



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

Caja de Ahorros de Vitoria y Álava- Kutxa  
Vital



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

• C

Carlos Zapatero Berdonces  
Presidente  
Lehendakaria

Caja de Ahorros de Vitoria y Alava  
Araba eta Gasteizko Aurrezki Kutxa

Pº de la Biosfera, 6  
01013 Vitoria-Gasteiz

ASEPAM  
C/ Núñez de Balboa, 116  
28006 Madrid

Vitoria-Gasteiz, 15 de julio de 2011

Estimados señores:

Me complace presentarles el Informe de Progreso de Caja Vital Kutxa correspondiente al ejercicio 2010, con el que nuevamente informamos a la sociedad de nuestro nivel de cumplimiento en la gestión de los 10 principios del Pacto Mundial, que forman parte del compromiso voluntario de nuestra entidad con todos los grupos de interés.

La adhesión de la entidad al Pacto Mundial, desde el año 2004, forma parte de la estrategia global de la Caja y en este tiempo hemos integrado el cumplimiento de sus principios en nuestra propia gestión. Desde el momento de la adhesión, la Caja adoptó el compromiso de contribuir a la difusión e implantación de los diez principios y de garantizar el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción dentro y fuera de la entidad.

Resultado del análisis de las expectativas de nuestros grupos y de la identificación de las oportunidades, riesgos e impactos que en la relación con ellos pueden darse tanto actualmente como en un futuro previsible, surgen las actuaciones de nuestro plan de responsabilidad social corporativa que año a año vamos completando y actualizando. Esperamos y deseamos que Caja Vital Kutxa siga siendo para nuestros grupos de interés una referencia, que coadyuve a alcanzar mejoras crecientes en la calidad de vida y en la defensa de los derechos universales de las personas.

En el contenido del documento que presentamos se relatan las líneas de actuación y los aspectos del desempeño de Caja Vital Kutxa vinculados a los compromisos de adhesión al Pacto Mundial. Esta información se complementa con la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2010, que está disponible en [www.cajavital.es](http://www.cajavital.es) dentro del apartado "Información para inversores". Esta Memoria, auditada externamente y calificada como A+ (máximo nivel según el estándar GRI de elaboración de memorias de sostenibilidad), recoge en detalle nuestro despliegue de actuaciones y los principales indicadores representativos de la sostenibilidad de la Entidad.

Con este Informe de Progreso, confirmamos nuestro compromiso con Global Compact y nuestra voluntad de perseverar en el apoyo, aplicación, y difusión de sus principios.

Atentamente,



## Información general

### Perfil de la entidad: Caja de Ahorros de Vitoria y Álava- Kutxa Vital

- **Dirección:** Paseo de la Biosfera, 6
- **Dirección web:** [www.cajavital.es](http://www.cajavital.es)
- **Alto cargo:** José Ignacio Besga Zuazola, Subdirector General de Secretaría General
- **Fecha de adhesión:** 21/10/2004
- **Número de empleados:** 755
- **Sector:** Servicios financieros, banca y seguros
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Caja de Ahorros
- **Ventas / Ingresos:** 241.887.000 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** No se ha recibido ninguna subvención por parte del Gobierno.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Sociedad, Administraciones Públicas, Empresas Participadas
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** \*La importancia que tiene para la Entidad que sus diferentes grupos de interés estén representados en sus Órganos de Gobierno.  
\*Diagnóstico y reflexión estratégica nacida de la elaboración del Plan estratégico de la Caja, el cual se apoya en el análisis de la voz de los grupos de interés a través de las herramientas de información y diálogo con los mismos.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** La Red de Oficinas se extiende por el territorio Español
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** España
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Según los contenidos y principios establecidos por parte de la Caja para la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, correspondiente al año en vigor. Los Indicadores de la Memoria RSC están establecidos conforme a los parámetros y directrices marcadas por el GRI, concretamente del Índice de Indicadores GRI, además de reflejar los Indicadores derivados de la propia actividad del negocio y considerados como relevantes para la Entidad.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** El Informe de Progreso está a disposición de todos los interesados en la propia página Web del Pacto Mundial.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** -Mejor Obra Social de Educación e



Investigación realizada por todas las cajas de ahorro en 2009: programa sobre prevención, detección e intervención ante posibles casos de acoso escolar "bullying" (entregado por el Semanario Inversión) - Mejores acciones promovidas por las obras sociales de las entidades de ahorro españolas: recopilación, conservación y difusión de la cultura vasca por la Fundación Sancho el Sabio (entregado por la Revista "Actualidad Económica"). -Galardón al trabajo en favor a la práctica deportiva por la Fundación Estadio (entregado por el Consejo Superior de Deportes)

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010

● *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009

● *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

## Estrategia y gobierno

● *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Además de la representación de los grupos de interés en la composición de los Órganos de Gobierno de la Entidad, la opinión y satisfacción de los mismos se evidencia en el diagnóstico y reflexión estratégica para confeccionar el Plan Estratégico de la Caja, basado éste en el análisis de la voz de los grupos de interés, clientes, empleados y sociedad principalmente, a través de las herramientas de información y diálogo como encuestas internas de satisfacción, estudios de mercado, diferentes Comisiones y Comités formados por empleadas/os, Foros de empleados/as, etc.

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Caja Vital Kutxa es una Caja de Ahorros, de carácter benéfico social sin finalidad de lucro, cuya actividad es la prestación de servicios financieros de banca universal por medio de la oferta de una amplia gama de productos y servicios dirigidos a particulares, empresas, asociaciones y entidades públicas y privadas. ([Descargar documento](#))

● *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) El máximo responsable de la Gestión de la RSC en Caja Vital Kutxa es el Subdirector General del Área de Secretaría General, y es, a su vez, coordinador del "Comité de Coordinación de RSC" en la Entidad

● *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* Los Órganos de Gobierno que componen Caja Vital Kutxa son la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y la Comisión de Control. La Memoria RSC de la Entidad es aprobada en el Consejo de Administración de Caja Vital Kutxa. Por medio de las personas designadas como Consejeros para representar a Caja Vital Kutxa en las empresas participadas, se realiza una labor de difusión de los Principios del Pacto Mundial a través de la difusión del Informe de Gobierno Corporativo.

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

● *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) 1.Caja Vital Kutxa está adherida al Pacto Mundial o Global Compact desde 2004, lo que supone asumir el compromiso de implantar gradualmente sus diez principios en nuestras actividades diarias e informar a la sociedad de los progresos realizados en este proceso, a



través de la elaboración del Informe de Progreso anualmente. 2. Pertenencia como miembro fundador a FOARSE “Foro Álava de Responsabilidad Social Empresarial” (en [www.foarse.com](http://www.foarse.com)) 3. Desde 2008, adhesión a la Carta de Principios para un Negocio Bancario Responsable y la Resolución hacia un Negocio Bancario Minorista y de Ahorro más Ecológico, promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorro.

### Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.cajavital.es>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* La implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial en el resto de Grupos de Interés está reflejada a través de la Memoria RSC 2010 de Caja Vital Kutxa, concretamente:- SOCIEDAD: en el capítulo de "Sociedad".-ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: en el capítulo de "Perfil", dentro de los Órganos de Gobierno de la Caja.-PARTICIPADAS: en el capítulo de "Perfil", dentro de la Estructura Organizativa de Caja.
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 25 de agosto de 2011
- *Responsable:* Ana Lazpita; Raul Picazo
- *Tipo de informe:* A

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.

---



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.

