

BADA BESTE MODU BAT | HAY OTRA FORMA

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Laboral Kutxa declara esta Memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de GRI (G3.1) de acuerdo a la verificación externa realizada por Aenor.



**LABORAL**  
kutxa

<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>1</b>
<b>2. La Gestión Socialmente Responsable de Caja Laboral Ipar Kutxa</b>	<b>2</b>
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN CAJA LABORAL IPAR KUTXA	3
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE CAJA LABORAL IPAR KUTXA	6
2.3. PERFIL DE LA MEMORIA	8
<b>3. Organización, Estructura de Gobierno y Participadas</b>	<b>10</b>
<b>3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD</b>	<b>11</b>
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	14
ESTRUCTURA OPERATIVA	14
<b>3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS</b>	<b>15</b>
<b>3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD</b>	<b>16</b>
<b>3.4. MERCADO DE CAJA LABORAL IPAR KUTXA</b>	<b>19</b>
<b>4. Nuestra Relación con los Clientes</b>	<b>21</b>
<b>4.1. PERFIL DEL CLIENTE</b>	<b>23</b>
<b>4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES</b>	<b>25</b>
PRODUCTOS FINANCIEROS	25
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	26
TARJETAS DE AFINIDAD	26
DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO	27
SEGURO ONGS	27
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	27
<b>4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES</b>	<b>28</b>
PRODUCTOS FINANCIEROS	28
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES	29
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	29
<b>4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>30</b>
ÁREAS DESPOBLADAS	30
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	30
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL	31
CULTURA FINANCIERA	31
<b>4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES</b>	<b>32</b>
<b>4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS</b>	<b>35</b>
<b>5. Nuestra Relación con los Socios</b>	<b>36</b>
<b>5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA</b>	<b>37</b>
<b>5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS</b>	<b>39</b>
<b>5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA</b>	<b>41</b>
PROGRAMA DE ACOGIDA	42
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	42

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	43
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	43
<b>5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO</b>	<b>43</b>
<b>5.5. BENEFICIOS SOCIALES</b>	<b>44</b>
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	44
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)	45
<b>5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>	<b>46</b>
<b>5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	<b>46</b>
<b>5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	<b>49</b>
<b>6. Nuestra Relación con los Proveedores</b>	<b>52</b>
<b>7. Nuestra Relación con el Medioambiente</b>	<b>55</b>
PAPEL Y TÓNER	57
ENERGÍA	58
AGUA	59
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	59
GASTOS AMBIENTALES	61
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	61
<b>8. Nuestra Relación con la Sociedad</b>	<b>63</b>
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	64
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	67
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	68
CORRUPCIÓN	70
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	72
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	72
INICIATIVAS SUSCRITAS POR CAJA LABORAL IPAR KUTXA	73
PREMIOS RECIBIDOS POR CAJA LABORAL IPAR KUTXA	73
<b>9. Anexos</b>	<b>75</b>
<b>9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA</b>	<b>76</b>
<b>9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR</b>	<b>76</b>
<b>9.3. TABLA DE INDICADORES GRI</b>	<b>77</b>
<b>9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS</b>	<b>88</b>

# 1. Carta del Presidente

**Siempre hay un paso más que dar**, esta frase de D. José María Arizmendiarieta sintetiza la mentalidad que desde nuestros inicios ha guiado a Caja Laboral y podría servir para resumir la actitud con la que hemos nacido, ya como Caja Laboral Ipar Kutxa. **Exigencia, compromiso y adaptación al cambio** es la expresión que utilizaba Ipar Kutxa para resumir su vocación. Son palabras diferentes, pero totalmente convergentes, y esa cercanía en los enfoques de ambas Cooperativas es lo que explica la naturalidad y la rapidez con la que hemos podido poner en marcha un proyecto común.

El año 2012 ha sido muy complicado para el sector financiero, y en él ha sido necesario contabilizar un volumen importante de deterioros en el valor de los activos, con un criterio de prudencia al hacer estas dotaciones. Pero es también un hito en nuestra historia por ser el año en el que la nueva **Caja Laboral Ipar Kuxa** inicia un **proyecto conjunto de Caja Cooperativa**.

Otro hito del ejercicio ha sido la implantación de un nuevo modelo de **BancaSeguros**, incorporando en la misma oficina bancaria una red especialista en seguros que anteriormente trabajaban en las oficinas de las compañías aseguradoras de nuestro grupo. Un **proyecto innovador** en el modelo de negocio, ya que a través de toda nuestra red de sucursales se ofrece un servicio integral, que abarca cualquier aspecto relativo al mundo de los seguros y del negocio financiero tradicional. Un modelo habitual en algunos países europeos, pero inédito en España.

No ha sido la única novedad en el modelo de oficina, ya que hemos seguido desarrollando la estructura especializada de los gestores, de forma que en las oficinas de Particulares los clientes son atendidos por gestores especialistas en seguros, en banca personal, en autónomos y en microempresas. Además de contar con una red independiente de oficinas para las empresas.

Aunque no somos inmunes a la coyuntura, nuestra Entidad llega a este nuevo punto de partida con los deberes hechos y **manteniendo lo mejor de cada uno**. La nueva Caja Laboral Ipar Kutxa es la segunda entidad financiera del País Vasco y la segunda cooperativa de crédito del Estado, y en ella los trabajadores son socios, garantizando de este modo su implicación en un proyecto que es suyo. Además, aporta el hecho de ser también una cooperativa de ahorradores, ofreciendo a los **clientes** más vinculados la posibilidad de **participar como socios**.

Como Cooperativa, seguiremos intentando conciliar la eficacia empresarial con los principios sociales de democracia participativa, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva, porque a pesar de todas las dificultades, cerramos el año con la ilusión que aporta el saberse a los mandos de la propia nave y con un rumbo claro, el de ejercer una banca responsable, cercana y socialmente comprometida, en la que las personas son lo primero y cuyo fin último es contribuir al desarrollo de la sociedad a la que pertenecemos.

Esta realidad la recogemos en esta nueva edición de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Caja Laboral Ipar Kutxa, además también del compromiso que mantenemos desde el año 2006 con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para seguir avanzando en los Principios, aceptados e interiorizados por Caja Laboral, de respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción.

Txomin García Hernández  
Presidente de Caja Laboral Ipar Kutxa

## **2. La Gestión Socialmente Responsable de Caja Laboral Ipar Kutxa**

## 2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN CAJA LABORAL IPAR KUTXA

Por octavo año consecutivo Caja Laboral Ipar Kutxa presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, y por sexta vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, y por segundo año en su versión G3.1, y el Suplemento Sectorial Financiero lo que es una muestra del compromiso de Caja Laboral Ipar Kutxa con la sostenibilidad. A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2012 según los compromisos asumidos por Caja Laboral Ipar Kutxa en sus anteriores Memorias de RSE. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los Grupos de Interés definidos por la Entidad: Socios, Clientes, Sociedad, Personas y Aliados y Proveedores.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas de 2012	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados y Grado de consecución
1. Definir e implementar el Plan de Personas. Concluir los planes de acción como consecuencia de los resultados.	<b>Finalizado</b>	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
2. Concluir la metodología de la gestión del desempeño / entrevistas de desarrollo. Realizar prueba piloto.	<b>En curso (ver en 5.3)</b>	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
3. Perfeccionar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar prueba piloto.	<b>En curso (ver en 5.3)</b>	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
4. Análisis, diagnóstico y evaluación del Proceso de Selección.	<b>En curso (ver en 5.3)</b>	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
5. Redefinición de los itinerarios profesionales.	<b>En curso (1)</b>	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
6. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios de trabajo en ámbitos geográficos multiprovinciales.	<b>Pendiente de definición (2)</b>	Todas las personas. 2012	Consejo Social.
7. Diseño del II Plan de Igualdad.	<b>Finalizado</b>	Todas las personas. 2012-2013	Gestión Social.
8. Rediseñar la oficina de particulares como una unidad que integra tres tipos de gestión: segmentada/especializada, no segmentada, atención operativa.	<b>En curso (ver en 3.3)</b>	Clientes 2012	Área Comercial Particulares.
9. Integración de la estrategia de seguros en Caja Laboral Ipar Kutxa.	<b>Finalizado</b>	Clientes 2012	Área Desarrollo de Negocio.
10. Consolidación del Área de empresas: consolidar la nueva estrategia de empresas (modelo y equipos).	<b>Finalizado</b>	Clientes 2012	Área de Empresas.
11. Sustituir el gas R-22 en 39 equipos.	<b>Finalizado</b>	Clientes y	Comité de

		Sociedad 2012	Medioambiente
12. Colaborar con el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz en las actuaciones derivadas del “European Green Capital 2012”.	<b>Finalizado</b>	Sociedad 2012	Área Desarrollo de Negocio.
13. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	<b>Pendiente de definición (3)</b>	Aliados y Proveedores 2012	Comité RSE
14. Diseñar e implantar una nueva organización comercial buscando una mayor especialización en producto y por segmentos.	<b>Finalizado</b>	Clientes 2011	Área de Sistemas y Operaciones

(1) En el primer semestre de 2012 se inició la redefinición de los itinerarios profesionales, pero se consideró oportuno posponer el proyecto hasta tener las competencias técnicas de la Red Comercial actualizadas y poder derivar de ahí los itinerarios profesionales.

(2) Tras la fusión con Ipar Kutxa, se ha dado un importante incremento de la plantilla en los ámbitos geográficos con mayor densidad de socios trabajadores y se ha definido un plan de adecuación de la plantilla a las nuevas necesidades. Por ello, no se da ni el momento ni las condiciones para abordar el proyecto, antes de conocer la configuración de la plantilla estable en los ámbitos geográficos multiprovinciales afectados.

(3) Ver el Capítulo 6 Nuestra relación con los Proveedores.

En 2012, Caja Laboral Ipar Kutxa hizo públicos unos compromisos con las empresas, compromisos que se han realizado satisfactoriamente, así:

<b>Compromisos públicos con las empresas 2012</b>	<b>Acciones y logros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>3.500 Millones de € para financiación del Circulante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.073 millones de € (88% de cumplimiento)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>500 Millones de € en Créditos y Préstamos y Leasing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>576 millones de € (115% de cumplimiento)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzar 311 microempresas y realizar 80 talleres de consolidación desde la Fundación Gaztempresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a la creación de 238 microempresas. Realizados 34 talleres conjuntos y otras 41 empresas apoyadas de forma individual para acompañarlas en su consolidación.</li> </ul>

Para el año 2013, Caja Laboral Ipar Kutxa hace públicos sus compromisos con:

- las **Empresas**, manteniendo las cuantías del año pasado:

#### **Compromisos públicos con las Empresas 2013**

- 3.500 Millones de € para financiación del Circulante
- 500 Millones de € en Créditos y Préstamos y Leasing
- Lanzar 238 microempresas y realizar 75 talleres de consolidación desde la Fundación Gaztempresa

- los Particulares, y concretamente con **Microempresas, Autónomos y Pymes (MAP)**:

#### **Compromisos públicos con Microempresas, Autónomos y Pymes 2013**

- 507,48 Millones de € para financiación del Circulante
  - 400 Millones de € asumidos en la Red Comercial
  - 107,48 Millones de € asumidos en oficinas mixtas de Madrid

- **El Sector Público:**

---

**Compromisos públicos con el Sector Público 2013**

---

- Mantener los niveles de inversión, cerrando el año con 235 millones de euros.
  - Fortalecer la apuesta por la financiación con convenios. Por ejemplo, con el Gobierno Vasco (financiación a empresas y autónomos, financiación de VPO y vivienda social), convenio de financiación a los ayuntamientos de Bizkaia (pagos a proveedores), préstamos con ayuntamientos con planes de viabilidad aprobados en 2012 (Álava y Gipuzkoa), operaciones convenio Luzaro
- 

A lo largo de 2013, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2013	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Promover la integración cultural de las personas provenientes de Ipar Kutxa y Seguros Lagun Aro. Favorecer la educación cooperativa de los nuevos socios.	Todas las personas 2013	Gestión Social
2. Proyecto Lekuko para asegurar la adecuada gestión y transmisión del conocimiento y el reconocimiento a las personas que dejan la Entidad.	Todas las personas 2013-2016	Gestión Social
3. Modelo de negocio y organizativo especializado en Banca de Particulares. Implantación de los nuevos modelos de oficina de Particulares.	Clientes 2013	Área de Particulares
4. Orientación al cliente: implantación de modelos relacionales y multicanalidad.	Clientes 2013	Área Desarrollo de Negocio
5. Fortalecer la apuesta por la financiación y el fomento de la economía social a través de acuerdos con otras entidades socialmente responsables (CEPES, ERKIDE, Credit Cooperatif, etc.)	Clientes y Sociedad 2013	Área de Empresas.
6. Reconversión en partícipes societarios de la empresa de los trabajadores por cuenta ajena de Ipar Kutxa.	Todas las personas 2013	Consejo Rector y Consejo Social
7. Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otras 100 aproximadamente.	Clientes y Sociedad 2013	Comité de Medioambiente
8. Climatizar de forma independiente los CPDs de los edificios de LK2 y LK3 para mejorar su eficiencia energética.	Clientes y Sociedad 2013	Comité de Medioambiente
9. Constituir el Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja Laboral.	Todas las personas. 2013	Comité de SST
10. Diseño del nuevo Plan de Seguridad y Evacuación de los edificios LK1, LK2, LK3 y LK4.	Todas las personas. 2013	Seguridad y Servicios Generales

## 2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE CAJA LABORAL IPAR KUTXA

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

### Indicadores de desempeño económico:

Indicadores	2010		2011		2012 (1)		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Real (2)	Objet.
Resultados después de Impuestos (m€)	51.424	45.898	19.407	41.292	-528.585	22.087	96.557
Índice de Eficiencia (%) (3)	50,46	58,04	46,01	53,78	43,93	41,60	49,79
Depósitos de clientes (M€)	18.629	17.970	18.210	18.576		18.636	17.942
Crédito a clientes (M€)	16.069	16.638	15.159	16.235		16.502	15.359
Solvencia (%)	12,19	11,84	12,56	11,91		11,16	13,12
Fondos Especiales (M€)	638	633	713	759		1.527	1.604
% Riesgos Dudosos s/Inversión	3,17	3,50	4,77	3,97		6,95	8,25

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) No se han recogido los objetivos definidos para 2012, dado que estaban referidos sólo a Caja Laboral. Por tanto, y como consecuencia de la integración con Ipar Kutxa, estos objetivos no son comparables con la nueva realidad.

(2) A efectos informativos se incluyen los Resultados de la Nueva Entidad, Caja Laboral Ipar Kutxa, para el período comprendido entre el 2 de noviembre y el 31 de diciembre de 2012.

Dada la excelente posición de solvencia con que las dos Entidades han abordado la fusión, dentro del propio proceso de integración se procedió a realizar un excepcional y exigente plan de dotaciones y saneamientos con cargo a resultados y reservas por un importe total de 982 millones de euros, que incluía además de los importes resultantes de los RD 2 y 18/2012, a la cartera crediticia, los activos financieros, inmuebles propios y el incremento hasta el máximo permitido de la cobertura genérica.

Como resultado y siguiendo las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea para los procesos de combinación de negocios de estas características, se registró un saldo neto negativo de 528 millones de euros, que ya se imputó contra las reservas de la Entidad en el citado proceso de integración.

Una vez imputadas todas estas cantidades, el Capital Principal a cierre de 2012 alcanza el 11%. Todo ello sitúa a Caja Laboral Ipar Kutxa con una de las carteras más saneadas y uno de los mejores ratios de solvencia del sector.

De los resultados de los dos primeros meses de andadura Caja Laboral Ipar Kutxa, noviembre y diciembre de 2012, destaca que se ha logrado contener los niveles de rentabilidad del negocio típico, consecuencia de lo cual el margen de intereses se ha situado, en estos dos meses, en 65,1 millones de €. Además, la contención de los gastos de personal y del resto de gastos de administración han llevado a un resultado de explotación de 31,3 millones de € y unos resultados del ejercicio de 22,1 millones de €.

(3) Índice de Eficiencia como: (Gastos de Administración+Amortizaciones)/Margen Bruto.

### Indicadores de desempeño en socios y personas:

Todos los indicadores de 2012 corresponden a Caja Laboral Ipar Kutxa, salvo los indicados con (\*) que corresponden sólo a Caja Laboral sin la integración con Ipar Kutxa.

Aspecto/Indicador	Año 2010		Año 2011		Año 2012		Año 2013 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
<b>Socios de trabajo</b>							
Número socios en activo	1.886	1.899	1.825	1.850	2.078	1.809	2.113
<b>Formación</b>							
Horas formación/plantilla total	27,71	38,00	43,94	38,00	41,74	41,00	41,26
Evaluación de la formación (1-10)	8,29	8,29	8,21	8,30	8,30	8,30	8,31
<b>Seguridad y salud</b>							
Absentismo en %	2,78%	3,31%	3,03%	3,01%	2,43 (*)	3,33%	≤3,00%
<b>Desarrollo profesional</b>							
Índice Laboral medio	2,323		2,352	n/d	2,336	n/d	n/d
Promoción: Índice Estructural	13,73%		15,01%	n/d	6,74%	n/d	n/d
Promoción: Índice Laboral	29,11%		24,82%	n/d	32,92%	n/d	n/d

Aspecto/Indicador	Año 2010		Año 2011		Año 2012		Año 2013 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
<b>Dinámica de empleo</b>							
Tasa de rotación	10,3%		7,7%	n/d	20,8%	n/d	n/d
Tasa de salidas	7,1%		5,5%	n/d	3,5%	n/d	n/d
<b>Igualdad</b>							
% Mujeres socias	44,6%		45,7%	n/d	44,8%	n/d	n/d
% Mujeres directivas/total de directivos	21%		23%	n/d	21%	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido. n/d: no disponible

#### Indicadores de desempeño ambiental:

Los indicadores de 2012 corresponden sólo a Caja Laboral, sin la integración con Ipar Kutxa.

