	Retribución y beneficios (hace referencia a la competitividad, equidad interna y justicia de la retribución percibida)
<b>K</b>	Satisfacción de las personas empleadas.
<b>L</b>	Mejora del "Ambiente general de trabajo"

Tabla 10: Factores de la encuesta de satisfacción de empleados. Cód GRI. CSR6

Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados 2003-2004

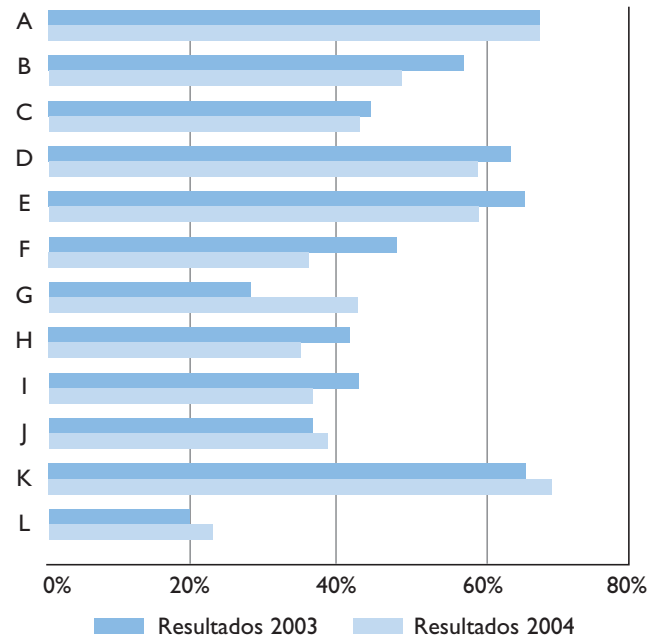


Gráfico 3: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados. Cód GRI. CSR6, INT3

Desde 2001 se utiliza además la encuesta "cadena cliente-proveedor interno" para medir el nivel de satisfacción de las oficinas con el trabajo realizado por los servicios centrales. Sus resultados sirven para mejorar el diálogo entre clientes y proveedores internos, lo que repercute en una mejor atención en la oficina, al cliente final.



### g. Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar

#### a. Opción de Jornada reducida b. Permisos y reducciones por maternidad

*Cuadro 5. Medidas para la conciliación de la vida laboral y profesional Cod. GRI LA 10*

##### a. Opción de jornada reducida

En **kutxa** está abierta la posibilidad de reducción voluntaria de la jornada laboral. Lo que en un principio comenzó tímidamente como una alternativa, que pretendía la incentivación del empleo juvenil sustitutivo, con el paso del tiempo se ha ido afianzando y convirtiendo en una posibilidad de atender situaciones personales que afectan a la vida familiar (disponibilidad para el cuidado de los hijos y ascendientes) o que simplemente genera una mayor disponibilidad de tiempo libre. A finales de 2004 son 70 las personas que utilizan este recurso en sus diferentes variantes.

De los solicitantes de la jornada reducida, (con un mínimo de un 20% de reducción sobre la jornada total), el 35% son hombres y el 65% mujeres.

##### b. Permisos y reducciones por maternidad – paternidad

Mención especial merece la posibilidad de la jornada reducida con motivo de maternidad/paternidad. La incorporación de personas jóvenes a nuestra plantilla ha incrementado de manera notoria el número de permisos concedidos por haber tenido un hijo, y sigue en aumento.

Teniendo en cuenta esta nueva realidad de **kutxa**, y con el deseo posibilitar el disfrute de una vida familiar equilibrada con nuestra vida laboral, el pasado mes de julio se firmó un acuerdo por el que se ha modificado el permiso por lactancia, ampliando su disfrute a más opciones.

También con la firma del V Convenio se ha abierto una alternativa de reducción de jornada, relacionada con la maternidad / paternidad, menos gravosa económicamente.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.4 LOS SOCIOS DE NEGOCIO DE KUTXA

#### 4.4.1 Sistema de gestión de proveedores de kutxa

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

Por esta razón, **kutxa** exige a sus proveedores unas relaciones de intercambio basadas en la ética y en la confidencialidad.

Dada la especial sensibilidad de estas relaciones, **kutxa** ha diseñado un marco de relación con proveedores orientado a la optimización de la gestión de los procesos de compras y adquisiciones de bienes y servicios, para lo que se ha procedido a:

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

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

**kutxa**, asimismo, cuenta con una dilatada trayectoria de cooperación con organizaciones con una consolidada vocación social en su actividad de negocio y que actúan como proveedores de la Obra Social en colaboración, como Talleres Protegidos Gureak, que apuestan por la inserción sociolaboral de las personas con discapacidad. El tratamiento de la correspondencia, la ornamentación de toda la Entidad en Gipuzkoa, y la entrada de datos en procesos administrativos, son procesos en los cuales se materializa dicha relación de colaboración.

En **kutxa** se está apostando por una línea de selección de proveedores que garantice la alineación de éstos con nuestros compromisos con el desarrollo sostenible, tomando en cuenta criterios laborales y medioambientales. Se prevé implantar en los próximos ejercicios a partir de la red de relaciones que se mantienen con los proveedores, un sistema normalizado que recabe la información relativa a las inquietudes, nivel de satisfacción y mejoras que los proveedores proponen sobre su relación con la Caja.

A continuación señalamos los principales valores indicativos de la gestión de proveedores de **kutxa** en 2004.

Descripción	Valor	Código GRI
Compras y servicios contratados (miles de €)	43.727	EC3
Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados (%)	100	EC4

*Tabla 1: Indicadores GRI Proveedores. Cód. GRI. EC3, EC4*



### 4.4.2 Política de compras

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

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

Cuadro 2: Política de compras. Cód. GRI :CSR1,SUP2

Como en cualquier otro proceso de su actividad de negocio, **kutxa** ha procedido a la normalización de los procesos de compras, para lo que el departamento encargado, ha generado el Manual correspondiente que articula los procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores.

El Manual, asimismo, regula todos los aspectos relativos a las compras e inversiones:

- Determinando la estructura del sistema de gestión, mediante la delimitación de la división de funciones, responsabilidades y distintos niveles de control.
- Definiendo las normas de delegación, autorización y gestión del gasto o de la inversión.
- Regulando las relaciones y comunicaciones entre todos los interlocutores internos y externos de la Caja.
- Adaptándose, de forma permanente, al cumplimiento de la normativa sobre conservación y mantenimiento del medio ambiente.
- Exigiendo a los proveedores el cumplimiento de la normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, etc.
- Fomentando la contratación de personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión social.

**kutxa** adoptará progresivamente en sus políticas de compras la exigencia a sus proveedores de la adopción de medidas que contribuyan a la preservación del medio ambiente, así como que éstos no utilicen mano de obra en condiciones contrarias a los Derechos Humanos.

Asimismo, se reforzará la aplicación del criterio de no adquirir productos que supongan algún tipo de discriminación o violación de los Derechos Humanos.

### 4.4.3 Criterios de gestión de proveedores

Para el desempeño de la función de compras se aplican criterios de selección de proveedores que garantizan la transparencia del proceso.

Junto a estos criterios, además, existe el Código Ético Profesional de aplicación para todos los empleados de la Caja, que también rige las relaciones con proveedores. Este Código se sintetiza en los siguientes principios:



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Ámbito	Contenido
Profesionalidad y compromiso con <b>kutxa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Adhesión y fidelidad al proyecto de empresa.</li> <li>– Respeto a las políticas y normativa interna en especial al código de conducta de los empleados y los valores de sostenibilidad, a la legislación vigente y a los usos bancarios.</li> <li>– Lealtad a la Institución en sus relaciones con los proveedores y subcontratistas.</li> <li>– Confidencialidad con relación a los Planes, datos y demás actividades empresariales de <b>kutxa</b>.</li> </ul>
Honestidad en la conducta personal y en la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Transparencia en sus relaciones con terceros:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No desarrollando actividades en beneficio propio o de personas vinculadas en concurrencia con las de <b>kutxa</b>.</li> <li>✓ Rechazando remuneraciones, regalos o promesas de terceros.</li> </ul> </li> <li>– Respeto a las estipulaciones pactadas en los contratos.</li> </ul>

Tabla 2: Principios del Código Ético Profesional de kutxa relacionado con proveedores Cód. GRI, CSRI, CSR4, SUP1

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



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.5 LOS CIUDADANOS DE LOS TERRITORIOS DONDE ACTÚA KUTXA

#### 4.5.1 La razón de ser de kutxa: El desarrollo económico y sostenible de la sociedad en la que actúa

El compromiso de **kutxa** con la ciudadanía y el desarrollo económico y sostenible de la sociedad en la que actúa, constituye su razón de ser, donde el impacto económico de su gestión es inseparable de su impacto social.

Una parte de sus resultados retorna a la ciudadanía, bien en forma de pago de impuestos o bien en forma de “dividendo social”, apoyando y realizando actividades sociales.

Esta distribución de los resultados pretende dar respuesta a los siguientes factores clave:

- Aportación a la sostenibilidad y garantía de la Entidad financiera a través de las reservas, con un importe de **116.101.000 €**, siguiendo las recomendaciones de la OCDE para la sostenibilidad de las entidades financieras, que garantiza la viabilidad de la Caja y su aportación de valor a la sociedad.
- Aportación al desarrollo social sostenible a través del dividendo social, con un importe de **34.752.000 €** en 2004.
- Aportación al crecimiento sostenible de la sociedad a través de los impuestos, con un importe de **10.659.000 €** en 2004 y un importe medio anual de **11 millones de euros** en los últimos seis años.

Gasto Bruto en Obra Social por habitante (2004)		
kutxa	Federación Vasca de Cajas	Confederación Española de Cajas
92,37 €	63,85 €	30,20 € (***)

(\*\*\*) Dato provisional

Tabla 1: Gasto Bruto en Obra Social por habitante. Cód. GRI. EC10, SOC1

Distribución resultados 2004:	En miles de €	%
<b>RESULTADOS</b> después de impuestos	150.853	100,00
<b>A RESERVAS</b> Solvencia y garantía para clientes	116.101	76,96
<b>A OBRA SOCIAL</b> Dividendo social	34.752	23,04

Tabla 2: Distribución de resultados de la Obra Social Cód. GRI. ECI, EC8, EC10, SOC2

Este dividendo social pretende dar respuesta a las necesidades reales de un entorno socioeconómico en permanente evolución y se orienta a la generación de valor y a la mejora de la calidad de vida de la sociedad en la que estamos implantados.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.5.2 Consecuencias de la distribución de resultados

Primera posición en el ranking de solvencia	⇒	Coefficiente de solvencia del 16,74%
Número 4 en el ranking de Gasto Bruto en Obra Social	⇒	Gasto Bruto en Obra Social 61 millones de euros
Número 10 en el ranking de cuantía dedicada a Obra Social	⇒	Aportación a Obra Social de 34 millones de euros
kutxa en las primeras posiciones en concepto del impuesto de Sociedades recaudado por la Hacienda Foral	⇒	8,4 millones de euros de media anual entre 2000 y 2004 en el Impuesto de Sociedades

Tabla 3: kutxa en el ranking CECA (Solvencia, Obra Social) Cód. GRI. EC10 y EC8

**kutxa** en 2004 vuelve a destacarse como una de las Cajas confederadas del Estado español más rentables.

A diciembre de 2004, **kutxa** tiene un coeficiente de solvencia del 16,74% frente al 8% mínimo legal. Por ello, **kutxa** se sitúa en primera posición en el ranking de solvencia de las Cajas de Ahorros a nivel estatal.

**kutxa** destina a Obra Social cantidades superiores a las que corresponderían con relación al ranking de recursos ajenos. En la Asamblea del 18 de marzo del 2005, **kutxa**, de sus resultados de 2004, ha destinado a su dividendo social, es decir, a cubrir el presupuesto de la Obra Social, 34,7 millones de euros.

En cuanto a cantidades brutas dedicadas por **kutxa** a Obra Social, ocupamos el 4º puesto en el ranking de Cajas a nivel estatal.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Este retorno a la sociedad es la concreción de la respuesta de **kutxa** a las demandas sociales, siendo los **Valores** que presiden todas las actividades de la Obra Social, los siguientes:

### Respuesta a la demanda social

La actividad de la Obra Social debe contribuir, de manera real y efectiva, a fines sociales concretos, que aumenten paulatinamente el bienestar social, dando prioridad a aquellas inversiones que supongan sentar bases de la solución estable de necesidades y/o de un desarrollo progresivo, frente a las actividades meramente asistenciales o de carácter benéfico.

### Dividendo social

La actividad de la Obra Social se basa en la existencia de una reciprocidad en términos de “retorno social” entre **kutxa** y los Territorios en los que está implantada.

### Aportación de valor de carácter innovador

Las actividades impulsadas desde la Obra Social han de ser “eficientes”, “visibles”, “rentables socialmente” y “viables económicamente” en el largo plazo, buscando una verdadera “economía de la acción social”, incorporando progresivamente los valores ciudadanos en auge, en respuesta de las necesidades sociales más relevantes.

### Autonomía

La Obra Social debe ser autónoma pero complementaria con respecto a la Administración Pública. También goza de autonomía organizativa con respecto a la propia Entidad Financiera, en la fijación de prioridades, en el reparto del “dividendo social”, en el cómo se va a realizar, en los tiempos o plazos, en la ejecución, desarrollo y gestión de los medios para lograr sus objetivos finales.

### Distribución geográfica equitativa

La distribución de la aportación de la Obra Social estará relacionada con las necesidades de las distintas zonas y territorios, buscando el equilibrio de los recursos que permita el desarrollo sostenible y colabore en paliar equitativamente las necesidades concretas de la sociedad en la que está implantada **kutxa**.

### Flexibilidad

Las obras sociales de **kutxa** se centrarán en el apoyo a programas y proyectos concretos, sometidos a plazos determinados y, consecuentemente, no a proyectos o programas para mantener estructuras que requieran aportaciones permanentes por parte de la Obra Social y que coarten la evolución y actualización del dividendo social con relación a las necesidades sociales de cada momento.

*Cuadro 1: Valores de la Obra Social. Cód. GRI. CSRI*

### 4.5.3 La respuesta de **kutxa** a las necesidades sociales: Áreas de intervención

**kutxa** sitúa al ciudadano como eje central de su **Obra Social**, siendo el diálogo con la sociedad, la referencia directa de nuestras líneas de acción que:

- Incorporan aquellos valores ciudadanos que demandan al mundo empresarial un compromiso con el desarrollo sostenible y
- Garantizan a clientes y sociedad que los activos depositados en **kutxa** se transforman en retorno social, solidaridad y trato humano.





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

La respuesta de la Obra Social de **kutxa** a las demandas ciudadanas se ha concretado en un Plan Estratégico 2003-2005, que recoge los principios que rigen su actuación y que se sintetizan en la siguiente tabla.

PRINCIPIOS	DESARROLLO
<b>Respuesta a intereses colectivos</b>	Las necesidades y demandas sociales que la actividad de la Obra Social aborde, responderán en todos los casos a intereses colectivos.
<b>Solución estable de necesidades</b>	Los programas y proyectos que ponga en marcha e impulse la Obra Social de <b>kutxa</b> deben sentar las bases para la solución estable de necesidades y/o de un desarrollo progresivo, frente a las actividades meramente asistenciales o caritativas.
<b>Viabilidad económica y técnica</b>	Los programas y proyectos que ponga en marcha e impulse la Obra Social de <b>kutxa</b> serán viables y concretos, sometidos a plazos determinados que no requieran aportaciones permanentes por parte de la Obra Social, ni supongan contraer compromisos que coarten la evolución futura y la necesaria actualización de la Obra Social de <b>kutxa</b> .
<b>Complementariedad</b>	Las líneas de actuación de la Obra Social de <b>kutxa</b> tienen que suponer un “valor añadido” con respecto a las obras y actividades propias de la Administración Pública o de otras instituciones privadas de carácter social.

Cuadro 2: Principios rectores de la Obra Social de **kutxa**. Cód. GRI. CSR1

Los **Ámbitos** en los que **kutxa** centra la actividad de su Obra Social, así como las líneas preferentes de actuación, son:

- a. Sanidad y Asistencia Social**
- b. Desarrollo Comunitario**
- c. Educación e investigación**
- d. Cultura y tiempo libre**

Cuadro 3: Ámbitos de actuación de la Obra Social. Cód. GRI. CSR2

Dentro del **Ámbito** de la Cultura, continúa teniendo una importancia especial el apoyo al **euskera** como patrimonio inestimable de la cultura del País Vasco.

En la página siguiente se relacionan para cada uno de ellos, las líneas preferentes de actuación:



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

ÁMBITOS	LÍNEAS PREFERENTES DE ACTUACIÓN
<b>a. Sanidad y Asistencia Social</b>	<p><b>Proyectos de innovación científica dentro del ámbito de la “Sanidad”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investigación médica en la prevención y el diagnóstico precoz.</li> <li>■ Investigación biomédica.</li> <li>■ Actividades dirigidas a la enfermedad y enfermos de “<b>Alzheimer</b>”.</li> </ul> <p><b>Proyectos de innovación dentro del ámbito de la “Asistencia Social”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atención a minusvalías.</li> <li>■ Atención a la “<b>tercera edad</b>” necesitada de asistencia socio sanitaria.</li> <li>■ Atención a la <b>infancia y juventud</b> desprotegida.</li> <li>■ Apoyo a la formación y empleo para <b>discapacitados</b>.</li> </ul> <p><b>Proyectos de tratamiento de “enfermedades oncológicas”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investigación.</li> <li>■ Diagnóstico.</li> <li>■ Intervenciones y tratamientos.</li> </ul>
<b>b. Desarrollo Comunitario</b>	<p><b>Proyectos dentro del ámbito de la formación/prácticas y empleo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollo del autoempleo y empleo por cuenta ajena, especialmente para la mujer y los jóvenes.</li> <li>■ Apoyo a la re-profesionalización para el cambio de actividad laboral.</li> <li>■ Formación aplicada a la consecución del primer empleo.</li> <li>■ Becas</li> <li>■ Apoyo a nuevos emprendedores.</li> <li>■ Colaboración con microempresas y profesionales</li> </ul> <p><b>Promover proyectos dentro del ámbito del “Desarrollo de la Comunidad”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo al conocimiento, manejo, desarrollo o implantación de las nuevas tecnologías.</li> <li>■ Educación Medioambiental</li> </ul> <p><b>Proyectos dentro del ámbito de la Solidaridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo inserción laboral excluidos – Kutxazeharo</li> <li>■ Microcréditos</li> <li>■ Donativos</li> </ul>
<b>c. Educación e investigación</b>	<p><b>Proyectos dentro del ámbito de “Investigación aplicada”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo a programas de investigaciones técnicas aplicadas.</li> </ul> <p><b>Proyectos dentro del ámbito de la “Educación y Formación”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formación permanente de adultos.</li> <li>■ Formación universitaria y técnica.</li> <li>■ Divulgación científica.</li> </ul>
<b>d. Cultura y Tiempo Libre</b>	<p><b>Proyectos dentro del ámbito de la “Cultura”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo al <b>Euskera</b>. Investigación, promoción y difusión</li> <li>■ Conciertos.</li> <li>■ Bibliotecas.</li> <li>■ Conferencias.</li> <li>■ Exposiciones artísticas.</li> <li>■ Premios literarios.</li> <li>■ Ediciones y fototeca.</li> </ul> <p><b>Proyectos dentro del ámbito del “Tiempo libre”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades de Tiempo Libre: viajes, concursos y festivales.</li> <li>■ Actividades deportivas.</li> <li>■ Formación familiar: Aulas, charlas y debates.</li> <li>■ Atención y formación de la infancia y juventud (Club juvenil, GazteKutxa.)</li> </ul>

Cuadro 4: Líneas preferentes de actuación de la Obra Social de Kutxa. Cód. GRI. CSR2