---



### ACCIONES

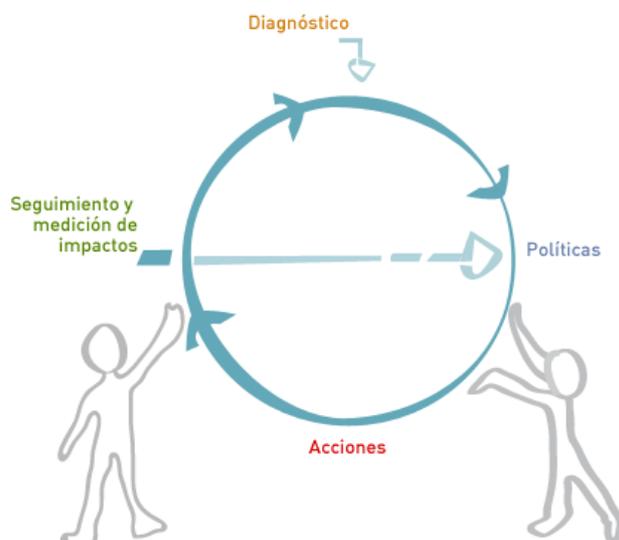
Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.*

*Respuesta: SI*

*Implantación: A través del Sistema de Gestión de RSC en Caja Vital Kutxa, la referencia de evaluación considerada son los resultados de los indicadores de Derechos Humanos propios del estándar GRI (Ver Memoria RSC 2010 en la página 94, Indicadores de HR1 a HR9).*

*Durante 2010, se ha mantenido la actividad de identificación de los principales impactos y riesgos de nuestra gestión en diferentes ámbitos, incluyéndose la dimensión de protección de derechos humanos (Ver Memoria RSC 2010 en páginas 20 y 21).*

*Objetivos: -Aplicación en todas las áreas de gestión de los principios adoptadas por Caja Vital Kutxa a través de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.*

*-Incorporación de la cláusula relativa a estos principios en el 100% de los contratos de proveedores habituales.*

*-Mantenimiento del nivel actual de cero denuncias y reclamaciones relacionadas con asuntos de derechos humanos.*

*-Alcanzar el 100% del personal formado en Prevención de Blanqueo de Capitales.*



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta: SI*



**Implantación:** Todos los grupos de interés de Caja Vital Kutxa están involucrados en el diagnóstico para identificar y evaluar posibles riesgos en materia de derechos humanos, por ejemplo a través del compromiso con el Pacto Mundial y nuestro sistema de seguimiento de Indicadores de gestión de RSC.

Nuestro enfoque de la gestión de responsabilidad empresarial implica que el principio relativo a derechos humanos se contemple transversalmente en los distintos departamentos, desde el diseño de productos y servicios, la seguridad, la gestión y administración de personal, la actuación de la Obra Social, la política de compras, etc.

Considerando especialmente sensible el grupo de interés de proveedores, existe un análisis sistemático por Caja Vital Kutxa en el Foro de Empleados/as, en las normas y procedimientos internos de compras, y en la supervisión realizada por el Comité de Coordinación de RSE sobre medidas de actuación en este grupo de interés para minimizar riesgos que puedan suponer la posible vulneración de los derechos humanos.

Por otra parte, el cauce de comunicación del Informe de Gobierno Corporativo a fin de reflejar con la mayor transparencia posible la gestión de la Caja en cuanto al código de Buen Gobierno es: Intranet con los empleados/as, y a través de nuestra página web "www.cajavital.es" con los clientes.

A lo largo del 2010, otros documentos de Caja Vital Kutxa representativos de la cobertura de los derechos humanos son el Plan de Igualdad y el Informe de análisis del riesgo psicosocial en el trabajo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** - La Caja es consciente de que el acceso a la vivienda en la actualidad supone una gran dificultad y preocupación para el colectivo de jóvenes, haciendo una apuesta pionera por facilitar el acceso a los jóvenes a viviendas en régimen de alquiler por medio del programa VITALQUILER, que se financia a través de la Obra Social y al que se ha destinado en 2010 más de 1,48 millones en subvenciones a los alquileres.

- Respecto a los servicios a personas extranjeras con dificultades de acceso a servicios financieros "Mundo Vital", a diciembre del 2010 son 12.920 personas de otros países en vías de desarrollo y clientes de Caja Vital Kutxa, que depositan en nuestra Entidad su confianza para resolver sus necesidades financieras, encontrando productos y servicios adaptados a sus circunstancias, personales, económicas y sociales. Entre ellos, destacan el servicio de remesas, tarjeta Mundo Vital, ayudas a organización de eventos para inmigrantes, microcréditos, etc. (Ver Memoria RSC 2010, páginas 41 y 42).

Productos y servicios con criterios RSC ofertados en 2010 por Caja Vital Kutxa:

- Con el objetivo de evitar la exclusión financiera de personas que habitan en zonas de reducida densidad de población, la Caja cuenta con 3 oficinas móviles que prestan servicio en municipios con riesgo de exclusión financiera. En 2010 se han realizado un total de 8.816 operaciones, atendiendo las unidades móviles a 15 pueblos a los que presta servicios financieros ante la inexistencia de oficinas de ninguna entidad bancaria.

-Lanzamiento de promociones dirigidas al segmento infantil con el objetivo de promover y educarlos en la cultura del ahorro, siendo en 2010 bolígrafos ecológicos, entradas para la Pista de Hielo de Vitoria-Gasteiz en Navidad y bolsas ecológicas.

-Ventajas financieras ofrecidas a personas mayores de 55 años (colectivo "Gente Vital"): cobro anticipado de la pensión, concesión de préstamos en condiciones preferentes, servicios gratuitos de cobro de su primera pensión y cambio de domiciliación de recibos, tarjeta Telecaja Gente Vital con importantes descuentos en distintas actividades como programa de Balnearios, salidas nacionales o viajes programados anualmente por la Caja, Hipoteca Inversa, etc.



- Continuidad de la línea de microcréditos.

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Conforme con nuestro sistema de gestión de RSC, las áreas responsables de gestión directa realizan seguimiento y controlan los aspectos relevantes en materia de derechos humanos identificados en el mapa de riesgos. En caso de incumplimiento, se trasladan a la alta Dirección, estableciéndose líneas de actuación de corrección/mejora y traslado en su caso a la planificación estratégica. Igualmente, al analizar la evolución de los indicadores de coordinación de RSC, se revisan las pautas a seguir y se planifican nuevas acciones de mejora si fuese necesario.*

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Caja Vital Kutxa ha adquirido el compromiso de facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y veraz, según el principio de transparencia, que se configura como uno de los valores claves de la entidad. La entidad está sometida a los controles de verificación de estricto cumplimiento de la ley por los órganos competentes al respecto, lo que abunda en garantía de seguridad de los clientes (incorporación de normativa MIFID). Los productos financieros se relacionan, más que con la seguridad física, con la seguridad informática, tratamiento de datos personales (LOPD) o transparencia en la información. Para ello, el departamento de Seguridad de Caja Vital Kutxa vigila que tanto el uso de la información que la entidad dispone de sus clientes, como los diferentes entornos en los que presta el servicio (oficinas, banca electrónica, atención telefónica al cliente, etc) sean seguros para los mismos. Los ratios de solvencia de Caja Vital Kutxa son otra muestra evidente de garantía de seguridad para los intereses de nuestros clientes.*

**Objetivos:** -Mayor seguridad para las personas y bienes: implantación de mejoras en los recicladores en oficinas e instalación de dispositivos antifraude "IFD Antiskimming" en cajeros.  
-En relación con la seguridad operativa de nuestros servicios on-line destinados a clientes (Vitalnet), se trabaja continuamente en la prevención del fraude y de la suplantación de la personalidad para proteger a los usuarios de Vitalnet. Los sistemas expertos de revisión de operativa susceptible de fraude se han actualizado y ampliado a nuevas operaciones. Adicionalmente a ellos, se utilizan también los sistemas de revisión diseñados por CECA y se ha potenciado la Alerta de Transferencias por Vitalnet, por la cual se envían mensajes de información de las transferencias realizadas al móvil del cliente.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* En caso de que se detecte algún incumplimiento en las políticas de derechos humanos, se promueven medidas de carácter interno, ya sea mediante comunicación interna o a través de los distintos Comités o Comisiones de Caja Vital Kutxa.

*Por ejemplo:* realización de auditorías externas relacionadas con política de privacidad y protección de datos, en coordinación con el Comité de Seguridad de la Información de Caja Vital Kutxa.

---

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* Todos los empleados/as de Caja Vital Kutxa están informados del Código de Conducta Interno de la Caja, disponible en la Intranet y plenamente accesible a todos ellos.

Los canales de comunicación para informar a los empleados/as son:

- Encuestas de satisfacción de personal (bienal)
- Informe 2010 de Gobierno Corporativo, disponible en la Intranet y página web de la Caja.
- Reuniones, Comisiones, Comités (normalmente trimestral)
- Foros de empleados de RSC (anual)

---

Indique el número y tipo de: (P1C413)

\* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

\* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

\* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0

*Implantación:* Caja Vital Kutxa no ha registrado, a través de sus Servicios Jurídicos, ninguna resolución derivada de expedientes administrativos ni de causas judiciales referentes a estos aspectos.

Únicamente se han registrado 2 incumplimientos asociados a la seguridad privada en oficinas cuya sanción económica ha sido en total de 4.500€.