Consumos de:	2010		2011		2012		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,076	<0,130	0,075	<0,120	0,077	<0,080	<0,080
• % papel reciclado s/total	44,9%	≥50%	47,2%	≥50%	84,0%	≥50%	≥70%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,307	0,380-0,390	0,276	<0,360	0,233	<0,300	<0,300
Agua en m <sup>3</sup>	11.141	11.500-12.500	7.169	11.500-12.500	8.006	10.000-11.000	≤10.000
Electricidad (Kwh)	2.543.644	≤2.600.000	2.505.763	≤2.600.000	2.568.551	≤2.600.000	≤2.700.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.680		1.506	<1.800	1.522	1.500-1.700	≤1.700
• % tóner reciclado	62,6%		69,7%	≥50%	89,3%	≥50%	≥59%

s/total							
Gasoil en litros	<b>78.912</b>	≤80.000	<b>55.513</b>	≤80.000	<b>69.590</b>	≤80.000	≤75.000
Kgrs. residuos gestionados	343.092 (1)	100%	424.088 (2)	100%	196.847	100%	100%

**Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido**

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

(2) La eliminación de un archivo del almacén de Oñate incrementó en unas 100 Toneladas los residuos de papel, lo que unido a la eliminación de la depuradora y la retirada de 21 m3 de lodos, explican el crecimiento de los residuos gestionados.

## 2.3. PERFIL DE LA MEMORIA

Desde 2005, Caja Laboral Ipar Kutxa ha publicado las memorias anualmente siguiendo los periodos fiscales y tiene el firme convencimiento de continuar con esta dinámica. En este sentido, esta memoria presenta los datos del ejercicio 2012 de la Entidad resultante de la integración entre Caja Laboral e Ipar Kutxa.

Caja Laboral Ipar Kutxa ha incorporado hasta ahora información sobre Eroso Zerbitzuak, A.I.E., cuyo objeto social exclusivo consistía en la prestación de servicios de atención telefónica. Esta empresa ha cesado su actividad en 2012 (a 31 de diciembre la empresa no tenía ya plantilla) y se encuentra en proceso de liquidación.

Caja Laboral Ipar Kutxa mantiene la información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las **Sociedades de gestión de activos inmobiliarios**, e incorpora a **Caja Laboral BancaSeguros** (a partir de ahora **BancaSeguros**) que es una Sociedad Limitada Unipersonal constituida el 26/01/2012, que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de Caja Laboral Ipar Kutxa.

**BancaSeguros** es un mediador independiente, participado al 100% por Caja Laboral Ipar Kutxa, y las relaciones entre ambas se regulan por un contrato de prestación de servicios. El servicio que presta Caja Laboral Ipar Kutxa a **BancaSeguros** es la cesión de la red de distribución para la mediación de los productos de seguro. Por tanto, la totalidad del personal de **BancaSeguros** trabaja en las instalaciones de Caja Laboral Ipar Kutxa (red de oficinas y sede central) y operan bajo todos los sistemas de gestión de Caja Laboral Ipar Kutxa. Dada su reciente creación como empresa, a lo largo de la Memoria se facilitarán datos de los indicadores actualmente disponibles, con el compromiso de incorporar los no disponibles para futuras ediciones.

Por otro lado existen Empresas de la Corporación MONDRAGÓN, que pertenecen al mismo grupo de Cooperativas que Caja Laboral Ipar Kutxa y utilizan sus propios sistemas de reporte.

### **Alcance sobre aspectos e indicadores GRI**

A finales de 2012 se ha producido la integración de Caja Laboral e Ipar Kutxa, lo que imposibilita en gran medida el que todos los indicadores hagan referencia a la nueva Entidad. En todos los casos, en esta Memoria de 2012 se indica si los indicadores presentados se refieren sólo a Caja Laboral o a la ya integrada Caja Laboral Ipar Kutxa. Los objetivos de 2013 se refieren a Caja Laboral Ipar Kutxa que es la única entidad resultante de la integración, y en la próxima Memoria de 2013, a verificar en 2014, se aportará información integrada de Caja

Laboral Ipar Kutxa para la totalidad de los indicadores GRI. En cualquier caso, y de acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2012 de Caja Laboral Ipar Kutxa no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

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

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

### Política en relación a la verificación de la Memoria

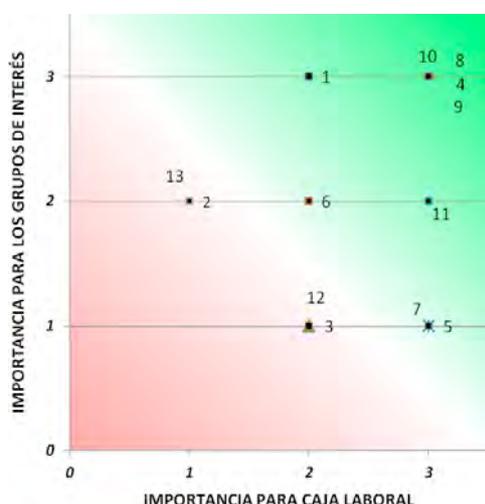
Caja Laboral Ipar Kutxa ha tenido dos certificaciones ISO 9000 (actualmente no está certificada) y mantiene desde el año 2001 la certificación ISO 14001, realizadas todas ellas con AENOR, que es también la organización verificadora de todas las Memorias RSE que ha realizado la Entidad desde 2005. Por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

La certificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS) se realiza, desde su obtención en 2009, con Ondoan Auditoría y Control, empresa cooperativa asociada a la Corporación Mondragón.

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

### Materialidad

Considerando las expectativas de los Grupos de Interés, fruto de los distintos canales de diálogo establecidos con los mismos, desde Caja Laboral Ipar Kutxa se ha realizado un ejercicio de reflexión sobre qué temas son más materiales, atendiendo a los Grupos de Interés y a la estrategia de la Entidad. Se puede ver en la siguiente matriz, donde los temas más materiales se encuentran en la zona verde.

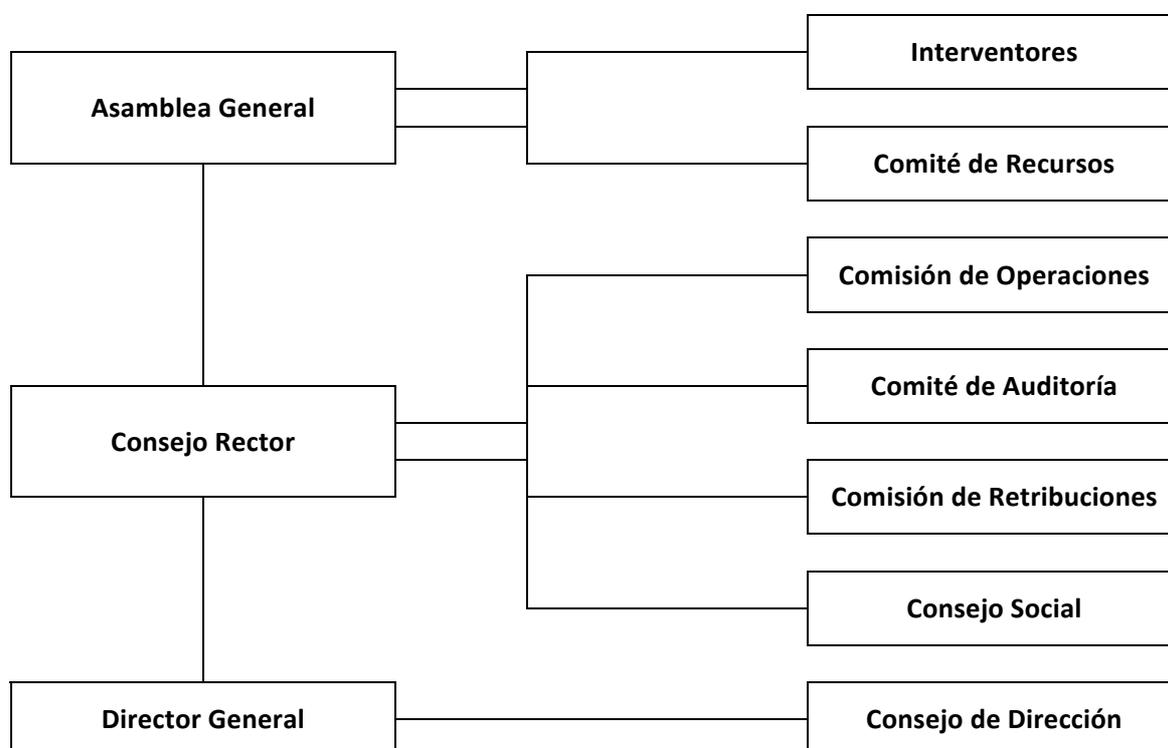


1	Servicio de atención al cliente diferencial y de calidad
2	Accesibilidad a las oficinas de CL
3	Accesibilidad a la banca electrónica
4	Personalización en el asesoramiento al cliente
5	Garantizar la igualdad de sus personas
6	Mecanismos para facilitar la conciliación en sus personas
7	Fomento del desarrollo profesional
8	Compromiso con el desarrollo local y social del entorno
9	Transparencia y claridad en cuanto a la información de CL
10	Entidad solvente que ofrece garantías
11	Mecanismos para prevenir el blanqueo de capitales y corrupción
12	Minimización del impacto ambiental
13	Proporciona productos con componente social y ambiental innovadores

### **3. Organización, Estructura de Gobierno y Participadas**

## 3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2010		2011		2012		2010		2011		2012	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	3	2	4	2	5	1	6	1	4	2	6	3
Comisión de Operaciones	2		3		4		6		5			
Comité de Auditoría		2	1	1	1		1			1	1	2
Consejo Social	10	2	12	3	12	3	6	1	4	1	4	1
Comisión de Retribuciones					1	1					1	
Consejo de Dirección	5	1	3	1	4	1	12		5		7	

La **Asamblea General** es el principal órgano de gobierno de la Nueva Entidad y entre sus facultades está la designación del Consejo Rector. Aunque el criterio tradicional en las cooperativas de base (con socios de una única categoría) de 1 socio 1 voto, sigue en funcionamiento en gran parte de Caja Laboral Ipar Kutxa, las votaciones en la Asamblea General se realizan en base a los votos plurales asignados en función del capital desembolsado. Ello, si bien hace que cada socio pueda tener un número distinto de votos, no ha modificado sustancialmente el peso relativo de las Cooperativas, de los socios de trabajo y socios colaboradores en la Asamblea, siendo necesaria esta adaptación por la entrada como nuevos socios de los clientes como consecuencia de la integración Caja Laboral Ipar Kutxa.

El **Comité de Recursos** es el órgano delegado de la Asamblea para resolver recursos que puedan plantear los socios o el Consejo Social, contra sanciones o decisiones adoptadas por el Consejo Rector.

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

Con el fin de facilitar la integración, durante el primer mandato se incrementa la composición del Consejo Rector hasta 15 miembros (sin considerar el que correspondiera en su caso a los empleados por cuenta ajena), 12 de los cuales se nombran por Caja Laboral y 3 por Ipar Kutxa. El Consejo Rector de la Entidad estará compuesto por 12 miembros, a lo que se añadirá, en su caso, el que reserve la legislación para los empleados por cuenta ajena. Cuatro de los miembros se reservan para su designación de entre los socios de trabajo.

El Consejo Rector, en su sesión del 27/11/2012 aprobó el **Código Ético y de Conducta Profesional** para la Nueva Entidad, anteriormente denominado Código de Conducta Profesional, adaptando el mismo a las nuevas exigencias legales y extendiendo su ámbito de aplicación a todo su Grupo (entidades dependientes de Caja Laboral Ipar Kutxa). Alcanza a todos los socios de trabajo, empleados y miembros del Consejo Rector y de los Consejos de Administración de las sociedades del Grupo.

El Consejo Rector delega en la **Comisión de Operaciones**, que está compuesta por miembros del Consejo Rector y del Consejo de Dirección, la sanción de todas las operaciones de riesgo con clientes que superen los límites de instancias inferiores.

El Consejo Rector designa un **Comité de Auditoría** con la función primordial de servirle de apoyo en sus funciones de seguimiento y control de la exposición al riesgo de la Entidad así como de los procedimientos de gestión del riesgo.

El Consejo Rector designa una **Comisión de Retribuciones** compuesta por 3 miembros de entre los Consejeros (el primer Comité estará compuesto de 4 miembros uno de los cuales será de los consejeros provenientes de Ipar Kutxa). La Comisión se reunirá periódicamente en función de las necesidades, y al menos dos veces al año. Se encargará de la preparación de las decisiones relativas a las remuneraciones, incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo de la Entidad.

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

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

La gestión empresarial de Caja Laboral Ipar Kutxa compete en su globalidad a la **Dirección General** de la Entidad, arropada por el Consejo de Dirección. El **Consejo de Dirección**, que se

ha ampliado con 3 personas procedentes de Ipar Kutxa, define las acciones y medidas para hacer operativas las políticas y estrategias definidas por el Consejo Rector, las despliega entre las áreas y departamentos y gestiona las operaciones de la Entidad.

Caja Laboral Ipar Kutxa no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son de adecuación de competencias profesionales. De hecho, la totalidad de altos directivos (los 12 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Los procedimientos existentes de supervisión de Caja Laboral Ipar Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año constitución
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de los directivos, representación de la Entidad.	1960
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y Dirección general	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de los clientes.	1994
Comité de Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de riesgos laborales.	1996
Comité Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales	Órgano de control y comunicación de la Prevención del Blanqueo de Capitales.	2003
Comité de RSE	Órgano delegado del Consejo de Dirección en materia de RSE	2008

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

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

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

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

Concepto (miles de euros)	2010	2011	2012
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	236	245	256

## RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

Concepto (miles de euros)	2010	2011	2012
Retribución total por su trabajo	1.893	1.234	1.338
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	381	144	141
<b>Total</b>	<b>2.274</b>	<b>1.378</b>	<b>1.479</b>

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

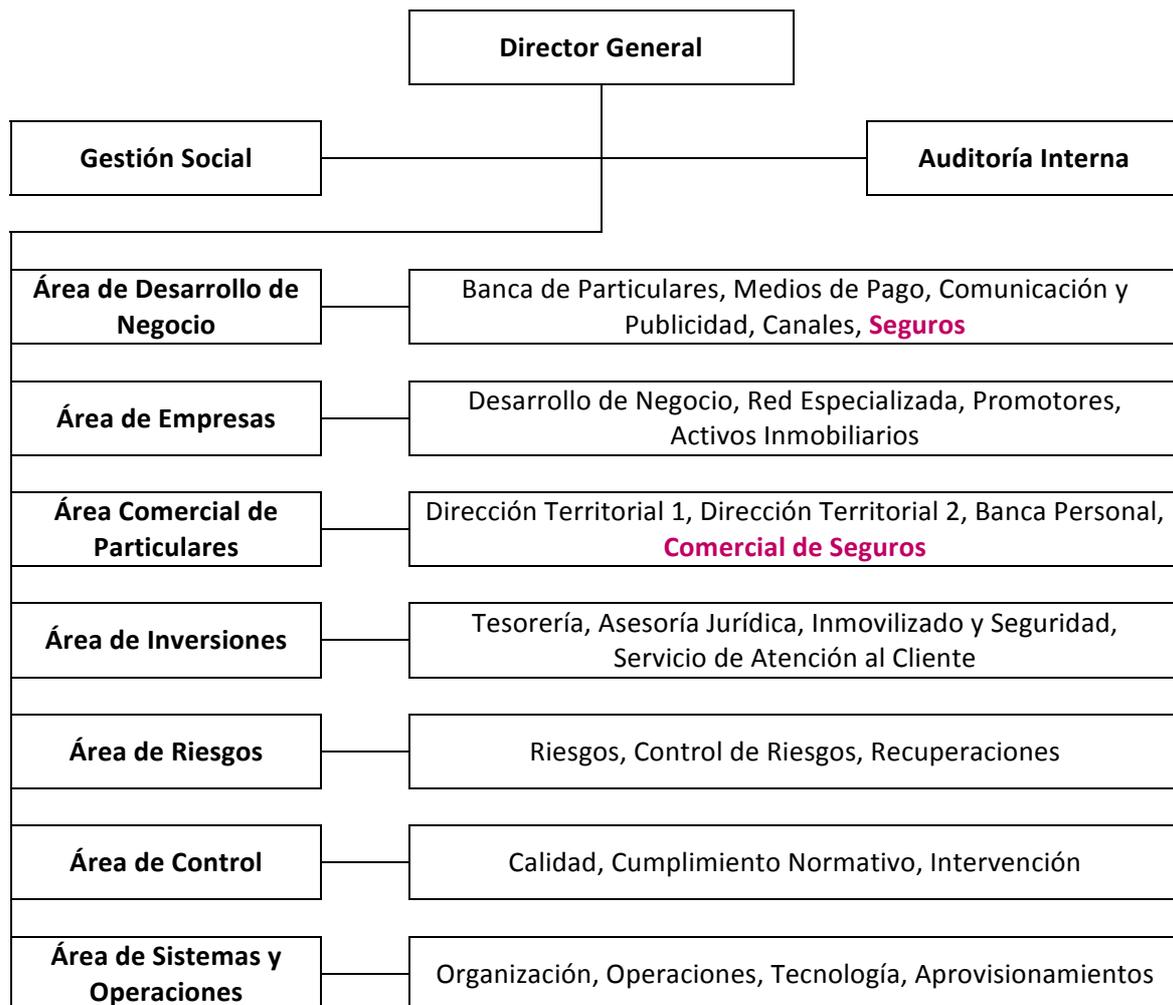
- Cuantitativos de negocio
- Cualitativos, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación

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

## ESTRUCTURA OPERATIVA

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

En **BancaSeguros** se han integrado todos los empleados provenientes de Seguros Lagun Aro que constituían la Red Comercial del “canal Directo” de Seguros Lagun Aro, y también algunas otras personas de apoyo, básicamente en actividades de Marketing. Tiene una estructura comercial paralela pero integrada con la de Caja Laboral y la red de **BancaSeguros** la compone un Director Comercial, Directores de Zona de Seguros y los gestores especializados.