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.5.4 La Obra Social de kutxa en cifras

Ámbito de actuación	Aportación (Miles de euros)
<b>a. Sanidad y Asistencia Social</b>	<b>14.129,62</b>
Sanidad	6.905,23
Asistencia Social	7.224,39
<b>b. Desarrollo comunitario</b>	<b>5.598,58</b>
<b>c. Educación e Investigación</b>	<b>6.047,98</b>
Educación	4.474,73
Investigación	1.573,25
<b>d. Cultura y Tiempo libre</b>	<b>11.695,58</b>
Cultura	5.579,69
Tiempo libre	6.115,89
<b>Total Mantenimiento más Inversión</b>	<b>37.471,76</b>
Amortizaciones	3.363,00
<b>TOTAL OBRA SOCIAL</b>	<b>40.834,76</b>

Tabla 4 Distribución de la inversión en Obra Social por ámbitos Cód. GRI. EC10 y SOCI



Gráfico 1: Distribución de la aportación de kutxa a la Obra Social por ámbitos. Cód. GRI. EC10 y SOCI

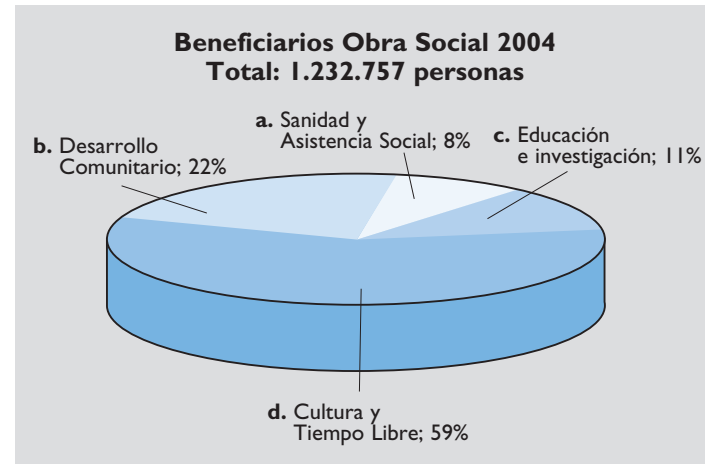


Gráfico 2: Beneficiarios de la Obra Social de kutxa 2004. Cód. GRI. EC10 y SOCI

La distribución de beneficiarios por obras **más significativas** queda mostrada en la tabla de la página siguiente.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Número de beneficiarios de las actividades sociales más significativas	
<b>BENEFICIARIOS ÁMBITO SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL</b>	<b>98.672</b>
Personas atendidas en Instituto Oncológico	57.411
Beneficiarios Programa KutxaZabal con 27 entidades apoyadas (*)	40.980
Participantes en KutxaZabal Zentroa	281
<b>BENEFICIARIOS ÁMBITO DESARROLLO COMUNITARIO</b>	<b>110.255</b>
Participantes en actividades de Nuevas Tecnologías( sin Portal Begira)	26.300
Usuarios Portal Begira	62.672
Jóvenes con beca Erasmus/ Sócrates	682
Jóvenes en prácticas ADEGILAN, ASLE y BUTZ-LAN	365
Jóvenes en actividades formativas Kzgunea e Ikaskutxa	1.900
Jóvenes con Premio Fin de Carrera	39
Jóvenes atendidos en Servicio de Información	12.300
Jóvenes Participantes en programa educación medioambiental	1.833
Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea	3.957
Titulares de Microcréditos (inicio en Diciembre 2004)	5
Personas entrevistadas en kutxaZeharo-Inserción laboral-exclusión	202
<b>BENEFICIARIOS ÁMBITO EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN</b>	<b>172.336</b>
Visitantes miramon. kutxaespacio de la Ciencia	146.962
Plazas educativas-formativas	25.374
<b>BENEFICIARIOS ÁMBITO CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>599.023</b>
Visitantes a actividades artísticas. Salas Boulevard + Sala Kubo kutxa	383.180
Asistentes a otros actos culturales 87.464 Participantes en los Certámenes artísticos y literarios	1.354
Visitantes de Fototeca	760
Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino	7.111
Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo	75
Niños participantes en Club Juvenil	67.757
Jóvenes participantes en Gaztekutxa. Tiempo libre	31.763
Personas Mayores participantes en Servicio Dorado	14.592
Adultos en actividades Sociales (familias)	4.967
<b>Entidades subvencionadas desde el Programa de Ayudas y Colaboraciones</b>	<b>905</b>
<b>Total beneficiarios de las actividades de Obra Social más significativas</b>	<b>978.516</b>

(\*) Estimación sobre la base del % de población discapacitada de Gipuzkoa. Eustat 2000

Tabla 5: Beneficiarios Obra Social de actividades más significativas. Cód. GRI. EC10 y SOCI.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

<b>Número de actividades más significativas 2004</b>	
<b>ACTIVIDADES ÁMBITO SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL</b>	<b>258.979</b>
Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico	258.935
Proyectos apoyados en Programa KutxaZabal	28
Cursos Asistencia Personas Dependientes en KutxaZabal Zentroa	16
<b>ACTIVIDADES ÁMBITO DESARROLLO COMUNITARIO</b>	<b>17.805</b>
Cursos KzGunea + Ikaskutxa	518
Kioskos Internet	30
Portal Begira	1
Grupos escolares en Programa Medioambiental (centros escolares)	21
Grupos en Escuela Medioambiental Arotz-Enea + Colonia	82
Número de municipios con actuación zonas verdes periurbanas – BASOA	3
Becas( Erasmus y Sócrates)	682
Prácticas en empresas. ADEGILAN, ASLE y BUTZ-LAN	365
Consultas en Servicio Información por jóvenes	14.900
Número de Microcréditos concedidos (inicio Diciembre 2004)	5
Subvenciones concedidas desde el Programa de Ayudas y Colaboraciones	1.197
Número de Centros de Inserción Laboral KutxaZeharo	1
<b>ACTIVIDADES ÁMBITO EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN</b>	<b>2.196</b>
Actividades en miramon.kutxaespacio de la ciencia	1.923
Módulos instalados en miramon. Kutxaespacio de la ciencia	160
Nº estancias de investigadores( DIPC)	103
Nº reuniones científicas (DIPC)	4
Número de fondos semilla Spin off	2
Número de proyectos apoyados desde Fondos semilla Spin-Off	4
<b>ACTIVIDADES ÁMBITO CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>858.595</b>
Plazas Educación-Formación	25.374
Exposiciones Artísticas	31
Otros actos culturales	1.338
Certámenes artísticos y literarios	3
Libros editados	20
Ejemplares de libros publicados	76.125
Libros donados	18.832
Imágenes Fototeca	705.631
Imágenes Fototeca solicitadas	4.187
Campos de Trabajo	5
Edificios emblemáticos de Gipuzkoa en Miniatura. Parque Miramon	26
Ejemplares del Álbum club Juvenil	25.896
Cursillos para niños en Club Juvenil	32
Grupos de paseo niños en Descubre Donosti	200
Cursos AulaGazte	214
Charlas divulgativas	283
Cursos en Aulas Kutxa	303
Homenajes a Personas Mayores	95
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>1.137.575</b>

Tabla 6: Actividades más significativas de la Obra Social en 2004. Cód. GRI. EC10 y SOCI.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Asimismo, la actividad de la Obra social tiene una contribución al empleo, tanto directo como indirecto cuyas cifras son las mostradas en la siguiente tabla:

CONTRIBUCIÓN AL EMPLEO GENERADO POR KUTXA DESDE OBRA SOCIAL		Puestos
Empleos directos de la Obra Social		346
Empleos a los que Obra Social contribuye de forma significativa en su mantenimiento		5.509
<b>Total empleos</b>		<b>5.855</b>

Tabla 7: Contribución al empleo desde Obra Social. Cód. GRI. INT2

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

- El estudio comparativo de las Obras sociales de otras Cajas
- El estudio de opinión de la sociedad guipuzcoana sobre la obra social de **kutxa** y
- La evolución de las tendencias demográficas y sociológicas de Gipuzkoa

Alineado con el Plan Estratégico del Área, cada una de las obras sociales realiza su propio plan anual de gestión, teniendo fundamentalmente en cuenta los resultados de la satisfacción de usuarios y/o beneficiarios para el establecimiento de objetivos de mejora.

El último estudio de opinión de usuarios y/o beneficiarios de la Obra Social data de otoño 2004, siendo algunas de las conclusiones más relevantes del mismo las siguientes:

- El **68%** de los encuestados nos consideran como la principal entidad impulsora de actividades con impacto social en los cuatro ámbitos de actuación de la Obra Social.
- El **62%** de los encuestados valora globalmente la Obra Social como bastante o muy positiva.
- La valoración global que la sociedad concede a la Obra Social de **kutxa** es de **3,7** sobre una puntuación máxima de 5 puntos.
- Mejora la valoración que tiene la sociedad guipuzcoana de la actuación de la Obra Social de **kutxa** en el ámbito de la Sanidad y la Asistencia Social.
- Todas las obras sociales tienen valores **iguales o superiores a 4,2** de un máximo de 5.
- La Acción Social de **kutxa** se consolida en su valoración global notablemente, mejorando la percepción que la sociedad tenía de la misma.

En el proceso de mejora continúa de la Obra Social en 2004 se han definido Indicadores de calidad – en total 18, para los que se establecen objetivos y mediciones periódicas.

A las 5 Obras Sociales que Obra Social tiene entre sus objetivos, Instituto Oncológico, Centro Arotz-Enea Escuela medioambiental, Miramon kutxaespacio de la Ciencia, Sala Kubo y Centro Arotz-Enea Colonia, se ha sumado Acción Cultural Gipuzkoa con Indicadores EFQM para 5 de sus líneas de actividad: Salas Boulevard, Acción Cultural Gipuzkoa, Konzertitz (Salón Andía), Conferencias (Sala Arrasate) y Conferencias (Salón Andía).



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

A continuación se presenta una tabla que combina indicadores de percepción y rendimiento de las distintas Obras Sociales, de acuerdo con las recomendaciones del Modelo EFQM:

		Nº de usuarios	% del Grupo de población objetivo beneficiario de OS	Gasto Social por usuario	Grado de Notoriedad (%)	Grado de satisfacción percibido por la población (max 5)	Índice de satisfacción con Servicio recibido (max 5)
<b>SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL</b>	Instituto Oncológico	57.411	8,4	45,19	65	4,5	4,82
<b>DESARROLLO COMUNITARIO</b>	Centro Arotz-Enea Escuela Medioambiental	2.983	6,02	112,98	18	4,3	4,7
<b>EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN</b>	Miramón kutxa espacio de la Ciencia	146.962	14,0	13,52	87	4,4	4,2
	Sala kubo kutxa	121.766	18	6,03	67	4,3	4,42
	Centro Arotz-Enea. Colonia	568	2,63	208,24	18	4,3	n/c
	Acción cultural Gipuzkoa	27.651	4,1	10,94	70	4,3	4,4
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	Salas Boulevard	200.503	29,0	2,5	68	4,3	4,5
	Kontzertitz (Salón Andia)	2.630	0,4	17,00	-	4,3	4,7
	Conferencias (Salón Arrasate)	7.950	1,2	1,30	68	4,3	4,6
	Conferencias (Salón Andia)	7.450	1,1	2,80	68	4,3	4,7

Tabla 8: Indicadores de algunas obras. Cód. GRI. CSR6, SOCI

En la página siguiente mostramos las aportaciones realizadas por la Obra Social de **kutxa** a cada ámbito y obra en 2003 y 2004, con su variación interanual.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### GASTOS DE LA OBRA SOCIAL. Comparación 2003 y 2004 (Importes en miles de euros)

Ámbito Social de Actuación	Realidad	Realidad	Variación	
	2003	2004	Importe	%
<b>Sanidad y Asistencia Social</b>	<b>8.002</b>	<b>8.109</b>	<b>107</b>	<b>1,34</b>
Sanidad	2.229	1.573	-655	-29,40
Instituto Oncológico	2.190	1.494	-696	-31,77
Obra Social en Colaboración para Sanidad	34	35	1	3,54
Ayudas y Colaboraciones para Sanidad	5	44		0,00
<b>Asistencia Social</b>	<b>5.773</b>	<b>6.536</b>	<b>763</b>	<b>13,21</b>
Programa <b>kutxaZabal</b>	4.678	5.994	1.315	28,12
KutxaZabal Zentroa	443	289	-154	-34,79
Obra Social en Colaboración para Asistencia Social	5	2	-3	-68,22
Ayudas y Colaboraciones para Asistencia Social	647	251	-395	-61,13
<b>Educación e Investigación</b>	<b>4.304</b>	<b>4.506</b>	<b>202</b>	<b>4,69</b>
<b>Educación</b>	<b>2.964</b>	<b>3.180</b>	<b>216</b>	<b>7,27</b>
miramon.kutxaespacio de la ciencia	1.128	1.188	60	5,33
Obra Social en Colaboración para Educación	1.492	1.679	188	12,58
Ayudas y Colaboraciones para Educación	345	313	-32	-9,34
<b>Investigación</b>	<b>1.339</b>	<b>1.326</b>	<b>-14</b>	<b>-1,02</b>
Fondo proy. Invest. Aplicada- Spin Off	900	900	0	0,00
Obra Social en Colaboración para Investigación	227	235	8	3,68
Ayudas y Colaboraciones para Investigación	212	190	-22	-10,36
<b>Cultura y Tiempo Libre</b>	<b>8.490</b>	<b>9.618</b>	<b>1.127</b>	<b>13,28</b>
<b>Cultura</b>	<b>4.017</b>	<b>4.256</b>	<b>238</b>	<b>5,93</b>
Sala kubo. Kutxa	635	653	18	2,87
Acción Cultural	1.256	1.320	64	5,07
Ediciones	239	273	34	14,09
Fototeca	110	120	10	8,76
Instituto Dr. Camino	58	65	7	11,49
Patrimonio Artístico y Miniaturas	157	163	6	3,55
Obra Social en Colaboración para Cultura	97	210	113	116,36
Ayudas y Colaboraciones para Cultura	1.466	1.454	-12	-0,82
<b>Tiempo Libre</b>	<b>4.473</b>	<b>5.362</b>	<b>889</b>	<b>19,88</b>
Club Juvenil	916	978	62	6,78
Centro Arotz-Enea. Colonias	81	103	22	27,06
Gaztekutxa. Tiempo Libre	442	444	2	0,50
Servicio Dorado	873	1.064	191	21,87
Acciones con Familias	257	397	140	54,50
Obra Social en Colaboración para Tiempo Libre	2	12	11	604,60
Ayudas y Colaboraciones para Tiempo Libre	1.902	2.363	461	24,26





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Ámbito Social de Actuación	Realidad	Realidad	Variación	
	2003	2004	Importe	%
<b>Desarrollo Comunitario</b>	<b>5.284</b>	<b>4.678</b>	<b>-606</b>	<b>-11,47</b>
Formación, prácticas y empleo	768	953	184	24,02
Programa medioambiente	-	502	502	-
Centro Arotz-Enea. Escuela Medio Ambiental	328	323	-5	-1,58
Campos de Trabajo	135	145	10	7,09
Programa Solidaridad	964	287	-677	-70,23
Obra Social en Colaboración para Desarrollo Comunitario	175	151	-25	-14,08
Nuevas Tecnologías (antes e.Gipuzkoa.kutxa)	2.758	2.119	-639	-23,15
Ayudas y Colaboraciones para Desarrollo Comunitario	156	200	44	28,25
<b>Gestión Obra Social</b>	<b>3.169</b>	<b>3.307</b>	<b>138</b>	<b>4,34</b>
Personal Obra Social	1.936	2.028	92	4,76
Otros Gestión	1.244	1.291	47	3,77
Participadas Fundación	-11	-13	-1	11,92
<b>Total Mantenimiento Obra Social</b>	<b>29.249</b>	<b>30.217</b>	<b>968</b>	<b>3,31</b>
<b>Inversiones</b>	<b>3.072</b>	<b>7.254</b>	<b>4.182</b>	<b>136,15</b>
<b>Amortizaciones</b>	<b>3.338</b>	<b>3.363</b>	<b>25</b>	<b>0,74</b>
<b>TOTAL OBRA SOCIAL</b>	<b>35.659</b>	<b>40.834</b>	<b>5.175</b>	<b>14,51</b>

Tabla 9: Gastos Obra Social (2003-2004). Cod. GRI. EC10, SOCI

### 4.5.5. Ámbito a. Sanidad y Asistencia Social

En este ámbito se encuadran aquellas actividades que tienen como finalidad la atención de los aspectos relacionados con la salud, enfermedad y discapacidad o minusvalía de las personas, abarcando tanto la vertiente investigadora, como preventiva y asistencial. Dichas actividades están dirigidas a paliar situaciones o coyunturas generadoras de desprotección de las personas, o de marginación y exclusión social.

Destaca el esfuerzo realizado por parte de **kutxa** en la financiación del Instituto Oncológico y la distribución de ayudas para la financiación de proyectos destinados a la Asistencia Social, donde **kutxa** financia proyectos de las entidades más relevantes en el campo de la lucha contra la exclusión social en Gipuzkoa.

La demanda social creciente que la sociedad guipuzcoana está exigiendo a este ámbito, hace que se convierta en uno de los ejes principales de la Obra Social, que se seguirá potenciando en los próximos años.

Durante el año 2004, se ha realizado una aportación, de 14.130 miles de euros, sin considerar los gastos de gestión en los que Obra Social ha incurrido, y ha prestado sus servicios a más de 98.000 personas.

Las líneas de actuación en este ámbito son:

- a.I Sanidad**
- a.II Asistencia Social.**
- a.III Ayudas y Colaboraciones**

Cuadro 5: Líneas de actuación en el Ámbito de Sanidad y Asistencia Social. . Cód. GRI. CSR2



### a.I Sanidad

#### El Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico es uno de los centros de referencia en el Estado en lo que respecta al tratamiento de enfermedades tumorales. Es una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja.

<b>INSTITUTO ONCOLÓGICO (Datos más significativos)</b>	
<b>Total personas atendidas</b>	<b>57.411</b>
Pacientes	15.247
Exploraciones especiales	16.579
Screening de mama	25.585
<b>Indicadores de actividad</b>	
Nº pacientes distintos Ingresados	1.836
Nº estancias hospitalarias	18.877
Nº de consultas	36.100
Nº de Intervenciones quirúrgicas	2.506
Nº sesiones acelerador lineal	29.125
Nº de determinaciones analíticas	172.327

Tabla 10: Población atendida en el Instituto Oncológico. Cód. GRI SOCI

A lo largo de su historia, el Instituto Oncológico se ha caracterizado por un empeño especial en permanecer a la vanguardia de los recursos tecnológicos existentes en la Lucha contra el Cáncer. El equipo humano lo componen 275 profesionales. En el ejercicio de 2004 el Instituto invirtió 1,1 millones de euros en la adquisición y puesta en marcha de los equipos más punteros y eficaces del mercado para el tratamiento de problemas oncológicos.

#### Obras en colaboración

##### **ASPACE: (Servicio de estudio e investigación de la parálisis cerebral)**

Ofrece servicios de diagnóstico, estimulación precoz, tratamiento ambulatorio, centro de día y servicio residencial. Ha atendido en el presente ejercicio a más de 411 pacientes y cuenta con 142 residentes.



### a.II Asistencia Social

#### PROGRAMA KUTXAZABAL

##### Programa de ayudas a proyectos socio-asistenciales

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

La segunda edición del Programa KutxaZabal en 2004 se diferenciaba en su actuación a la primera edición, dirigiéndose principalmente a la creación o equipamiento de espacios destinados a la atención de personas dependientes, a la vista de las actuales necesidades de recursos residenciales para personas discapacitadas existentes en Gipuzkoa, colaborando en la resolución de un problema tan acuciante para muchas personas desfavorecidas como es la vivienda o la atención personal. Se han concedido 28 ayudas a 27 entidades por un importe máximo unitario de 1 millón de euros y mínimo de 12 mil euros.