Caja Vital Kutxa, a través del Comité de Seguridad y Salud, identifica cualquier aspecto que eventualmente pudiera afectar a la salud y seguridad del cliente, y en su caso creará la oportuna normativa a través del establecimiento de medidas correctoras a fin de evitar o mitigar este tipo de incidencias.

### • Resumen de Implantación:



 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	Falta de comunicación y transparencia	
	Incumplimiento de la Ley de Protección de datos (LOPD)	
	Insatisfacción del cliente y mala reputación	
	Inseguridad	
Empleados	Accidentes laborales	
	Falta de formación	
Proveedores	Falta de colaboración	
	Falta de comunicación	
	Mala reputación	



 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de conducta	Desarrollo productos de activo, para facilitar acceso a financiación (Convenios)
	Política de calidad	Desarrollo productos de activo, para facilitar acceso a financiación (Convenios)
	Política de RSE	Desarrollo productos de activo, para facilitar acceso a financiación (Convenios)
	Política o Sistema de atención al cliente	Desarrollo productos de activo, para facilitar acceso a financiación (Convenios)
	Políticas internas de gestión	Desarrollo productos de activo, para facilitar acceso a financiación (Convenios)
Empleados	Código Ético	Elaboración y difusión del Plan de Igualdad para los empleados/as de la Caja
	Plan RSE	Elaboración y difusión del Plan de Igualdad para los empleados/as de la Caja
	Política de RRHH	Elaboración y difusión del Plan de Igualdad para los empleados/as de la Caja
	Política de seguridad y salud laboral	Elaboración y difusión del Plan de Igualdad para los empleados/as de la Caja
	Políticas internas de gestión	Elaboración y difusión del Plan de Igualdad para los empleados/as de la Caja
	Reglamento interno	Elaboración y difusión del Plan de Igualdad para los empleados/as de la Caja
Proveedores	Código de conducta	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Política de calidad	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Política de compras	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Política de RSE	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Reglamentos Internos	Mejoras del sistema de gestión de proveedores

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social	Innovación y desarrollo de productos
	RSE	Innovación y desarrollo de productos
Empleados	RSE	Foros RSC de Empleados
Proveedores	RSE	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a los contratos

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
	Buzón de sugerencias	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
	Comité de seguimiento y RSE	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
	Encuestas	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
	Procedimiento de gestión de incidencias	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
	Servicios de atención al cliente	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
	Teléfono de denuncias/quejas	Certificaciones de calidad: cajeros y atención al cliente
Empleados	Auditorías	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo
	Canales de comunicación	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo
	Comisión interna de control o Comité ético	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo
	Dirección de RRHH	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo
	Encuesta	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo
	Procedimiento de gestión de incidencias	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo
	Protocolos Prevención acoso y PRL	Elaboración de la Política de Igualdad/Análisis riesgo psicosocial en el trabajo



Proveedores	Cláusulas en contrato	Mejoras edel sistema de gestión de proveedores
	Seguimiento Código de conducta	Mejoras edel sistema de gestión de proveedores
	Sistema Clasificación proveedores	Mejoras edel sistema de gestión de proveedores



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Las declaraciones firmadas que se estipulan como cláusulas adicionales y con carácter rescisorio en caso de incumplimiento, aseguran en determinados supuestos el cumplimiento de la normativa vigente en materia de derechos fundamentales.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C3I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Para la contratación de personas y empresas proveedoras, Caja Vita Kutxa cuenta con un Código de Conducta interno, el cual está basado fundamentalmente en 3 principios: responsabilidad, lealtad e integridad (Ver Memoria RSC 2010, página 61).

*Durante el 2010, se sigue trabajando en la extensión a los proveedores de un anexo a los contratos en el que se refleja el compromiso de la Caja con los principios del Pacto Mundial y una incitación a incorporar y cumplir sus 10 principios. Además se incluyen los principios del Pacto Mundial en los protocolos de adhesión de empresas participadas por Caja Vital Kutxa.*

*La Entidad ha definido un marco de criterios y código ético a exigir a las empresas y personas proveedoras, de acuerdo con los principios del Pacto Mundial y las Convenciones de la OIT:*

*- Criterios a incorporar a la selección de proveedores (Anexo de adhesión al Pacto Mundial a incorporar en los contratos de proveedores).*



- Verificación del cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social.
- Exigencia del cumplimiento de normas de prevención de riesgos laborales y salud medioambiental, y exigencia de no tener abiertos procedimientos judiciales o administrativos por estas causas.
- Para la contratación de servicio de Seguridad, siempre se contrata a personas con titulación de "vigilantes jurados" no armados, cuya titulación incluye la formación en derechos humanos.
- Tener en consideración las certificaciones obtenidas por los proveedores sobre calidad, medioambiente o riesgos laborales, a valorar para su contratación.

El cumplimiento de los anteriores factores de evaluación positiva determina la adjudicación en caso de igualdad de condiciones en cuanto a requisitos técnicos o económicos del contrato.

- Objetivos:**
- Incorporación de la cláusula relativa a estos principios: a fecha de 31 de Diciembre del 2010, asciende a 73 el número de proveedores que han suscrito el "Protocolo de extensión al Pacto Mundial".
  - Mantenimiento del nivel actual de cero denuncias y reclamaciones relacionadas con asuntos de derechos humanos.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Caja viene incorporando en su política de compras, medidas tendentes a mejorar el sistema de gestión de proveedores en cuanto a una mejor información y un mayor compromiso por parte de sus proveedores. Desde 2006 hasta 2010 existe un Foro de Empleados para articular este compromiso y su traslado a proveedores y sociedades participadas. Fruto de ello, se ha elaborado un borrador de la "Política de Compras Socialmente Responsable", el cual desarrolla el compromiso de promover que todas las empresas proveedoras adapten su comportamiento a principios de gestión responsable. Igualmente, como resultado de los trabajos del Comité de Coordinación de RSC, se han identificado potenciales impactos indirectos de la actividad de la Entidad en materia de derechos humanos, y los sectores más críticos al respecto.

Como acción a destacar en 2010, Caja Vital Kutxa impulsa cada año la incorporación de un anexo a los contratos con proveedores que incluye el protocolo de respeto a los principios del Pacto Mundial.

**Objetivos:** La meta que se persigue es fomentar entre nuestros socios y apoyos comerciales una cultura corporativa acorde con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para ello, la Caja se marca el objetivo de aumentar el número de proveedores seleccionados considerando aspectos de RSC, de no vulneración de los derechos fundamentales de las personas y de criterios de preservación del medio ambiente.

De la misma manera, dentro del proceso de selección de empresas objetivo de inversión, se trata de incorporar el análisis de potenciales motivos excluyentes y posibles aspectos positivos a tener en cuenta para la toma de decisiones.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Dato no disponible.

No se hacen actualmente estadísticas, ya que no se ha concretado qué tipo de certificaciones son las que se quiere considerar por el momento.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* En la Entidad las relaciones con proveedores se realizan desde todas las Áreas de la Caja, al no estar centralizada la función de compras.

En estos momentos, no tenemos disponible este indicador.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos	
	Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código ético comercial	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a los contratos
	Política de calidad	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a los contratos
	Política de RSE	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a los contratos



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	Acción social	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	RSE	Mejoras del sistema de gestión de proveedores

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El 99,74% de los empleados/as de Caja Vital Kutxa están amparados por el Convenio Colectivo de Caja Vital Kutxa  
(Ver Acciones del Principio 3).



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe un apartado en el Convenio Colectivo de Caja Vital Kutxa donde se refleja el procedimiento se seguir con respecto a los citados cambios, y en especial a la información derivada de los representantes de los trabajadores.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caja Vital Kutxa cuenta con un modelo de gestión del Equipo Humano que articula una serie de políticas, entre la que destaca la configuración de un entorno de calidad de vida laboral que impulsa y refuerza los espacios

de interlocución y participación de las personas que trabajan en la Caja.

Su participación no se limita a la representación sindical y a los Comités de Empresa, sino que se refleja a través de un diálogo continuo y sistemático en varios comités y comisiones, además de participar en los Órganos de Gobierno de la Caja.

El riesgo directo de incurrir en la violación del derecho de libertad de asociación es prácticamente inexistente, ya que la aplicación de la legislación vigente sobre derechos laborales, en el ámbito territorial de la actividad de Caja Vital Kutxa, conlleva el respeto por la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los Estatutos y diversos reglamentos internos regulan la participación de los trabajadores/as en los Órganos de Gobierno de la Entidad. Actualmente en 2010, éstos participan en la Asamblea General, en el Consejo de Administración, en la Comisión de Control, en la Comisión de Relaciones Laborales, en la Comisión de Bilingüismo, en la Comisión de Formación y en otras Comisiones puntuales.