## 3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

A continuación, se presentan las empresas participadas por Caja Laboral Ipar Kutxa:

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
<b>Entidades Dependientes</b>		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	100%
Crediges, SGIIC, S.A.U.	Gestora de fondos de inversión	100%
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora de fondos de pensiones	100%
Clarim Álava, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Navarra, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Valladolid, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Bizkaia, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Gipuzkoa, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%

Garkanba, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Tenedora de participaciones	100%
Sociedad Gestión Activos Caja laboral, SAU	Gestora de Activos Inmobiliarios	100%
Caja Laboral Banca Seguros, S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%
Pienso del Norte, S.A.	Productora de Piensos	100%
<b>Entidades Multigrupo</b>		
25 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25-50%
Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Ik-LKS Corporate, S.L.	Asesoramiento financiero	50%
<b>Entidades Asociadas</b>		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora de fondos de inversión	23,57%

### 3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

Las principales magnitudes de Caja Laboral Ipar Kutxa se muestran en la siguiente tabla:

Concepto (miles de €).	2010	2011	2012	
<b>Volumen de negocio</b> (miles de €)				
Activos totales	20.997.556	20.839.953	24.363.689	
Fondos Propios	1.573.278	1.570.994	1.318.698	
Depósitos de la clientela	18.628.919	18.209.744	18.635.657	
Crédito a la clientela	16.069.185	15.158.767	16.502.364	
<b>Servicios</b>				
Oficinas	380	364	450	
Cajeros automáticos	635	614	703	
<b>Recursos Humanos</b>	<b>2.167</b>	<b>2.085</b>	<b>2.438</b>	
Socios de trabajo en activo	1.886	1.825	2.078	
Por Cuenta Ajena	281	260	360	
<b>Resultados</b> (miles de €)				(1)
Margen de Intereses	257.758	258.611	329.511	65.055
Margen Bruto	380.585	404.525	418.562	81.545
Gastos de Administración	167.310	164.395	166.287	30.473
Resultado de la Actividad de Explotación	51.055	52.670	-506.719	31.253
Resultado del ejercicio	51.424	19.407	-528.585	22.087

(1) Todos los datos económicos del ejercicio 2012 corresponden a 10 meses (enero a octubre) de actividad de Caja Laboral y a 2 meses (noviembre y diciembre) de actividad de la Nueva Entidad Caja Laboral Ipar Kutxa. A efectos informativos se incluyen también los Resultados sólo de la Nueva Entidad, Caja Laboral Ipar Kutxa, para el período de actividad comprendido entre el 2 de noviembre y el 31 de diciembre de 2012.

La distribución de la riqueza generada por Caja Laboral Ipar Kutxa se muestra en la siguiente tabla:

Concepto (miles de €).	2010	2011	2012
<b>1. Valor económico generado directo</b>	<b>398.889</b>	<b>420.905</b>	<b>447.047</b>
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explot.)	395.570	417.230	449.119
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	3.319	3.675	-2.072
<b>2. Valor económico distribuido</b>	<b>222.206</b>	<b>196.507</b>	<b>218.931</b>
Pago a proveedores (Costes operativos)	76.968	73.789	91.326
Gastos de personal	105.327	103.311	105.518
Impuesto sobre Beneficios	0	0	0
Intereses al capital	36.073	19.407	22.087
Inversión/Donaciones a la comunidad	3.838	0	0
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	1.535	0	0
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	2.303	0	0
<b>3. Valor económico retenido (1-2)</b>	<b>176.683</b>	<b>224.398</b>	<b>228.116</b>

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en diciembre de 2012, cumpliendo la normativa, Caja Laboral Ipar Kutxa ha constituido la **Sociedad de Gestión de Activos de Caja Laboral, S.A.** cuyo objeto inicial es la incorporación de los activos que Caja Laboral Ipar Kutxa tiene en su balance proveniente del sector promotor. También en 2012 se han incorporado dos nuevas sociedades provenientes de Ipar Kutxa.

De las 33 sociedades operativas han sido 29 las que han generado pérdidas por un total de 18.077.507 € y las 4 restantes han declarado un resultado positivo de 2.237.844 €.

Concepto (miles de €). Gestión activos inmobiliarios	2010	2011	2012
<b>1. Valor económico generado directo</b>			
Ingresos (Ventas netas + Ingresos que provienen de inversiones financieras y de ventas de bienes)	13.327	22.507	53.594
<b>2. Valor económico distribuido</b>			
Costes operativos (Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores)	11.863	2.401	5.049
Gastos de personal (Pagos actuales a empleados, no compromisos futuros)	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos (Pagos/dividendos realizado o pendientes a accionistas y otros pagos a proveedores de capital/financiación)	6.655	1.447	3.655
Impuestos brutos	1.038	115	4.842
Inversión/donaciones a la comunidad	0	0	0

Respecto a **BancaSeguros**, las principales magnitudes son:

Concepto (miles de €).	2012	Previsión 2013
Volumen de negocio	4.506	22.499
Gastos de Personal	1.918	12.022
Total de Gastos	2.726	22.240

En 2012 el sistema financiero español ha sido objeto de un proceso de concentración, reestructuración y recapitalización sin precedentes, a lo que ha coadyuvado la aplicación de los denominados “Decretos Guindos” sobre saneamiento del crédito al sector de construcción y promoción inmobiliaria.

En este ejercicio 2012, Caja Laboral e Ipar Kutxa se plantearon un proceso de integración que pudiera reforzar su actual posicionamiento competitivo mediante la creación de una Nueva Entidad de cara a enfrentar los retos que se plantean al sector. Esta Nueva Entidad parte, a 31/12/2012, con los siguientes parámetros y cifras de negocio:

- El Activo Total se eleva a 24.363,7 millones de euros, los depósitos de la clientela ascienden a 18.635,7 millones de euros y el crédito concedido a la clientela se sitúa en 16.502,4 millones de euros.
- El ratio de morosidad es del 6,95%, ratio sensiblemente inferior a la media del sector que situó su ratio de morosidad en el 10,4% tras el trasvase de activos dudosos al Sareb.
- Los indicadores de productividad y liquidez arrojan, respecto al sector, parámetros destacados tanto en términos absolutos como relativos. El índice de eficiencia medido en términos de gastos de administración y amortizaciones sobre margen bruto se sitúa al cierre de 2012 en el 41,6% y el ratio de liquidez estructural en términos de depósitos sobre créditos concedidos se sitúa en el 86,89%.
- En relación a la solvencia medida, en términos de capital principal, variable que refleja el nivel de recursos propios de primera categoría entre los activos ponderados por riesgo, Caja Laboral Ipar Kutxa presenta un ratio de 10,96% que la sitúa en una sólida posición patrimonial cara a su futuro, superando ampliamente el nivel mínimo del 9% exigible a partir del 1 de enero de 2013.

El ejercicio 2013 se caracterizará especialmente por las tensiones en la capacidad de generación del margen de intereses en un contexto de tipos de interés inusualmente bajos. El sector proseguirá en la reducción del apalancamiento financiero, del número de competidores, de la capacidad instalada y de los puntos de venta. Es previsible, además, un empeoramiento de la calidad crediticia de las empresas que se reflejará en los ratios de morosidad.

En este escenario tan adverso, Caja Laboral Ipar Kutxa prevé fortalecer y superar en 2013 sus ratios básicos de liquidez, rentabilidad y solvencia.

La prioridad del ejercicio es la implementación de los procesos de integración ya iniciados, con la fusión de Caja Laboral e Ipar Kutxa y la integración de la Red Comercial de Seguros Lagun Aro en las sucursales de Caja Laboral Ipar Kutxa.

Pero además de las adaptaciones que implican estos dos procesos de integración simultáneos, a nivel de sucursales, un tercer cambio organizativo de alto calado será la implantación del nuevo Modelo de Oficina de Particulares con especialistas. Este nuevo modelo tiene implicaciones sobre toda la actividad de contacto con el cliente, organizando ésta de forma diferenciada.

En Empresas se consolidará la nueva estructura, aprovechando la incorporación de las personas provenientes de Ipar Kutxa, para reforzar la apuesta por alcanzar el liderazgo en la gestión de las pymes del País Vasco y ser una Entidad de referencia en el resto de mercados

Como objetivos cuantitativos básicos para 2013 se plantean:

Objetivos Cuantitativos para 2013
1. Alcanzar los 104,7 millones de € en <b>Resultados Antes de Impuestos</b> , después de los esfuerzos de saneamiento realizados en 2012.
2. Ratio de <b>eficiencia</b> del 49,79%, peor que el del año anterior por la caída del margen financiero, la posible guerra del pasivo y por el efecto en costes de la suma de estructuras fusionadas.
3. <b>Solvencia</b> , en términos de capital principal, en torno al 11%.
4. Los crecimientos del negocio deben acompasarse a la captación de fondos líquidos, manteniendo una <b>liquidez</b> estructural holgada, en torno al 86%. Además, el ratio de Financiación Mayorista entre Financiación Total se establece que sea menor que 32,5%.

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2012 ha sido la compra a promotores de activos en pago de deuda a Caja Laboral Ipar Kutxa y la desinversión del conjunto de los activos en propiedad, tanto producto acabado (vivienda), como mediante la finalización de las obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo. La desinversión se centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

En concreto en 2012, a través de 8 de las sociedades, se ha estado trabajando en 11 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 431 viviendas, de los que se han terminado 3 proyectos, que han supuesto la finalización de 130 viviendas.

Ninguno de los suelos, promociones en curso o viviendas terminadas está adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida.

La actividad de estas **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, ralentizada ante la crisis del mercado inmobiliario, supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceros de las actividades necesarias para su desarrollo.

### 3.4. MERCADO DE CAJA LABORAL IPAR KUTXA

Las zonas geográficas donde opera Caja Laboral Ipar Kutxa y la distribución de sus oficinas es:

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2010	Año 2011	Año 2012 (1)
<b>Total de oficinas</b>	<b>380</b>	<b>364</b>	<b>450</b>
Álava	35	35	51
Aragón	25	23	23
Asturias	14	12	12
Bizkaia	90	90	155

Cantabria	8	7	7
Castilla y León	54	50	49
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	78	78	84
La Rioja	11	10	10
Madrid	17	11	11
Navarra	47	47	47
<b>Dirección Territorial 1</b>		<b>171</b>	<b>177</b>
<b>Dirección Territorial 2</b>		<b>193</b>	<b>273</b>

(1) En 2012 están incluidas las oficinas de Caja Laboral e Ipar Kutxa.

Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Madrid, Barcelona y la oficina de Aramaio (Álava).

Dirección Territorial 2: Bizkaia, Álava, Castilla y León, Cantabria y Asturias.

Para 2013 está prevista una nueva Organización Comercial, que va a aumentar el número de gestores en contacto con los clientes, con un nuevo modelo de oficina con gestores especializados lo que implica una dimensión media mayor por oficina. Por otro lado, la cercanía de oficinas de las redes de Caja Laboral e Ipar Kutxa en el País Vasco va a permitir integrar un número significativo de oficinas provenientes de ambas redes, de modo que el resultado final es contar con un mayor número de gestores en menos oficinas. De este modo, a finales de 2013 se contará con la siguiente distribución de oficinas:

<b>Zona geográfica</b>	<b>Número de oficinas previstas en 2013</b>
Gipuzkoa	79
Navarra	42
Ebro	19
Zaragoza	20
<b>Territorial 1</b>	<b>160</b>
Bizkaia	103
Cantabria y Asturias	19
<b>Territorial 2</b>	<b>122</b>
Álava	42
Burgos y León	16
Valladolid	15
Duero	16
Madrid	11
<b>Territorial 3</b>	<b>100</b>
<b>Total de oficinas</b>	<b>382</b>

## 4. Nuestra Relación con los Clientes

En Memorias anteriores se ha recogido la política de Caja Laboral Ipar Kutxa en su relación con el cliente y la responsabilidad sobre los productos, y cómo ésta recae en el Área de Desarrollo de Negocio y en el Área de Empresas y, en última instancia, en el Consejo de Dirección. Caja Laboral Ipar Kutxa no recurre a la subcontratación de productos y/o servicios. A lo largo de 2012, éstas son las acciones fundamentales de Caja Laboral Ipar Kutxa en relación con sus clientes:

- ✓ Se ha abierto a los clientes de Caja Laboral Ipar Kutxa la posibilidad de ser socios de la Entidad.
- ✓ Caja Laboral Ipar Kutxa es socio de Autocontrol, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2012 Caja Laboral Ipar Kutxa ha realizado 40 consultas previas a Autocontrol, con el resultado de modificaciones en 9 anuncios y la no difusión de otros 2.
- ✓ En 2012 se ha continuado con el proyecto iniciado el año pasado, en cumplimiento de la nueva normativa sobre seguridad del 18/02/2011, y se han pasado a Grado III 170 oficinas de Caja Laboral y 11 de Ipar Kutxa, además de 3 cajeros desplazados. En 2013 está previsto finalizar el proyecto, incluyendo las oficinas procedentes de Ipar Kutxa.
- ✓ Iniciativas para mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos, como a Internet. (Ver 4.4. Accesibilidad a servicios financieros).
- ✓ Inclusión de tres nuevas alertas de seguridad a móviles, a través de SMS, relacionadas con la operativa de CLNet. Hay que destacar que, a finales de 2012, cerca de 178.000 clientes de Caja Laboral y 1.441 de Ipar Kutxa usan el servicio de alerta a móviles. Mejora de la seguridad para los usuarios de CLNet actuando sobre los límites de las transferencias y el envío de ficheros. Nuevas medidas para la prevención del fraude en tarjetas.
- ✓ Respecto a los clientes particulares, se han mantenido las líneas de negocio que reportan un beneficio a la comunidad y se han puesto a disposición de ellos condiciones favorables en el contexto de la crisis económica. Así, por ejemplo, se han ofrecido créditos (de 500 a 25.000€) preconcedidos Dispon a 393.628 clientes, siendo 9.696 los que han accedido a ellos, por un importe total de 42.252.802€. También en septiembre de 2012 se llevó a cabo una Campaña de Financiación al Consumo con el objetivo de transmitir a nuestros públicos que Caja Laboral Ipar Kutxa es una entidad comprometida con sus clientes, a quienes facilita financiación para llevar a cabo sus proyectos, sin pretender la obtención de resultados de captación a corto plazo. (Ver 4.1. Perfil del Cliente, tabla “Créditos por Sector”).
- ✓ Respecto a los clientes empresas, se han mantenido las líneas de negocio habituales que reportan financiación a autónomos, pymes y grandes empresas. En este entorno de crisis económica, se ha buscado especialmente acuerdos con otras entidades dirigidos a mitigar los efectos de la falta de liquidez derivada de la crisis. Así, se ha firmado una línea de avales con el Gobierno Vasco que garantiza el 60% de la inversión, se ha establecido un nuevo protocolo para potenciar los préstamos Luzaro, etc. Del mismo modo, se ha fortalecido la apuesta por la economía social firmando sendos convenios con CEPES (Confederación Empresarial Española de Economía Social) y ERKIDE (Federación de Cooperativas de Trabajo Asociado, Enseñanza y Crédito de Euskadi). (Ver 4.2. Productos y Servicios Socialmente Responsables).

La Política de Caja Laboral Ipar Kutxa en relación a las operaciones hipotecarias está recogida en el **Capítulo 8, en Mecanismos de Diálogo con la Sociedad**. Las actuaciones en 2012 han sido:

- ✓ Dentro de la política de negociación personalizada, puntualmente se han realizado daciones en pago negociando con el cliente la pérdida de valor del bien hipotecado. En algún caso estas daciones las contempla el Código de Buenas Prácticas al que se adhirió Caja Laboral Ipar Kutxa en abril de 2012 y, en otros, ha sido en aplicación de protocolos propios de Orientaciones para la Gestión de Recuperaciones que afectan a la vivienda habitual.
- ✓ En el pasado se han realizado Lanzamientos de viviendas de forma acordada y no traumática. Actualmente, todos los procedimientos está paralizados.
- ✓ En noviembre de 2012 se puso en marcha un nuevo Comité sobre Reclamaciones Hipotecarias, con objeto de revisar los expedientes en reclamación judicial o con intermediación de las plataformas sociales.