PROGRAMA KUTXAZABAL 2004	
1. AGIFES	1.000.000,00
2. ASPACE	1.000.000,00
3. ATZEGI	975.000,00
4. GAUTENA	870.000,00
5. ATZEGI (Casa Antxieta)	800.000,00
6. AYUNTAMIENTO ZEGAMA	50.000,00
7. AYUNTAMIENTO LEABURU	50.000,00
8. AYUNTAMIENTO GAZTELU	50.000,00
9. AYUNTAMIENTO OREXA	30.000,00
10. AYUNTAMIENTO BELAUNTZA	30.000,00
11. AYUNTAMIENTO ZARAUTZ	50.000,00
12. AYUNTAMIENTO ERREZIL	50.000,00
13. CARITAS GIPUZKOA	55.000,00
14. AYUNTAMIENTO ANTZUOLA	50.000,00
15. FUNDACIÓN BURUNTZA	31.500,00
16. RESIDENCIA SAN JUAN ZESTOA	100.000,00
17. CRUZ ROJA (ambulancia)	96.600,00
18. FUNDACIÓN ESCLEROSIS MULTIPLE	50.000,00
19. FUNDACIÓN HURKOA	44.000,00
20. ACABE	50.000,00
21. CENTRO ORIENTACIÓN FAMILIAR	12.000,00
22. RESIDENCIA INMACULADA	50.000,00
23. AYUNTAMIENTO LASARTE	24.000,00
24. ATECE	28.500,00
25. AYUNTAMIENTO ELGETA	50.000,00
26. AYUNTAMIENTO RENTERIA	205.000,00
27. CRUZ ROJA (centro inmigrantes)	100.000,00
28. MEDICUS MUNDI (pro-damnificados maremoto Asia)	30.000,00

Tabla 11: Ayudas concedidas a proyectos socio-asistenciales Cod. GRI EC10, SOCI



### **KUTXAZABAL ZENTROA. Donostialdea y Deba.**

En 2003 nace KUTXAZABAL ZENTROA para convertirlo en “escuela de formación” en asistencia domiciliaria o residencial de personas dependientes. Prioritariamente se formará a personas en riesgo de exclusión profesional y social (mujeres y parados de larga duración).

Se pretende capacitar a los participantes para atender y cuidar, con conocimiento técnico y profesional, a personas dependientes (discapacitados, mayores, enfermos crónicos, etc.) individualmente en su propio domicilio, como Auxiliares Domiciliarios o colectivamente, en establecimiento de acogida, como Cuidadores.

En 2004 se han realizado 4 cursos de Asistencia a personas con dependencia, con 69 alumnos, 1.200 horas lectivas impartidas por 80 profesores.

Asimismo, se han desarrollado 10 cursos cortos de reciclaje para profesionales, que han contado con 111 asistentes y se han realizado 9 charlas/conferencias a las que han asistido 36 personas.

Por otra parte, se configura también esta acción en Deba Garaia, concretamente en Bergara, con el fin de llegar a zonas geográficas guipuzcoanas alejadas de Donostialdea. Para su realización se cuenta con la UNED de Bergara, ofertándose algunas de las actividades del Caserío Moneda en el edificio de la UNED. En el marco de la Escuela de atención e intervención con Personas Mayores se cuenta con 1 taller de memoria y 1 taller de habilidades sociales, al que han asistido 73 personas y, asimismo, se ha organizado la II Aula de Personas Mayores con 28 alumnos.

### **TALLERES PROTEGIDOS GUREAK. Sociedad Participada**

Grupo empresarial creado para generar y gestionar oportunidades laborales estables, y lo más adaptadas posibles, a las limitaciones de las personas con discapacidad, dando prioridad a aquellas afectadas por una deficiencia mental en Gipuzkoa.

Se aspira a que la totalidad de estas personas encuentren una vía para el desarrollo pleno de sus capacidades e intereses y una participación activa en la vida social y económica, a través de una alternativa laboral adecuada a sus capacidades.

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

Al finalizar 2004 cuenta con 3.223 empleados en su plantilla, de los que 2.819 son deficientes psíquicos, físicos y sensoriales, y el resto, es decir 404, son no minusválidos



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### Actividades / Servicios

Talleres Protegidos. Gureak, S.A. (Sociedad matriz)	
Entidad	Proyecto
GUPOST	Publicidad directa
GALANT GARBITASUNA, S.L.	Limpieza industrial
GUREGAS, S.L.	Estaciones de servicio
GUSERBI, S.L.	Servicios varios
GOIPLASTIK, S.L.	Plástico
GUREAK OIARTZUN, S.L.	Servicios
GUREAK OSTALARITZA, S.L.	Hostelería
GOROLDI, S.L.	Jardinería

Tabla 12: Talleres Protegidos Gureak

Sociedades participadas	
Entidad	Proyecto
GUDAT, S.L.	Tratamiento de datos
ZULOAGA & GUREAK	Garden
GERONTOLÓGICO DE RENTERÍA, S.A.	Asistencia a mayores
GUREAK ELEKTRONICA, S.L.	Montajes electrónicos

Tabla 13: Sociedades participadas de contenido socio-asistencial

### Obras en colaboración

#### **AGIPAD (Asociación Guipuzcoana de Investigación y Prevención del Abuso de las Drogas)**

Su actividad se centra en tareas de investigación, tratamiento, seguimiento e integración de drogodependientes.

### a.III Ayudas y colaboraciones

Quedan reflejadas en un apartado general de **Programas de Ayudas y Colaboraciones Sociales** con otras entidades.

En los cuatro ámbitos de actuación de la obra social, tiene especial relevancia la concesión de ayudas y colaboraciones a proyectos de instituciones dirigidos a obtener la más eficiente aplicación social de los recursos disponibles, junto con la óptima incidencia en la imagen y desarrollo de **kutxa**.



### 4.5.6. **Ámbito b. Desarrollo Comunitario**

El ámbito “Desarrollo Comunitario” engloba todas las actividades que tienen por finalidad:

- La consecución de empleo y la mejora de la empleabilidad de colectivos en riesgo de exclusión,
- La inserción laboral por cuenta ajena, y la inserción laboral por cuenta propia
- El desarrollo de la iniciativa empresarial, y con especial incidencia, en los colectivos con mayor riesgo de exclusión laboral (mujeres, mayores en paro y jóvenes).
- La mejora general del nivel de conocimientos técnicos de los ciudadanos en general, mediante programas formativos que no formen parte de programas oficiales.
- La extensión del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información, especialmente entre colectivos con discapacidad.

Este ámbito se articula a través de cuatro grandes líneas de actuación, junto con una serie de obras en colaboración y ayudas y colaboraciones con otras instituciones. Dichas ayudas se relacionan en el último apartado del capítulo de ciudadanos.

- b.I Nuevas Tecnologías.**
- b.II Programa de formación, prácticas y empleo.**
- b.III Programa Solidaridad.**
- b.IV Medio Ambiente.**
- b.V Obras en colaboración**
- b.VI Ayudas y Colaboraciones**

*Cuadro 6: Líneas de actuación en el Ámbito de Desarrollo Comunitario. Cod. GRI CSR2*

**kutxa**, durante los próximos años potenciará algunas de las acciones que desarrolla en este ámbito, como son los aspectos relacionados con el empleo de segmentos de población más desprotegidos, y dirigirá sus prioridades en el ámbito de las Nuevas Tecnologías, hacia el mundo de las discapacidades.

La importancia que **kutxa** concede al apoyo del desarrollo comunitario, queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación en 2004 de 6 millones de euros aproximadamente, no incluyéndose en esta cifra los gastos de gestión de Obra Social.

#### **b.I Nuevas Tecnologías**

El **Programa de Nuevas Tecnologías** (antes denominado e.Gipuzkoa.kutxa) nació en 2001 con una vocación de no permanencia, dirigido a colaborar en la preparación de los guipuzcoanos para utilizar las Nuevas Tecnologías de la Información, concretamente Internet. Finalizará en el momento en que se considere cubierto este objetivo.

Con esta finalidad la Asamblea General de **kutxa** aprobó en su reunión del 24 de noviembre de 2000 la constitución de un Fondo extraordinario de 30 millones de euros para 2001-2004, siendo autorizado por el Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco como Obra Social propia por Resolución del 20 de marzo de 2001.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Entre 2001 y 2004 **kutxa** ha dedicado a este Programa de Nuevas Tecnologías un total de 22 millones de euros, lo que supone prácticamente un 73% del Fondo extraordinario, siendo actualmente un Programa desde el que se mantiene el Portal de la Obra Social y se apoyan iniciativas de entidades sin ánimo de lucro en el mundo de las NT, así como se mantiene un concurso de nuevos emprendedores. A partir de 2003 se han realizado esfuerzos importantes para el uso de las Nuevas Tecnologías en el mundo de las discapacidades. Los esfuerzos se dirigen a todos los ámbitos sociales: doméstico, educativo, empresarial y asociativo, evitando así los riesgos de exclusión social que pueden provocar los avances tecnológicos.

A continuación se incluye un detalle de lo acontecido en 2004 por cada una de las líneas de actividad de este Programa.

**Portal KutxaSocial.net (antes begira.com):** Como Portal de la Obra Social, tanto de presentación de la misma como lugar para poder inscribirse en sus distintos servicios, se somete a un importante cambio de presentación y contenidos en 2004, abandonando la condición de “portal ciudadano” para reconvertirlo en la web de la Obra Social de **kutxa**. Asimismo, se decide el cambio de denominación de este Portal pasando a ser **kutxasocial.net**.

En 2004 se han incluido todos los contenidos y actividades de la Obra Social en el Portal y aunque no está terminado el aplicativo informático de inscripciones, se está utilizando de forma creciente para inscribirse en Aulas **kutxa**, Arotz-Enea, Concurso de emprendedores, etc.

Se han incluido también en el Portal, las nuevas iniciativas de Medioambiente Berde Berdea y de Solidaridad KutxaZeharo, así como el programa de divulgación de la Obra Social “Retos del siglo XXI”

En 2004 el gasto de mantenimiento de este Portal ha sido de 1.200 mil €, muy por debajo de los 1.750 mil euros de 2003. Al finalizar 2004 se contaban 62.672 usuarios registrados en el Portal, con una media de visitas diarias de 5.000 aproximadamente. El concepto de este portal ha cambiado, pasando de ser portal ciudadano generalista, a referirse únicamente a la Obra Social de **kutxa**.

**Ayudas y Colaboraciones con empresas en Internet y Nuevas Iniciativas :** Destaca la puesta en marcha con Digital Vasca de un programa para Begira titulado “Retos para el Siglo XXI” así como la colaboración con Eusko Ikaskutza para la actualización y puesta en Internet de la Enciclopedia Auñamendi.

**Apoyo Tecnológico a entidades:** Se ha colaborado con entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el mundo de la discapacidad. Concretamente con Ascodei, Dya, Rais, Agidown y Fundación Legarra Etxebeste, colaborando en la adquisición de software y hardware, para su adaptación al mundo de las Nuevas Tecnologías de la Información.

**Kioskos Internet:** Se han instalado en oficinas **kutxa** y en centros de la Obra Social un total de 30 kioskos de Internet que están teniendo una importante aceptación y se ha comprometido la compra de otros 30 más que se instalarán en 2005, dando así por finalizada la Red de Kioskos.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Denominamos “Kioskos” a unos puestos conectados a Internet que disponen de pantalla táctil y teclado antivandálico, que permiten navegar por el portal de la Obra Social, realizar la operativa bancaria, recibir y enviar correos electrónicos, adquirir entradas de espectáculos, inscribirse en cursos, cargar el teléfono móvil, realizar la declaración del IRPF, etc. La navegación es gratuita para los usuarios.

**Teleasistencia:** Se ha continuado con la contribución al servicio de Teleasistencia, iniciada en 2003, subvencionando más de 200 nuevos contratos, contando con un total de contratos vigentes de 1.083 al 31 de diciembre de 2004.

**Concurso de Emprendedores:** Se ha realizado el V Concurso de Emprendedores al que se han presentado 30 proyectos, resultando premiados 2. El primer premio se ha concedido a Oblivision, un proyecto de elaboración y comercialización de diversos productos en el mundo de la visión por computador y de la realidad virtual. El segundo premio ha sido para [www.aporenabenturak.com](http://www.aporenabenturak.com), servicio on-line cuyo principal contenido son cuentos didácticos en euskera y castellano para ser contados por los padres a niños de 2 a 14 años. El Comité Técnico ha declarado desierto el tercer premio de esta edición, a falta de un tercer proyecto con la calidad requerida. A la vista de los resultados de esta V Convocatoria, se ha decidido revisar esta actividad para años futuros.

Proyectos	Acciones	Beneficiarios
Formación en NT	291	1.783
kioskos Internet	30	En proceso de medición
Portal kutxasocial.net (antes Begira.com)	5.000/día	62.672
Teleasistencia	N/A	1.083
Concurso Emprendedores	1	2

Tabla 14: Actividades y beneficiarios de los programas de apoyo a Nuevas Tecnologías. Cód. GRI. SOCI

También tenemos que hacer una mención específica del apoyo que la Obra Social de **kutxa** ha prestado a proyectos de aplicación de las Nuevas Tecnologías al mundo asistencial. Destacando:

- **El Servicio de Teleasistencia** – al finalizar 2004 contaba 1.000 usuarios aproximadamente.
- **Intranet de Talleres Protegidos** Gureak, que contribuirá a acercar Internet al mundo de las discapacidades.

En este apartado es importante destacar la orientación social que **kutxa** pretende imprimir a sus actividades relacionadas con las Nuevas Tecnologías, como son los proyectos:

- **Ikaskutxa:** tiene por finalidad permitir el acceso a contenidos formativos vía Internet (on line), de forma subvencionada, tanto a empresas como a particulares, proporcionando a todos los trabajadores y empresarios conocimiento y técnicas que les permitirán ser más competitivos. Se pueden realizar en menos de seis horas en un plazo máximo de dos meses y existe la posibilidad de recibir una subvención del 100% del importe del curso.





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### b.II Programa de Formación, Prácticas y Empleo

Hasta 2002 este Programa formaba parte de la Obra Social Gazteketxa en la que se presentaban todas las acciones dirigidas a los jóvenes guipuzcoanos independientemente del ámbito en que se enmarcaran, dando prioridad al criterio de segmentación. En 2003 las acciones del Programa aparecen ya separadas por ámbitos y en este caso con la denominación de Gazteketxa Programas de Desarrollo Comunitario, denominación que cambia en 2004 para quedar como Programa de Formación, Prácticas y Empleo por entender que refleja mejor su contenido. Dichas iniciativas están orientadas a:

- **La inserción laboral** por cuenta ajena y propia (autoempleo).
- El desarrollo de la iniciativa empresarial.
- La formación aplicada a la **consecución del primer empleo**.

Se prevé incorporar en este apartado, una nueva línea de apoyos a microempresas e Instituciones para la creación de empleo

FORMACIÓN PRÁCTICAS Y EMPLEO	Beneficiarios
Alumnos beneficiados de ayudas (Erasmus, Sócrates y Leonardo)	682
Alumnos beneficiados de los premios Fin de Carrera	39
Ayudas autoempleo	365

Tabla 15: Beneficiarios del Programa Formación, Prácticas y Empleo. Cod. GRI SOCI



### b.III Programa Solidaridad

En 2004 nace el Programa Solidaridad como uno de los ejes de actuación en el ámbito de Desarrollo Comunitario y lo hace no como un nuevo Programa, sino como el resultado de agrupar actividades que ya venían desarrollándose dentro de otras Obras Sociales.

Las actividades desarrolladas en 2004 han sido, por una parte, la puesta en marcha de *KutxaZeharo*, en colaboración con TP Gureak, como servicio de inserción laboral para personas en situación o con riesgo de exclusión social y por otra, los Microcréditos con su diseño como nueva línea de financiación y firma del Convenio de Colaboración con Cáritas.

#### **Servicio kutxaZeharo**

KutxaZeharo es un servicio promovido por la Obra Social de **kutxa** y gestionado por la Fundación Zeharo Fundazioa del Grupo GUREAK cuya finalidad es la orientación profesional y la intermediación en el mercado de trabajo dirigida a colectivos en situación o riesgo de exclusión social. El 30 de septiembre de 2004 se ha inaugurado la primera oficina de KutxaZeharo, situada en Donostia-Calle Rentería nº 17 (Gros), habiéndose realizado desde su apertura hasta final de 2004, 202 entrevistas a personas en situación o con riesgo de exclusión social, contratándose a 28 para trabajar en distintas empresas y estando 61 en proceso de selección.

#### **Campaña de Microcréditos**

Dicha campaña consiste en la concesión de pequeños créditos a personas marginadas, quienes careciendo de garantías, proponen algún proyecto de autoempleo que les ayude a conseguir una fuente habitual de ingresos. Se han concedido 5 Microcréditos en diciembre 2004, mes en que ha tenido lugar su lanzamiento. Para la puesta en marcha de los Microcréditos se ha trabajado en colaboración con Cáritas, que es quien avala la operación.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### b.IV Medio Ambiente

Este programa está dirigido al cuidado y la protección de los recursos medioambientales de Gipuzkoa. El desarrollo en detalle de este programa se encuentra en el capítulo 4.6 de la Memoria relativo a **kutxa** y medioambiente. Entre las acciones más relevantes del mismo, destacamos:

- Centro Arotz-Enea. Escuela Medioambiental.
- Colonias infantiles
- Campos de Trabajo.
- Programa de Educación Medioambiental “Berde Berdea”.
- Proyecto para la repoblación y mejora forestal de terrenos situados en zonas periurbanas de municipios, en colaboración con Fundación BASOA.

### b.V Obras en colaboración

#### **Apoyo al sector Agroganadero**

Es una acción dedicada, desde hace más de 30 años, a la mejora del sector agropecuario y cooperativo, ofreciendo servicios de asesoramiento en la gestión de entidades agropecuarias y de proyectos. Asimismo desarrolla diversos programas de formación, promoción e investigación

### b.VI Ayudas y colaboraciones

Quedan reflejadas en un apartado general de **Programas de Ayudas y Colaboraciones Sociales** con otras entidades.



### 4.5.7 Ámbito c. Educación e Investigación

En este ámbito se encuadran las actividades y proyectos de investigación aplicada, dirigidas a los campos científico, técnico, profesional y/o docente. También incluye actividades relacionadas con la educación y la formación profesional, en colaboración con instituciones de enseñanza y orientadas al perfeccionamiento académico, profesional, técnico o de carácter complementario. Estas acciones están dirigidas a distintos segmentos de población, dentro del mundo educativo, en especial a la población Universitaria y a colectivos en riesgo de exclusión laboral (jóvenes desempleados).

Las actividades desarrolladas por la Obra Social de **kutxa** en este ámbito han sido importantes, en consonancia con la demanda social creciente de la sociedad guipuzcoana a este respecto. **kutxa**, durante los próximos años, seguirá potenciando acciones en este ámbito, y convirtiéndose en uno de sus principales ejes de actuación para las nuevas acciones sociales que prevé emprender.

La importancia que **kutxa** presta a Educación e Investigación queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación, durante el año 2004, que asciende a 6.048 miles de euros, sin imputar gastos de gestión de Obra Social.

Este ámbito se articula a través de dos grandes líneas de actuación junto con diversas obras en colaboración y ayudas a otras entidades:

- c.I Educación e Investigación
- c.II Obras en colaboración
- c.III Ayudas y Colaboraciones

Cuadro 7: Líneas de actuación en el Ámbito de de Educación e Investigación. Cód. GRI. CSR2

### c.I Educación e Investigación

#### miramón.kutxaespacio de la ciencia

miramón.kutxaespacio de la ciencia, con una superficie de 8.000 m<sup>2</sup>, es un centro de divulgación científica accesible a todas las edades.