Existen 2 Comités de Empresa, uno de Red de oficinas y otro de Servicios Centrales. Hay reuniones quincenales de Delegados Sindicales con la Dirección de RRHH para ser informados de temas socio-laborales.

En la Comisión de Relaciones Laborales, participan 6 personas por parte de la representación social y representantes de los Órganos de Gobierno, cuyas responsabilidades principales son:

- Conocer e informar de los asuntos que competen a los Órganos de Gobierno relacionados con las relaciones laborales de la Entidad.
- Proponer actuaciones en materia de recursos humanos y relaciones laborales.
- Establecer cauces de comunicación y diálogo con los representantes laborales de la Caja.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2010 la Caja ha habilitado diversos canales de interlocución con el equipo humano; entre los más destacados son los directamente habilitados por el Área de RRHH, a través de nueva Intranet que gestiona la comunicación

interna, así como las sugerencias, quejas e ideas orientadas a la innovación y mejora.

Igualmente, Caja Vital Kutxa impulsa sistemáticamente la puesta en marcha de comisiones, foros de empleados y grupos de mejora donde se debaten aspectos clave para la operativa de las líneas estratégicas de la Entidad.

Existen comisiones específicas en las que se trabajan asuntos relacionados con las relaciones laborales que inciden directamente en la satisfacción del equipo humano, a través de estudios sobre consultas a los trabajadores.

El fomento de la innovación y la creatividad se instrumenta a través de los foros RSC de empleados, en los grupos de mejora EFQM y en el Proyecto de Nuevas Ideas.

La adopción del modelo de gestión EFQM ha supuesto la sistematización y refuerzo de las herramientas de diálogo con los empleados/as de la Caja (Ver Memoria RSC 2010, capítulo de Equipo Humano).

Caja Vital Kutxa ha realizado durante 3 años consecutivos una encuesta para conocer la satisfacción de la plantilla con la Entidad de forma cuantitativa, cuyo objetivo ha sido el de brindar a los empleados/as la oportunidad de expresar sus preferencias y preocupaciones en relación con su trabajo, de cara a identificar y poner en marcha las acciones precisas para mejorar los entornos de trabajo de la Entidad.

Sin embargo, la metodología empleada en 2010 ha sido cualitativa, en concreto, la técnica de dinámicas de grupo o "Focus Group", con el fin de profundizar y conseguir información de tipo más cualitativo sobre algunos de los temas que ya habían sido tratados en años precedentes, y sobre los que en los estudios cuantitativos, se observaba un mayor margen de mejora. De este modo, se han recogido opiniones, sugerencias, visiones y aspectos de mejora de una forma más directa y personal, tratándose principalmente áreas de trabajo como "Dirección y liderazgo" y "Comunicación Interna". Los resultados y conclusiones correspondientes fueron comunicados a la plantilla a través de la Intranet, y se desarrolló un Plan de acciones de mejora para su puesta en marcha y seguimiento.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Falta de comunicación e información con el empleado sobre sus derechos	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de conducta	Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación
	Convenio colectivo	Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación
	Política de RRHH	Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Elaboración del Plan de Igualdad
	RSE	Elaboración del Plan de Igualdad



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo	Proyecto de Nuevas Ideas Proyecto de Nuevas Ideas Proyecto de Nuevas Ideas Proyecto de Nuevas Ideas



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Nuestra actividad empresarial y social se desarrolla dentro del marco legal del Estado y de la Comunidad Autónoma del País Vasco y por lo tanto, en un contexto normativo coherente con los derechos humanos laborales univelsalmente reconocidos y alineados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Convenios de la OIT, lo que imposibilita cualquier forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Convenio Colectivo, el contrato de trabajo de los empleados y otra normativa interna específica informan claramente de las condiciones de horario y remuneración de los empleados/as de Caja Vital Kutxa:

- Los horarios están determinados por el Convenio Colectivo de la empresa y dentro de la normativa laboral vigente.
- También existen otros cauces permanentes de comunicación: la Comisión de Relaciones Laborales y las reuniones quincenales con representantes sindicales.
- Nuestro sistema retributivo se organiza en función del nivel de responsabilidad del puesto y de la evolución profesional de cada empleado/a, garantizando la no discriminación dentro del marco normativo laboral.

*Igualmente, el Convenio Colectivo en vigor recoge medidas que contemplan políticas de igualdad y flexibilidad que facilitan la conciliación entre la vida profesional y personal, mediante permisos retribuidos y no retribuidos. Dentro del amplio abanico de beneficios sociales que pone a disposición Caja Vital Kutxa, se recogen algunas medidas como: reorganización de las personas en horario de tardes y flexibilización de jornadas laborales, diseño de planes específicos de formación para desarrollo de capacidad directiva, protocolo de protección contra violencia de género, libranza por atención familiar, percepciones especiales en casos de matrimonio, nacimiento de hijo o complementaria en caso de incapacidad laboral transitoria, permiso retribuido por nacimiento de nieto. (Ver Memoria RSC 2010, capítulo de Equipo Humano).*



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caja Vital Kutxa pone a disposición de los empleados/as medidas que contribuyen a la conciliación entre vida personal y profesional: permisos por paternidad, permisos retribuidos necesarios para asistencia a exámenes, permisos no retribuidos, reducción de jornada, permisos por horas, préstamos y ayudas de estudios a empleados/as, etc. (Ver Memoria RSC 2010, página 50).

De la misma manera, la Entidad viene desarrollando durante 2010 diversas iniciativas y acciones en este sentido:

- Desarrollo por los miembros de la Comisión de Igualdad del documento base del Plan de Igualdad de Caja Vital Kutxa, y puesta en marcha de medidas permanentes de aplicación, actuaciones frente al acoso sexual y medidas de protección contra la violencia de género.
- Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo, y su evaluación correspondiente por los empleados y empleadas de la Caja.
- Fomentar la representación de la mujer en los puestos directivos: planes específicos de formación para desarrollar la capacidad directiva y posibilidad de evaluar programas personalizados de conciliación de vida personal y profesional.
- Programas de fomento de la igualdad: colaboración permanente y activa con "Emakunde", organismo autónomo del Gobierno Vasco y entidad colaboradora del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en la confección de la guía "Orientaciones para la promoción no discriminatoria".

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	



 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	Consulta directa sobre necesidades de Formación
	Contrato de trabajo	Consulta directa sobre necesidades de Formación
	Convenio colectivo	Consulta directa sobre necesidades de Formación
	Normativa interna	Consulta directa sobre necesidades de Formación
	Política de conciliación	Consulta directa sobre necesidades de Formación
	Política de RRHH	Consulta directa sobre necesidades de Formación
	PRL	Consulta directa sobre necesidades de Formación

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Elaboración del Plan de Igualdad
	RSE	Elaboración del Plan de Igualdad

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



**DIAGNÓSTICO:**

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Caja Vital Kutxa desarrolla todas sus actividades en el territorio del Estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva la erradicación del trabajo infantil.

*Aunque todos los proveedores son empresas con sede en el estado español, se considera un hipotético riesgo indirecto a través de la cadena de suministro.*



**POLÍTICAS:**

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se contemplan estos aspectos que regulan la prohibición del trabajo infantil, a través del contenido de RSC aportado en la formación de acogida para nuevas incorporaciones de personal y en los previstos para las oposiciones de la Entidad.

*Igualmente, dentro del contexto de los Principios del Pacto Mundial, se comunica abiertamente mediante el anexo de adhesión al compromiso con el Pacto Mundial en los contratos de proveedores, y a través del Código interno de Conducta aplicado a la contratación de los proveedores.*



**ACCIONES:**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Obra Social de Caja Vital kutxa colabora con diferentes ONGs, las cuales trabajan para ayudar a los colectivos de personas más desfavorecidas y que tienen como horizontes prioritarios la lucha contra la pobreza y las desigualdades para la construcción de una sociedad más justa e igualitaria, entre las que se puede incluir el apoyo a la erradicación del trabajo infantil.

En 2010, caben destacar las siguientes iniciativas:

- Programa de Voluntariado para Proyectos Solidarios, coordinado con instituciones públicas locales: proyecto de apoyo y gestión de proyectos solidarios promovidos por organizaciones no gubernamentales, a fin de promocionar la solidaridad de la ciudadanía así como ofrecer recursos y servicios para la mejora de los diferentes colectivos asociados que operan en Álava.