Desde la página inicial de nuestra Web [Caja Laboral | Euskadiko Kutxa](#), se puede acceder a los principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca on line), así como a las redes sociales (Blog, Facebook, Twitter, Youtube, etc.)

**BancaSeguros** es un instrumento que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de Caja Laboral Ipar Kutxa con doble objetivo:

- ✓ Obtener sinergias comerciales focalizando la venta de seguros sobre la base de clientes de Caja Laboral Ipar Kutxa, ofreciendo al cliente un servicio global, bancario y de seguros, en un único punto de venta.
- ✓ Mejorar de forma sustancial su eficiencia y la del Grupo Caja Laboral Ipar Kutxa.

## 4.1. PERFIL DEL CLIENTE

Tanto en 2011 como en 2012, Caja Laboral Ipar Kutxa ha procedido a dar de baja a clientes inactivos, lo que explica los descensos experimentados en el número de clientes.

Zona Geográfica	Número de Clientes		
	2010	2011	2012
Álava	136.765	133.862	127.822
Aragón, Cataluña y La Rioja	88.665	82.892	80.657
Asturias y Cantabria	32.961	32.331	32.258
Bizkaia	321.184	309.491	302.036
Castilla y León	145.920	138.433	133.684
Gipuzkoa	307.499	300.169	294.985
Madrid	14.956	14.206	14.546
Navarra	132.588	125.827	124.559
Sede Central	1.242	3.864	6.722
Dirección Territorial 1	545.946	527.962	521.469
Dirección Territorial 2	635.834	613.113	595.800

<b>Total Caja Laboral</b>	<b>1.181.780</b>	<b>1.141.075</b>	<b>1.117.269</b>
Personas Físicas exclusivas de Ipar Kutxa	---	---	74.960
Personas Físicas compartidas con Caja L.	---	---	120.500 (1)
Personas Jurídicas exclusivas Ipar Kutxa	---	---	9.867
Personas Jurídicas compartidas con CL.	---	---	3.966 (1)
<b>Total Caja Laboral Ipar Kutxa</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>1.202.096</b>
<b>Clientes Particulares (%)</b>	<b>93,6%</b>	<b>87,5%</b>	<b>87,6%</b>
<b>Clientes Autónomos (%)</b>		<b>7,9%</b>	<b>7,2%</b>
<b>Clientes Negocios</b>		<b>3,7%</b>	<b>3,5%</b>
<b>Clientes Empresas (%)</b>	<b>6,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,8%</b>

(1) No se tienen en cuenta para la suma del número de clientes.

Este año se ha realizado un análisis del sexo de los primeros titulares en las familias, de los productos principales. Con los contratos vigentes a 30/11/2012 los resultados son:

<b>Primeros titulares en las familias de productos principales</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
1 <sup>er</sup> titular en Cuenta Vista	54%	46%
1 <sup>er</sup> titular en Cuenta Ahorro	51%	49%
1 <sup>er</sup> titular en Tarjeta	48%	52%
1 <sup>er</sup> titular en Préstamo Hipotecario	68%	32%
1 <sup>er</sup> titular en Préstamo Personal	62%	38%

Teniendo en cuenta la totalidad de los Clientes Personas Físicas, el 48% son hombres y el 52% son mujeres.

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

<b>Créditos por sector (miles de euros)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Sector Público</b>	<b>191.201</b>	<b>216.712</b>	<b>219.146</b>
<b>Otros Sectores Residentes</b>	<b>16.279.302</b>	<b>15.279.190</b>	<b>17.230.674</b>
Economías Domésticas	11.106.765	10.943.313	12.480.743
- Hipotecarios	10.486.168	10.373.565	11.902.490
- Financiación al consumo	380.094	343.160	357.535
- Resto	240.503	226.588	220.448
Empresas	4.345.446	3.517.984	4.049.684
Otros Créditos	827.091	817.893	700.247
<b>Crédito a No Residentes</b>	<b>24.420</b>	<b>23.001</b>	<b>21.582</b>
<b>Total Crédito a Clientes Bruto</b>	<b>16.494.923</b>	<b>15.518.903</b>	<b>17.471.402</b>
Correcciones de valor por deterioro de activos	-425.738	-360.136	-968.768
<b>Total Crédito a Clientes Neto</b>	<b>16.069.185</b>	<b>15.158.767</b>	<b>16.502.364</b>

El perfil de clientes de **BancaSeguros** a 31/12/2012 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital	Edad Media	Número Pólizas	Capital	Edad Media
Riesgo Vida	42.422	34.315	41	37.467	35.640	41
Amortización PGP	16.163	4.614	42	15.374	4.785	43
Amortización PGH	2.201	34.439	44	2.042	37.120	43
Seguro Hogar	70.193	332.383	49	40.792	297.466	49
Arrendador	1.562	90.328	52	1.256	86.405	52
Inquilino	964	14.145	44	971	14.594	42

## 4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

### PRODUCTOS FINANCIEROS

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

- Microcréditos: Son préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa.
- Tarjetas Aseguradas: Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europ Assistance. Seguro Asistencia Negocio y Hogar (sólo para PRO). Seguro Compra Protegida Lagun Aro.
- Préstamos personales: Se orientan a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. Por ejemplo en 2012, acuerdos con: la Facultad de Empresariales de la Universidad de Mondragón, Basque Culinary Center, AEK y Mondragón Lingua.
- Préstamos hipotecarios: Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente.
- Acuerdos y Convenios: con Hirukide-Asociación de Familias Numerosas de Euskadi (financiación de vivienda habitual, vehículos particulares y estudios de hijos), con Erkide (ventajas financieras a cooperativistas de sus asociados), con FCTC y Cepes para la financiación de aportaciones al capital, nuevo pack de ventajas financieras para cooperativistas.

Para 2013 está prevista la firma del convenio para la creación del Fondo Social de Viviendas (FSV) junto con otras entidades financieras, el Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El convenio tiene por objetivo la creación de un fondo social de viviendas en régimen de arrendamiento, destinadas a personas que hayan sido desalojadas de su casa por el impago de una hipoteca desde 2008. El número de viviendas que aportará Caja Laboral Ipar Kutxa será de 35.

A continuación, se presenta la información cuantitativa (en 2012 corresponde a Caja Laboral Ipar Kutxa) de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte superior:

	2010		2011		2012	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	258	8.212	156	4.718	133	4.582
Préstamo Personal	537	824	309	600	331	351
Préstamo Hipotecario	710	71.012	531	57.689	331	32.732
Tarjetas Aseguradas	314.609	---	304.027	---	314.975	---
Préstamo Erkide					588	89.449

## CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Caja Laboral Ipar Kutxa colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas, por ejemplo: abriendo líneas de financiación en condiciones preferentes para emprendedores, autónomos, empresas, o para la rehabilitación de viviendas, o facilitando la financiación a las pymes en mejores condiciones mediante convenios o líneas de crédito con diferentes Sociedades de Garantía Recíproca (SGR).

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2012		Importe formalizado en 2012		Saldo dispuesto al 31/12/2012	
	Caja L.	Ipar K.	Caja L.	Ipar K.	Caja L.	Ipar K.
ICO	20	30	1.535	779	71.969	36.744
Gobierno Vasco	115	66	14.224	5.321	217.344	19.187
Gobierno de Navarra	156	0	17.904	0	169.586	0
Junta de Castilla y León	2	0	12	0	11.774	0
Diputación de Álava	0	0	0	0	1.010	0
Diputación de Gipuzkoa	1	0	52	0	1.610	0
SPRI-AFI	12	11	2.994	1.099	48.059	8.853
Otros Convenios	318	0	683	0	3.040	0
<b>Suma</b>	<b>624</b>	<b>107</b>	<b>37.404</b>	<b>7.199</b>	<b>524.391</b>	<b>64.785</b>
<b>SGRs</b>	<b>185</b>	<b>128</b>	<b>21.978</b>	<b>16.587</b>	<b>119.904</b>	<b>40.888</b>

## TARJETAS DE AFINIDAD

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

	2010	2011	2012
Número de operaciones	596.983	867.402	840.611
Facturación total (euros)	51.173.158	49.640.324	47.314.377
Beneficio social canalizado (euros)	107.553	97.047	91.742

## DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO

La Libreta Súper 55 de Caja Laboral Ipar Kutxa tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que los clientes pueden canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo:

Importe donado por los clientes (euros) por proyecto	2010	2011	2012
<b>Medicus Mundi.</b> Fortalecimiento de 6 asociaciones de mujeres en Ruanda.	6.220	6.029	6.160
<b>Mundukide Fundazioa.</b> Sistema de créditos para la creación de microempresas cooperativas en Marrupa (Mozambique)	3.478	4.520	4.934
<b>Alboan.</b> Educación y empleo para la juventud de Puente Belice (Guatemala). Educación para niños y niñas desplazadas en Chad.	3.488	4.676	6.405
<b>Mundubat.</b> Ayuda humanitaria para refugiados saharauis con la mejora de equipamiento e infraestructura sanitaria.			5.510
<b>Importe (con IVA incluido) total donado</b>	<b>13.187</b>	<b>15.225</b>	<b>23.010</b>

Dentro del catálogo de regalos están: panera y cesto artesanal de ropa de Aspace (integración socio-laboral de personas afectadas de parálisis cerebral)

## SEGURO ONGS

Caja Laboral Ipar Kutxa cuenta con un Seguro dirigido exclusivamente a ONGs que da cobertura y condiciones especiales a estas entidades a través de dos pólizas:

- Póliza de accidentes. Cubre a los voluntarios en los accidentes acaecidos en el ejercicio de las actividades propias de la ONG, incluyendo el riesgo “in itinere” (desplazamiento o trayecto necesario). Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€) y asistencia sanitaria (1.202€).
- Póliza de responsabilidad civil. Se cubre la reclamación de daños a terceros o a propiedades que no pertenezcan a la organización, como consecuencias de los actos habituales realizados por parte del voluntario. Garantías: límite por anualidad para el conjunto de voluntarios adheridos a la póliza (2.404.048€), límite por siniestro (1.202.024€) y límite por víctima (150.235€).

## APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

### ▪ GRUPO MONDRAGÓN

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

Además, Caja Laboral Ipar Kutxa apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos, que no se han podido realizar en 2012, a:

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

Miles de euros	2010	2011	2012
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	1.360.396	1.467.417	1.398.455
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	2.957	461	0
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN	4.341	4.578	0
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	83.859	83.569	(2)

(1) La inversión recogida es: Circulante, Estructural y Firma. Datos solo de Caja Laboral.

(2) En el momento de redactar esta Memoria, la Corporación Mondragón no ha publicado los datos.

### ▪ FUNDACIÓN GAZTEMPRESA

El apoyo integral a las personas emprendedoras de la Fundación Gaztempresa tiene como objetivo mediar para promover la creación de empresas, ofreciendo respuestas a la demanda general de orientación, formación, asistencia técnica y acompañamiento tanto para la puesta en marcha, como para la consolidación y supervivencia de las empresas creadas. En 2012 el número de empresas creadas ha crecido un 15% respecto a 2011, a pesar de que la mala situación del mercado, con una crisis financiera y de consumo, no es un escenario favorable para emprender.

Gaztempresa	2010	2011	2012
Empresas viables creadas	267	184	211
Puestos de trabajo iniciales	426	266	389

En el servicio de apoyo al lanzamiento de nuevas empresas es destacable las nuevas sistemáticas Reempresa y Coempresa, la primera dirigida hacia personas con negocios que quieren traspasar y la segunda a la búsqueda de distribuidores que necesitan acuerdos con emprendedores para iniciar nuevos negocios. En 2012 se han realizado 8 proyectos de Reempresa y 9 de Coempresa.

Otra acción relevante ha sido la continuidad en la relación con Fundaciones en Madrid (Tomillo) y Barcelona (Fundació Privada per a la Promoció de l'Autoocupació de Catalunya) dedicadas también al apoyo al emprendizaje, para compartir buenas prácticas y buscar sinergias de colaboración. También la presencia en el foro Euskadi Emprande, que pretende ser un punto de encuentro eficaz para las personas emprendedoras.

## 4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

### PRODUCTOS FINANCIEROS

Dentro de la cartera de productos y servicios de financiación al consumo están:

- **Ekocréditos.** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO2: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente.
- No se han hecho operaciones asociadas a este producto en 2012.
- **Al servicio de la comunidad.** Paquete integral para la reforma y rehabilitación de viviendas que incluye: diagnóstico de patologías de edificación, proyectos y obras de rehabilitación eficiente, información y gestión de subvenciones a la rehabilitación, asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar. Este servicio se da junto a las empresas de Ingeniería y Construcción de la Corporación MONDRAGÓN.

El período de maduración de este servicio es largo, motivo por el cual en 2012 no se ha realizado ninguna operación. La previsión es que en 2013 se formalice el proyecto de viviendas del barrio de Makatxena en Mondragón, que requerirá una inversión de 3.600.000 €. Caja Laboral Ipar Kutxa ha abierto una línea de préstamos por importe de 1.800.000 € para dar cobertura a las necesidades de las familias que precisen financiación.

## SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES

El servicio **Posta-mail** de Caja Laboral de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas continúa creciendo notablemente, lo que contribuye a reducir el consumo de papel. El objetivo anual es siempre el de aumentar el número de clientes usuarios del año anterior.

Usuarios de Posta-mail (1)	2010	2011	2012
Número de clientes usuarios	191.127	217.261	251.839
% de usuarios sobre el total de clientes	16,2%	19,0%	22,5%

(1) Los datos corresponden solo a Caja Laboral.

Por su parte, Ipar Kutxa cuenta con un servicio equivalente, **IparMail**, que ha acabado 2012 con 32.000 cuentas en este servicio de correspondencia online.

## CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

Caja Laboral Ipar Kutxa es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, Caja Laboral Ipar Kutxa está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO<sub>2</sub> Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.) que se describen en esta Memoria. Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2010	2011	2012
<b>Dispuesto préstamos (miles de €) (1)</b>	28.647	39.830	29.622

(1) Los datos corresponden solo a Caja Laboral, sin la integración con Ipar Kutxa.

## 4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

### ÁREAS DESPOBLADAS

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

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 28 localidades muy diseminadas y con una población bastante madura de la Montaña Alavesa, Valle de Arana, Bernedo, Maestu, Lagrán y en Navarra el ayuntamiento de Zúñiga y Acedo, así como Genevilla, Cabredo, Marañón y Aguilar de Codés.

Ipar Kutxa, por su parte, cuenta con 4 corresponsalías (Elvillar con 31 clientes, Lanciego con 67, Samaniego con 91 y Kripan con 103 clientes) en la zona de Rioja Alavesa. Es un servicio que facilita el acceso a servicios bancarios a personas, mayoritariamente de edad avanzada, residentes en municipios pequeños y con posibilidades de comunicación limitadas.

Para 2013 está prevista la desaparición de estas corresponsalías, al pasar a depender de las sucursales de Caja Laboral Ipar Kutxa de Laguardia y Oion.

### BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

En la apertura de nuevas oficinas, que estos últimos años únicamente se producen por traslado de las existentes, se tiene en cuenta la accesibilidad del local, de tal forma que cuando se adquiere un local se analiza la viabilidad para el cumplimiento de la Norma de Accesibilidad.

De las 52 oficinas de Caja Laboral en funcionamiento identificadas que impiden el acceso en silla de ruedas, en 2012 se ha eliminado la barrera arquitectónica del nº 5 de la calle Extremadura (oficina 086) en Vitoria – Gasteiz ya que se ha bajado el ascensor a nivel de planta calle y, en Ibarra (oficina 141), se ha llegado a un acuerdo con el Ayuntamiento para realizar una rampa lateral exterior, para eliminar la barrera de accesibilidad.

De las 87 oficinas de Ipar Kutxa, en 14 de ellas no hay rampa de accesibilidad. Durante el 2012 se han realizado obras en dos oficinas: Durango – Ezkurdi y Vitoria – Avenida Santiago.

Para 2013, con el plan de integración de oficinas, se cierran las oficinas 134 (Bilbao-Arenal), 187 (Ugao-Miravalles) y 160 (Zalla) de Caja Laboral que están en la lista de oficinas con accesibilidad restringida.

## ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL

En 2010 se implantó la nueva Web de Caja Laboral que garantizaba la accesibilidad, conformidad con el estándar Nivel AA, de sus contenidos y en 2011 se cambió CLNet, haciéndola más interactiva y más clara y fácil de entender.

En 2012 se han añadido transacciones y actualizaciones en el servicio de CLNet (operaciones de compra-venta de acciones internacionales, posibilidad de congelar la cuota de varios productos, mejoras en la transacción de reembolso de fondos, opción de pago a la Seguridad Social, refrescar la Consulta de Posiciones totales de forma automática). También se ha puesto a disposición, de forma gratuita, de los clientes autónomos y pequeñas empresas la solución Gestiolan (programa informático de gestión), accesible desde el entorno CLNet del cliente, que le ayuda a gestionar y desarrollar las ventas de su negocio en cualquier momento y desde cualquier lugar en el que esté, ya que el software no se instala en un ordenador sino que es accesible desde un sitio web seguro y funciona mediante un sistema de navegación en línea.