El importante éxito de público que **miramon.kutxaespacio de la ciencia** está teniendo, se ha consolidado en el 2004, con un total de 146.962 visitantes de los que 36.481 fueron escolares en visitas con sus colegios.

MIRAMON KUTXAESPACIO DE LA CIENCIA (Datos más significativos)	
Nº total de Visitantes	146.962
Nº de escolares	36.481
Nº Talleres realizados	1.616
Nº Sesiones planetario	1.279
Nº participantes sesiones planetario	47.744

Tabla 16: Datos miramón kutxaespacio de la ciencia Cód. GRI. SOC1

**miramón.kutxaespacio de la ciencia** cuenta con 160 experimentos didácticos divididos en 10 secciones; planetario digital para 108 plazas; proyector de astros; 800 m<sup>2</sup> para exposiciones temporales; un observatorio astronómico situado en una torre de 30 m para ver las estrellas y vistas inéditas de San Sebastián; un péndulo de Foucault en una torre de cristal de 14 metros.



### c.II Obras en Colaboración

#### Convenios de colaboración con Universidades, Centros y Escuelas

Durante 2004 **kutxa** ha mantenido los numerosos convenios y acuerdos de colaboración que tiene firmados con diferentes universidades, centros, escuelas y fundaciones, destinados a becas de estudios, fomento de la labor investigadora y a la formación reglada y no reglada.

El total de plazas educativas-formativas apoyadas en 2004 ha sido de **25.374**.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN EN EDUCACIÓN	
Centro	miles de euros
Universidad del País Vasco (UPV)	333
Universidad de Deusto	72
UNED Bergara	198
Escuela Universitaria de Trabajo Social	40
Centro Nazaret	535
Fundación Arteaga Zabalegi	500
<b>Total</b>	<b>1.678</b>

Tabla 17: Convenios de colaboración Cód. GRI. SOCI

A continuación se detalla el principal contenido de cada convenio suscrito.

#### Universidad del País Vasco (UPV)

Convenio de Colaboración que afecta en especial al Campus de Gipuzkoa, para el desarrollo de acciones formativas, profesionales y recreativas en apoyo al profesorado y a los estudiantes.

#### Universidad de Deusto

Convenio de Colaboración dirigido a apoyar determinadas acciones de las Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales, Humanidades, Escuela de Turismo e Instituto de Idiomas en Donostia.

#### UNED de Bergara

Convenio de Colaboración dirigido al sostenimiento y dirección del Centro Asociado a la Universidad Nacional de Educación a Distancia con sede en Bergara y el desarrollo y promoción de la cultura dentro de su ámbito. **Kutxa** colabora junto con la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Ayuntamiento de Bergara.

#### Escuela Universitaria de Trabajo Social (EUTS)

Convenio de Colaboración suscrito con el Obispado de Gipuzkoa para el mantenimiento de la Escuela, que es un Centro de Enseñanza Universitaria adscrito a la Universidad del País Vasco para la obtención de la Diplomatura de Trabajo Social.

Se traspa a la Universidad de Deusto al finalizar 2004.

#### Centro Nazaret

Convenio de Colaboración suscrito con la Asociación Nazaret para el mantenimiento de un Centro dedicado a la formación profesional de jóvenes y el reciclaje de adultos en el área de gestión de empresas.



### **Fundación Arteaga (Zabalegi)**

Convenio de colaboración para el desarrollo socio económico del sector agropecuario, a través, fundamentalmente, de la formación.

### **Fundación Donostia Internacional Physics Center.**

Nacida en 1999, su principal aportación consiste en la promoción de actividades de investigación científica y desarrollo tecnológico, en el campo de la física básica, que sean de interés para la sociedad y para el desarrollo científico internacional.

### **Centro de Investigaciones Técnicas de Gipuzkoa**

Su actividad se centra en la Investigación Técnica, a través del apoyo de Tesis Doctorales, trabajos publicados, o expuestos en conferencias y servicios industriales. Asimismo potencia las prácticas de alumnos de Ingeniería.

### **Programa de apoyo a la investigación aplicada**

**kutxa** ha destinado en 2004 un importe de **900 mil euros**, en el seno de este programa, a la concesión de ayudas y colaboraciones a entidades de investigación y desarrollo técnico, con especial incidencia en la aplicación en proyectos empresariales de resultados de investigación (**Spin-Off**).

Las **Spin-Off's** surgen como resultado de una política de **transferencia tecnológica de la Universidad hacia el mundo empresarial**, es decir, son empresas que permiten capitalizar y rentabilizar la investigación académica, convirtiéndola en valor empresarial.

Además de las distintas Universidades de nuestro entorno, contamos con dos entidades capaces de generar Spin-Off's: INASMET y CEIT. Estas entidades, entre otros temas, desarrollan proyectos de investigación tecnológica susceptibles de convertirse en empresas.

Inicialmente los proyectos apoyados en 2004 son 3 de INASMET y 1 de CEIT.

Quedan reflejadas en un apartado general de **Programas de Ayudas y Colaboraciones Sociales** con otras entidades.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.5.8. Ámbito d. Cultura y Tiempo Libre

En Cultura y Tiempo Libre se incluyen:

- Actividades e iniciativas que vayan dirigidas al fomento y apoyo de las manifestaciones culturales, ayudando a su creación, difusión en la sociedad y conservación del patrimonio artístico.
- Actividades e iniciativas de tiempo libre organizado, tanto en su vertiente deportiva como de recreo, que permitan ampliar el acceso de diversos grupos sociales a este tipo de actividades.

Casi **500.000 personas** se han beneficiado de la oferta cultural y artística y otras **100.000** han tomado parte de las actividades de aprendizaje, ocio y tiempo libre propuestas por **kutxa**.

En los próximos ejercicios **kutxa**, aún manteniendo su actividad en el ámbito de la Cultura y el Tiempo Libre, potenciará acciones en otros ámbitos en los que la sociedad guipuzcoana ha señalado su preferencia. Es el caso de la Asistencia Social y la Investigación.

La importancia que **kutxa** presta a la Cultura y el Tiempo Libre queda reflejada en el esfuerzo que se ha realizado, con una aportación, durante el año 2004, que ha ascendido a 11.695 miles de euros, sin tener en cuenta los gastos de gestión de Obra Social. Este ámbito se articula a través de tres grandes líneas de actuación junto con diversas ayudas y colaboraciones.

En Cultura tiene una primordial importancia el apoyo al **euskera**, como patrimonio inestimable de la cultura del País Vasco.

- d.I Cultura**
- d.II Obras en Colaboración**
- d.III Tiempo Libre**
- d.IV Ayudas y Colaboraciones**

Cuadro 8: Líneas de actuación en el Ámbito de Cultura y Tiempo Libre. Cód. GRI. CSR2

#### d.I Cultura

##### Sala Kubo.kutxaespacio del arte

Situada en el edificio Kursaal de San Sebastián, en ella se desarrolla una programación continuada de exposiciones temporales de calidad y proyección internacional, heterogéneas y complementarias en cuanto a contenido relacionado con pintura, escultura, fotografía, imagen, nuevas tecnologías y otras esferas de la creación (diseño, arquitectura, música, moda, multidisciplinar, etc.)

Sala Kubo: Beneficiarios en 2004		Sala Kubo: Actividad en 2004	
Visitantes Exposiciones	182.677	Exposiciones	5
Visitas guiadas	5.106	Visitas guiadas	266
Talleres	1.743	Talleres	101
<b>Total Beneficiarios</b>	<b>189.526</b>	Charlas, mesas redondas,..	12
		<b>Total actividades</b>	<b>384</b>

Tabla 18: Sala Kubo. Beneficiarios. Cód. GRI. SOC1

Tabla 19: Sala Kubo. Kutxaespacio del arte. Actividades. Cód. GRI. SOC1



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### Acción cultural

La oferta cultural de **kutxa** en este programa se sintetiza en el cuadro adjunto.

	OFERTA CULTURAL	LOCALES
ACCIÓN CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Presentaciones de libros</li> <li>■ Conferencias de divulgación de temas científicos y culturales</li> <li>■ Conciertos</li> <li>■ Conciertos Comentados KONTZERTIZ</li> <li>■ Proyecciones audiovisuales</li> <li>■ Representaciones teatrales</li> <li>■ Exposiciones</li> <li>■ Otras actividades</li> </ul>	<p><b>Salas Cultura kutxa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Salón de Actos kutxa.</b> C/ Andía s/nº.</li> <li>■ <b>Sala de Cultura Arrasate.</b> C/Arrasate, 12 bajo.</li> <li>■ <b>Salas de Exposiciones kutxa Boulevard.</b> Boulevard, 1</li> </ul> <p><b>Otras Dependencias</b> propiedad de otras entidades públicas y privadas</p>
	CERTÁMENES	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certámenes literarios: Premios Literarios kutxa (castellano y euskera). Incluye la publicación de las obras premiadas y su presentación en foros como la Feria del Libro y Disco Vasco de Durango. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudad de San Sebastián (cuento y teatro)</li> <li>• Ciudad de Irún (novela y poesía)</li> </ul> </li> <li>■ <b>Certamen de artes visuales Certamen de Artistas Noveles.</b></li> <li>■ <b>Beca Nicanor Zabaleta para instrumentistas de cuerda:</b></li> <li>■ <b>Certamen para trabajos de investigación jurídica Premio jurídico Joaquín Elósegui.</b></li> </ul>

Tabla 20: Oferta Acción Cultural kutxa. Cód. GRI. SOC1

En el año 2004 se ha invertido en acción cultural **1,3 millones de euros**.

El número de acciones y beneficiarios se resumen en el siguiente cuadro.

BENEFICIARIOS DE ACCIÓN CULTURAL	
<b>En Salas propias de kutxa en Donostia-San Sebastián:</b>	
26 exposiciones	200.503
1.032 actos varios	59.813
<b>En Salas propias de kutxa en Gipuzkoa:</b>	
Casa Antxieta (Azpeitia)	5.128
10 exposiciones	
<b>Fuera de Gipuzkoa:</b>	
2 exposiciones	1.000
<b>En Salas ajenas a kutxa en Donostia-San Sebastián</b>	
2 conciertos	2.200
<b>En Salas ajenas (Casas Cultura Municipales) a kutxa en Gipuzkoa:</b>	
306 actos culturales	27.651
<b>En Certámenes Literarios</b>	
3 Certámenes	1.354
<b>Total beneficiarios Acción Cultural</b>	<b>297.649</b>

Tabla 21: Beneficiarios Acción cultural kutxa. Cod. GRI. SOC1





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### Ediciones kutxa

Engloba toda la producción editorial que con carácter general asume la Fundación **kutxa**.

Obras Publicadas	Número	Ejemplares
Publicaciones generales	2	16.000
Publicaciones del Instituto Dr. Camino	5	4.000
Publicaciones de Premios Literarios	7	7.000
Publicaciones de Catálogos de Exposiciones	5	4.125
Publicaciones de Medio Ambiente	1	45.000
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>76.125</b>

Tabla 22 Ediciones kutxa Cód. GRI. SOC1

### Instituto Dr. Camino

Este Instituto realiza sus actividades orientadas en dos diferentes frentes:

- **Biblioteca pública**, especializada en Historia de San Sebastián y del País Vasco, con producción literaria de temas relacionados con San Sebastián y su historia (incluida en Ediciones de la Fundación **kutxa**).

Biblioteca Dr. Camino	
<b>Usuarios</b>	<b>4.436</b>
Fondos bibliográficos (Ejemplares)	12.980
Libros consultados	660

Tabla 23: Biblioteca Dr. Camino Cód. GRI. SOC1

- **Salón de Actos “Serapio Múgica”** (incluido en Acción Cultural).

### Fototeca kutxa

Su objetivo fundamental es poner a disposición del público sus fondos de fotografía antigua desde 1915 hasta 1990, dedicadas a Donostia-San Sebastián y Gipuzkoa en casi su totalidad. El volumen de sus fondos asciende a **79.715** reportajes y **800.000** imágenes.

Visitantes fototeca	
<b>Usuarios</b>	<b>760</b>
Imágenes solicitadas	4.187

Tabla 24: Fototeca kutxa. Cód. GRI. SOC1

### Patrimonio Artístico kutxa

Desde Obra Social se gestiona el patrimonio artístico de **kutxa** que nace fundamentalmente del apoyo a nuevos artistas vascos emergentes, aunque también se cuenta con obra de artistas vascos consagrados. Dentro de ellos, se concede atención preferente a los artistas que representan las tendencias de las últimas décadas. Entre las principales actividades está la adquisición y restauración de obras, ubicación, mantenimiento e inventario de las mismas. Y préstamo de obras a/desde otras Instituciones.

Tipo de Elemento	Nº	Miles €
Pintura	2.079	4.755
Fotografía	393	1
Tapices	16	27
Esculturas	469	2.929
Dibujos y grabados	1.841	492
Archivo fotográfico	8	1.474
Cerámica	166	52
Miniatura	27	1.026
Varios	370	1.256
<b>Totales</b>	<b>5.369</b>	<b>12.012</b>

Tabla 25: Patrimonio Artístico kutxa



### Apoyo al euskera: Investigación, promoción y difusión

- Esponsorizaciones, en exclusiva o en colaboración, de múltiples iniciativas en y a favor del **Euskera**, tales como “Kilometroak”, festivales, publicaciones, y ciclos culturales.
- Certámenes literarios: modalidades en **Euskera** y castellano de los Premios Ciudad de Irún, en novela y poesía, y Ciudad de San Sebastián, en cuento y teatro. Las obras premiadas son editadas y publicadas a la mayor brevedad, y presentadas en los más importantes foros literarios del país, como la Feria del Libro y Disco Vasco de Durango.
- En el circuito cultural propio, organizado por la Obra Social de **kutxa**, por toda la geografía guipuzcoana, presencia constante del **Euskera** como vehículo de comunicación en conferencias, proyecciones audiovisuales y exposiciones, así como en los cursos organizados por Aulas **kutxa**.
- **kutxa** mantiene acuerdos de colaboración y asesoramiento con diversas asociaciones y organismos, como Kontseilua, Elhuyar y UZEL, entre otras, en virtud de los cuales se cuida minuciosamente la calidad del **Euskera** utilizado en las comunicaciones de nuestra Entidad, se imparten cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del **Euskera** a los empleados como parte de su formación profesional, y se hace un seguimiento detallado de las medidas tendentes a la optimización del bilingüismo en **kutxa**. En este sentido merece una mención especial el certificado general de calidad “Bai Euskarari-Bidean” otorgado por Kontseilua a **kutxa** en su conjunto, y el más específico, denominado “Bai euskarari-Guk Zerbitzua Euskaraz”, concedido por dicha asociación a 21 oficinas de nuestra Red.

### d.II Obras en colaboración en cultura

### Cesión de locales a Entidades e Instituciones sin ánimo de lucro para la realización de funciones culturales

Entidades
Euskal Etxea. Madrid
Finca Zaragüeta. Irún
Escuelas Herrera
Palacio Enparan. Azpeitia
Casa Xenpelar. Rentería
31 de Agosto. A. Bertsolaris
Víctor Hugo. Oarso Aldea
Asoc. M. de Egia - DANDAI
Asociación Belenista de Gipuzkoa
Julio Urquijo, 41 - Naturgaia SL
M. Astigary
J.Arbelaz. Irún

Tabla 26: Cesión de locales a entidades. Cód. GRI. SOC1



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### d.III Tiempo Libre

#### Club Juvenil

Organiza actividades que permitan establecer contactos y comunicaciones de la entidad con el **público infantil y juvenil**, en el terreno educativo, cultural y de ocio y tiempo libre.

Actividades	Participantes
Concursos	1.080
Cursillos	289
Paseos guiados (Descubre Donostia)	1.864
Acércate a Donostia	1.565
Actividades deportivas	6.310
Actividades en colegios	12.898
Fines de semana blancos	280
Actividades de vacaciones	55
Excursiones culturales	339
Esquí Alpino	149
Colecciones y estímulos "Álbum 33" Ríos de Gipuzkoa	25.896
Nacidos y huchas	4.171
Parques infantiles	3.600
Viajes	136
Concurso creación por ordenador	25
Otras actividades. Cine Pascua y Navidad	9.100
<b>Totales</b>	<b>41.861</b>

Tabla 27: Club Juvenil. Cód. GRI. SOC I

#### Gaztekutxa tiempo libre

Este programa está dirigido a la juventud guipuzcoana, en edades comprendidas entre los 16-29 años, y ofrece a los jóvenes participar múltiples actividades de aprendizaje y ocio.

Actividades	Participantes
Aula Gazte	1.077
Herri Kirolak Bachiller + ESO	2.800
Herri Kirolak Universidad	486
Otras actividades deportivas	8.000
Conciertos para jóvenes	19.400
<b>Totales</b>	<b>31.763</b>

Tabla 28: Gaztekutxa (Tiempo Libre). Cód. GRI. SOC I



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### Gaztekutxa campos de trabajo

Las actividades desarrolladas en este programa se describen específicamente en el apartado 4.6 de la Memoria, relativo a **kutxa** y el Medio Ambiente.

### Servicio Dorado

Creado con el fin de ofrecer al colectivo de Personas Mayores alternativas recreativas, de convivencia e intercambio.

Actividades	Participantes
Excursiones y viajes	4.670
Homenajes	95
Aulas <b>kutxa</b> (cursos y cursillos)	2.080
Talasoterapia	937
Charlas divulgativas	6.257
Título Universitario	366
<b>Totales</b>	<b>14.405</b>

Tabla 29: Servicio Dorado. Cód. GRI. SOC1

### Acciones con Familias

**kutxa** ofrece a las familias guipuzcoanas una alternativa de servicio y atención de su ocio y tiempo libre, basada en la formación. El objetivo de estas actividades es que los asistentes adquieran los conocimientos necesarios que puedan servirles tanto para completar su formación personal, como para ser utilizados en sus ratos de ocio.

Actividades	Número	Participantes
Aulas KUTXA	303	2.539
Charlas Drogodependencias, Anorexia/Bulimia	58	2.428
<b>Totales</b>	<b>361</b>	<b>4.967</b>

Tabla 30: Acciones con familias. Cód. GRI. SOC1

### d.IV Ayudas y colaboraciones

Quedan reflejadas en un apartado general de **Programas de Ayudas y Colaboraciones Sociales** con otras entidades.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.5.9 Programa de Ayudas y Colaboraciones Sociales con otras entidades

Desde el **Programa de Ayudas y Colaboraciones Sociales** con otras entidades, en cada ámbito social de actuación, se apoyan una gran diversidad de iniciativas de Asociaciones y Entidades sin ánimo de lucro. En **2004** se han concedido aproximadamente 5 millones de euros en **1.197 ayudas a 905 entidades**, atendiendo a 84 municipios diferentes. A continuación recogemos las ayudas y colaboraciones más significativas de los programas y ayudas de 2004 para cada uno de los ámbitos sociales.