- Participación junto con otras instituciones públicas locales en el Fondo Alavés de Emergencia en Países en Desarrollo: instrumento con el que se pretende intervenir en zonas afectadas por catástrofes naturales, conflictos bélicos o hambrunas. En 2010 las ayudas se han destinado a paliar las catástrofes generadas por los terremotos de Haití y Chile, las consecuencias de la tormenta tropical que afectó a Guatemala y la crisis alimentaria que padece Níger.

- Programa de prevención del bullying en las aulas: puesta en marcha, en colaboración con el Centro de Innovación Urkide, de la Campaña para la Prevención, Detección e Intervención del acoso escolar, dirigida a todos los Centros educativos de Educación Primaria y Secundaria Obligatoria de Álava, con el objetivo de ofrecer a las partes implicadas de profesorado, familias y estudiantes una alternativa práctica y contrastada de detección, acompañamiento e intervención ante situaciones de acoso escolar en las aulas (en 2010 han participado 101 profesionales de 36 centros educativos)

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	Estudio y Análisis del riesgos psicosocial en el trabajo
	Convenio colectivo	Estudio y Análisis del riesgos psicosocial en el trabajo
	Normativa vigente	Estudio y Análisis del riesgos psicosocial en el trabajo
	Política de RRHH	Estudio y Análisis del riesgos psicosocial en el trabajo
	Política de RSE	Estudio y Análisis del riesgos psicosocial en el trabajo



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social RSE	Elaboración del Plan de Igualdad Elaboración del Plan de Igualdad

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En este sentido, se han identificado diferentes factores de riesgo en Caja Vital Kutxa:

- Transparencia en los procesos de selección y promoción interna, con medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades para promoción profesional (Ver Memoria RSC 2010, página 48)
- Representación de la mujer en puestos directivos (Ver Memoria RSC 2010, página 49)
- Igualdad entre hombres y mujeres en todos los ámbitos (Ver Memoria RSC 2010, página 49)
- Conciliación entre vida personal y profesional (Ver Memoria RSC 2010 página 50)
- Oferta formativa al equipo humano hacia la excelencia en la atención integral a los clientes y clientas (Ver Memoria RSC 2010 página 50)
- Participación del equipo humano en el plan de formación y en mejoras de la gestión del conocimiento (Ver Memoria RSC 2010 página 52)
- Salud y seguridad del equipo humano (Ver Memoria RSC 2010 páginas 54 y 55).

En este sentido, se resalta por parte de la Caja la realización en 2010 de un estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo (burnout, acoso moral, fatiga mental y estrés), y su evaluación correspondiente por parte de los empleados y empleadas de la Caja.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A efectos de garantizar la igualdad en los procesos de selección y promoción, a lo largo del 2010 se ha desarrollado por los miembros de la Comisión de Igualdad el documento base del Plan de Igualdad de Caja Vital Kutxa, y al mismo tiempo la puesta en marcha de medidas permanentes de aplicación, actuaciones frente al acoso sexual y medidas de protección contra la violencia de género.



De la misma manera, la Caja ha desarrollado otros documentos relacionados con la política anti-discriminación en el empleo y ocupación, tales como la "Guía de orientaciones para la promoción no discriminatoria" y un "Protocolo de protección contra la violencia de género", los cuales están contruidos a partir de la recopilación de múltiples apoyos y sugerencias por parte de clientes/as, empleados/as y de la sociedad en general.

Uno de los compromisos de Caja Vital Kutxa con sus empleados/as es el de la igualdad de oportunidades para las personas que componen el equipo humano, compromiso que surge de la preocupación de la Caja por la incentivación de políticas de acción positiva por medio de los diferentes programas que dispone en la actualidad (Plan de Igualdad, Guía para una selección no discriminatoria, Protocolo de protección contra la violencia de género, etc). Además, el ratio salarial entre hombres y mujeres es 1, es decir, existe plena igualdad salarial.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En línea con el compromiso de respaldar financieramente a través de la Obra Social de la Caja programas dirigidos a favorecer la igualdad de oportunidades y concretamente de sensibilización sobre discriminación en el lugar de trabajo, se destacan las siguientes iniciativas como referencia:

- Colaboración con SEA Empresarios Alaveses en la implantación en Álava del proyecto Gureak, el cual tiene como objetivo la plena integración social de las personas con discapacidad, preferentemente intelectual, a través de la inserción laboral (en 2010 se destinó 17.000 €)
- Campaña de divulgación sobre la Formación Profesional: de carácter anual y subvencionada por la Obra Social, con objeto de conseguir una mayor incorporación de la mujer a especialidades técnicas impartidas en los centros de formación profesional, con mejores condiciones laborales.
- Campañas escolares orientadas a la erradicación de las ideas y conductas sexistas para la prevención de la violencia de género: en colaboración con Cruz Roja de Álava, desde 2002 puesta en marcha de un programa anual de prevención de la violencia de género dirigido a jóvenes de entre 12 y 16 años, con el objetivo de educarles en la cultura de la paz, enseñándoles a resolver los conflictos de una forma no violenta a través de la mediación y ofreciendo al mismo tiempo pautas para la construcción de relaciones interpersonales de forma igualitaria y democrática, basadas en el diálogo y la negociación (en 2010 han participado en este programa 1.756 estudiantes de 28 centros educativos)
- Colaboración permanente con EMAKUNDE (Organismo autónomo del Gobierno Vasco) para la consecución de la igualdad real y efectiva de las mujeres/hombres), a través de la puesta en marcha de diferentes acciones sociales.

Por otra parte, en 2010 se han promocionado 8 personas, 5 mujeres y 3 hombres, y se han realizado varias iniciativas para fomentar la representación de la mujer en puestos directivos (del total de puestos directivos, el 14% está ocupado por mujeres).



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

*Directivos frente a empleados:* 26,62 %

*Directivos mujeres:* 14 %

*Directivos hombres:* 86 %

*Mujeres:* 35,37 %

*Hombres:* 64,63 %

*Mayores de 45 años:* 55,1 %

*Menores de 30 años:* 9,8 %

*Empleados no nacionales:* 0 %

*Empleados con contrato fijo:* 97 %

*Implantación:* \*El dato reflejado en mayores de 45 años es para mayores de 50 años, ya que es así como está presentado en la Memoria RSC de la Caja.

Otra información adicional al respecto está disponible en el Informe de Gobierno Corporativo 2010 y en la Memoria 2010 de RSC, y a través de la página web de la Entidad "[www.cajavital.es](http://www.cajavital.es)", dentro del apartado "Información para inversores".

*Objetivos:* Caja Vital Kutxa es una institución de carácter benéfico-social sin finalidad de lucro y cuyos órganos de gobierno (Asamblea General, Consejo de Administración, Comisión de Control, etc) son elegidos por sus Entidades Fundadoras, Impositores y otras Corporaciones, por lo que los datos aquí reflejados son exclusivamente de empleadas y empleados de Caja Vital Kutxa, y no de los Órganos de Gobierno.

Respecto a a representación femenina en órganos de gobierno de la Caja a lo largo del 2010, el 27% de las mujeres corresponde a la Asamblea General y el 25% al Consejo de Administración.

---

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C214)

*Respuesta:* Sin Contestar

*Implantación:* Esta información está disponible en el Informe de Gobierno Corporativo 2010 y en la Memoria 2010 de RSC, y a través de la página web de la Entidad "[www.cajavital.es](http://www.cajavital.es)", dentro del apartado "Información para inversores".