También en 2012 se ha creado un apartado específico de seguros en CLNet a través del cual el cliente puede consultar y gestionar los seguros que tiene contratados con la Entidad así como contratar nuevos. Esto acompañado de herramientas muy útiles (mapa de talleres, qué hacer en caso de siniestro, ayudas a la hora de seleccionar la modalidad a contratar, etc.) y posibilitando al cliente, en todo momento, el contacto con los expertos de seguros.

Por su parte Ipar Kutxa ha implementado en 2012 el gestor virtual IKERNE en la Banca Online IKnet, por el que cualquier usuario puede realizar las operaciones más comunes utilizando un lenguaje natural y amigable (realizar transferencias, consultar movimientos y extractos de tarjetas, etc.) También se han añadido nuevas transacciones como el pago de seguros sociales y algunas mejoras en la operativa como la posibilidad de anular transferencias.

Con ello, IKnet ha finalizado el año 2012 con 36.350 usuarios y además 209.738 clientes son usuarios activos de CLNet.

En 2010 se lanzó también CLNet Móvil una versión web reducida de CLNet, optimizada para que se viese desde la pantalla de cualquier teléfono móvil. Durante estos años se ha multiplicado el uso de teléfonos inteligentes, así como el de usuarios de CLNet Móvil (en 2012, 35.000 usuarios acceden mensualmente y lo han utilizado 63.000). El mayor número de accesos se produce desde dispositivos Apple y Android, seguidos de móviles BlackBerry y para dar un mejor servicio se ha lanzado en 2012 una aplicación específica para estas plataformas.

Caja Laboral se ha convertido también en la primera entidad financiera en trasladar el euskera a sus aplicaciones de teléfono móvil. Además, con la Realidad Aumentada, se puede ver a través de la cámara de los móviles (indicada en pantalla) la dirección a seguir y la ubicación de las oficinas y cajeros de Caja Laboral como si fuese una brújula.

Para 2013 está prevista la integración de los sistemas en los existentes en la antigua Caja Laboral.

## CULTURA FINANCIERA

Caja Laboral Ipar Kutxa ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera. Así, en el blog de Caja Laboral (<http://www.cajalaboralcontigo.com>) se han incorporado 73 artículos de interés general, donde con formato sencillo y accesible se alternan

contenidos de cultura financiera con otros más ligados a la responsabilidad social como son: finanzas éticas, índices para calcular hipotecas, 5000 árboles, banco de alimentos, etc. En este sentido hay que destacar la implementación en Facebook de un juego denominado Laboral City, que busca difundir las diferencias entre una cooperativa de crédito y el resto de entidades.

Durante 2012 se ha enviado en tres ocasiones un Newsletter Pro, boletín informativo en formato electrónico para los clientes Pro de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra (más de 32.000) con dirección de correo electrónico. Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de asesoramiento Consulting Pro para ayudar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciéndole información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales que han realizado 330 consultas en 2012.

Los Seminarios PRO son acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos, y en 2012 se han impartido 14 seminarios a los que han asistido más de 493 empresas, con temas como “Reforma Laboral: cómo afecta a autónomos y empresarios”, “El cierre fiscal: recomendaciones para su optimización”, “Búsqueda y gestión de subvenciones” y “Prevención y recobro de impagados”. Newsletter.

## 4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES

En 2012, desde Caja Laboral Ipar Kutxa, se han seguido impulsando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas de los clientes con el fin de emprender nuevas acciones:

### Clientes

#### Mecanismos de diálogo realizados en 2012:

- ✓ Estudio de calidad de servicio y oferta e imagen de Caja Laboral. Entrevista telefónica a 18.040 clientes de Caja Laboral.
- ✓ Estudio de calidad de servicio de CLNet y cajeros automáticos. Encuesta online, vía correo electrónico a 19.948 clientes de Caja Laboral usuarios de CLNet.
- ✓ Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero de la zona norte de la empresa Stiga, con 2.838 entrevistas a clientes de 18 entidades (230 clientes de Caja Laboral). Caja Laboral obtiene el 5º puesto con una valoración de 7,60 (media de 7,41).
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención al cliente potencial, con 726 visitas a oficinas de Caja Laboral por “clientes simulados”.
- ✓ Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en más de 4.000 oficinas (75 de Caja Laboral y 20 de Ipar Kutxa) de 68 Entidades Financieras en España.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 6.270 expedientes abiertos en Caja Laboral y 86 en Ipar Kutxa.
- ✓ Colaboración en la gestión de Convenios impulsados por las Administraciones Públicas.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales.
- ✓ Sugerencias generadas en Internet: 87 en la operativa diaria y 10.967 provocadas con cuestionarios específicos.

Las principales conclusiones y aspectos destacados de todos estos canales de escucha son:

- Destacada posición competitiva de Caja Laboral en la atención a clientes y no clientes.

- La oficina sigue siendo un canal relevante para nuestros clientes.
- Los mejores clientes perciben un servicio diferencial en Caja Laboral.
- Nuestro cliente compagina el uso de la oficina y los canales, con un uso elevado de Internet. De hecho, Caja Laboral es la 2ª entidad financiera española en porcentaje de clientes multicanal, según el Benchmarking de Satisfacción de Clientes de la empresa Stiga

Estos mecanismos de diálogo con los clientes también han permitido captar mejor sus expectativas, para concretar acciones de mejora y aumentar su satisfacción con el servicio recibido. Así, las principales áreas de mejora son:

- Trabajar planes de mejora locales, desde la realidad de cada oficina ya que hay dispersión entre oficinas en la calidad del servicio.
- Continuar con la especialización de gestores, ya que la oficina es el canal prioritario para el asesoramiento.
- Trabajar las mejores prácticas y argumentos de asesoramiento. Trasladar los diferenciales de la Entidad.
- Incrementar la relación personalizada. Generar motivos de contacto con los clientes carterizados.
- Incorporar los canales en los diálogos con los clientes en oficinas. Intensificar la comunicación de los servicios disponibles en canales. Avanzar en la personalización de las ofertas disponibles en canales.

La evolución de los principales resultados obtenidos de estos mecanismos de diálogo con los clientes y con los potenciales clientes es la siguiente:

Sistemas de información de los Clientes (1)	Media 3 años	2012
<b>Estudio calidad de servicio y oferta e imagen de Caja Laboral</b>	<b>79,6</b>	<b>77,0</b>
Atención y Servicio	83,8	83,6
Proactividad Comercial	75,5	69,1
Satisfacción y Fidelidad	79,5	79,6
<b>Estudio de calidad de servicio de Canales de Caja Laboral</b>	--	<b>71,4</b>
Calidad de Servicio de CLNet	--	68,4
Calidad de Servicio de Cajeros Automáticos	--	75,7
<b>Benchmarking de Satisfacción de clientes de Caja Laboral</b>	--	<b>7,60</b>

Sistemas de información de los potenciales Clientes	2010	2011	2012
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de Caja Laboral	6,81	7,00	7,09
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de Ipar Kutxa	6,88	6,94	6,95
Sistemas de información de los potenciales Clientes	Media 3 años	2012	
Estudio calidad de servicio y atención al cliente potencial de Caja Laboral. (1)	80,3	78,3	

(1) Los datos aportados corresponden únicamente a Caja Laboral, sin la integración con Ipar Kutxa.

El **Servicio de Atención al Cliente** de Caja Laboral responde, desde 1994, a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al Cliente	2010	2011	2012	
			Caja L.	Ipar K.
<b>Número de expedientes abiertos</b>	<b>2.165</b>	<b>2.344</b>	<b>6.497</b>	<b>86</b>
Escritos: folleto / carta	810	929	4.255	56
Internet/Teléfono	1.310	1.222	2.102	15
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	45	193	140	15
<b>Nº Expedientes admitidos a trámite</b>	<b>2.102</b>	<b>2.269</b>	<b>6.491</b>	<b>84</b>
<b>Naturaleza de los expedientes</b>				
Quejas	888	1.160	1.445	1
Reclamaciones	737	866	783	81
Consultas	278	113	56	0
Sugerencias	17	18	11	0
Felicitaciones / Agradecimientos	9	11	7	0
Peticiones diversas, otros (1)	236	176	4.195	2
	<b>2.165</b>	<b>2.344</b>	<b>6.497</b>	<b>84</b>
<b>Importes reclamados (euros)</b>				
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	1.530.333	295.086	852.002	0
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	43.740	50.196	68.227	832
Importes indemnizados por la Entidad	24.937	39.778	64.475	832
Importes devueltos a clientes por la Entidad, no corresponde cobro	1.650	1.069	1.264	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	17.153	9.349	2.488	0
	<b>1.574.073</b>	<b>345.282</b>	<b>920.229</b>	<b>832</b>

(1) Dentro del apartado de Expedientes admitidos a trámite por peticiones diversas, se recogen 4.144 expedientes presentados por clientes de la Entidad durante 2012 para la solicitud de la "Revocación de Autorización de cesión de datos personales" al operador de **BancaSeguros** del Grupo.

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC) (1)	2010	2011	2012
Servicios centralizados a clientes	31%	20%	6%
Comisiones y gastos	26%	32%	13%
Condiciones económicas	8%	10%	4%
Falta información o ésta es incorrecta	7%	4%	2%
Cobertura de necesidades	6%	6%	2%
Oficinas por elementos objetivos	5%	5%	1%
Elementos de relación con el cliente	4%	6%	2%
Campañas en general	3%	3%	1%
Revocación de autorización de cesión de datos personales	--	--	68%

(1) Los datos corresponden al Servicio de Atención al Cliente de Caja Laboral.

Cuantía de las reclamaciones (1)	2010	2011	2012
≤ 10 €	0,08%	0,03%	0,11%
> 10 ≤ 60 €	0,45%	2,60%	0,76%
> 60 ≤ 100 €	0,12%	1,15%	0,03%
> 100 ≤ 250 €	0,57%	2,02%	0,06%
> 250 ≤ 1.000 €	2,82%	12,46%	3,69%
> 1.000 €	95,96%	81,74%	95,35%

(1) Los datos corresponden al Servicio de Atención al Cliente de Caja Laboral.

## 4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones de Caja Laboral (en 2012 son de Caja Laboral Ipar Kutxa) que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2010	2011	2012
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	7	3 (2)	3
Nº reclamaciones en que BE se ha pronunciado a favor de Caja Laboral Ipar Kutxa	3	0	0

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

(2) Hay 1 reclamación pendiente de resolución judicial.

	2010	2011	2012
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, DGS, CNMV y UNACC en relación a la información de los productos y servicios (1)	17	26	34 (2)
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral Ipar Kutxa	10	16	16

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento, fundamentalmente con la información sobre todo tipo de comisiones y gastos (mantenimiento de cuenta, descubierto, etc.)

(2) Hay 3 reclamaciones pendientes de resolución, 2 en el BE y 1 en la UNACC.

	2010	2011	2012
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad.	0	1	1
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral Ipar Kutxa	0	1	1
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

Las sanciones (una en 2011 y una en 2012) de la Agencia Española de Protección de Datos son por la comisión de una infracción grave de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

	2010	2011	2012
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones		50.000	20.000

## 5. Nuestra Relación con los Socios

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

A lo largo de 2012, las acciones fundamentales de Caja Laboral Ipar Kutxa en relación con sus socios y trabajadores han sido:

- ✓ La incorporación como socios de trabajo de más del 90% de los trabajadores por cuenta ajena de Ipar Kutxa. Para facilitar esta toma de decisión se han organizado jornadas informativas acerca de los derechos y deberes de los socios de trabajo, estructura organizativa de la Entidad, el sistema de previsión social, etc.
- ✓ Se ha definido e implementado un sistema para analizar tanto cuantitativa como cualitativamente la plantilla de Caja Laboral Ipar Kutxa. Mediante esta metodología se tiene una visión global de las potencialidades de las personas y las necesidades de la Entidad a medio/largo plazo (tipo de perfiles necesarios, necesidad de incrementar la formación académica, etc.)
- ✓ Se ha diseñado el segundo Plan de Dinamización, de manera que los excedentes de plantilla generados por la integración se van a gestionar sin recurrir a medidas traumáticas. Junto a ello está el proyecto Lekuko, para favorecer la gestión y transmisión del conocimiento por parte de las personas adheridas al Plan de Dinamización.
- ✓ Respondiendo a la apuesta por la especialización, se ha formado al conjunto de la plantilla en producto y modelo de relación con el cliente.
- ✓ Se ha diseñado el Sistema de Gestión del Desempeño y Desarrollo, Garatuz.

En coherencia con el carácter bilingüe de Caja Laboral Ipar Kutxa, en 2012 se ha trabajado en la identificación de los perfiles lingüísticos y en la elaboración del manual de criterios lingüísticos. Una iniciativa destacable han sido los encuentros promovidos entre personas que dominan el Euskera y personas en fase de aprendizaje aprovechando la hora de la comida. Además de facilitar la práctica del idioma, esta iniciativa ha favorecido el encuentro entre personas que por razones funcionales o de cercanía hasta entonces no coincidían.

## 5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

En 2012 como consecuencia de la integración con Ipar Kutxa, se incorporan 260 socios de trabajo provenientes de la misma, llegando a los 2.078 socios de trabajo a final de año

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en CL IK	2010		2011		2012	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Directores	36	n/d	33	n/d	39	n/d
Jefes	490	n/d	450	n/d	518	n/d
Técnicos	633	n/d	643	n/d	724	n/d
Administrativos	589	n/d	525	n/d	628	n/d
Otros	138	n/d	174	n/d	169	n/d
<b>Total Socios de trabajo Caja L. Ipar K.</b>	<b>1.886</b>	<b>1.899</b>	<b>1.825</b>	<b>1.850</b>	<b>2.078</b>	<b>1.809</b>
Creación de empleo (socios de trabajo)	-77	-64	-61	-16	253	-16

No se establecen objetivos respecto a la estructura de la plantilla.

La totalidad de los trabajadores de **BancaSeguros** tiene contrato indefinido. La distribución de la plantilla es de 7 trabajadores en la Sede Central de Caja Laboral Ipar Kutxa y 56 en la red comercial.

<b>Estructura de trabajadores en activo por categoría en</b>	<b>2012</b>	<b>Previsión 2013</b>
Directores	2	
Jefes	3	
Técnicos	4	
Gestores Comerciales	54	
<b>Total trabajadores</b>	<b>63</b>	<b>225</b>

<b>Relación contractual de los trabajadores de Caja Laboral Ipar Kutxa (situación al 31/12)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Socios en activo</b>	<b>1.886</b>	<b>1.825</b>	<b>2.078</b>
Excedencias	27	18	19
Comisión de servicios	16	15	17
Prejubilados	57	63	26
<b>Contratos de Sociedad</b>	<b>1.986</b>	<b>1.921</b>	<b>2.140</b>
Eventuales tiempo completo	202	233	212
Eventuales tiempo parcial	79	26	28
<b>Contrato Temporal trabajo</b>	<b>281</b>	<b>259</b>	<b>240</b>
<b>Contratos indefinidos</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>120</b>
<b>Plantilla en Caja Laboral Ipar Kutxa al 31/12</b>	<b>2.167</b>	<b>2.084</b>	<b>2.438</b>

En 2013 está prevista la integración de oficinas para obtener sinergias en la Red, con efecto especialmente en Bizkaia y Álava y la adaptación de las estructuras de los Servicios Centrales, según se van consolidando gradualmente tareas y equipos humanos de las dos organizaciones pre-existentes.

<b>Distribución de la plantilla por ubicación en Caja Laboral Ipar Kutxa.</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>	
	<b>Socios</b>	<b>Cta. Ajena</b>	<b>Socios</b>	<b>Cta. Ajena</b>
Servicios Centrales	401	39	400	35
Banca Particulares	20	1	23	1
Seguros	18	0	17	0
Empresa	80	3	96	3
Red - Dirección Territorial 1	613	102	620	91
Red - Dirección Territorial 2	693	114	682	112
Socios desde IK (pendiente Organigrama)			240	118
<b>Plantilla Caja Laboral Ipar Kutxa al 31/12</b>	<b>1.825</b>	<b>259</b>	<b>2.078</b>	<b>360</b>

<b>Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en Caja Laboral</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Bajas en el año:	140	103	63

Al Grupo Cooperativo	1	0	0
Excedencia Voluntaria	4	7	0
Excedencia Cargo Público	0	2	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	33	24	20
Jubilación	32	17	35
Fallecimiento	0	2	2
Invalidez	1	4	1
Baja Voluntaria	1	3	3
A Comisión de Servicios	0	0	0
Prejubilados	68	44	2
Bajas de Mujeres en el año	62	45	36
Bajas de Hombres en el año	78	58	27
Tasa de salidas total (*)	7,1%	5,5%	3,5%
Tasa de salida de Directores	12,8%	2,8%	0,0%
Tasa de salida de Jefes	4,0%	4,1%	1,8%
Tasa de salida de Técnicos	6,6%	4,4%	4,4%
Tasa de salida de Administrativos	9,3%	7,4%	3,9%
Tasa de salida de mujeres	7,3%	5,4%	3,9%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0,0%	0,1%	0,0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	7,3%	5,3%	3,9%
Tasa de salida de hombres	7,0%	5,9%	2,4%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0,0%	0%	0,0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	7,0%	5,9%	2,4%

(\*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan, ya que como se ve en el cuadro en los tres últimos años únicamente ha habido 4 bajas voluntarias, por lo que es una información que se trata de forma agregada.