Ámbito	Solicitante	Petición
<b>Sanidad</b>	Asociación De Donantes De Sangre	Adquisición Nuevo Vehículo
<b>Asistencia Social</b>	Afagi (Asoc. Familias Enfermos Alzheimer)	Edición Guía.
	Agipad	Plan de Gestión 2004
	Atzegi	Mentalización Social y Fundación Tutelar
	Ayto. de Oiartzun	Fundación Petra Lekuona;
	Ayto. de Orio	Reformas Hogar Jubilado.
	Centro de Día Madre Maria Josefa	Compra Vehículo;
	Comité Empleados kutxa Ayuda 3er. Mundo	Proyectos ONGs
	Dee (Asociación Afectados Droga)	Plan de Gestión. 2004
	Emaus Fundación Social	Traslado Provisional 2003-04.
		Becas Guipuzcoanos Paralímpicos.
	Federación Deportes Minusválidos	Estudio/Actividad Física 2ª Semana Deporte Adaptado.
	Fundación Izan	Proyectos Hombre y Norbera
	Gautena	Campaña Sensibilización.
	Gautena	Sensibilización.
	Nagusilan	Campaña Captación Socios. 2004
	Nagusilan	Captación Socios. 2004
	Oarsoaldea S.A.	Concierto Solidarios (Deboson)
Ortzadar	25 Aniversario.	
<b>Educación</b>	Eusko Ikaskuntza-Sdad. Estudios Vascos	Fundación Asmoz. Cursos Internet
	Fundación Legarra Etxebeste	2 Pizarras Electrónicas.
	Goiherriko Herrien Ekintza Fundazioa	Proyecto Ntic (2003-06)
	Hetel Durango	Encarte Oferta Centros F.P.
	Instituto Politécnico Easo	XII Concurso de Diseño de Muebles
	Universidad De Deusto	Digitalización Campus Donostia (2003-2005)
	Universidad Del País Vasco	XXIII Cursos Verano-XVI Europeos
<b>Investigación</b>	27 Entidades diversas	Suministro Carpetas y otros materiales para congresos
	Eusko Ikaskuntza	I Cuaderno de Sección
	Fundación Derecho Histórico y Autonómico	Desarrollo de Actividades (2003-2007)
	Sociedad de Ciencias Aranzadi	Revista Munibe en 2004 Tolosaldea Hª Yy Patrim.Cult.(2002-04)
	Tekniker	Tekniker Micromachinig (2002-04)



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Ámbito	Solicitante	Petición
Cultura	Asociación de Mujeres Dandai	Programa de Actividades (2003-06)
	Asociación Hezkuntek. Ustarritz	FP Euskera Alumnos Iparralde (2003-05)
	Ayto. de Ataun	Centro de Interpretación
	Ayto. de Bergara	Salas de Exposiciones
	Ayto. de Donostia	Edición "Parques y Jardines.;
	Ayto. de Donostia.	Patronato de Cultura Tarjeta Donostia Kultura 2003-07
	Ayto. de Irún	Museo Oiasso (Romanización)(2003-05)
	Ayto. de Lasarte-Oria	I Festival de Acordeón
	Ayto. de Lizartza	Rehabilitación Edificio Casa de Cultura
	Ayto. de Oiartzun	Fundación Petra Lekuona (2003-05)
	Ayto. de Orio	Libro Con Viejas Fotografías
	Ayto. de Ormaiztegi	Libro S/Hª Del Desarrollo Industrial Local
	Ayto. de Rentería	Obras Casa Xenpelar.
	Ayto. de Tolosa	750 Aniversario Fundación
	Ayto. de Urretxu	Programación Cultural. 2004
	Ayto. de Zarautz	V Seminario Internacional de Jazz
	Ayto. de Zumarraga	Grupo Escultorico Homenaje Trikitixa
	Behatokia (Hizkuntz Eskubideen..)	Iruña Congreso S/Dchos. Lingüísticos
	Cine Club Kresala	Programación Cinematográfica 2004
	Cit - Centro Iniciativas Turísticas	Masas Corales-Marionetas-Zumardi-Olimp
	Club de Arte Catalina de Erauso	Programación Cultural en 2004
	Concurso de Piano Ciudad de San Sebastian	XI Concurso Internacional
	Coro Easo	Rehabilitación Villa Araoz (2004-05)
	Egunkaria	Agenda Egunkaria 2004
	Elhuyar Fundazioa	Revista mensual y activ.
	Eresbil	XXXII Musikaste
	Euskal Herriko Ikastolen Elkartea. Bilbo	Proy. Lingüístico 2002-04.
	Festival de Cine de San Sebastián	52 Edición.Guía Película A Película
	Festival de Jazz de San Sebastián	39. Jazzaldia - VI Conciertos Gospel Navidad
	Filmoteca Vasca	Programa de Actuaciones. 2004
	Foro Rural Mundial-Artzain Mundua.Gasteiz	I Semana de Cine Rural
	Fundación Centro Ordoñez Falcon (Coff)	II Feria Fotogr-Video Dfoto. 2005
	Fundación Joxe Mari Kortaren Bidetik	Libro "Cinco Años, Una Vida".
	Fundación Kursaal	Agendas de Espectáculos (3/Año)
Gaztedi	VII Semana Musical Aita Donostia	
Gipuzkoako Abesbatzen Elkartea	Programa de Actividades 2004	



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Ámbito	Solicitante	Petición
<b>Cultura (sigue)</b>	Gipuzkoako Ikastolen Elkartea	Revista Ikastola. 2004 (10 números) Kilometroak 2004. Zarautz
	Gobierno Vasco-Consejería de Cultura	Ego(Joven Orquesta de Euskal Herria)
	Herri Urrats. Baiona	21 Edición de Herri Urrat . Senpere
	Iluminación Navideña en Donostia	Iluminación Navidad 2004-05
	Klasikoak S.A. Bilbao	Cuota Partcipe (15,75%)
	Museo Diocesano de San Sebastian	Exposición “Andre Mari”.
	Museo Maquina Herramienta	Actividades Trienio 2002-04
	Orfeón Donostiarra	Cuota de Amigo de Honor. 2004
	Orquesta Sinfónica de Euskadi	Matinéas y 5 Abonos Dobles 2004-05
	Photomuseum	Programación Exposiciones. 2004
	Quincena Musical	65 Edición. 65 Edición. Abonos
	Sala de Cultura Amaña	Programación Cultural. 2004
	Sociedad Fotográfica	Programación Exposiciones. 2004
	Uzei	Plan de Gestión 2004
	<b>Tiempo Libre</b>	Antiguako Pilotazaleok
Asociacion Empresarios Fabricantes Sidra		XIX Sagardo Eguna.Donostia
Asociación Prensa Deportiva De Gipuzkoa		XVI Gala Del Deporte Regatas de La Concha Euskal Jaia Semana Grande Feria de Santo Tomas
Ayto. de Donostia. C.A.T.		
Ayto. de Eibar		Publicaciones y Feria De San Andrés
Ayto. de Itsasondo		Parque Infantil; Club Juvenil
Ayto. de Leaburu-Txarama		Parque Infantil; Club Juvenil
Ayto. de Ordizia		Programación Cultural y Ferial. 2004
Ayto. de Zaldibia		Parque Infantil: Club Juvenil
Ayto. de Zumarraga		Parque Infantil; Club Juvenil
Club Atlético San Sebastián		Programación Deportiva en 2004
Club de Tenis Txingudi		XII Gran Premio Ciudad de Irún
Club Deportivo Bidasoa		Temporada Balonmano 2003-04
Cross Internacional De Lasarte-Oria		IL Edición
Easo Saskibaloit Taldea		Programa de Actividades . 2004
El Diario Vasco. Organizaciones Deportivas		Seis Horas De Euskadi. Ciclismo Clásica De San Sebastián 2004
Euskal Bizikleta Kirol Elkartea		Promoción Ciclismo
Euskal Mendizale Federakundea		Emisión Tarjetas Federadas Hasta 2007



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Ámbito	Solicitante	Petición
<b>Tiempo Libre (sigue)</b>	Federación Guipuzcoana De Pelota	Actividades Convenio 2004-2005 Convenio 2004-2005
	Fundacion Kiroldgi	Temporada Deportiva 2004-2005
	Gure Irratia De Baiona	Noticias kutxa. Euskera
	Hípica. Oxe Sport S.L. de Irún	LXVIII Concurso de Saltos
	Homenaje a la Vejez del Marino	77 Día del Homenaje a la Vejez del Marino
	Infancia y Juventud	Lotes Infantiles
	Kirolade	Donosti Cup 2004
	Liga de Cruceros de Vela	IX Liga De Cruceros De Vela
	Mintxeta Atletismo Taldea	LXI Memorial Muguerza
	Real Sociedad de Fútbol	Proyecto Zubieta XXI. Temporada 03-04 Zubieta XXI. Temporada 2004-05
	Rugby Aviron-Baiona	Rugby Aviron-Baiona
	Sociedad De Fomento	Hípica. Gran Premio kutxa
	Tercera Edad.Clubs y Hogares del Jubilado (18)	6000 Bufandas. 12.987 Estuches Escritura
	<b>Empleo -Desarrollo</b>	Ayto. De Zumarraga y Urretxu
Diputación Foral De Gipuzkoa		Ferias de Ganado 2004
Ereintza		XXVI Feria De Artesanía Del País Vasco
Euskotren		Convenio Colaboración 2004-2007
<b>Calidad de vida</b>	Parroquia del Buen Pastor	Recuperación del Órgano (2004-2005)

Tabla 31: Programa Ayudas y Colaboraciones. Cód. GRI. SOC1





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

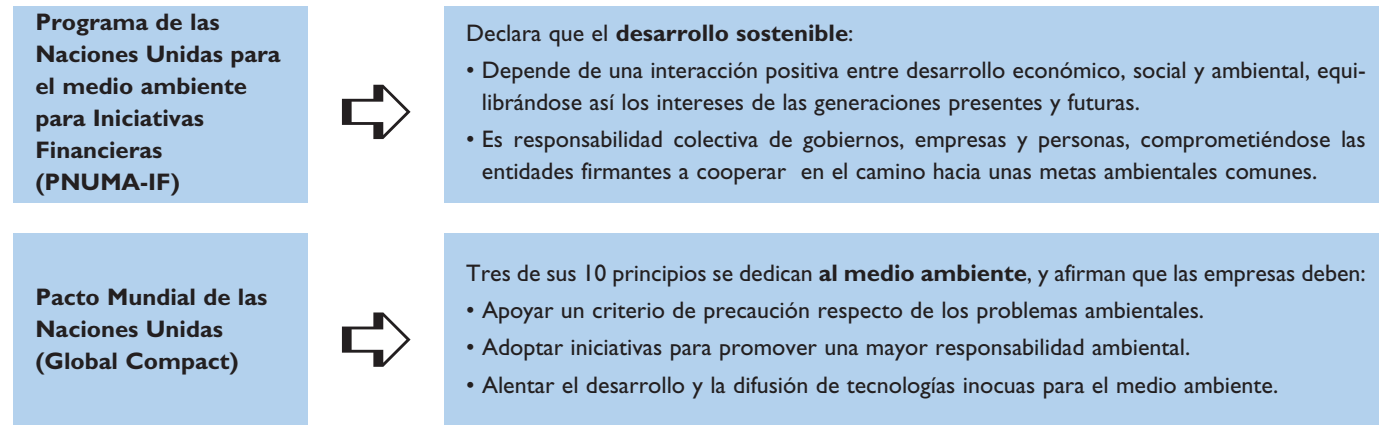
### 4.6 KUTXA Y EL MEDIO AMBIENTE

#### 4.6.1 Política Medioambiental de kutxa y líneas de actuación

El compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible se complementa con la atención que desde la Caja se presta a las demandas de la sociedad relacionadas con la preservación y mejora del entorno natural y la preocupación que genera las repercusiones medioambientales de la actividad empresarial.

Aunque **kutxa** considera reducido el impacto de su actividad en el medio, es consciente de que no puede circunscribir su compromiso a una mera declaración de intenciones, por lo que interactúa con sus grupos de interés para abordar conjuntamente conductas medioambientalmente responsables que ayuden a preservar y mejorar el entorno natural.

**kutxa** ha articulado su compromiso definiendo para su actividad el referente de una **Política Medioambiental**, alineada con las recomendaciones de los siguientes organismos:



Cuadro 1: PNUMA IF y Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). Cód. GRI: CSRI

Inspirándose en ambas declaraciones, la **Política Medioambiental** de **kutxa** se resume en los siguientes principios:

- **Adopción de una actitud preventiva** hacia los procesos de degradación ambiental.
- **Respeto a las leyes y normativas sobre medio ambiente**, tratando de integrar consideraciones ambientales en las operaciones comerciales.
- **Contemplar los riesgos medioambientales en el proceso de gestión del riesgo.**
- **Aplicación de prácticas de uso eficiente de los recursos naturales, así como de reciclado y reducción de desechos:**
  - Implicando activamente a los empleados por medio de la formación y el impulso de prácticas medioambientalmente responsables.
  - Procurando que las relaciones con proveedores y subcontratistas apliquen normas ambientales similares.
- **Actualización periódica de las prácticas, incorporando los avances en materia de ordenación ambiental.**
- **Realización de exámenes ambientales internos** periódicos para comprobar la adecuación de las prácticas propias a los objetivos ambientales.
- **Desarrollo de productos y servicios** favorecedores de la protección ambiental.

Cuadro 2 Principios de la Política Medio ambiental de kutxa. Cód. GRI CSRI



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

La **Política Medioambiental** de **kutxa** se vertebra en torno a **tres ejes**:

- **Reducir al mínimo el impacto medioambiental de nuestra actividad de negocio.**
- **Financiar proyectos directamente relacionados con la preservación del medio ambiente.**
- **Sensibilizar a la sociedad en el cuidado y protección de los recursos medioambientales de las áreas en las que desarrollamos nuestra actividad.**

*Cuadro 3: Ejes de la política medioambiental de kutxa. Cód. GRI CSR I*

Con esta política, **kutxa** pretende implicar activamente a todas las personas que trabajamos en la Caja, para hacer realidad su compromiso con este aspecto fundamental del desarrollo sostenible:

- Integrando pautas de conducta de consumo responsable en nuestra actividad de negocio, a través de la formación y sensibilización de nuestros empleados, que impulsen prácticas medioambientalmente responsables.
- Orientando la actividad de determinadas áreas de **kutxa** a:
  - Financiar proyectos empresariales con un impacto en la preservación del medio ambiente (energías renovables y de eficiencia energética, etc.).
  - Impulsar programas, a través de la Obra Social, que tengan una repercusión en la educación medioambiental y sensibilización de la ciudadanía.

### 4.6.2 Sistema de gestión medioambiental de kutxa

Como cualquiera de las dimensiones de la Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa de **kutxa**, la gestión de los ámbitos en que se estructura el Sistema de Gestión Medioambiental, es responsabilidad de las diferentes áreas organizativas de **kutxa**. Desde la constitución del Equipo de Trabajo Director de RSC en 2003, se ha hecho un esfuerzo especial por trasladar a las áreas la responsabilidad de la gestión medioambiental, vinculando en tareas de facilitación al Departamento de Calidad, y asumiendo las funciones integradoras de los ámbitos y de coordinación de la gestión directa el Grupo de Trabajo Director. La implantación y certificación durante 2005 de un Sistema de Gestión Medioambiental según la Norma Internacional ISO 14001:2004 en el Departamento de Mantenimiento, permitirá ir alineando paulatinamente el sistema marco actual con los requisitos específicos de la Norma.

En la página siguiente se muestra un esquema del sistema de gestión medioambiental de **kutxa**, así como el despliegue de los ámbitos de gestión por áreas.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

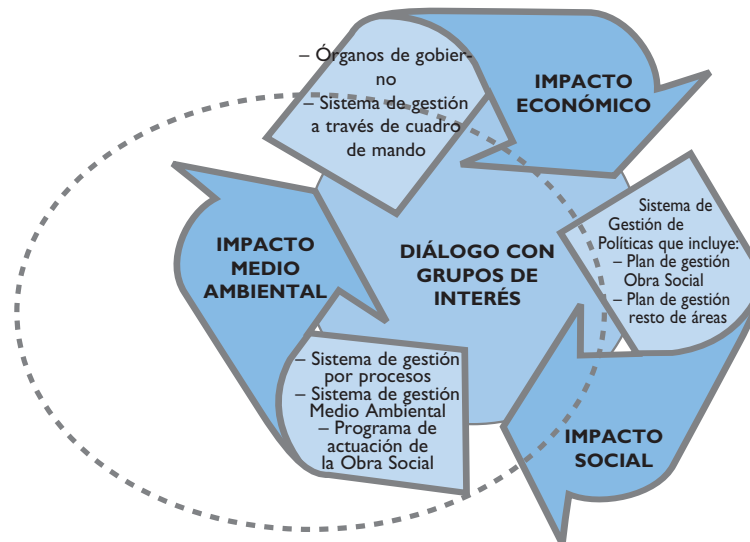


Ilustración 1: Implicación del Sistema de Gestión Medioambiental. Cod. GRI CSRI

ÁMBITOS DE GESTIÓN	ÁREAS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DIRECTA	FACILITADOR	COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN	PRESIDENCIA DE KUTXA
1 Desarrollo y puesta en marcha de planes de eco-eficiencia, e impacto medioambiental de instalaciones y residuos	Mantenimiento /Gestión de proveedores/ Compras/	Calidad	Grupo de Trabajo Director (Dir. General + Dir. Área Servicio Generales + 2 Resp. Obra Social)	Presta un compromiso visible a la RSC en su conjunto
2 Programas de comunicación sensibilización y formación a empleados.	Comunicación y Recursos Humanos			
3 Programas de comunicación formación y sensibilización a la sociedad.	Obra social			
4 Consideración de criterios medioambientales en la financiación.	Empresas e Instituciones / Gestión de riesgos			
5 Oferta de productos y servicios a clientes basada en criterios medioambientales.	Marketing			
6 Evaluación de la responsabilidad y medioambiental en relación a proveedores.	Gestión de proveedores/ Compras			

Tabla 1: Ámbitos de la Gestión Medioambiental / de la RSC por Areas. Cód. GRI CSRI



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### 4.6.3 Reducción al mínimo del impacto medioambiental de la actividad empresarial de kutxa

Independientemente del bajo impacto que la actividad de negocio de **kutxa** tiene en el medio ambiente, cualquier ciudadano o entidad debe ser responsable en el consumo de energía, agua y papel, en orden a que se minimicen los impactos directos que para el entorno natural tiene su generación, transformación y fabricación.

Descripción	2004	Ref. GRI
<b>Consumo Materias Primas</b>		<b>EN1</b>
Papel blanco (Kg.)	166.770	EN1
Toner: nº de cartuchos	3.009	EN1,
Eel 90% del material comprado es reciclado.		EN2
<b>Consumo de Energía</b>		<b>EN3</b>
Consumo total de Energía eléctrica (Gj.l)	59.544	EN3
Consumo Gasóleo C (Gj.)	5.962	
Gas (Gj.)	1.996	
Consumo total de Energía (Gj.)	67.502	
<b>Consumo de Agua</b>		<b>EN5</b>
Consumo de agua (m3)	28.352	EN5

Tabla 2: Consumos con impacto medioambiental. Cód. GRI EN1, EN2, EN3, EN5

Esta apuesta por el consumo responsable, ha hecho que **kutxa**, dentro de sus políticas de calidad y de mejora, aborde en los últimos años una serie de proyectos orientados a impulsar el consumo eficiente en sus procesos de trabajo e incorpore la dimensión medioambiental a la edificación, explotación y rehabilitación de sus inmuebles, instalaciones y equipos técnicos. **kutxa** mantiene criterios de actuación cada vez más significativos, para dar respuesta a esta dimensión y que se manifiestan en:

- a. La gestión técnica de instalaciones y materiales.
- b. El control energético.
- c. El control de emisiones contaminantes
- d. La gestión de residuos.
- e. Consumo de papel

Cuadro 4: Criterios de actuación medioambiental de kutxa. Cod. GRI CSRI

Las acciones planteadas para la prevención y control del impacto medioambiental han venido, hasta ahora, motivadas principalmente por la necesidad de cumplimiento de las normativas legales dispuestas por la administración y el interés de reducir consumos, aunque también se han efectuado actuaciones de mayor alcance que las estrictamente obligatorias, quedando todavía un importante campo a desarrollar.

Los proyectos han integrado inversiones que han supuesto un esfuerzo para posibilitar que estas nuevas formas de hacer tengan un impacto real en nuestros principales consumos energéticos, de agua y papel. En este sentido **kutxa** ha impulsado diversas iniciativas dirigidas a promover entre sus empleados conductas de consumo responsable y de reciclado.