---

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Área de RRHH de Caja Vital Kutxa tiene habilitados diversos canales de diálogo que posibilitan la prevención e identificación, denuncia y gestión de actuaciones discriminatorias o de acoso:

- Comunicación directa con las personas afectadas.
- Las distintas comisiones y comités en los que participan representantes del equipo humano de la Caja, siendo el más representativo el Comité de Igualdad.
- Sistema informático que recoge, bajo el cumplimiento estricto de la normativa relativa a la preservación y protección de la información, los datos biográficos, formativos y profesionales de las personas que componen el equipo humano de la Caja, a efectos de poder gestionar y optimizar su potencial/talento y desarrollo profesional.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se tiene conocimiento de que se hayan manifestado incidentes de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Ausencia de evaluación del desempeño	
	Falta de formación	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	Elaboración del Plan de Igualdad
	Convenio colectivo	Elaboración del Plan de Igualdad
	Plan de igualdad	Elaboración del Plan de Igualdad
	Política de RRHH	Elaboración del Plan de Igualdad
	Política de RSE	Elaboración del Plan de Igualdad

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación protocolo prevención de acoso	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa
	Diagnostico de igualdad	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa
	Formación	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa
	Implantación del Plan de igualdad	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa
	Medidas de género	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa
	Proyecto de inserción laboral	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Revisión de los valores y compromisos de Caja Vital Kutxa

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual	Elaboración del Informe 2011 de Progreso del Pacto Mundial
	Informe gobierno corporativo	Elaboración del Informe 2011 de Progreso del Pacto Mundial
	Intranet	Elaboración del Informe 2011 de Progreso del Pacto Mundial
	Memoria sostenibilidad	Elaboración del Informe 2011 de Progreso del Pacto Mundial
	Registros oficiales	Elaboración del Informe 2011 de Progreso del Pacto Mundial



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caja Vital Kutxa emprendió y ha mantenido a lo largo del 2010 diversas acciones desde su negocio financiero orientadas a la finalización e inversión de proyectos favorecedores de la protección medio ambiental, y del mismo modo desde la Obra Social de la Caja a fin de sensibilizar y promover conductas respetuosas con el medio ambiente y la conservación del patrimonio ambiental.

Para ello, se han realizado determinadas acciones durante estos últimos años:

- Recogida del 100% de residuos de equipos informáticos y de papel para su envío a reciclar.
- Canales complementarios de comunicación con los clientes que permiten minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad (Banca Electrónica), aumentado el uso año a año por parte de los clientes de la correspondencia por Vitalnet.
- Servicio propio de transporte colectivo para el acceso a la Sede Central, al que se acogen el 51% de las personas que trabajan en el mismo.
- Sustitución de bolsas de plástico por bolsas ecológicas.
- Acciones destinadas a la sensibilización de las personas que trabajamos en la entidad: fotocopiadoras y equipos multifunción con modo de ahorro de energía, fomento del escaneo de documentación, apagado automático de equipos informáticos.

Desde la Obra Social de Caja Vital Kutxa, se ha renovado para 2010 el convenio de colaboración con la Asociación Grupo Ecologista Gaia, organización orientada a la conservación y la promoción del medio ambiente y propietaria de una importante biblioteca temática de ecología conformada por más de 7.000 volúmenes, que la convierten en una de las principales bibliotecas especializadas de España.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

*Respuesta:* SI



**Implantación:** Con la finalidad de minimizar el impacto medioambiental derivado de nuestra actividad, Caja Vital Kutxa ha promovido iniciativas en diferentes campos, tanto en la Red comercial de oficinas como en Departamentos Centrales:

Respecto a reducción de consumo energético:

- Entornos de trabajo ecoeficientes y saludables para nuestro equipo humano y clientela: por una parte, en Red de oficinas instalación de sensores automáticos de luz para encendido y apagado en letreros de fachada y apagado diario de forma automática automático en puestos de televisiones, sistemas de colas y e-corners; y por otro lado, el actual edificio de Servicios

Centrales de la Entidad cuenta con sistemas autómatas programables para el control horario del aire acondicionado y están sometidos a controles y auditorías internas por parte de los servicios de Mantenimiento.

-Medios y tecnologías ecoeficientes: habilitación de canales complementarios de comunicación con clientes/as, tales como las campañas de correspondencia electrónica (Banca electrónica "Vitalnet"), y desarrollo del sistema de gestión documental.

En cuanto a consumo de papel, en 2010 se han desarrollado diversas iniciativas:

- Revista de "Noticias de la Caja": cambio a papel FSC y posibilidad en soporte digital.

- Agenda cultural sobre actividades de OBS en soporte digital.

- "Boletín del Mercado de Carbono": cambio de papel a soporte digital, disponible en la página web de Vitalnet Empresas.

En lo referente al reciclaje de residuos, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

-Papel y cartón: recogido por empresa o gestor autorizado para su reciclado.

-Equipos Informáticos y Electrónicos: recogido por empresa o gestor autorizado para su reciclado.

-Toners, cintas de máquinas de escribir e impresoras: recogido por empresa o gestor autorizado para su reciclado.

-Consumibles y material informático (diskettes, otros soportes, terminales, procesadores, teclados, etc): recogido por gestor autorizado por el Gobierno Vasco, para su reciclado.

-Residuos sanitarios: recogido por empresa o gestor autorizado para su reciclado.

-Tubos fluorescentes : recogido a través de un proveedor, miembro del SIG, mediante pago de la "ecoraee".

**Objetivos:** -Disminución anual del 5% de consumo de papel por empleado.

-Disminución anual del 5% del consumo de electricidad.

-Disminución anual del 2% del consumo de Agua por empleado.

-Disminución anual del 4% de emisiones de CO2 (toneladas), teniendo en cuenta transporte por carretera, en avión y en ferrocarril, consumo de electricidad y consumo de combustible para calefacción (según Informe de la Asociación Ekopass).

-Recogida para su reciclaje del 100% de material informático y de papel.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P2C2I1)

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** No se dispone del dato, ya que en la actualidad no se mide este indicador de manera cuantitativa

en la Caja.

Caja Vital Kutxa se basa en un sistema de gestión ambiental basado en la medición, seguimiento y control de los consumos de los principales parámetros de carácter significativo para la Entidad: papel, energía, agua, residuos y emisiones contaminantes/nocivas para la salud.

Con el fin de conseguir la implicación activa del equipo humano con este compromiso, a partir del año 2006 hasta la actualidad se han puesto en marcha acciones destinadas a la sensibilización de los empleados/as para hacer realidad la mejora de los medios y prácticas de consumo responsable y de reciclaje de residuos. Procedentes de iniciativas propuestas en el Foro RSC de Empleados en materia de medioambiente o en Comité de Coordinación RSC, en 2010 se ha puesto a disposición de toda la plantilla en la Intranet la Política y Declaración Ambiental de Caja Vital Kutxa, además del "Manual de Prácticas Medioambientales", la "Guía de Reciclaje" y el "Anexo de Apagado de Equipos Informáticos".

Igualmente, con el objetivo de facilitar el conocimiento y la sensibilización del público en general en materia de ecología, se han promovido ciertas campañas, entre las que cabe destacar el Convenio de colaboración entre la Obra Social de Caja Vital Kutxa y el Instituto Alavés de la Naturaleza "Arabako Natur Institutua" para la realización de distintas actividades divulgativas como las salidas para conocer el medio ambiente de distintas zonas de la provincia, los cursos de iniciación a la botánica y a la zoología o las conferencias (en 2010 se ha destinado 1.359€)

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) Sensibilización en materia medio ambiental	Establecimiento de procedimientos de gestión medioambiental Establecimiento de procedimientos de gestión medioambiental	

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2010 Caja Vital Kutxa ha realizado un diagnóstico de riesgos y responsabilidades en materia ambiental, pero nuestra actividad y sector en el que nos encontramos no implica impactos medioambientales significativos. Aún así, a lo largo de este año, se han llevado a cabo actuaciones e iniciativas para fomentar proyectos de sensibilización, concienciación, divulgación y educación medioambiental en su objetivo de contribuir activamente al desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 1. Estricto cumplimiento de la legislación y normativa medio ambiental aplicable a nivel internacional, estatal, autonómica y local, así como otros compromisos suscritos voluntariamente en materia de medio ambiente y desarrollo sostenible como la adhesión a los Principios suscritos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas "Global Compact".

2. Adopción de una actitud de protección del entorno y prevención de la contaminación y degradación ambiental, teniendo en cuenta los riesgos e impactos ambientales en operaciones de negocio, comerciales de soporte:

- Aplicación de prácticas de uso eficiente de los recursos naturales, así como de reciclado y reducción de residuos.
- Implicación activa del personal por medio de la formación/sensibilización y el impulso de prácticas responsables.
- Incorporación en nuestras relaciones con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales.
- Concienciación por parte la sociedad y otros grupos de interés a través de convenios de colaboración para financiar proyectos e iniciativas relacionados con el cuidado y protección de los recursos ambientales

3. Mejora continua de nuestro comportamiento ambiental:

- Establecimiento de objetivos y metas de nuestro desempeño ambiental.



- Actualización de nuestras instalaciones y métodos de trabajo, incorporando los avances tecnológicos en materia de ordenación ambiental.
- Desarrollo de nuevos procedimientos ambientales favorecedores de sensibilización ambiental, y gestión de productos/servicios con criterio de protección ambiental.
- Realización de verificaciones y auditorías internas anuales para comprobar la adecuación de las prácticas implantadas a nuestros objetivos ambientales.