## 5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

En 2012 se han realizado dos encuestas en Caja Laboral:

- ✓ De Cultura Organizacional. La Encuesta, desarrollada por la Corporación Mondragón para todas sus cooperativas, está alineada con el Modelo de Gestión Corporativo, y además de medir la satisfacción de las personas mide también su grado de compromiso.
- ✓ De Satisfacción del Cliente Interno (ESCI), para que la red comercial valore la calidad de los servicios que se le presta desde los Servicios Centrales y aporte sugerencias de mejora.

### Grupo de Interés: Socios y Personas

#### Mecanismos de diálogo realizados en 2012:

- ✓ Encuesta de Cultura Organizacional. Recibidas 824 respuestas (40% del total), con una Satisfacción de 4,0 (una décima por debajo de la media de la Corporación Mondragón) y un 4,7 en Compromiso (8 décimas por encima de la media de la Corporación Mondragón)
- ✓ Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno: recibidas 403 respuestas (56,4% de la muestra) que es el nivel de respuesta más alto desde 2005, con una satisfacción global de 6,9 que es la mayor de las 6 últimas encuestas.

- ✓ Sistema de Sugerencias Internas, renovado en junio de 2009. Desde entonces y hasta el cierre de 2012 se han recibido 1.343 (330 en 2012) aportaciones de los trabajadores, de las que 56 están aceptadas para su desarrollo y 245 (el 18,2%) está ya implantadas.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asambleas Ordinaria y Extraordinaria y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.
- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Comparecencias en marzo, junio y diciembre del Presidente y del Director General ante todas las personas, para compartir el diagnóstico de la situación y las medidas que se van adoptando.
- ✓ Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Reunión de Colaboradores-Giltza” entre responsables y sus equipos (en 2012 se han celebrado una media de 286 reuniones mensuales, el 63% de las previstas, con una asistencia media mensual de 1.076 personas que han aportado 51 cuestiones para tratar); 9 sesiones de la “Hora formativa” en oficinas, con temas para profundizar en el conocimiento de temas de la gestión diaria, en las que han participado 9.326 personas y “Consejos de Zona” agrupando oficinas en la red.
- ✓ 148 personas provenientes de Ipar Kutxa han respondido a la encuesta referente a la situación de la Igualdad en la Entidad, con información sobre su punto de vista y su opinión.

A partir de estos mecanismos de diálogo se han identificado las expectativas de los socios y trabajadores con respecto a la entidad, y se han emprendido una serie de acciones para responder a estas expectativas:

Expectativas	Acciones emprendidas
Mayor agilidad y rapidez en las respuestas de Asesoría Jurídica.	Reforzar el servicio y personalizar las respuestas.
Tardanza en el servicio de Atención a Usuarios	“Píldoras” formativas para las nuevas incorporaciones, nuevo Contact Center, acciones de sensibilización, seguimiento de la calidad del servicio.
Accesibilidad y disponibilidad de los servicios de apoyo de la Sede Central.	Medidas desde el Consejo de Dirección para el mantenimiento del nivel de servicio.
Trabajar la escucha	Fomentar la escucha a través de las herramientas existentes: entrevistas de desarrollo y Despacho Directivo.
Participación	Incrementar la participación de las personas en los procesos, incidiendo en el PG oficina.
Equipo	Herramientas para el intercambio de información entre oficinas. Promoción de equipos para la resolución de problemas (intra-zona, en la oficina).
Aspectos varios a mejorar derivados de la actualización del diagnóstico de situación de Igualdad.	II Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres a desarrollar en los años 2013, 2014 y 2015.

## 5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA

El presente Plan de Formación se elabora en un contexto de transformación en el que Caja Laboral Ipar Kutxa aborda una nueva forma de hacer negocio, acorde con las nuevas exigencias del mercado. Es el momento en que la Entidad ha redefinido su modelo de negocio, ha transformado su estructura y movilizado un cambio que persigue los siguientes objetivos:

- La integración de varias culturas a consecuencia de la integración con Ipar Kutxa y la reorientación hacia **BancaSeguros** dentro de las oficinas de Caja Laboral Ipar Kutxa.
- La diversificación del negocio y una mayor especialización de las diferentes líneas del mismo.
- Simplificación de los niveles organizativos, orientado a la mejora de la agilidad en la toma de decisiones, la necesidad del conocimiento del mercado y de mejora de la velocidad de captación del negocio.
- Eficiencia.

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

Formación en Caja Laboral Ipar Kutxa.	2010		2011		2012 (1)		2013 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	450	314	500	425	395	314	459
Horas de formación	62.341	67.117	96.280	55.000	91.494	89.606	94.743
Plantilla media en el año	2.250	n/d	2.192	n/d	2.192	1.978	2.296
▪ Socios	1.936	n/d	1.929	n/d	1.910	1.809	2.074
▪ Eventuales	314	n/d	263	n/d	282	169	222
Horas de formación/persona	27,7	38,0	43,91	38,0	41,74	41,0	41,26
▪ Horas formación/Socio	29,1	n/d	47,66	n/d	42,69	n/d	n/d
▪ Horas formación/Eventual	19,4	n/d	16,51	n/d	35,33	n/d	n/d
<b>Formación por categoría (de forma individual)</b>							
Horas de Directores	80	n/d	7	n/d	7,91	n/d	7,82
Horas Jefes y Directores Oficina	18	n/d	34	n/d	38,75	n/d	38,30
Horas de Técnicos	21	n/d	66	n/d	74,26	n/d	56,70
Horas de Administrativos	24	n/d	56	n/d	39,89	n/d	39,44
Horas de Otros	15	n/d	0	n/d		n/d	n/d

(1) Los datos de 2012 corresponden a Caja Laboral Ipar Kutxa.

De las 75.717 horas de formación impartidas al personal de Caja Laboral en 2012 (no se dispone de datos de Ipar Kutxa), 41.030 horas han sido a mujeres (el 54%) y 34.687 a hombres (el 46%). De los 14.859 asistentes de Caja Laboral en 2012 (no se dispone de datos de Ipar Kutxa) a cursos de formación, 7.629 han sido mujeres (51%) y 7.230 (49%) hombres.

La evaluación media de los cursos de formación en 2012 ha sido de 8,30, para 8,21 en 2011 y un 8,29 en 2010. El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido de 93% en 2011 y de 98% en 2012, siendo la previsión para 2013 del 95%.

## PROGRAMA DE ACOGIDA

En 2012 se ha analizado el proceso de reclutamiento y selección (participación en foros, redes sociales, etc.), se han revisado las herramientas para la selección de los perfiles adecuados a las futuras necesidades de la Entidad y se ha actualizado dicho proceso. Es un proyecto que tendrá continuidad en 2013 con pruebas de personalidad, análisis del proceso en sí, etc.

Se ha realizado el diseño del Plan de Acogida tanto para las nuevas incorporaciones a la Entidad, como para los cambios transversales entre la Red y los Servicios Centrales.

Se ha aplicado a todas las incorporaciones que se han dado desde Seguros Lagun Aro a la Red Comercial, como prueba piloto, con intención de aplicarlo a todas las incorporaciones y cambios que se produzcan en 2013.

El año 2012 ha requerido de dos acogidas especializadas a causa de **BancaSeguros** y de la integración con Ipar Kutxa:

- En febrero se incorporaron 50 personas de Seguros Lagun Aro a la red de Caja Laboral Ipar Kutxa y, además del Plan de Acogida, se realizó una Acogida Institucional. En diciembre se ha repetido esta acogida con el resto de Gestores de Seguros y Directores de Zona que se han incorporado el uno de enero de 2013.
- En mayo se inició el proceso de acogida para las personas provenientes de Ipar Kutxa (presentación de la EPSV, Experiencia Cooperativa del Grupo Mondragón, Historia de Caja Laboral, etc.). Este proceso continuará en 2013 con las personas que decidan incorporarse como socios de trabajo en Caja Laboral Ipar Kutxa.

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

EN 2012, la integración con Ipar Kutxa ha aportado a las estadísticas un total de 44 cursos (de los 395 realizados) y 15.777 horas de formación (de las 91.494 totales) en: conocimiento de la red, desarrollo de habilidades, informática, cooperativo-social y conocimiento especializado en la Sede Central.

En 2012 se ha iniciado la implantación del nuevo Modelo de Oficina, lo que ha ocasionado una fuerte actividad en la formación de los gestores especialistas (de Banca Personal y de Autónomos y micropymes) y en los Directores de Oficina que, en su fase inicial, se han incorporado a este nuevo modelo:

- El primer grupo (70 personas) de gestores de Banca Personal han recibido una formación de 125 horas, para adquirir las habilidades técnicas y comerciales necesarias para desempeñar su nueva función. Con esta formación los gestores han obtenido el Diploma de "Asesor Financiero Internacional" que expide el Instituto AFI.
- Los primeros gestores de Autónomos y micropymes (98 personas) han recibido 32 horas de formación presencial, en especial sobre la gestión del riesgo de crédito en estos segmentos.
- Los 80 Directores de Oficina que han recibido los primeros gestores especialistas han recibido una formación específica en: transmisión del Modelo de una forma más amplia y concreta; distancia existente entre la realidad actual y el nuevo Modelo; identificar resistencias y facilitarles herramientas y habilidades que les sirvan de ayuda para hacer frente al cambio.

Debido a los cambios introducidos en la función de los Directores de Zona, se les ha impartido formación en “Habilidades directivas y liderazgo”, con el objetivo de alinearlos con el nuevo Modelo de Oficina.

También en 2012 se ha seguido impartiendo formación tanto a miembros de los departamentos de Servicios Centrales (Riesgos y Auditoría fundamentalmente), como a la Red Comercial con acciones referentes a productos (EPSV, Planes de Pensiones), Fiscalidad, Seguros e idiomas. A esto hay que añadir los seminarios y los cursos financiados con motivo de la normativa de financiación de estudios complementarios.

## **FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN**

Una vez culminada en el ejercicio 2011 la formación on-line de Prevención del Blanqueo de Capitales, durante el presente ejercicio se ha elaborado el contenido de la “hora formativa” para todas las oficinas, a impartir en enero de 2013 siendo su principal contenido el relativo a la apertura de cuentas a personas extranjeras, residentes o no residentes.

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Se han integrado todos los sistemas relacionados con las personas en un proyecto GARATUZ (Formación, Selección y Desarrollo). Dentro de este último ámbito, se han actualizado las competencias básicas y transversales que se definieron en 2008 (considerando que la Entidad y la Sociedad han experimentado cambios importantes en este período), y se han redefinido las competencias técnicas de la Red Comercial. En base a la actualización de las competencias, se ha definido un sistema para gestionar el desempeño de cada trabajador (entrevistas de desarrollo entre mando y colaborador). Al ser un proyecto de gran envergadura, se ha aplazado la prueba piloto a 2013 para poder realizar una mejor comunicación y formación a las personas implicadas en este proyecto.

El Inventario de Potencial es una de las herramientas definidas (junto al Plan de Personas y la Gestión del Desempeño) para facilitar la planificación y gestión de las necesidades organizativas de diferentes perfiles profesionales e impulsar su identificación, desarrollo y promoción interna

## **5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO**

Caja Laboral tomó varias medidas extraordinarias de refuerzo de la cuenta de resultados, entre las que, por vía ahorro de costes, está un ajuste retributivo en 2010, 2011 y 2012.

Así, en 2012 se firma un acuerdo entre el Consejo Social y la Dirección para los ejercicios de 2012 a 2018, que afecta a la retribución total percibida por cada socio en las siguientes proporciones:

- ✓ Anticipo de Consumo Bruto (sueldo mensual): 2,5% en 2012 y 2% en 2013.
- ✓ Retribución Variable Colectiva (RVC): 3% en 2012 y 2013.
- ✓ Retribución Variable Individual (RVI): 40% en 2012 y 2013.

El ajuste es recuperable entre 2015 y 2018 y está condicionado a la obtención de un nivel de beneficio después de impuestos suficiente en cada ejercicio. El plan de recuperación tiene un alcance máximo de 4 años.

	2010	2011	2012
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	13,76	14,56	14,56
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	256,3%	271,0%	271,0%

(\*) El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año. No existe diferencia por sexo en el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, por lo que no se aporta este dato desglosado por sexo.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido. Esta evaluación alcanza a la totalidad de los socios, de los que 559 socios han tenido objetivos individuales en 2012 y el resto tienen objetivos asociados a su equipo de trabajo.

La evolución de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) sobre la retribución total es:

	2010	2011	2012
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	4,00%	2,73%	2,60%

### Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2012 al tipo anual del 4% bruto para las obligatorias y al 7,5% las voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2010	2011	2012
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	36.073	19.407	22.087
Parte percibida por los socios de trabajo	12.748	11.119	8.828

## 5.5. BENEFICIOS SOCIALES

### PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

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

#### Beneficios Sociales

##### Medidas de conciliación:

El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios.

**Celebración anual de un día de encuentro y convivencia** para todas las personas, Elkarte Eguna, y participación a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad) en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral de las personas.

**Ventajas en productos financieros para todas las personas:**

Seguro de accidentes.

Seguro de accidentes ligado a determinados servicios bancarios.

Préstamos bonificados para la compra de vivienda habitual.

Préstamos preferentes para otros destinos; productos y servicios bancarios en condiciones preferentes (anticipos de nómina, exenciones de comisiones por servicios, cuenta nómina a un interés superior al de mercado).

Comedor de empresa subvencionado.

**Otros beneficios, (sólo para socios):**

**Financiación de estudios privados** complementarios a los programados como formación de empresa.

**Fondos económicos** para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal

Por otra parte los socios de trabajo de la Entidad tienen unos beneficios sociales adicionales que se detallan a continuación:

## JORNADA FLEXIBLE

Todas las personas (no sólo los socios) que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales en la Sede Central y Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible, de una jornada semanal de 5 días de trabajo de lunes a viernes:

Período de presencia “opcional”

de lunes a jueves

de 07:30 a 08:45

de 14:00 a 15:30

de 16:00 a 18:00

viernes

de 07:30 a 08:45

Período de presencia “obligada”

de lunes a jueves

de 08:45 a 14:00

de 15:30 a 16:00

viernes

de 08:45 a 14:30

## RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)

Caja Laboral Ipar Kutxa distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios. El importante descenso en los Resultados a partir de 2008 ha llevado a la progresiva reducción del Importe medio por socio, hasta llegar a cero en 2011 y 2012.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente un plan de

pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (7,50% bruto hasta 2010 y 4% en 2011 y 2012) bajo forma de intereses al capital.

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

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2010	2011	2012
Cuantía global anual	1.919	0	0
Importe medio por socio	0,98	0	0

## COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA.

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

## 5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

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

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el que se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las personas de Caja Laboral Ipar Kutxa (socios de trabajo y eventuales), y las garantías sociales que aseguran su aplicación. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo del 100% de las personas de Caja Laboral Ipar Kutxa y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas. (Ver 5.4. Sistema Retributivo).

Además de esta negociación en 2012, y previo al acuerdo adoptado por las Asambleas de Caja Laboral e Ipar Kutxa, se ha negociado el "Acuerdo de integración de los trabajadores de Ipar Kutxa", que recoge y regula las condiciones en las que las personas provenientes de Ipar Kutxa se han incorporado a la nueva Entidad. Adicionalmente se ha negociado el primer Convenio de **BancaSeguros** antes de que venciera el Convenio subrogado desde Seguros Lagun Aro.

## 5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Caja Laboral Ipar Kutxa dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según OHSAS 18001:2007, certificado por Ondoan AIC desde el año 2009.

Caja Laboral Ipar Kutxa comenzó 2012 integrando las especialidades de Seguridad e Higiene dentro del Servicio de Prevención Propio y revisando toda la documentación del Sistema de Gestión de SST para adaptarla a los cambios organizativos acometidos. Con posterioridad, la creación de **BancaSeguros** y la integración con Ipar Kutxa modificó este planteamiento hacia la

constitución del Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja Laboral, integrado por los actuales Servicios de Prevención Propios de Caja Laboral y Seguros Lagun Aro que aportan todos los medios personales y materiales que disponen.

Por ello, y de acuerdo con la certificadora Ondoan AIC, se ha pospuesto a 2013 la auditoría de seguimiento de la certificación OHSAS para la adecuación del Sistema a la nueva situación.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión anual de SST:

Programa de Gestión: Acciones y Logros 2012
1. Se han realizado las acciones formativas previstas: ergonomía y manejo del desfibrilador.
2. Se han realizado 406 reconocimientos médicos y 52 cuestionarios médicos. Se han atendido 25 solicitudes de disconfort y se han hecho evaluaciones ergonómicas en 15 oficinas.
3. Definición de planes de acción derivados del análisis del Informe final de la evaluación de riesgos psicosociales y ergonómicos.
4. Se ha analizado la necesidad o no de los simulacros en los edificios de las Direcciones Regionales.
5. Curso de “Capacitación para el desempeño de funciones de delegados de prevención de nivel básico” para los dos nuevos miembros del Equipo Técnico.
6. Se han realizado 112 Evaluaciones de Riesgos de Seguridad e Higiene en oficinas y 3 en Servicios Centrales. A raíz de las mismas se han definido 233 acciones correctoras, de las que quedan 59 pendientes de cierre. Se han cerrado 392 acciones correctoras pendientes de 2011, quedando aún otras 59 pendientes.