I Gj. Gigajulio: medida de consumo de energía



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### a. La gestión técnica de instalaciones y materiales

El respeto al medio ambiente ha sido un criterio que antes dependía de la mayor o menor sensibilidad de los responsables de la gestión de instalaciones. Hoy en día, este criterio está cada vez más reglamentado, existiendo un marco legal que determina rigurosamente los requisitos de diseño y construcción de las instalaciones. Se puede decir que el **estricto cumplimiento de la legislación** ya supone un gran avance en el adecuado control de los impactos medioambientales.

Las **soluciones técnicas** y los **materiales** se escogen en el marco de una búsqueda permanente de la calidad, funcionalidad, durabilidad y respeto al medio ambiente.

En este sentido, y dentro de los **Planes de renovación de las instalaciones técnicas**, se han efectuado proyectos que van más allá de los requisitos legales, introduciendo mejoras en el ahorro energético y otras actuaciones que anteriormente no se contemplaban:

- Proyecto de renovación de las instalaciones de climatización del edificio Garibai.
- Sustitución de los grupos de producción de frío que utilizaban gases refrigerantes CFC, por equipos enfriadores de condensación por aire, con gases ecológicos aprovechamiento del agua caliente con previsión de ahorros energéticos importantes.
- “Zonificación” de los diferentes espacios de las oficinas para optimizar consumos energéticos.
- Sistemas de control y gestión automatizada del funcionamiento de las instalaciones de edificios centrales, implantados desde hace años.
- Sistema de autómatas programables para control horario del alumbrado y aire acondicionado.

### b. El control energético

El consumo energético es quizás uno de los aspectos más claros para apreciar el impacto que las instalaciones tienen sobre el medio ambiente.

Existe, como objetivo, el uso racional de la energía. En este sentido la Caja cuenta con la figura de un **Gestor de Energético** que trabaja para la optimización de los consumos mediante la revisión de los contadores y contratos de suministro así como la anotación de medidas de:

- Consumo eléctrico
- Consumo de combustibles
- Consumo de agua

#### Consumo eléctrico

- Se revisan y se anotan diariamente las medidas de contadores eléctricos de los Edificios Centrales para detectar anomalías en el consumo.
- Se revisan mensualmente las facturas de las comercializadoras eléctricas para la detección de anomalías en el consumo y facturación.
- Se efectúa anualmente la revisión de los Contratos de Suministro de todos los puntos de consumo, edificios y oficinas para la optimización de las condiciones del contrato, tarificación, discriminación horaria, etc.



### c. El control de emisiones contaminantes

#### Consumo de combustible

Se emplea para calefacción en Edificios Centrales

- Se revisan diariamente los contadores de los edificios para detectar anomalías en el consumo y posibles deficiencias en las calderas.

#### Consumo de agua

- Se revisan y se anotan diariamente las medidas de contadores de los Edificios Centrales para detectar anomalías en el consumo
- Se revisan los puntos de suministro que indique el Departamento de Compras como consecuencia de la detección de anomalías en la facturación

#### Calidad del ambiente de trabajo

Las Oficinas son espacios de trabajo normalmente cerrados que deben disponer de un sistema para el suministro de aire fresco en cantidad y calidad suficientes para mantener el aire interior en unas condiciones que impidan perjudicar la salud o causar molestias a sus ocupantes.

En Edificios Centrales, se dispone de un sistema totalmente automatizado de control y regulación del aire acondicionado y un programa de revisión y limpieza de filtros que garantiza las óptimas condiciones del aire.

En la red de Oficinas, se efectúa una revisión bimestral de los equipos de aire acondicionado, pero la regulación y distribución del aire no son tan adecuadas. Estamos diseñando las nuevas instalaciones de forma que queden paliadas estas situaciones.

#### Legionelosis

Las instalaciones de climatización de cierto volumen, suelen disponer de Torres de Refrigeración del agua de condensación con una problemática muy particular. Se trata de la proliferación y posible dispersión por el aire exterior de la bacteria Legionela Neumophila que puede afectar a ciertas personas, produciéndoles la enfermedad conocida como legionelosis con consecuencias mortales.

Existe una Reglamentación específica que contempla una serie de medidas perfectamente definidas: Limpieza, dosificación continua de biocidas, análisis químico de las aguas, análisis de presencia de legionela y limpieza especial con tratamientos de choque en los casos positivos.

Todos estos requisitos se cumplen rigurosamente. En este aspecto **kutxa** ha sido pionera en Gipuzkoa en la implantación de estas medidas, aún antes de la aparición del Reglamento.

#### Emisiones de gases de combustión (CO, CO<sup>2</sup>)

Se generan por la combustión del gas natural y gasóleos en Calderas y Grupos Electrógenos de Emergencia en los Edificios Centrales.

Efectuamos revisiones programadas mensuales (Mantenimiento preventivo) para verificar el correcto funcionamiento de los equipos y control de emisión de gases dentro de los límites que marca la Legislación vigente. (Niveles máximos de CO y CO<sup>2</sup>, temperatura de humos de salida y rendimiento).

Las emisiones directas e indirectas suponen 3.549.656 Kgs. de estos gases durante el año 2004.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### **Emisiones de CFCs**

Los CFC,s son gases que se han utilizado tradicionalmente como refrigerantes en aparatos de aire acondicionado. El problema que presentan estos gases es el daño que causan a la capa de ozono de la estratosfera que nos protege de la radiación ultravioleta.

Las medidas preventivas aplicadas, están ya reglamentadas y aceptadas internacionalmente. Consisten en la paulatina retirada de la producción de equipos y gases contaminantes y su sustitución por gases ecológicos. Todavía disponemos de equipos que utilizan este tipo de gases, pero se sustituyen a medida de que se procede a su renovación. La moratoria para la total desaparición de su uso es hasta el 1/1/2015.

Las emisiones de gases del tipo HCFC suponen un total de 573 Kgs. a lo largo del año 2004.

### **Contaminación acústica**

Los equipos de las instalaciones de Aire Acondicionado producen en su funcionamiento, ruidos y vibraciones, cuya transmisión se debe limitar a unos niveles especificados en la Reglamentación Vigente.

Los equipos se instalan con los debidos sistemas de anclaje, amortiguadores, etc. y en locales debidamente insonorizados. Se procura además seleccionar equipos con bajo nivel de ruido para minimizar el foco productor.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### d. La gestión de residuos

La actividad de mantenimiento de las instalaciones técnicas genera residuos por reposición de elementos envejecidos o averiados. Estos residuos aunque no tienen la condición de muy peligrosos, hay que retirarlos de forma controlada

La implantación de un sistema de Gestión Medioambiental según la Norma ISO 14001:2004 en el Departamento de Mantenimiento, permitirá establecer los procedimientos sistemáticos de control, seguimiento y medición de los residuos generados.

Por ahora se están tomando las siguientes medidas (datos de Gipuzkoa):

**Baterías.-** Las obsoletas o averiadas las retira la empresa que suministra las nuevas.

**Pilas.-** Se van almacenando y luego se tiran a los contenedores oficiales.

**Lámparas fluorescentes.-** A lo largo del año 2004 se han almacenado en el edificio Ibaeta para su retirada por gestor autorizado 670 Kgs. y además se han retirado 420 Kgs.

**Filtros de equipos de aire acondicionado.-** Se han almacenado a lo largo del año 2004 en el edificio Ibaeta para su retirada por gestor autorizado 1.698 m2. de filtros.

**Aceites, Lubricantes, -**Se han almacenado en el año 2004 en el edificio Ibaeta para su retirada por gestor autorizado 300 l. de aceites y lubricantes.

**Productos químicos y Biocidas** empleados en tratamiento de aguas de torres de refrigeración.- Los retira la empresa que efectúa el tratamiento de aguas. Almacenados 10 bidones vacíos en el año 2004.

**Recogida selectiva de residuos.-** Se han colocado contenedores con bolsas de colores para la recogida selectiva de papel, cristal, plástico y residuos orgánicos. Las empresas encargadas de la recogida efectúan los transportes finales a los centros de reciclaje.

**Reciclaje de papel.-** Durante 2004 se han retirado para su reciclaje aproximadamente 67.680 Kgs. de papel y 33.360 Kgs. de cartón. Además de la recogida diaria de papel, previamente seleccionado en los residuos diarios para reciclar, cada año se procede al expurgo del archivo general, consiguiendo reciclar 39.805 kgs en el año 2004.

**Reciclaje de Tóner.-** El 90% del tóner utilizado es reciclado.

**Otros residuos generales.-** Se han retirado 117.840 Kgs. de material orgánico e inerte, y 8.640 kgs. de madera.

### e. Consumo de papel

#### Iniciativas relacionadas con el consumo de papel

El consumo de papel, dentro de la actividad bancaria merece una especial consideración, ya que, tanto la comunicación con nuestros clientes, como la interna, ha generado tradicionalmente un elevadísimo tráfico de correo ordinario, con el consiguiente consumo de papel de cartas y de sobres.

No obstante desde hace varios años los programas informáticos que permiten el cambio de fecha en las comunicaciones con los clientes se han perfeccionado. De este modo se ha conseguido eliminar un total de 2,4 millones de envíos en el año 2004 al conseguir una mayor concentración de información en cada envío de comunicación al cliente, (4,09 documentos por sobre en 2004, frente a 4,01 en el 2003)

En los últimos años el consumo de papel blanco ha sido:

	2003	2004
Consumo papel blanco (Kg.)	155.000	166.770

Tabla 3: Consumo papel blanco Cód. GRI EN1, EN14





## 4. Impacto económico, social y medioambiental

El porcentaje de papel blanco consumido en envíos a cartas de clientes es el 62,75% del total. El 37,25% restante ha sido consumido en las oficinas y Servicios Centrales de **kutxa**.

El aumento del consumo de papel blanco en el año 2004 ha sido debido:

- Al crecimiento en el número de oficinas fuera de Gipuzkoa.
- Se han sustituido documentos ya impresos, como contratos y formularios, por papel blanco que se imprime, al momento, en cada lugar de trabajo, ahorrando así en el almacenamiento de dichos impresos.

Otras iniciativas.

Entre las iniciativas puestas en marcha para reducir el consumo de papel blanco, destacan:

- Implantación de controles internos en los programas informáticos para limitar el nº de hojas a imprimir en los listados y comunicaciones.
- Instalación de kioscos de Kutxanet en los vestíbulos de las oficinas al público con el fin de facilitar a nuestros clientes el acceso a la realización de consultas y operaciones vía Internet, así como recibir la correspondencia a través del correo electrónico.

### **4.6.4 Iniciativas para la concienciación y fomento de buenas prácticas entre las personas de kutxa**

La implicación activa de todas las personas que trabajamos en la Caja, es determinante para poder hacer realidad nuestro compromiso medioambiental, por eso se han comenzado a desarrollar diversas iniciativas de sensibilización orientadas al ahorro de recursos naturales y al reciclado de papel y otros residuos, con la finalidad de integrar y consolidar prácticas medioambientalmente responsables.

En este sentido, ha tenido importancia el uso de la Intranet como instrumento de comunicación y difusión de las siguientes iniciativas:

- Información directa de las acciones de sensibilización de la sociedad en general, desarrolladas por la Obra Social, en temas medioambientales y que se explican en el siguiente apartado.
- Plan de reciclaje de residuos generados en las oficinas de los Servicios Centrales.

El plan de reciclaje tiene como finalidad el sensibilizar, impulsar e integrar prácticas responsables sobre esta materia entre todas las personas que trabajan en **kutxa**, no sólo en su actividad profesional, sino también en su vida cotidiana. Dicho plan ha consistido en facilitar al empleado el acceso a contenedores específicos que se han distribuido en todos los departamentos y salas de relax de los Servicios Centrales, provistos de bolsas de colores identificativas del tipo de residuo o basura, en orden a clasificarlos y reciclarlos adecuadamente.

### **4.6.5 Financiación de proyectos directamente relacionados con la preservación del medio ambiente**

Dentro de su actividad financiera, **kutxa** participa en la financiación de diversos proyectos con contenido medioambiental. Estos proyectos surgen de iniciativas empresariales o institucionales y se orientan a la potenciación de las energías renovables, a la eficiencia energética o tienen un claro componente de investigación en cualquiera de estos campos.



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

Para la Pequeña y Mediana Empresa, dentro del Convenio 2004 firmado con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y el Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE), destaca la financiación concedida a proyectos de inversión en Energías Renovables y Eficiencia Energética.

EMPRESA	FINANCIACIÓN	PROYECTOS ENERGÍA RENOVABLE
Financiados ICO-IDAE 2004	331.963	1 solar fotovoltaica 1 Hidráulica 4 Solar Térmica
Pendientes de formalizar ICO-IDAE 2004	578.842,03	9 Solar Térmica 6 solar fotovoltaica

Tabla 4: Financiación de proyectos de inversión en energías renovables. Cód. GRI. RB2, EN14

Otra línea de financiación es la dirigida a la participación en proyectos impulsados por diversos organismos públicos orientados al ahorro energético o a la reducción del impacto ambiental.

TIPO DE PROYECTO	IMPORTES en €, procedentes de distintas fórmulas de financiación
Sustituir la subestación de transformación de energía en el término municipal de Tolosa por otra nueva.	1.400.000
Parque eólico	800.000

Tabla 5 Proyectos financiados con contenido medioambiental Cód. GRI. EN14

Por otra parte se ha concedido un aval por 30.000.000 € al Consorcio de Aguas de Gipuzkoa para garantizar el abastecimiento y saneamiento de aguas en diferentes municipios de Gipuzkoa.

### 4.6.6 Sensibilización de la sociedad en temas medioambientales

**kutxa** articula la sensibilización de la sociedad en materia medioambiental, a través de diversas iniciativas con un profundo contenido educativo orientado a que muy diversos públicos conozcan la riqueza del entorno natural e influir en la adopción de prácticas responsables.

**kutxa**, incorpora dentro del ámbito de Desarrollo Comunitario de la Obra Social, un programa específico de medio ambiente desde el que se abordan diversas iniciativas dirigidas al cuidado y la protección de los recursos medioambientales, al ahorro energético y el reciclado responsable de basuras y residuos. Entre las acciones desarrolladas, destacamos:

- a. Centro Arotz-Enea
- b. Gaztekutxa campos de trabajo
- c. Proyecto para la repoblación y mejora forestal
- d. Programa de educación medioambiental en centros escolares
- e. Parque Botánico
- f. Bosques propiedad de kutxa
- g. Ediciones
- h. Películas y exposiciones de temas medioambientales

Cuadro 5: Líneas del programa de sensibilización en 2004 en temas de medio ambiente. Cód. GRI EN27



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### a. Centro Arotz-Enea

#### Escuela Medioambiental y Colonia de Verano.

Esta Escuela Medioambiental, ofrece la posibilidad de que, durante el curso escolar, grupos de escolares vivan experiencias en el medio natural y autóctono, desarrollando prácticas relacionadas con la naturaleza y el medio ambiente.

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

La Escuela cuenta con una amplia aceptación por parte de los más jóvenes, donde pasan estancias de entre 2 y 5 días. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con colegios, realizando visitas los educadores de la Escuela a los centros educativos que lo soliciten.

Arotz-Enea	Centros Educativos	Participantes
Escuela medioambiental	68	2.983
Arotz-Enea en las escuelas	12	406
Arotz-Enea colonia	-	568
Total	80	3.957

Tabla 6: Datos Escuela Medioambiental Arotz-Enea. Cód. GRI EN27

#### Escuela de Verano de Medioambiente.

Arotz-Enea ofrece, además, y durante los meses de verano, a los niños y niñas guipuzcoanos, la posibilidad de disfrutar de la convivencia en un ambiente natural. Cuenta con instalaciones deportivas como: piscina, pista polideportiva, campos de fútbol, frontón e instalaciones culturales. Durante el año 2004, 568 niños y niñas disfrutaron de esta estancia.

### b. Gaztekutxa campos de trabajo

Para los jóvenes, de entre 16 y 29 años, **kutxa** oferta todos los años, a lo largo de los meses de verano, sus campos de trabajo, para profundizar en el conocimiento del patrimonio tanto natural como histórico.

En estos campos de trabajo, se llevan a cabo tareas de restauración arqueológica en entornos naturales, se realizan estudios de biodiversidad y se aprende a descubrir y valorar ocultos enclaves naturales.

En 2004 han participado 75 jóvenes, en 5 campos (Parque Natural de Artikutza, Valle de Leizarán, Parque Nacional de Doñana, Larraul y Asteasu).



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### c. Proyecto para la repoblación y mejora forestal

**Programa de cuidado del Medio Ambiente con empresas e instituciones:** En 2004 en colaboración con la Fundación Basoa se ha puesto en marcha una iniciativa de recuperación forestal de terrenos periurbanos de municipios guipuzcoanos en estado de abandono. Estas zonas podrán situarse en lugares degradados como escombreras, graveras abandonadas y otros espacios sin vocación definitiva. Su objetivo principal es que estos terrenos puedan servir para el ocio, uso y disfrute de la población. Supone una contribución importante al mantenimiento y mejora de la calidad de la biodiversidad y del paisaje del territorio.

Así se han firmado Convenios con los Ayuntamientos de Zerain, Villabona, Legazpi. Al finalizar 2004 se están estudiando dos nuevas iniciativas, una del Ayuntamiento de Zegama y otra del Ayuntamiento de Segura, para acometerlas en 2005.

Municipio	Proyecto
Zerain	Mejora forestal del entorno de las minas de hierro y habilitación de un circuito urbano recreativo.
Villabona	Creación de un parque en la zona de acceso al barrio de Amasa, donde se plantarán 600 árboles para crear una zona de bosque.
Legazpi	Revegetación de la zona más próxima al entorno del parque Urtatza.

Tabla 7: Municipios Proyecto repoblación y mejora forestal Cód. GRI EN27

### d. Programa de educación medioambiental en centros escolares

**Programa de Medio Ambiente con colegios Berde Berdea:** En colaboración con la empresa Naturgaia, S.L. se pone en marcha, en los últimos meses de 2004, una Campaña de educación medioambiental destinada a los jóvenes guipuzcoanos con la participación de 25 centros y cerca de 1.800 escolares de 12 a 13 años.

Apoyándose en las nuevas tecnologías de la información, permite una participación activa de los escolares, tutorizada por sus profesores.

Este Programa se plantea siguiendo las directrices del Plan Estratégico de **kutxa** 2003-2005 y las conclusiones de la última Encuesta de Opinión de la Sociedad Guipuzcoana, que apuntaban el cuidado del Medioambiente como una de las áreas donde debía incidir **kutxa**.

### e. Parque Botánico

En el Parque Miramón de Donostia, junto al kutxaespacio de la Ciencia, se mantiene un parque botánico con árboles catalogados de 52 especies diferentes.

Algunos de estos árboles son centenarios y pertenecen a especies protegidas.

En este entorno, visitado anualmente por aproximadamente 147.000 personas, se conjugan árboles singulares con “miniaturas” de los edificios más emblemáticos de Gipuzkoa.