**Objetivos:** -Revisión anual de la Política y Declaración Ambiental de Caja Vital Kutxa, teniendo en cuenta las recomendaciones del modelo EMAS.

-Revisión anual del Manual de Prácticas Medioambientales de Caja Vital Kutxa, junto con el Anexo de Apagado de equipos informáticos.

-Revisión anual de la Guía de Reciclaje de Caja Vital Kutxa.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** A lo largo del 2010 se han llevado a cabo por parte de Caja Vital Kutxa determinadas iniciativas medioambientales, entre las que se destacan:

-Inversiones destinadas a promover la ecoeficiencia y el consumo responsable en las instalaciones y equipos de la entidad: apagado automático de luces, instalación de sensores de luz en aseos, compra de luminarias de bajo consumo, sustitución de impresoras, fotocopiadoras y fax por equipos multifunción y de impresión a doble cara, racionalización del número de impresoras a disponer en cada departamento.

Dentro del compromiso de promoción de conductas respetuosas con el medio ambiente, cabe destacar el convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en materia de educación medioambiental para el desarrollo sostenible, y los acuerdos para la conservación del patrimonio histórico-cultural con Fundación Ecologista Gaia, Instituto Alavés de la Naturaleza y Centro de Estudios Ambientales.

En cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, Caja Vital Kutxa lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Plan preventivo y correctivo de vigilancia, del correcto funcionamiento de los equipos, y de la normativa medioambiental, procediendo a la actualización rigurosa de nuestros sistemas a los cambios normativos.
- En función de las indicaciones de la Ley 3/ 98 General de Protección del Medio Ambiente en el País Vasco, realización de controles y actuaciones reguladoras relativas al impacto medioambiental en las instalaciones donde se desarrolla nuestra actividad de negocio.
- Gestión de residuos a través de diferentes gestores autorizados, en cumplimiento tanto de la Ley 10/98 de Residuos como de sus respectivas disposiciones reglamentarias.
- Caja Vital Kutxa no se encuentra incurso en ningún procedimiento por incumplimiento de la normativa medioambiental vigente.



**Objetivos:** -Establecimiento de procedimientos de gestión medioambiental

- Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
- Colaboración con organismos para proyectos medioambientales.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Comité de Coordinación de RSC y el Foro RSC de Empleados de Medio Ambiente realizan un análisis de situación y señalan acciones de mejora en este ámbito de gestión. Las actuaciones referentes al reciclaje de residuos y consumo de papel y energía se realizan a través del departamento de Organización de Caja Vital Kutxa.

Las actividades de sensibilización y difusión de prácticas mediambientales hacia el exterior de la entidad, así como de la promoción de actividades conjuntas con otras empresas e instituciones públicas y privadas, se canalizan y promueven desde la Dirección de Área de Obra Social de Caja Vital Kutxa.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** Dato no disponible, ya que por el momento no se ha especificado qué tipo de certificaciones son las que se quieren tener en consideración para la gestión de empresas proveedoras.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	<p>Falta de conocimiento del uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente</p> <p>Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa</p>	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Política de calidad, medioambiente y seguridad	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Política de reciclaje	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Política de reducción de consumo	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Políticas Formales (ej. Política Medioambiental)	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Sistemas de Gestión de Calidad	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA)	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social	Colaboración con organismos para proyectos medioambientales
	RSE	Colaboración con organismos para proyectos medioambientales

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Comité Técnico	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental
	Responsable Medioambiente	Fijación, control y seguimiento de indicadores de gestión medioambiental



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Con el objetivo de impulsar los medios y tecnologías ecoeficientes y saludables para nuestro equipo humano y clientela, en 2010 se destaca el despliegue de la firma digitalizada en oficinas a través de la implantación de "tabletas electrónicas".

*En los últimos años la evolución del estilo de vida y cultura de la clientela ha hecho orientar a un modelo de oficina diferente en términos de atención al cliente, siguiendo criterios de espacios accesibles y sin barreras de contacto. Para ello, se necesita contar con medios de autoservicio adicionales de última generación, tales como: cajero con ingresador de billetes, actualizador de productos con soporte en libreta, gestor automático de clientes en espera en ventanilla, punto de venta de entradas, dispensador/reciclador de efectivo, kiosco con acceso a Vitalnet y web, proinfo con acceso a Internet con lector de tarjetas escaner de puestos, etc.*

*Por otra parte, la Banca Electrónica de Caja Vital Kutxa "Vitalnet" es un servicio gratuito mediante la que se puede consultar, imprimir y guardar los extractos de una manera ecológica, cómoda y fácil a la hora de recibir la correspondencia bancaria. Y en cuanto a nuestra gestión interna, se utilizan equipos de videoconferencia para disminuir los viajes realizados por el equipo humano y por lo tanto, no incrementar la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera (en 2010 se han realizado 170 videoconferencias).*

*En 2010 éstas han sido las principales innovaciones en cuanto a servicios on-line destinados a clientes, entre otras:*

- Correspondencia electrónica por Vitalnet: mejora del servicio durante 2010, incorporando documentos antes no incluidos y nuevas opciones que facilitan la lectura de documentos (en 2010, un 29,9 % más de usuarios utilizan la correspondencia electrónica y el envío de sobres se ha reducido en un 21,5 %).*
- Depósitos: posibilidad de contratación por Banca electrónica.*
- Préstamos por Banca electrónica: lanzamiento de las líneas de financiación de Clínicas Dentales y Reformas del Hogar, cuyos trámites se realizan telemáticamente y en un breve plazo de tiempo para su resolución.*
- Valores: lanzamiento del nuevo broker Norbolsa-Caja Vital, personalizable, accesible y mas completa.*

- Servicios a empresas: Información online sobre la situación de la cartera comercial de las empresa y sobre el servicio Pagos a Proveedores y Transferencias SEPA.
- Bono Cultura: participación en el programa "Bono Cultura" llevado a cabo por el Gobierno Vasco, por el cual se promociona el consumo de bienes culturales durante la época navideña (10.800 bonos vendidos a través de la web de Caja Vital Kutxa).
- Otras novedades en nuestra web: lanzamiento de la versión en inglés destinada al público institucional, homes diferenciadas en función de criterios geográficos y comerciales, incorporación de redes sociales, visualización de videos, etc.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

**Respuesta:** 3

**Implantación:** - Caja Vital kutxa emite bimensualmente el "Boletín del Mercado del Carbono" y es enviado a Organismos, Instituciones y a empresas relacionadas con el control de emisiones de CO2 (está disponible en la página web "Vitalnet Empresas").

- Publicación de la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa (captítulo de Medio Ambiente), a nivel interno a través de la Intranet y a nivel externo en la página web de Caja Vital Kutxa "www.cajavital.es".

- Estudio Anual sobre emisiones de CO2 realizado por parte de la Asociación Ekopass.

Igualmente, de manera interna, Caja Vital Kutxa pone en conocimiento de sus empleados y empleadas a través de la Intranet toda la documentación disponible en materia medio ambiental: Anexo a contrato de proveedores (principios 7, 8 y 9), Política Ambiental, Declaración Ambiental, Guía de reciclaje, Manual de prácticas medioambientales y el Anexo de apagado de equipos informáticos.

De la misma forma, a partir del 2008, cada año se celebra el Foro RSC de Empleados de Medioambiente, a través del cual se remite a los participantes un informe de seguimiento de las propuestas manifestadas por los mismos, y a su vez, se les comunica las acciones priorizadas y finalmente puestas en práctica.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se dispone del dato, ya que actualmente no se mide este indicador en Caja Vital Kutxa.

La Entidad realiza inversiones en el desarrollo tecnológico vinculado a los canales de relación con clientes a través de medios electrónicos (Vitalnet), promocionando su uso entre los clientes/as y así, está redundando en un menor consumo de papel en la operativa.

Asimismo, en 2010 se han desarrollado nuevas funcionalidades de la página web de la Caja, tanto para Particulares como para Empresas: comunicación con cliente mediante mensaje en apertura y aplicación de copropietarios, créditos documentarios, factura electrónica, pagarés postdatados, etc.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social RSE	Establecimiento de procedimientos de gestión medioambiental Establecimiento de procedimientos de gestión medioambiental

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Diputación General de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como entidades fundadoras, y las Corporaciones Locales están representadas en los Órganos de Gobierno de Caja Vital Kutxa, lo que implica el diálogo en los aspectos marcados por las diferentes leyes que regulan esta materia. La principal relación con las Administraciones Públicas a través de colaboraciones, patrocinios y actividades de acción social, se gestionan dentro del Área de OBS de la Entidad, siguiendo los principios de subsidiariedad y complementariedad a la labor social realizada por dichas instituciones.