Programa de Gestión: Compromisos 2013
1. La nueva organización del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, derivado de la creación del Servicio de Prevención Mancomunado, tiene entre otros el <b>Objetivo</b> fundamental del mantenimiento de la certificación OHSAS 18001.
2. Análisis anual y toma de tensión arterial en toda la red de Caja Laboral Ipar Kutxa.
3. Continuar con los Reconocimientos médicos periódicos de carácter trienal en Servicios Centrales.
4. Continuar la evaluación de riesgos ergonómicos en oficinas,
5. Gestión del plan de salud – Programa Athlon “Entidad Cardiosaludable”.
6. Diseño del nuevo Plan de Seguridad y Evacuación de los edificios LK1, LK2, LK3 y LK4.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Diplomada en Enfermería. El Presidente de este Comité es uno de los representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como

mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que se colocan en Giltzanet accesibles a todas las personas. La totalidad de las personas está cubierta por este Comité.

Las decisiones más relevantes que se han adoptado por consenso entre línea ejecutiva y Consejo Social durante el ejercicio 2012, han sido las siguientes:

- La aprobación del Plan de Salud ATHLON 2012.
- Determinar que la periodicidad de las Evaluaciones de Riesgos de Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial sea trienal, por lo que se evaluarán un tercio de los centros de trabajo por año.
- Elaborar unas propuestas de Planes de Acción derivadas de la evaluación de riesgos psicosociales y ergonómicos.

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

Tasa de accidentes	2010	2011	2012 (1)
Tasa de accidentes del personal.	0,66	2,22	1,75
Nº accidentes del personal.	19	23	27
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0

(1) Los datos corresponden solo a Caja Laboral sin la integración con Ipar Kutxa.

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

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

Horas y tasa de absentismo	2010		2011		2012 (1)		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente	5.043	105.113	6.658	93.069	6.452	100.840	87.069
Enfermedad	86.269		93.020		79.471		
Maternidad	35.762	33.065	30.158	35.762	27.434	30.158	27.394
Paternidad	4.224	3.523	2.550	4.224	2.308	2.550	2.045
Resto	1.757	0	0	0	0	0	0
Total Horas absentismo	133.055	141.701	132.387	133.055	115.665	133.548	116.508
Tasa de absentismo (2)	2,78%	3,31%	3,03%	3,01 %	2,43%	3,33%	≤3,00%

(1) Los datos corresponden solo a Caja Laboral sin la integración con Ipar Kutxa.

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

En **BancaSeguros** no se ha producido ningún accidente de trabajo en 2012 y la Tasa de Absentismo ha sido del 0,8%.

Caja Laboral Ipar Kutxa tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. Así, desde el año 1995 se vienen desarrollando anualmente Programas de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON para divulgar estilos de vida activos, desarrollar una cultura sobre la actividad física y potenciar las relaciones personales, con la siguiente participación del personal:

	Año 2010		Año 2011		Año 2012 (1)	
	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real
Entrevistados	200	203	200	160	300	275
Encuesta de actividad física	90	124	100	130	245	245
Propuesta de asesoramiento	90	124	100	130	200	200
Seguimiento de adheridos	85	65	60	45	30	30
Comunicación a no adheridos	825	825	--	A todos	--	A todos
Peticiones asesoría por Web	0	40	40	40	24	24
Talleres impartidos	35	45	25-30	30	56	51
Entidad cardiosaludable	76	76	--	30	--	30

(1) Los datos corresponden solo a Caja Laboral sin la integración con Ipar Kutxa.

Este Plan de Salud que se viene desarrollando en Caja Laboral Ipar Kutxa desde hace más de 15 años, se expuso en Bilbao en una jornada organizada por Innobasque como una buena práctica sobre la gestión de la salud en las organizaciones.

## 5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Caja Laboral diseñó en 2011 el **"2º Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres"** con los objetivos y acciones a desarrollar en los años 2012 y 2013. Así, en 2012 ha comenzado a trabajar en tres de las actividades previstas en el Plan:

- Recogida y uso de datos segregados por sexo.
- Directrices para una comunicación no sexista recogidas en una guía.
- Diseño de un espacio virtual para sugerencias y dudas.

Sin embargo, como consecuencia de la integración con Ipar Kutxa, en 2012 se ha actualizado el diagnóstico realizado en 2011 y se ha revisado el plan considerando la nueva realidad, dando lugar al renovado **"2º Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres"** (2013-2015).

La adecuación del diagnóstico se ha hecho en base a 148 encuestas a personas procedentes de Ipar Kutxa, completadas con focus-group y entrevistas personales.

Este Plan de Igualdad pretende garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Para ello, se han definido 7 ejes estratégicos, uno más que los 6 contemplados

anteriormente, siendo el Empoderamiento de las mujeres un objetivo transversal en todo el Plan. Los ejes son: Cultura, Selección y promoción; Formación; Conciliación de la vida laboral, familiar y personal; Comunicación, lenguaje e imagen y Acoso por razón de sexo y acoso psicológico y Responsabilidad social. Para poder alcanzar los objetivos se han definido un total de 46 acciones.

La composición de la plantilla de socios, en 2012 de Caja Laboral Ipar Kutxa, es la siguiente:

Plantilla de Caja Laboral Ipar Kutxa por edad	2010		2011		2012	
	Socio	Event.	Socio	Event.	Socio	Resto
Hasta 30 años	96	193	61	214	101	213
Entre 31 y 40 años	640	80	611	39	688	72
Entre 41 y 50 años	504	5	524	3	639	38
Entre 51 y 60 años	617	2	599	2	630	32
Mayores de 60 años	29	1	30	1	20	5
<b>Total Caja L. –Ipar K. al 31/12</b>	<b>1.886</b>	<b>281</b>	<b>1.825</b>	<b>259</b>	<b>2.078</b>	<b>360</b>

En **BancaSeguros** hay 2 trabajadores menores de 30 años, 31 están entre 31 y 40 años, 24 están entre 41 y 50 años y 6 están entre 51 y 60 años.

Plantilla de Caja Laboral Ipar Kutxa por sexo	2010		2011		2012	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios	1.044	842	991	834	1.147	931
Resto de trabajadores	92	189	74	185	152	208
<b>Total Caja L. –Ipar K. al 31/12</b>	<b>1.136</b>	<b>1.031</b>	<b>1.065</b>	<b>1.019</b>	<b>1.299</b>	<b>1.139</b>

Plantilla socios de CL IK por sexo y categoría profesional	2010				2011				2012			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	35	1,9	1	0,1	32	1,8	1	0,1	38	1,8	1	0,1
Jefes	382	20,3	108	5,7	342	18,7	108	5,9	400	19,3	118	5,7
Técnicos	299	15,9	334	17,7	294	16,1	349	19,1	343	16,5	381	18,3
Administrativos	225	11,9	364	19,3	196	10,7	329	18,0	242	11,7	386	18,6
Otros	103	5,5	35	1,9	127	7,0	47	2,6	124	6,0	45	2,2
<b>Total</b>	<b>1.044</b>	<b>55,4</b>	<b>842</b>	<b>44,6</b>	<b>991</b>	<b>54,3</b>	<b>834</b>	<b>45,7</b>	<b>1.147</b>	<b>55,2</b>	<b>931</b>	<b>44,8</b>
<b>Plantilla Total</b>	<b>1.886</b>				<b>1.825</b>				<b>2.078</b>			

Plantilla de Caja Laboral Ipar Kutxa por sexo y área de negocio	2011				2012			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios Centrales	220	54,9	181	45,1	219	54,8	181	45,2
Área Empresas	61	76,3	19	23,8	76	79,2	20	20,8
Área Particulares (1)	710	52,8	634	47,2	697	51,9	645	48,1
Ipar Kutxa (pendiente Organigrama)					155	64,6	85	35,4

<b>Total socios activos de Caja L. Ipar K.</b>	<b>991</b>	<b>54,3</b>	<b>834</b>	<b>45,7</b>	<b>1.147</b>	<b>55,2</b>	<b>931</b>	<b>44,8</b>
Servicios Centrales	7	17,9	32	82,1	7	20,0	28	80,0
Área Empresas	1	33,3	2	66,7	1	33,3	2	66,7
Área Particulares	66	30,4	151	69,6	57	28,0	147	72,0
Ipar Kutxa (pendiente Organigrama)					87	73,7	31	26,3
<b>Total resto de trabajadores</b>	<b>74</b>	<b>28,6</b>	<b>185</b>	<b>71,4</b>	<b>152</b>	<b>42,2</b>	<b>208</b>	<b>57,8</b>
<b>Plantilla Total</b>	<b>1.065</b>	<b>51,1</b>	<b>1.019</b>	<b>48,9</b>	<b>1.299</b>	<b>53,3</b>	<b>1.139</b>	<b>46,7</b>

(1) Incluidas 20 personas de Banca Particulares en 2011 y 2012 y 18 personas de Seguros en 2011 y 17 en 2012.

Respecto a **BancaSeguros**, la previsión para 2013 pasa por incrementar hasta el 75,1% (desde el 63,5%) el porcentaje de mujeres en la plantilla y hasta el 8,3% (desde el 0%) el porcentaje de mujeres directivas sobre el total de directivos

Plantilla de categoría profesional y área de negocio	2012			
	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Directores	2	100%	0	0%
Jefes	3	100%	0	0%
Técnicos	1	25%	3	75%
Gestores Comerciales	17	31,5%	37	68,5%
<b>Total trabajadores de BancaSeguros</b>	<b>23</b>	<b>26,5%</b>	<b>40</b>	<b>63,5%</b>
Servicios Centrales	4	57%	3	43%
Red Comercial	19	34%	37	66%
<b>Total trabajadores de BancaSeguros</b>	<b>23</b>	<b>26,5%</b>	<b>40</b>	<b>63,5%</b>

En la Corporación MONDRAGÓN, en los años 2009 y 2010 hay un 43,7% de mujeres socias en plantilla y en 2011 el 43,6%.

En Caja Laboral Ipar Kutxa la relación entre el salario de hombres y mujeres, a igual puesto, es 1 a 1.

Los permisos por maternidad/paternidad, adopción y acogimiento tienen una cobertura económica establecida por Lagun-Aro y están regulados en el Artículo 24 del Reglamento de Régimen Interno de Caja Laboral Ipar Kutxa. Reglamento que también regula los Permisos y Excedencias. En 2012 las personas de Caja Laboral (sin la integración con Ipar Kutxa) que han tenido bajas por maternidad y paternidad han sido:

Permisos por:	Hombres		Mujeres	
	Número	Horas	Número	Horas
Maternidad	0	0	66	24.434
Paternidad	31	2.308	0	0

(\*) Además, 20 mujeres han optado en 2012 por una excedencia maternal.

Todas las personas se han reincorporado al trabajo después de finalizar su baja por maternidad o paternidad.

En relación al empleo de personal discapacitado, Caja Laboral Ipar Kutxa cuenta con 16 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en 2012 de otros 18 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

## **6. Nuestra Relación con los Proveedores**

En 2011 Caja Laboral Ipar Kutxa aprobó su Política de RSE y los Códigos de Conducta con sus grupos de interés, entre los que están los Proveedores, que se recogió ampliamente en la Memoria del ejercicio 2011 y que está disponible en la página Web.

En coherencia con esta Política, Caja Laboral Ipar Kutxa inició en 2012 un proyecto de Gestión de Proveedores que, además de los objetivos de implantar la e-factura y de analizar las posibilidades de negocio asociadas a esta implantación, tenía el objetivo de la Promoción de la Responsabilidad Social.

En este proyecto participaron todos los responsables de compra y subcontratación de Caja Laboral Ipar Kutxa, además de los Departamentos afectados: Aprovisionamiento, Asesoría Jurídica, Banca de Empresa, Calidad, Canales Alternativos, Intervención, Mantenimiento, Medios de Pago, Operaciones, Organización, Proyectos y Obras, Publicidad y Seguridad.

Inicialmente se pensó en realizar una prueba piloto con un grupo seleccionado de proveedores. En concreto las acciones realizadas han sido:

1. Selección inicial de proveedores, con criterios de: los que ya utilizan la e-factura, por importe de compras en 2011, los proveedores de servicios cuya prestación incluya la presencia de personas en dependencias de Caja Laboral Ipar Kutxa, los proveedores de servicios sensibles a cuestiones sociales y ambientales (limpieza, seguridad, cocina, jardinería, etc.), los proveedores con cercanía y afinidad cultural (de la Corporación MONDRAGÓN).
2. Elaborar el cuestionario de evaluación para conocer la situación de partida de los proveedores y evaluar su compromiso en materia de Responsabilidad Social.

A continuación, el plan del proyecto era:

3. Informar a los proveedores seleccionados sobre el compromiso de Caja Laboral Ipar Kutxa con el Pacto Mundial, y de la existencia de un Código de Conducta con Proveedores que se puede visitar en la página Web.
4. Remitir el cuestionario a los proveedores, solicitándoles que rellenen el cuestionario que se les adjunta.

Por último y en función del resultado de la prueba piloto, se pretendía definir el plan de actuación para extender el proyecto a la totalidad de proveedores.

Sin embargo, la realidad es que la e-factura no está funcionando (salvo con contados proveedores), ya que es un sistema pesado y poco ágil. Además, el mercado no demanda este sistema de facturación, por lo que no se les puede imponer a los proveedores. Si a ello se le une la integración con Ipar Kutxa, con las repercusiones que tiene en toda la organización, esto hace que el proyecto se haya parado.

La pretensión para 2013 pasa por realizar el proyecto pero desvinculándolo de la e-factura. Para ello se revisarán los proveedores seleccionados y se seleccionarán atendiendo únicamente a criterios de sostenibilidad (sin considerar por tanto volúmenes de compra y utilización de e-factura). Con ellos se pasará directamente a los puntos 3 y 4 del proyecto arriba descrito.

Por otro lado, Caja Laboral Ipar Kutxa no tiene una política escrita para priorizar a proveedores locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad Caja Laboral Ipar

Kutxa. Sin embargo, la práctica habitual indica que se procura contratar a proveedores locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

	2010	2011	2012 (1)
Volumen de compra (miles de euros)	146.148	122.830	135.468
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	98,7%	96,8%	98,1%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	96,3%	94,4%	96,4%
% de compras interiores, no importadas (2)	100%	100%	100%

(1) Los datos corresponden a los 10 primeros meses de Caja Laboral y a los dos últimos meses de Caja Laboral Ipar Kutxa.

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

Dando cumplimiento al principio de precaución, hay otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, como son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, Caja Laboral Ipar Kutxa vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, a través de una cláusula que mantiene con los proveedores:

- Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- También los Sistemas de Gestión certificados, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, tienen unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta los requisitos señalados para estos sistemas.

## **7. Nuestra Relación con el Medioambiente**

**Todo lo que se desarrolla en este Capítulo se refiere sólo a Caja Laboral sin la integración con Ipar Kutxa. BancaSeguros está englobada dentro del Sistema de Gestión Medioambiental de Caja Laboral.**

Caja Laboral tiene, desde el año 2001, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central, y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2012) **“está correctamente implantado y mantenido y tiene la orientación adecuada para dar respuesta a los requisitos de la norma de referencia”**, teniendo como punto fuerte: “La implicación del personal responsable del sistema en la comunicación con las partes interesadas; así como en la sensibilización interna del personal de la organización”

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

Las principales acciones y logros conseguidos en 2012 son los siguientes:

- Se ha realizado la obra para la recogida de las aguas de las dos torres de refrigeración al nuevo colector, de forma que ya no vierten al cauce. Se ha comunicado el hecho a Ura (Agencia Vasca del Agua) y se ha solicitado al Consorcio de Agua de Gipuzkoa la renovación de la Autorización de Vertido.
- Se ha sustituido el gas R-22 por un gas libre de partículas de cloro en 28 equipos de climatización, para una previsión de hacerlo en 39 equipos.
- Caja Laboral ha remitido a Stop CO2 Euskadi el inventario de emisiones de GEI, el Plan de Gestión Ambiental 2012, el Formulario de Reporte de Datos del ejercicio y continúa en la Junta Directiva de Izaite.
- Caja Laboral ha sido la primera entidad financiera a la que se le ha concedido el distintivo de miembro del Pacto Verde de la Vitoria-Gasteiz European Green Capital 2012, como reconocimiento a su compromiso permanente en la mejora del medio ambiente y las buenas prácticas de sostenibilidad.
- Se han lanzado una campaña del servicio Rehabilitación integral de viviendas en aquellas zonas que son objeto de rehabilitación y de acceso a subvenciones específicas por parte de la Administración. La Web Casas Ecológicas ha recogido los Préstamos Ecológicos de Caja Laboral.
- Se ha participado en el proyecto Sakonduz II promovido por la Fundación Emaus con el apoyo de la Diputación de Gipuzkoa. En esta campaña se han recogido y cedido a Emaus: 230 kilogramos de textil, 183 de libros y 2.611 de aparatos eléctricos y electrónicos para su reutilización.
- Las acciones que anualmente lleva a cabo Caja Laboral para reducir el consumo de papel, han supuesto un descenso de casi un 14% de este consumo (papel publicitario y papel de oficina) y un incremento de un 15,9% en el número de clientes usuarios de Postamail.

Los resultados cuantitativos del año 2012, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria, y los objetivos para 2013 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2013 los siguientes compromisos:

- Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otros 100 equipos aproximadamente.

- Climatizar de forma independiente los CPDs de los edificios de LK2 y LK3 para mejorar su eficiencia energética.
- Realizar un estudio-análisis de la situación actual del edificio LK4 (antigua sede de Ipar Kutxa en Bilbao) y prever las actuaciones necesarias para incluirlo en el alcance de la certificación ISO 14001.