Estos árboles están catalogados y corresponden a las siguientes especies:

<b>ABEDUL</b>	Betula alba
<b>ACACIA DE TRES ESPINAS</b>	Gleditsia triacanthos
<b>ACEBO</b>	Ilex Aquifolium
<b>ACIRON</b>	Acer platinoides
<b>ALISO</b>	Alnus glutinosa
<b>ALMENDRO</b>	Prunus dulces
<b>ARCE JAPONÉS</b>	Acer palmatum
<b>ARCE NEGUNDO</b>	Hacer negundo
<b>AVELLANO</b>	Corylus avellana
<b>BOJ</b>	Buxus sempervirens



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

<b>CASTAÑO</b>	Castanae sativa
<b>CASTAÑO DE INDIAS</b>	Aesculus hippocastanum
<b>CEDRO DEL ÁTLAS</b>	Cedrus atlantica
<b>CEDRO DEL HIMALAYA</b>	Cedrus deodara
<b>CEDRO DEL LIBANO</b>	Cedrus libani
<b>CEREZO</b>	Prunus avium
<b>CEREZO JAPONÉS</b>	Prunus serruleta
<b>CEREZO KIKU-SHIDARE ZAKURA</b>	Prunus kiku-shidare-zakura
<b>CHOPO</b>	Populus nigra
<b>CIPRÉS DE LAWSON</b>	Chamaecyparis lawsoniana
<b>CIRUELO</b>	Prunus pissardi
<b>CORDILINE</b>	Cordyline australis
<b>CORNEJO FLORIDO</b>	Cornus florida
<b>ENCINA</b>	Quercus ilex
<b>EUCALIPTO</b>	Eucalyptus globulus
<b>FALSA ACACIA</b>	Robinia pseudoacacia
<b>FRESNO</b>	Fraxinus excelsior
<b>GINKGO</b>	Ginkgo biloba
<b>HAYA</b>	Fagus sylvatica
<b>HIGUERA</b>	Ficus carica
<b>LAUREL</b>	Laurus nobilis
<b>LEYLANDI</b>	Cupressocyparis leylandi
<b>LIQUIDAMBAR</b>	Liquidambar styraciflua
<b>MAGNOLIO</b>	Magnolia grandiflora
<b>MANZANO SILVESTRE</b>	Malus sp
<b>MIMOSA</b>	Acacia dealbata
<b>MORERA</b>	Morus alba
<b>NOGAL</b>	Juglans regia
<b>OLIVO</b>	Olea europaea
<b>OLMO</b>	Ulmus minor
<b>PALMERA CANARIA</b>	Phoenix cnariensis
<b>PERAL</b>	Pyrus communis
<b>PITOSPORO</b>	Pittosporum tobira
<b>PLATANO</b>	Platanus hispanica
<b>ROBLE</b>	Quercus robur
<b>ROBLE AMERICANO</b>	Quercus rubra
<b>SERBAL DE CAZADORES</b>	Sorbus aucuparia
<b>TAMARIZ (TAMARINDO)</b>	Tamarix africana
<b>TEJO</b>	Taxus baccata
<b>THUJA</b>	Thuja occidentalis
<b>TILOT</b>	ilia cordata
<b>TULIPERO</b>	Liriodendron tulipifera

Tabla 8: Especies arbóreas en Parque Botánico. Cód. GRI EN27



## 4. Impacto económico, social y medioambiental

### f. Bosques propiedad de kutxa

**kutxa** gestiona el suelo existente en una superficie de 974,58 hás. de montes dedicados a la explotación forestal que se hallan ubicadas en Gipuzkoa.

Además, es propietaria del 25% de una superficie de 205,65 hás. situadas en el monte Panonabarra en el valle de Ayala y Llodio en la provincia de Álava.

**kutxa** también es propietaria del 25% de 13 hás. Del Monte Kortábarri situado en Galdákaio en la provincia de Bizkaia

Aproximadamente el 85% de este patrimonio fue adquirido entre los años 1950 y 1992. Su uso preferente es la producción de madera y se hallan repoblados de especies resinosa, principalmente pino insignis.

Hás. en Gipuzkoa	Hás. en Álava	Hás. en Bizkaia	Plantación
655,36	50,66	3,25	Pino insignis
143,47			Abeto Douglas
48,19			Frondosas
47,58			P. Pinaster
21,70			Pino laricio
8,66			Alerce
8,37			P. Sylvestris
7,34			Roble americano
4,37			Picea abies
1,52			Falsa acacia
1,39			Ch lawsonia

Tabla 9: Bosques en propiedad. Cód. GRI EN27

Además **kutxa** ha recibido el certificado de Certificación Forestal PEFC emitido por la Asociación para la Certificación Forestal PEFC de Euskadi, a nombre de GUIPUZKOA DONOSTIA KUTXA nº 152010025. Esta adhesión compromete a **kutxa** a seguir las directrices de Gestión Forestal Sostenible especificadas en el Plan de Gestión.

Asimismo, en el año 2004 se han realizado los Planes de Gestión de los siguientes montes propiedad de **kutxa**: San Josepe de Arrasate, monte Itola en Beasain, montes Mizpireta y Eerdoizta en Zestoa y Errezil respectivamente, y el monte Aldaba en Tolosa-Albiztur.



### g. Ediciones

#### Álbumes del club Juvenil

Dentro de las ediciones que anualmente se desarrollan en este club para la infancia, desde 1.971, se han dedicado 17 álbumes al conocimiento del medio ambiente, los montes, la flora, la fauna y ríos de Gipuzkoa, incluyendo en estos trabajos numerosas fotografías y textos explicativos de gran precisión y calidad.

En los últimos años, aproximadamente 27.000 niños guipuzcoanos reciben estas publicaciones anualmente.

Nº	Año	Título
2	1972	Montes y ríos de Gipuzkoa
6	1976	Árboles de Gipuzkoa
12	1982	Peces en Gipuzkoa
14	1984	Rocas, minerales y fósiles en Gipuzkoa
15	1985	Plantas silvestres en Gipuzkoa
16	1986	La pesca en Gipuzkoa
17	1987	El pastoreo en Gipuzkoa
18	1988	Setas en Gipuzkoa
20	1990	Nuestro caserío
24	1994	Mamíferos en Gipuzkoa
26	1996	Aves en Gipuzkoa
27	1997	Las fuentes de energía
29	1999	La aventura de la ciencia
31	2001	El medio ambiente en Gipuzkoa
32	2002	Montes de Gipuzkoa
33	2003	Ríos de Gipuzkoa
34	2004	Ecosistemas de Gipuzkoa

Tabla 10: Álbumes del Club Juvenil Medio Ambiente. Cód. GRI. EN27

#### Guía de la naturaleza

Es una obra en la que han participado profesores, biólogos y diversos especialistas de la Escuela Medioambiental Arotz-Enea, donde explican, con un lenguaje muy sencillo y en numerosas ilustraciones, las cuestiones más básicas y relevantes relacionadas con el mundo de la ecología y medio ambiente.

Esta guía pretende ser un instrumento que anime a cualquier persona a acercarse al entorno natural y a disfrutar del mismo.

Durante 2004 se han distribuido 25.896 ejemplares, como regalo de fin de colección de los socios del Club Juvenil y 1.500 a los participantes en la Escuela Medioambiental de Arotz-Enea.



### h. Películas y exposiciones de temas medioambientales

#### **DVD Basajaunaren Ametza – El Sueño de Basajaun**

Película cuya realización ha financiado **kutxa** y que pretende concienciar sobre el respeto a la naturaleza, el medio ambiente y el planeta Tierra y el beneficio que proporciona al entorno las buenas prácticas en materia de separación y reciclaje de residuos y basuras.

Para ello, utiliza una conversación entre dos personajes de la mitología vasca: Basajaun (Señor del Bosque) y Basandrea (Señora del Bosque) en la que van desgranando el previsible proceso que el Planeta Tierra ha seguido desde la Gran Explosión hasta nuestros días.

Utiliza como argumentos visuales idílicas imágenes, tanto de tierra como de mar, obtenidas en Guipúzcoa. La película se cierra con el proceso de separación en containers, clasificación y reciclaje de residuos y basuras

Durante 2004 se han distribuido 900 ejemplares a los asistentes a diversas charlas realizadas por la Sociedad de Ciencias Aranzadi en diferentes Salas de Cultura de Gipuzkoa. Está previsto distribuir el resto de ejemplares hasta los 6.000 editados, durante el primer trimestre de 2005.

#### **Exposición fotográfica: “La Tierra vista desde el cielo”**

Esta exposición se llevó a cabo en los primeros meses de 2004 en la Sala kubo. **kutxa** reunió 153 imágenes excepcionales tomadas en 73 países del mundo, conformando una iconografía en la que se pone de manifiesto cómo el impacto del descontrolado crecimiento demográfico e industrial ha transformado el rostro del planeta Tierra, fundamentalmente a lo largo de la segunda mitad del pasado siglo.

El trabajo fotográfico de Yannis Arthur-Bertrand, además de encerrar una incalculable belleza, es un testimonio extraordinario de cómo el estado medioambiental de muchos lugares del planeta se está alterando rápidamente y de cómo se están perturbando los equilibrios globales.

Esta Exposición fue acompañada de charlas, coloquios y proyecciones.





5. ÍNDICE DE INDICADORES GRI

5.1. CONTENIDOS ESTABLECIDOS EN LA GUÍA GRI

Visión y estrategia	Apartado de la memoria RSC	Pág.
1.1 Visión y estrategia con respecto al desarrollo sostenible	Carta del Presidente ..... 2 1.1 Compromiso social ..... 3 1.3 La Responsabilidad Social Corporativa en <b>kutxa</b> ..... 3 1.5 Estrategia de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> ..... 4-9	2 3 3 4-9
1.2 Declaración del Presidente	Carta del Presidente ..... 2	2
Perfil de la Organización	Apartado de la memoria RSC	Pág.
2.1 Nombre de la Organización	3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados ..... 23	23
2.2 Principales productos y servicios	4.2.2 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..... 41	41
2.3 Estructura operativa de la organización	3.2 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> ..... 25-26	25-26
2.4 Principales departamentos, filiales y empresas conjuntas	3.4 El Grupo corporativo <b>kutxa</b> ..... 28-31	28-31
2.5 Países en los que opera la organización	3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados ..... 23	23
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados ..... 23	23
2.7 Naturaleza de los mercados	1.2 La Misión de <b>kutxa</b> ..... 3 3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados ..... 23	3 23
2.8 Magnitud de la Organización informante	1.6 La visión de <b>kutxa</b> ..... 10-11 4.1 Cifras más relevantes de <b>kutxa</b> en el ejercicio 2004 ..... 33	10-11 33
2.9 Lista de partes interesadas	2. Grupos de interés del entorno de <b>kutxa</b> (stakeholders) ..... 13	13
Alcance de la Memoria	Apartado de la memoria RSC	Pág.
2.10 Persona/s de contacto para temas relacionados con la Memoria	6.2 Cuestionario de opinión sobre la Memoria de RSC 2004..... III	III
2.11 Período cubierto por la Memoria	Carta del Presidente ..... 2	2
2.12 Fecha de la Memoria más reciente	Carta del Presidente ..... 2	2
2.13 Cobertura de la Memoria	Carta del Presidente ..... 2 3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados ..... 23	2 23
2.14 Cambios más significativos desde Memoria anterior	1.5.2 Líneas de actuación en materia de RSC ..... 7-9 1.6.1 Indicadores de la visión de <b>kutxa</b> ..... 10-11	7-9 10-11
2.15 Bases de elaboración Memorias de empresas conjuntas	No aplica, porque no es Memoria de empresas conjuntas.	
2.16 Descripción y naturaleza de reformulaciones respecto de Memorias anteriores	1.6.1 Indicadores de la visión de <b>kutxa</b> ..... 10-11	10-11
2.17 Decisiones de no aplicar principios o protocolos en la Memoria	5.3 Indicadores del Suplemento sectorial de entidades financieras ..... 123	123
2.18 Criterios y definiciones utilizados en contabilidad de costos, beneficios económicos, ambientales y sociales	1.7 Valores corporativos de <b>kutxa</b> ..... 12 4.6 <b>kutxa</b> y el Medio Ambiente ..... 100	12 100
2.19 Cambios años anteriores en métodos de cálculo	1.6.1 Indicadores de la visión de <b>kutxa</b> ..... 10-11	10-11
2.20 Políticas y medidas de garantía de la información presentada	1.5.1 Revisión y mejora del Sistema de gestión RSC ..... 5-6 3.5 Proceso de auditoría ..... 31	5-6 31
2.21 Políticas y medidas de verificación de Memoria	Certificado de validación de la Memoria ..... 1 Carta del Presidente ..... 2	1 2
2.22 Medios de acceso a información adicional	1.5.2 Líneas de actuación en materia de RSC (web) ..... 8	8



## 5. Listado de indicadores GRI

<b>Estructura de gobierno y sistemas de gestión</b>	<b>Apartado de la memoria RSC</b>	<b>Pág.</b>
3.1 Estructura de gobierno y principales comités	3.2. La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	25-26
3.2 Porcentaje de consejeros independientes	3.2 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	25-26
3.3 Proceso de guía de grupos de expertos para la definición de las estrategias en riesgos ambientales y sociales	1.5.1 Revisión y mejora del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	5-6
3.4 Procesos directivos para supervisar la gestión de las oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	1.5 Revisión y mejora del Sistema de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	5
3.5 Remuneración directiva y consecución de objetivos de la organización	4.3.3 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano .....	54
3.6 Estructura de la organización	3.2 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	25-26
3.7 Declaración de Misión y Valores, principios o códigos de conducta internos	1.2 La Misión de <b>kutxa</b> .....	3
	1.7 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	12
	3.3 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> .....	27
3.8 Mecanismos de comunicación con los accionistas	3.2 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	25-26
	2.8 Diálogo con los grupos de interés.....	17-18
<b>Compromiso con las partes interesadas</b>	<b>Apartado de la memoria RSC</b>	<b>Pág.</b>
3.9 Bases para la identificación y selección de partes interesadas	2.8 Diálogo con los grupos de interés .....	17-18
3.10 Métodos de consulta a partes interesadas	2.8 Diálogo con los grupos de interés .....	17-18
<b>Compromiso con las partes interesadas</b>	<b>Apartado de la memoria RSC</b>	<b>Pág.</b>
3.11 Tipo de información generada por las consultas	2.8 Diálogo con los grupos de interés .....	18
3.12 Empleo de la información obtenida	2.8 Diálogo con los grupos de interés .....	17
<b>Políticas globales y sistemas de gestión</b>	<b>Apartado de la memoria RSC</b>	<b>Pág.</b>
3.13 Aplicación del principio de precaución	4.6 <b>kutxa</b> y el Medio Ambiente .....	100
3.14 Compromisos voluntarios de tipo económico ambiental o social	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	4
	4.2 <b>kutxa</b> y sus clientes .....	34
	2.9 Convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSC .....	19
3.15 Pertenencia a asociaciones empresariales y organizaciones asesoras	2.9 Convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSC .....	19-21



## 5. Listado de indicadores GRI

Políticas globales y sistemas de gestión	Apartado de la memoria RSC	Pág.
3.16 Políticas o sistemas para la gestión de impactos de los procesos de entradas (suministros) y salidas (productos y servicios)	4.4 Los socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	62-64
3.17 Enfoque de la organización sobre gestión de impactos indirectos	1.7 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	12
3.18 Decisiones sobre operaciones	3.1 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	23-24
3.19 Programas de desempeño económico, ambiental o social	1.5 Revisión y mejora del Sistema de gestión de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	5
	3.5 Proceso de auditoria .....	31-32
3.20 Estado de certificación de los sistemas de gestión	2.10 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b> .....	22



5.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Indicadores GRI económicos centrales	Indicadores ECONOMICOS		Pág.
	Apartado de la Memoria RSC		
	<b>Clientes</b>		
EC1 Datos principales	3.1	La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	23-24
	3.4	El grupo Corporativo <b>kutxa</b> .....	28-31
	4.1	Cifras más relevantes de <b>kutxa</b> en el ejercicio 2004 .....	33
	4.5	Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b> .....	65-99
EC2 Desglose de mercados	1.2	La misión de <b>kutxa</b> .....	3
	1.6	La visión de <b>kutxa</b> .....	10
	3.1	La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	23-24
	<b>Proveedores</b>		
EC3 Coste de compras	4.4	Los Socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	62-64
EC4 Proveedores y contratistas	4.4	Los Socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	62-64
	<b>Empleados</b>		
EC5 Gastos salariales totales	4.3	El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	48-61
	<b>Proveedores de capital</b>		
EC6 Proveedores de capital	4.1	Cifras más relevantes de <b>kutxa</b> en el ejercicio 2004.....	33
EC7 Evolución de ganancias. Rendimiento de capital	1.6.1	Indicadores de visión de <b>kutxa</b> .....	10-11
	3.1	La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	23-24
	<b>Sector público</b>		
EC8 Impuestos pagados	3.1	La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	23-24
	4.5	Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b> .....	65-99
EC9 Subvenciones recibidas	No existe referencia en memoria por tener valor =0		
	3.1	La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	23-24
EC10 Donaciones	4.3	El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	48-61
	4.5	Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b> .....	65-99



## 5. Listado de indicadores GRI

Indicadores AMBIENTALES		
Indicadores GRI ambientales centrales	Apartado de la Memoria RSC	Pág.
<b>Materias primas</b>		
EN1	Consumo de materias primas excepto agua	4.6 <b>kutxa</b> y el medioambiente ..... 103
EN2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos	4.6 <b>kutxa</b> y el medioambiente ..... 103
<b>Energías</b>		
EN3	Consumo directo de energía (por fuentes primarias)	4.6 <b>kutxa</b> y el medioambiente ..... 103
EN4	Consumo indirecto de energía	No aplica por el tipo de operaciones y actividad de la organización
EN5	Consumo total de agua	4.6 <b>kutxa</b> y el medioambiente ..... 103
<b>Biodiversidad</b>		
EN6	Ubicación y extensión de suelo en hábitat ricos en biodiversidad	4.6.6.e Bosques propiedad de <b>kutxa</b> ..... 111-112
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades	4.6 <b>kutxa</b> y el medioambiente ..... 100-115
Indicador adicional	Objetivos y programas para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	4.6.6 b y c Sensibilización de la sociedad en temas medioambientales ..... 110-111
EN27		
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN8	Emisiones de gases de efecto invernadero	4.6.3.c Control de las emisiones contaminantes ..... 105
EN9	Emisiones de sustancias reductoras del ozono	4.6.3.c Control de las emisiones contaminantes ..... 106
EN10	Nox, Sox y otras emisiones atmosféricas	Los valores actuales son irrelevantes
EN11	Residuos desglosados por tipos y destinos	4.6.3.d La gestión de los residuos ..... 107
EN12	Vertidos de agua	No es relevante
EN13	Vertidos de sustancias químicas	No aplica por el tipo de operaciones y actividad de la organización
<b>Productos y servicios</b>		
EN14	Impactos ambientales significativos de productos y servicios	4.6.3.e Consumo de papel ..... 107-108
EN15	Porcentaje de productos recuperables al final de su vida y porcentaje recuperado	No aplica por el tipo de operaciones y actividad de la organización
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimientos en medioambiente	No existe referencia en memoria por tener valor =0



## 5. Listado de indicadores GRI

Indicadores SOCIALES: Practicas laborales y trabajo decente			
Indicadores GRI centrales	Apartado de la Memoria RSC		Pág.
<b>Empleo</b>			
LA1	Datos laborales.	1.6.1 Indicadores de la visión de <b>kutxa</b> .....	10-11
		4.1 Cifras más relevantes de <b>kutxa</b> .....	33
		4.3.1 Las personas de <b>kutxa</b> .....	49-50
LA2	Creación de empleo.	4.3.1 Las personas de <b>kutxa</b> .....	50
Indicador adicional LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por la ley	4.3.3. Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano, apartado b. beneficios sociales.....	54
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>			
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	4.3.3 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano apartado c. ....	55
LA4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación	4.3.3 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano apartado c y d .....	55;58
<b>Salud y seguridad</b>			
LA5	Métodos de prevención de riesgos Laborales	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	56
LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	55
LA7	Índices de seguridad.	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	56
LA8	Descripción Políticas y programas sobre SIDA	No constan en BD datos de sensibilidad alta (LOPD 15/1999)	
<b>Formación y educación</b>			
LA9	Horas de formación	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	52
Indicador adicional LA17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada (indicador adicional).	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	51-52
<b>Diversidad y oportunidad</b>			
LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	61
LA11	Composición de departamentos atendiendo a proporción entre sexos	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	50
Indicadores SOCIALES: Derechos humanos			
Indicadores GRI centrales	Apartado de la Memoria RSC		Pág.
<b>Estrategia y gestión</b>			
HR1	Relación de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a operaciones	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de <b>kutxa</b> (Adhesión al pacto mundial).....	4
HR2	Muestras de que se tienen en consideración los Derechos Humanos en la toma de decisiones sobre procedimientos, inversiones o elección de proveedores / contratistas	4.4.2 Política de compras .....	63
HR3	Relación de políticas y procedimientos para valorar la actuación sobre Derechos Humanos en la cadena de suministros	4.4.2 Política de compras .....	63
		1.5.2 Líneas de actuación de RSC.....	7-8