Los acuerdos y convenios son revisados por los Órganos de Control respectivos para asegurar que se enmarcan dentro de la legalidad y de la normativa interna (otro tipo de convenios con la administración son de tipo colaboración en cuestiones de financiación de vivienda, inversiones en el sector primario, pago de tributos de los contribuyentes, etc.)

*Objetivos:* Dentro de los Riesgos del Grupo de interés "CLIENTES", el riesgo de corrupción, extorsión o soborno es controlado internamente por el departamento de Control Interno de la Caja y a través de auditorías externas llevadas a cabo por parte de la Comisión de Auditoría de la Entidad.

Para Caja Vital Kutxa, debido a nuestro negocio y actividad financiera-bancaria, la gestión de riesgos se basa principalmente en otro tipo de riesgos, los cuales están cubiertos por nuestro sistema de control de riesgos, tales como: de crédito, mercado, contrapartida, liquidez, tipo de interés, tipo de cambio, operacional



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

*Respuesta:* SI



**Implantación:** Caja Vital Kutxa ha definido su política global de prevención y un manual de procedimientos conforme al cual deben actuar todas las personas de su plantilla.

La función de prevención del blanqueo de capitales está asignada al departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales. Su tarea es la verificación de la aplicación de los procedimientos, velando por su homogeneidad y la adaptación de éstos a nuevas circunstancias o posibles nuevas recomendaciones de G.A.F.I. y del Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales –SEPBLAC- del Banco de España.

---

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El principio de "Integridad" dentro del Código de Conducta de Caja Vital Kutxa establece las líneas de actuación en cuanto a la política anticorrupción:

- Adopción de un principio de precaución que determine la inhibición en actividades que puedan redundar en beneficio propio de personas vinculadas.
- Adopción de conductas que garanticen la transparencia en sus relaciones con terceros.
- Rechazo de remuneraciones, regalos o promesas de terceros.

Los canales de información habilitados por la Caja son la Intranet (interno) y la página web de Caja Vital Kutxa "www.cajavital.es" en su apartado de "Información para inversores" (externo).



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2010 se han realizado 3 auditorías internas del Sistema de Prevención en Blanqueo de Capitales, y una auditoría externa de seguimiento e inspección que evalúa el cumplimiento de dicho sistema. En este año se han detectado 2 operaciones sospechosas por blanqueo de capitales, procediendo a su comunicación.

Dentro de la programación de mejora profesional, desde el año 2006 hasta 2010 Caja Vital Kutxa lleva impartiendo a su empleados/as, tanto de Servicios Centrales como de la Red de oficinas, formación específica en materia de Blanqueo de Capitales, siendo 593 las personas formadas en la Entidad (78,54% sobre total de plantilla a 31 de diciembre de 2010). En la programación del curso de Seguridad impartido hacia las personas de nueva entrada, está el tema de blanqueo de capitales, además de notas actualizadoras que son publicadas en la Intranet de forma periódica.

Igualmente, dentro de las actuaciones del sistema de prevención del blanqueo de capitales, los esfuerzos de Caja Vital Kutxa se concretan en el establecimiento de normas y procedimientos de obligado cumplimiento dirigidos a:

- Implantar normas de actuación y sistemas de control y de comunicación a fin de impedir que sus oficinas sean utilizadas para el blanqueo de capitales.



- Garantizar que todos los empleados/as implicados conozcan y cumplan las políticas y procedimientos y las operativas tipificadas.
- Cumplir con la normativa vigente en cada momento según las recomendaciones emitidas en esta materia por el Grupo de Acción Financiera internacional (G.A.F.I.) y las autoridades nacionales e internacionales.
- Mantener continuamente formada e informada a su plantilla.

Por otra parte, en 2010 se han conformado los "Foros Informativos" de Caja Vital Kutxa, tanto económicos como de Obra Social, los cuales constituyen un lugar de encuentro para los Consejeros/as. En el Foro de Obra Social, a fin de favorecer el adecuado trabajo informativo, se han habilitado Comisiones de "Asistencia Social y Sanitaria", "Cultura y tiempo libre", "Educación e Investigación" y "Patrimonio Histórico y Medio Ambiente".



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

*Clientes:* Sin Contestar

*Empleados:* Sin Contestar

*Proveedores:* Sin Contestar

*Implantación:* Los clientes, proveedores, socios empresariales y resto de los grupos de interés de Caja Vital Kutxa disponen de la información relativa en esta materia a través de la página web de la Caja "www.cajavital.es", en su apartado de "Información para inversores", donde se pone a su disposición el "Informe de Gobierno Corporativo" y el "Reglamento del Consejo de Administración ajustado al Código de Buen Gobierno" (todos los grupos de interés están informados).

El Código Interno de Conducta de Caja Vital Kutxa se aplica a todo su equipo humano y además, una copia del mismo es entregada a las nuevas incorporaciones (está disponible en la Intranet). Los valores corporativos de Caja Vital Kutxa son difundidos a sus empleados/as a nivel interno a través de la Intranet:

- ética profesional y respecto a la legalidad
- lealtad, integridad y honestidad
- calidad y eficacia
- innovación y orientación de servicio a la sociedad
- gestión socialmente responsable
- transparencia

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Ver en "Diagnóstico" del Principio 10 y en la Memoria 2010 de RSC de Caja Vital Kutxa-capítulo de Sociedad, disponible en la página web de la Caja "www.cajavital.es".



Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existen controles en este sentido cuyo seguimiento se hace a través de la Comisión de Control de Caja Vital Kutxa. A su vez, tiene habilitados los procedimientos necesarios para evitar, en la medida de lo posible, este tipo de conflictos de interés.

Caja Vital Kutxa ha realizado en 2010: 3 auditorías internas del Sistema de Prevención en Blanqueo de Capitales, una auditoría externa de seguimiento e inspección que evalúa el cumplimiento de dicho sistema, y acciones formativas en esta materia (79% de plantilla formada).

*Objetivos:* Dentro del Seguimiento del Grupo de interés "CLIENTES", anualmente el departamento de Control Interno de Caja Vital Kutxa es el responsable de realizar auditorías internas, aparte de las auditorías externas por parte de la Comisión de Auditoría de la Entidad.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Blanqueo Desinformación Favoritismos Incumplimiento de la normativa Otros	
Empleados	Aceptación de regalos Blanqueo	
Proveedores	Blanqueo Cumplimiento de la normativa	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Normas éticas y valores corporativos	Certificaciones de calidad
	Política de blanqueo de capitales Política de RSE	Certificaciones de calidad Certificaciones de calidad
Empleados	Código de conducta	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
	Normas éticas y valores corporativos	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
	Política de blanqueo de capitales Política de RSE	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
Proveedores	Código de conducta	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a todos los contratos
	Política de blanqueo de capitales	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a todos los contratos
	Política de RSE	Incorporación de anexos de adhesión al Pacto Mundial a todos los contratos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Mejora de la satisfacción de clientes
Empleados	Comunicación interna y externa	Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación
	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación
	Difusión de la política Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación Proyecto Gestión del Conocimiento/Formación
Proveedores	Difusión de la política	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	Mejoras del sistema de gestión de proveedores



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Grupos de Mejora EFQM
	Comités de gestión	Grupos de Mejora EFQM
	Otros	Grupos de Mejora EFQM
	Visitas de verificación	Grupos de Mejora EFQM
Empleados	Buzón de sugerencias	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
	Canal ético	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
	Comités de gestión	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
	Visitas de verificación	Estudio y análisis del riesgo psicosocial en el trabajo
Proveedores	Comités de gestión	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Control financiero	Mejoras del sistema de gestión de proveedores
	Visitas de verificación	Mejoras del sistema de gestión de proveedores



## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1;2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
<a href="#">P1C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P2C211</a>	factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C312</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P2C212</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P2C313</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C312</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C211</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P3C212</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C311</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C211</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C211</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P5C1I1</a>	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C2I2</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C3I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
<a href="#">P7C2I2</a>	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
<a href="#">P7C2I1</a>	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

PRINCIPIO 9		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P9C2I1</a>	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
<a href="#">P9C2I2</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
<a href="#">P10C3I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I2</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
<a href="#">P10C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C4I1</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C6I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12