## 5. Listado de indicadores GRI

Indicadores SOCIALES: Derechos humanos		
Indicadores GRI centrales	Apartado de la Memoria RSC	
<b>No discriminación</b>		
HR4	Relación de políticas, procedimientos y programas dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de <b>kutxa</b> (Adhesión al pacto mundial) ..... 4-8
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
HR5	Política de libertad de asociación y grado de aplicación	4.3.3 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano apartado c. .... 55
<b>Trabajo infantil</b>		
HR6	Trabajo infantil	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de <b>kutxa</b> (Adhesión al pacto mundial) ..... 4-8
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>		
HR7	Trabajo forzoso y obligatorio	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de <b>kutxa</b> (Adhesión al pacto mundial) ..... 4-8
Indicadores SOCIALES: Sociedad		
Indicador GRI	Apartado memoria	
<b>Comunidad</b>		
SO1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades	1.6.1 Indicadores de la visión de <b>kutxa</b> ..... 11 4.6.5 Financiación de proyectos directamente relacionados con la preservación del medio ambiente ..... 108-109
SO2	Descripción de las políticas de gestión para el control de corrupción y soborno	3.5 Proceso de auditoría ..... 31-32 3.6 Actuación en prevención del blanqueo de capitales..... 32 4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> Código Ético..... 48-61 4.4.2 Política de compras ..... 63
SO3	Contribuciones políticas	Oportunidad de mejora: desarrollar en el Código Ético una consideración sobre la política a seguir
Indicador adicional SO4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	2.10 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b> ..... 22
Indicadores SOCIALES: Responsabilidad del producto		
Indicador GRI	Apartado memoria	
<b>Salud y seguridad del cliente</b>		
PR1	Salud y seguridad en utilización de productos y servicios	4.2.1 apartado c Gestión de la relación habitual con clientes. .... 39-40
<b>Productos y servicios</b>		
PR2	Información sobre productos y servicios	4.2.1. c. Gestión de la relación habitual con los clientes ..... 40
Indicador adicional PR8	Satisfacción del cliente y sus resultados (indicador adicional)	4.2.1. c. Gestión de la relación habitual con los clientes (LOPD) ..... 40
<b>Respeto a la intimidad</b>		
PR3	Políticas y sistemas de gestión referentes a la intimidad del cliente	4.2 <b>kutxa</b> y sus Clientes..... 40



## 5. Listado de indicadores GRI

### 5.3 INDICADORES DE RENDIMIENTO SOCIAL DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

Sistemas de Gestión			
Ref GRI	Descripción	Apartado de la Memoria RSC	Pág
CSR1	Política de Responsabilidad Social (Indicador cualitativo)	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	4-9
		1.7 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	12
CSR2	Organización de la Responsabilidad Social Corporativa (Indicador cualitativo)	1.5 La estrategia de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	5
		1.5.1 El Sistema de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b> .....	5-6
		2.6 Los Representantes Legales de <b>kutxa</b> .....	16
CSR3	Auditorias RSC (Indicador cuantitativo)	3.2 La estructura de Gobierno y de Dirección de <b>kutxa</b> .....	25-26
		3.5 Proceso de Auditoría .....	31-32
CSR4	Gestión de cuestiones sensibles Prevención del blanqueo de capitales	3.3 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> .....	27
		3.6 Actuación en prevención del blanqueo de capitales.....	32
CSR5	No conformidades	4.4 Los Socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	62-64
		No hay incumplimientos legales 4.2.1.b seguimiento de quejas y reclamaciones de clientes .....	38
CSR6	General	2.8 Diálogo con los grupos de interés.....	17-18
Desempeño social interno			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
INT1	Política interna de RSC	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	53
INT2	Rotación y creación de empleo	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	50;53
INT3	Satisfacción del empleado	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	60
INT5	Retribución vinculada a resultados	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	54
INT7	Perfil de empleados	4.3 El equipo humano de <b>kutxa</b> .....	49-50
Sociedad			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
SOC1	Contribuciones a causas sociales, inversiones en la comunidad	4.5 Los ciudadanos de los territorios donde actúa <b>kutxa</b> .....	65-99
SOC2	Valor económico añadido (EVA)	4.5.1 La razón de ser de <b>kutxa</b> : El desarrollo económico y sostenible de la sociedad en la que actúa .....	65
		3. Perfil de la Entidad.....	24
Proveedores			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
SUP1	Principales proveedores	4.4. Los socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	62-64
SUP2	Satisfacción de los proveedores	4.4. Los socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	63





## 5. Listado de indicadores GRI

Banca al por menor			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
<b>RB1</b>	Política de banca doméstica	4.2 <b>kutxa</b> y sus Clientes.....	34
<b>RB2</b>	Perfil de préstamos	4.1 Cifras más relevantes de <b>kutxa</b> en el ejercicio 2004.....	33
<b>RB3</b>	Financiación y beneficios sociales	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante.....	41-42
Banca de inversión			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
<b>IB1</b>	Política de inversiones	4.5.1 La razón de ser de <b>kutxa</b> : el desarrollo económico y sostenible de la sociedad en la que actúa.....	65
<b>IB2</b>	Perfil del cliente	3.4 El Grupo corporativo <b>kutxa</b> .....	31
<b>IB3</b>	Transacciones y altos beneficios sociales	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante .....	41; 43
Gestión de Activos			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
<b>AM1</b>	Política de gestión de activos	4.5.3 La respuesta de <b>kutxa</b> a las necesidades sociales: Áreas de intervención .....	67-69
<b>AM2</b>	Activos y altos beneficios sociales	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante .....	41-42
<b>AM3</b>	SRI orientada a la actividad del accionista	3.4 El Grupo corporativo <b>kutxa</b> .....	29-31
Seguros			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
<b>INS1</b>	Política de seguros – aspectos sociales	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante .....	42
<b>INS2</b>	Perfil del cliente	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante .....	42
<b>INS3</b>	Marketing responsable y quejas de clientes	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante .....	42
<b>INS4</b>	Seguros y altos beneficios sociales	4.2.2 La oferta de productos de impacto social relevante .....	42



## 6. ANEXOS

## 6.1 Índice de Tablas, Cuadros, Gráficos e Ilustraciones

Cod. GRI	Apartado de la Memoria RSC	Pag.	Cod. GRI	Apartado de la Memoria RSC	Pag.
<b>1. La visión y estrategia de desarrollo sostenible de kutxa</b>			<b>4. Impacto económico, social y medioambiental</b>		
	Tabla 1. Esquema lógico REDER	6	<b>4.5 Los ciudadanos de los territorios donde actúa kutxa</b>		
CSR1	Tabla 2. Líneas de actuación RSC de kutxa Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	7	EC10, SOCI	Tabla 1: Gasto Bruto en Obra Social por habitante	65
<b>2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)</b>			EC1, C8, EC10, SOC2	Tabla 2: Distribución de resultados de la Obra Social	65
CSR6	Tabla 1. Alineación de Grupos de interés de kutxa con los epígrafes de la Memoria RSC	17	EC8, EC10	Tabla 3: kutxa en el ranking CECA (Solvenia, Obra Social)	66
	Tabla 2: Diálogo con los grupos de interés	18		Tabla 4: Distribución de inversión en Obra Social por ámbitos	70
CSR6, 3.15	Tabla 3: Convenios y relaciones con instituciones	21	EC10	Tabla 5: Beneficiarios Obra Social de actividades más significativas	71
SO4	Tabla 4: Reconocimientos y distinciones	22	SOCI	Tabla 6: Actividades más significativas de la Obra Social 2004	72
<b>3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad</b>			INT2	Tabla 7: Contribución al empleo desde Obra Social	73
Apdo. 2.5 y 3.8	Tabla 1: Distribución de la red comercial por territorios de actuación	23	CSR6, SOCI	Tabla 8: Indicadores de algunas obras	74
EC7, SOC2	Tabla 2: Resultados consolidados	24	EC10, SOCI	Tabla 9: Gastos Obra Social (2003-2004)	76
CSR2 y Apdo. 3.8	Tabla 3: Distribución de componentes de los Organos de Gobierno	25	SOCI	Tabla 10: Población atendida en el Instituto Oncológico	77
CSR3	Tabla 4: Indicadores de Auditorias 2003 y 2004	32	EC10 SOCI	Tabla 11: Ayudas concedidas a proyec. socio- asistenciales	78
<b>4. Impacto económico, social y medioambiental</b>			N/A	Tabla 12: Talleres Protegidos Gureak	80
<b>4.1 Cifras más relevantes de kutxa</b>			N/A	Tabla 13: Sociedades participadas de contenido socio-asistencial	80
EC1	Tabla 1: Cifras más relevantes del ejercicio 2003-2004	33	SOCI	Tabla 14: Actividades y beneficiarios de los programas de apoyo a Nuevas Tecnologías	83
<b>4.2 kutxa y sus clientes</b>			SOCI	Tabla 15: Benefic. Programas. Formación, Prácticas y Empleo	84
PR8	Tabla 1: Esquema de indicadores internos de negocio con clientes	38	SOCI	Tabla 16: Datos miramón kutxaespacio de la ciencia	87
	Tabla 2: Satisfacción de clientes. Indicadores de rendimiento 2003-2004	38	SOCI	Tabla 17: Convenios de colaboración	88
Apdo. 3.10	Tabla 3: Sistemas para la recogida y seguimiento de información de los clientes	39	SOCI	Tabla 18: Sala Kubo. Beneficiarios	90
RB2, RB3, AM2	Tabla 4: Convenios de colaboración financiera	42	SOCI	Tabla 19: Sala Kubo. Kutxaespacio del arte. Actividades	90
IB3	Tabla 5: transacciones y beneficios sociales	43	SOCI	Tabla 20: Oferta Acción Cultural kutxa	91
N/A	Tabla 5: Parque de máquinas 2003-2004	46	SOCI	Tabla 21: Beneficiarios Acción cultural kutxa	91
N/A	Tabla 6: Evolución de usuarios y operaciones canal financiero 2003 - 2004	47	SOCI	Tabla 22: Ediciones kutxa	92
<b>4.3 Personas – el equipo humano de kutxa</b>			SOCI	Tabla 23: Biblioteca Dr. Camino	92
LA1	Tabla 1: Perfil del equipo humano 31.12.2004	49	SOCI	Tabla 24: Visitantes a la Fototeca kutxa	92
INT7	Tabla 2: Distribución por sexos y grupos profesionales 31.12.2004.	50	N/A	Tabla 25: Patrimonio Artístico kutxa	92
LA9, LA17	Tabla 3: Principales ratios de Formación	52	SOCI	Tabla 26: Cesión de locales a entidades	93
INT3			SOCI	Tabla 27: Club Juvenil	94
INT5, EC5, SOC2	Tabla 4: Retribución variable	54	SOCI	Tabla 28: Gaztekutxa (Tiempo Libre)	94
LA6	Tabla 5: Estructura de prevención	55	SOCI	Tabla 29: Servicio Dorado	95
LA7	Tabla 6: Índices de accidentes y absentismo	56	SOCI	Tabla 30: Acciones con familias	95
LA4, CR6	Tabla 7: Canales y soportes de comunicación	58	SOCI	Tabla 31: Programa Ayudas y Colaboraciones	99
EC10	Tabla 8: Fondos de ayuda al Tercer Mundo	59	<b>4.6 kutxa y el medio ambiente</b>		
SOCI	Tabla 9: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo	59	CSR1	Tabla 1: Ámbitos de Gestión Medioambiental/RSC por Áreas	102
CSR6	Tabla 10: Factores encuesta de satisfacción empleados	60	EN1, EN2, EN3, EN5	Tabla 2: Consumos con impacto medioambiental	103
<b>4.4 Los socios de negocio de kutxa</b>			EN1, EN14	Tabla 3: Consumo papel blanco	107
EN1 EC3, EC4, SUP2	Tabla 1: Indicadores GRI Proveedores	62	RB2, EN14	Tabla 4: Financiación de proyectos de inversión en energías renovables	109
CSR1 CSR4, SUP1	Tabla 2: Principios del código ético profesional de kutxa relacionado con proveedores	64	EN14	Tabla 5: Proyectos financiados con contenido medioambiental	109
			EN27	Tabla 6: Datos Escuela Medioambiental Arotz-Enea	110
			EN27	Tabla 7: Municipios Proyecto repoblación y mejora forestal	111
			EN27	Tabla 8: Especies arbóreas en Parque Botánico	112
			EN27	Tabla 9: Bosques en propiedad	113
			EN27	Tabla 10: Álbumes del Club Juvenil Medio Ambiente	114



## INDICE DE CUADROS

Cod. GRI	Apartado de la Memoria RSC	Pag.
<b>2. Grupos de interés del entorno de kutxa (stakeholders)</b>		
CSR6	Cuadro 1: Grupos de interés de <b>kutxa</b>	13
<b>3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad</b>		
CSR1 CSR4	Cuadro 1: Órganos incluidos en el Código de Buen Gobierno de <b>kutxa</b>	27
Perfil Apdo. 2.4	Cuadro 2: Grupos de clasificación de las alianzas de <b>kutxa</b>	28
SO1, SO2 CSR4	Cuadro 3: El Plan de Auditoría Anual	32
<b>4. Impacto económico, social y medioambiental</b>		
<b>4.2 kutxa y sus clientes</b>		
CSR1, RBI	Cuadro 1: Los principios de actuación hacia clientes	34
CSR6	Cuadro 2: Cómo conoce <b>kutxa</b> la satisfacción y expectativas de sus clientes	35
N/A	Cuadro 3: Novedades de oferta a clientes	41
<b>4.3 El equipo humano de kutxa</b>		
CSR4	Cuadro 1: Código Ético Profesional de <b>kutxa</b>	49
	Cuadro 2: Vías para el desarrollo profesional	51
LA17	Cuadro 3: Principales programas de mejora profesional en 2004	52
CSR1	Cuadro 4: Políticas de Personal	53
LA10	Cuadro 5: Medidas para la conciliación de la vida laboral y profesional	61
<b>4.4 Los socios de negocio de kutxa</b>		
CSR1, CSR2, SUP1	Cuadro 1: Instrumentos de gestión de proveedores	62
CSR1, SUP1	Cuadro 2: Política de compras	63
<b>4.5 Los ciudadanos de los territorios donde actúa kutxa</b>		
CSR1	Cuadro 1: Valores de la Obra Social	67
	Cuadro 2: Principios rectores de la Obra Social de <b>kutxa</b>	68
	Cuadro 3: Ámbitos de actuación de la Obra Social	68
	Cuadro 4: Líneas preferentes de actuación de la Obra Social de <b>kutxa</b>	69
	Cuadro 5: Líneas de actuación en el Ámbito de Sanidad y Asistencia Social	76
CSR2	Cuadro 6: Líneas de actuación en el Ámbito de Desarrollo Comunitario	81
	Cuadro 7: Líneas de actuación en el Ámbito de Educación e Investigación	87
	Cuadro 8: Líneas de actuación en el Ámbito de Cultura y Tiempo Libre	90
<b>4.6 kutxa y el medio ambiente</b>		
	Cuadro 1: PNUMA IF y Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)	100
CSR1	Cuadro 2: Principios de la Política Medio ambiental de <b>kutxa</b>	100
	Cuadro 3: Ejes de la política medioambiental de <b>kutxa</b>	101
	Cuadro 4: Criterios de actuación medioambiental de <b>kutxa</b>	103
EN27	Cuadro 5: Líneas del programa de sensibilización en 2004 en temas de medio ambiente	109

## INDICE DE GRÁFICOS

Cod. GRI	Apartado de la Memoria RSC	Pag.
<b>3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad</b>		
Perfil Apdo. 2.4	Gráfico 1: Distribución de la cartera por grupos de clasificación de alianzas	28
<b>4. Impacto económico, social y medioambiental</b>		
<b>4.2 kutxa y sus clientes</b>		
	Gráfico 1: Resultados satisfacción Clientes 2003 y 2004	36
PR8	Gráfico 2: Valoración <b>kutxa</b> y Competidores en los 15 factores	37
<b>4.3 Personas – el equipo humano de kutxa</b>		
LA2	Gráfico 1: Evolución anual del nº de empleados de <b>kutxa</b>	49
INT7, LA11	Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades	50
CSR6, INT3	Gráfico 3: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados	60
<b>4.5 Los ciudadanos de los territorios donde actúa kutxa</b>		
EC10 SOCI	Gráfico 1: Distribución de la aportación de <b>kutxa</b> a la Obra Social por ámbitos.	70
	Gráfico 2: Beneficiarios de la Obra Social de <b>kutxa</b> 2004	70

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Cod. GRI	Apartado de la Memoria RSC	Pag.
<b>1. La visión y estrategia de desarrollo sostenible de kutxa</b>		
CSR1	Ilustración 1: Sistema de Responsabilidad Social de <b>kutxa</b>	5
<b>3. Proyecto y modelo de negocio de kutxa: Perfil de la Entidad</b>		
CSR2	Ilustración 1: Organigrama	26
<b>4. Impacto económico, social y medioambiental</b>		
<b>4.2 kutxa y sus clientes</b>		
PR8	Ilustración 1: Los 14 + 1 criterios de evaluación	35
<b>4.3 Personas – el equipo humano de kutxa</b>		
CSR2	Ilustración 1: Modelo <b>kutxa</b> de Gestión de RRHH	48
<b>4.6 kutxa y el medio ambiente</b>		
CSR1	Ilustración 1: Implicación del Sistema de Gestión Medioambiental	102



### 6.2 CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2004

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

Le agradeceríamos que nos hiciera llegar su opinión sobre la presente Memoria, así como sus impresiones y sugerencias sobre los temas tratados, ya que va a ser para nosotros una referencia importante para seguir mejorando la calidad de la información que en ella se ofrece y así poder aproximarnos más a sus expectativas en próximas ediciones.

Por favor, complete el cuestionario de la página siguiente y remítanoslo por correo ordinario o fax a la siguiente dirección:

**kutxa**

Departamento de Calidad

C/ Garibai, 15

Código Postal 20004

Donostia - San Sebastián

Fax nº: 943 00 12 03

Cualquier aclaración, comentario o sugerencia puede hacérsosla llegar también a la dirección de correo electrónico [calidad@kutxa.es](mailto:calidad@kutxa.es) o por el teléfono del Servicio de Atención al Cliente, nº 901 111 411.



**Cuestionario:**

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social de **kutxa** 2004? (Marque con una **X** la opción elegida)

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene esta Memoria me han resultado de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Con esta Memoria, <b>kutxa</b> responde a mis expectativas de compromiso e información sobre las actividades que realiza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuál es su valoración de los siguientes aspectos de la Memoria? (Marque con una **X** la opción elegida)

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Valoración global de la implicación de <b>kutxa</b> en materia de <b>Responsabilidad Social</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Valoración global del contenido de la <b>Memoria de Responsabilidad Social 2004</b> de <b>kutxa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Valoración Global del diseño y presentación de la Memoria de Responsabilidad Social 2004 de <b>kutxa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos ayude a mejorar la Memoria en su conjunto?

---



---



---

Datos para la estratificación de las respuestas							
Sus datos			¿A cuál/les de estos grupos de interés pertenece Vd.?				
Edad	Hombre	Mujer	Cliente	Empleado de <b>kutxa</b>	Proveedor	Ciudadano	Otro
menor de 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mayor de 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Muchas gracias por su participación**