La integración con Ipar Kutxa supone una variación importante en el número de clientes y trabajadores, en los diferentes consumos de todo tipo de recursos, en la generación de residuos, etc. En consecuencia los objetivos para 2013 son menos predecibles, por lo que en general se mantendrán los de 2012.

## PAPEL Y TÓNER

Las continuas campañas de sensibilización con los socios, la promoción del Postamail, varias medidas operativas adoptadas, además del descenso de la actividad, han hecho que el consumo de papel de oficina se haya reducido un 17,4% respecto al año pasado, cumpliéndose ampliamente el objetivo.

Consumo papel (1) kgrs	2010		2011		2012		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	89.335	167.558	86.070	133.851	85.472	90.000	90.000
Papel de oficina	362.880	457.792	315.199	426.856	260.414	350.000	350.000
<b>Consumo total de papel</b>	<b>452.215</b>	<b>625.350</b>	<b>401.269</b>	<b>560.707</b>	<b>345.886</b>	<b>440.000</b>	<b>440.000</b>
Papel publicitario/cliente	0,076	≤ 0,130	0,075	≤ 0,120	0,077	≤ 0,080	≤ 0,080
Papel oficina/cliente	0,307	0,380-0,390	0,276	≤ 0,360	0,233	≤ 0,300	≤ 0,300
<b>Consumo total/cliente</b>	<b>0,383</b>	<b>0,531</b>	<b>0,352</b>	≤ 0,480	<b>0,310</b>	≤ 0,380	≤ 0,380
Consumo papel/persona	224,20	n/d	199,54	≤ 272	172,25	≤ 220	≤ 220

(1) Consumo total de papel de la totalidad de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

El consumo de papel publicitario se ha reducido un 0,7% debido fundamentalmente a la reducción de folletos editados por la consolidación del folleto electrónico en el Portal Comercial de la Intranet.

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2010		2011		2012		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	44,9%	≥ 50%	47,2%	≥ 50%	84,0%	≥ 50%	≥ 70%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	22,7%	n/d	40,4%	≥ 15%	15,5%	≥ 30%	≥ 20%
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	67,6%	n/d	87,6%	≥ 65%	99,5%	≥ 80%	≥ 90%

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

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

Consumo de tóner (1) en unidades	2010	2011		2012		Objet. 2013
		Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.680	1.506	≤ 1.800	1.522	≤ 1.700	≤ 1.700
Consumo de cartuchos por persona	0,83	0,75	n/d	0,76	≤ 0,85	≤ 0,85
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.051	1.049	≥ 900	1.359	≥ 850	≥ 1.000
Consumo tóner reciclado/total %	62,6%	69,7%	≥ 50%	89,3%	≥ 50%	≥ 59%

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

Las cesiones que hace Caja Laboral de todos los PCs, monitores, impresoras láser, etc., que se retiran y están en buenas condiciones de uso, a diferentes asociaciones (Ikastolas, ONGs, sociedades sin ánimo de lucro, etc.) para su reutilización, han sido las siguientes cantidades

Equipos reutilizados	2010	2011	2012
Equipos informáticos reutilizados (unidades)	341	115	0 (1)

(1) En 2012 se han cedido 2.611 kilogramos de aparatos eléctricos y electrónicos a Emaus, lo que unido a la incorporación de las personas de BancaSeguros a las oficinas de Caja Laboral y a los Servicios Centrales, a los que también se han incorporado personal de Ipar Kutxa, con su consiguiente necesidad de equipos, ha hecho que no se generen residuos ni más cesiones.

## ENERGÍA

Los consumos de energía han aumentado respecto al año anterior, aunque se han cumplido los objetivos y el consumo sigue siendo menor que el de los años 2009 y 2010. Hay que tener en cuenta que el aumento de personal en la Sede Central, con las incorporaciones de personal de Ipar Kutxa y de Seguros Lagun Aro, y el consiguiente aumento de equipos informáticos también ha influido en este aumento del consumo.

Energía (Gj)	2010		2011		2012		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	9.157	9.360	9.021	9.360	9.247	9.360	9.720
Gasoil	2.841	2.880	1.999	2.916	2.505	2.880	2.700
Propano	0,664	0,670	0,648	0,671	0,723	0,663	0,752
<b>Consumo de energía</b>	<b>11.999</b>	<b>12.241</b>	<b>11.020</b>	<b>12.277</b>	<b>11.753</b>	<b>12.241</b>	<b>12.421</b>

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

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias Energía (Gj)	2010	2011	2012
Consumo procedente de energía hidráulica en base al consumo electricidad (Gj)	1.290	1.102	1.130
Consumo procedente de energías renovables	1.515	1.785	1.830

en base al consumo electricidad (Gj)			
Consumo procedente energía térmica carbón /fuel en base al consumo electricidad (Gj)	894	805	825
Consumo procedente de ciclos combinados en base al consumo electricidad (Gj)	3.511	3.492	3.579
Consumo procedente de cogeneración en base al consumo electricidad (Gj)	390	327	335
Consumo procedente de energía nuclear en base al consumo de electricidad (Gj)	1.557	1.510	1.548

Datos estimados mediante el Desglose de producción neta de energía por fuente de energía de Iberdrola (Informe de Sostenibilidad 2011 de Iberdrola), a partir del consumo de electricidad de los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

Para 2013 está previsto climatizar de forma independiente los CPDs de los edificios de LK2 y LK3, estimándose unos ahorros energéticos superiores al 50%, ya que por ejemplo, la climatización de la sala del ordenador de LK2 está ligada a la del resto del edificio.

Por otra parte, MONDRAGÓN, con fondos FCI, ha financiado en 2012 el análisis de viabilidad en el sector energético realizado por una Cooperativa sobre la mejora de eficiencia en el entorno de trabajo de la oficina.

## AGUA

Tras el incidente de 2010 durante el proceso de llenado del depósito general de agua potable, que generó un escape de agua y un incremento reseñable del consumo, tanto en 2011 como en 2012 este consumo ha vuelto a un nivel aceptable, debido también a que Caja Laboral continúa incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, como vía para reducir el consumo de agua de la red.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2010		2011		2012		2013
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	11.141	Entre 11.500 y 12.500	7.169	Entre 11.500 y 12.500	8.006	Entre 10.000 y 11.000	≤10.000
Consumo/persona - año	22,19	n/d	11,62	n/d	13,92	n/d	n/d

## EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

Las **emisiones totales** de CO<sub>2</sub> se detallan a continuación:

Emisiones	2010		2011		2012		2013
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO <sub>2</sub> consumo gasoil	212	215	149	218	187	215	202
Toneladas CO <sub>2</sub> consumo eléctrico	1.040	1.063	932	1.063	876	967	921
Toneladas CO <sub>2</sub> consumo propano	28	28	27	28	31	28	32
Toneladas CO <sub>2</sub> por viajes de	819	n/d	766	n/d	839	730	839

trabajo							
<b>Emisiones totales Toneladas CO2</b>	<b>2.099</b>	<b>n/d</b>	<b>1.874</b>	<b>n/d</b>	<b>1.933</b>	<b>1.940</b>	<b>1.994</b>

\* Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen de los consumos de: electricidad, propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central. Los viajes de trabajo se refieren únicamente al uso del vehículo propio para la actividad de la empresa (excluyendo ida y vuelta del trabajo) del total de los trabajadores de Caja Laboral.

\*\* Debido al reducido mercado geográfico de Caja Laboral, el uso del avión como medio de transporte de los empleados por motivos laborales es prácticamente nulo.

\*\*\* El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO<sub>2</sub> Euskadi.

Caja Laboral es una de las organizaciones fundadoras de Stop CO<sub>2</sub> Euskadi, a la que ha remitido el inventario de emisiones de GEI en 2011, el Plan de Gestión Ambiental 2012 y el Formulario de Reporte de Datos de 2011 al Programa de Ecoeficiencia de la Empresa Vasca 2010-2014.

En Caja Laboral se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. El objetivo es que el total de residuos que se generan en Sede Central (salvo el residuo urbano de recogida Municipal) se reutilicen o se reciclen. En 2012 se han reciclado 196.847 kilogramos de residuos (un 53,6% menos que en 2011), de los que 186.920 kilogramos (el 95% del total) han sido de papel.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2010	2011 (1)	2012
Chatarra	Kgrs	605	3.380	308
Plástico	Kgrs	2.740	2.235	1.725
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	93.220	50.520	38.680
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	232.260	335.860	148.240
Equipos informáticos	Kgrs	10.040	6.500	0
Aceite vegetal usado	Litros	1.680	1.260	2.070
Lodos fecales	Kgrs	0	21 m3	2.000
Cartuchos de tóner	Unidad	1.040	1.210	1.110
Aceite industrial / envases	Kgrs	208	180	180
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	58	140	22
Baterías agotadas	Kgrs	2	2	304
Pilas agotadas	Kgrs	93	71	69
Fluorescentes	Kgrs	64	108	977
Residuos sanitarios	Kgrs	12	12	12
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	30	100	60
Resinas de descalcificador	Kgrs	0	300	0
<b>Suma</b>	Kilogramos	<b>343.092</b>	<b>424.088</b>	<b>196.847</b>

(1) En 2011, la eliminación de la depuradora y la rotura de un descalcificador produjeron un importante incremento de los residuos de chatarra, lo que unido a la generación de residuos de resinas, la retirada de lodos fecales y la limpieza de archivos, incrementó notablemente la cantidad de residuos generados.

Por otra parte, MONDRAGÓN, con fondos FCI, ha financiado en 2012 el análisis de viabilidad realizado por una Cooperativa para la gestión integral de residuos sólidos urbanos.

## GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2010	2011		2012		Objet. 2013
		Real	Obj.	Real	Obj.	
Mantenimiento del SGA	4.533 €	3.540 €	4.100 €	3.591	4.100 €	5.600 €
Gestión de residuos	3.190 €	1.358 €	3.900 €	1.366	3.350 €	2.850 €
Mediciones	517 €	0 €	500 €	517	550 €	550 €
<b>Total en €</b>	<b>8.240 €</b>	<b>4.898 €</b>	<b>9.000 €</b>	<b>5.474</b>	<b>8.000 €</b>	<b>9.000 €</b>

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental que no incluyen los gastos de los cambios de gas en las bombas de calor de oficinas, la gestión de los residuos informáticos, ni la gestión de los residuos sanitarios.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

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

### Año 2010

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

### Año 2011

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	257	340.138,9	9	39	209
Particulares	10	14.470,0	0	3	7
Autónomos	1	30,0	0	0	1
Negocios	15	34.380,5	0	1	14
Promotores	140	647.147,1	0	0	140
Institucional	144	679.879,0	10	40	94
Público	20	50.292,0	0	0	20
Fin. Cred.	12	2.937,5	0	0	12

<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>1.769.275,1</b>	<b>19</b>	<b>83</b>	<b>497</b>
--------------	------------	--------------------	-----------	-----------	------------

**Año 2012**

<b>Segmento</b>	<b>Nº Operac.</b>	<b>Miles de €</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Empresas	427	633.211,6	21	63	343
Particulares	12	13.450,0	2	1	9
Autónomos	3	328,0	0	0	3
Negocios	5	1.309,4	0	0	5
Promotores	218	814.527,0	0	0	218
Institucional	126	325.353,7	6	34	86
Público	17	103.964,4	0	0	17
Fin. Cred.	10	15.597,5	0	0	10
<b>Total</b>	<b>818</b>	<b>1.907.741,7</b>	<b>29</b>	<b>98</b>	<b>691</b>

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

## **8. Nuestra Relación con la Sociedad**

## APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

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

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

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación cooperativa, Caja Laboral orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- La asignación de la “Distribución General” la realiza también el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios trabajadores de la Entidad.
- Reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 450 sucursales de Caja Laboral, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)



Caja Laboral Ipar Kutxa distribuye anualmente el equivalente al 25% de sus beneficios, aunque las dotaciones de estos fondos han disminuido visiblemente. Así, los 19.407 miles de € de Resultados de 2011 (a aplicar en 2012) y los 22.087 miles de € de Resultados de 2012 (a aplicar en 2013) se han destinado a intereses brutos, distribuidos a cuenta de la aplicación del excedente bruto del ejercicio por las aportaciones al capital social, con lo que no se han generado recursos para estas dotaciones. Su evolución en el tiempo y su destino se recoge en la tabla siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2010	2011	2012
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	3.131	2.303	0
<b>Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)</b>	<b>3.131</b>	<b>2.303</b>	<b>0</b>
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	1.444	1.060	0
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	216	117	0
Apoyo a Jóvenes Emprendedores - <i>Fundación Gaztempresa</i>	74 (47)	46 (39)	0
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	192	100	0
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	167	44	0
Actividades de Ocio y Culturales en general	259	224	0
<b>Fondo de Educación y Promoción - FEP (10% s/Resultados). Cifras distribuidas anualmente</b>	<b>2.351</b>	<b>1.589</b>	<b>0</b>

Para 2013 las previsiones apuntan a que será posible retomar estas dotaciones en cifras y porcentajes equivalentes a los de años anteriores, y al 2014 como el momento de la estabilización en este ámbito.

Sin embargo, Ipar Kutxa S.Coop. sí ha realizado en 2012 una aportación de 348.720 € a la Asociación gbe-ner Elkartea, para el apoyo a la realización de los siguientes proyectos:

- **Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo.**

**Ladridos contra la soledad.** Proyecto de intervención psicosocial, educativa y cultural en residencias de la tercera edad que tiene como eje la terapia asistida por animales.

**Potenciar el desarrollo personal y social de niños y niñas en situación de desprotección y/o riesgo de exclusión social.** Apoyo en las tareas escolares y socialización de niños y niñas que residen en entornos, tanto sociales como familiares, muy adversos para su desarrollo personal y social.

**Integración de discapacitados psíquicos (equinoterapia).** Fomentar a través de la equinoterapia el desarrollo e integración social de personas con discapacidad intelectual.

**Medio Rural como Fuente de Salud.** Utilizar los recursos que brinda el mundo rural para realizar una actividad terapéutica que tiene como principal objetivo la mejora de la salud psíquica, física y emocional de las personas asistentes (mujeres maltratadas, etc.) y aprender a manejarse emocionalmente para poder extrapolar este aprendizaje a sus vidas y relaciones cotidianas.

**Proyectos de desarrollo en Agüenit (Sahara).** Apoyo en la puesta en marcha y desarrollo de una Cooperativa de mujeres obligadas a abandonar la escuela en edades tempranas, puesta en marcha de la instalación eléctrica de la maternidad y acondicionamiento de la escuela.

- **Proyectos ambientales.**

**Recuperación del bosque autóctono.** Plantación de 2.000 árboles autóctonos con el fin de colaborar en la recuperación medioambiental de nuestro entorno.

**Reforestación y recuperación ambiental de zonas degradadas de países en desarrollo.** Captación de agua procedente de la niebla en zonas degradadas de Perú y Bolivia, que tienen como principal fuente de ingreso las actividades agropecuarias y donde la escasez de agua limita el desarrollo económico y humano de sus habitantes.

- **Formación y creación de empleo.**

**Alimentación y huerto ecológico.** Puesta en marcha de huerto ecológico con capacidad de generación de empleo nuevo.

**Colaborar con la Formación Profesional en lugares en desarrollo.** Reparar y adecuar las máquinas y equipos de difícil venta o en desuso en las organizaciones de ner, para que puedan ser utilizadas en un centro de formación de profesores de formación profesional en Mozambique.

Ipar Kutxa S.Coop. ha colaborado también:

- En el programa para el Año Internacional de la Agricultura Familiar (AIAF 2014), coordinada por el Foro Rural Mundial (FRM). Con el fin de garantizar que la celebración del AIAF suponga un paso significativo, en la mejora de la situación de los millones de personas que viven de la Agricultura Familiar en el mundo, el FRM plantea un programa de dos años orientado a movilizar y animar a los diversos agentes implicados de cara a la preparación del AIAF. Aportación de 15.000 €.
- Con Bilbo Zaharra Forum para la promoción de una lectura continuada durante 12 horas de la novela “Zergatik Panpox” de la escritora Arantza Urretabizkaia, en el Teatro Arriaga de Bilbao. Aportación de 16.000 €.
- La Fundación Urkide que se centra en la promoción, realización, apoyo y financiación de actividades en el ámbito educativo, destacando su tarea en el ámbito de la innovación pedagógica. Aportación de 30.000 €.

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztempresa**, financiada por Caja Laboral Ipar Kutxa y Corporación Mondragón, y por otro lado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Asuntos Sociales), Lanbide y el Fondo Social Europeo, al 50% las aportaciones privada y pública, ha sido importante en 2012, siendo un año más líder en el autoempleo en el País Vasco y Navarra. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 211 empresas, creando 389 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztempresa en 2012	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viabiles y abren el negocio	66	78	41	26	211
Viabiles pero no abren el negocio	1	19	7		27
No viabiles	8	29	30	5	72
Consolidación	1	34	9	2	46
Derivados		63	8		71
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>223</b>	<b>95</b>	<b>33</b>	<b>427</b>

Se trata de pequeños negocios, con una media en 2012 de 1,8 personas empleadas en el momento inicial, siendo los servicios (63%) y el comercio (33%) los sectores de actividad más frecuentes. La edad media del emprendedor es de 36 años y por sexos el porcentaje de mujeres que emprenden es igual al de hombres.

Otra línea de trabajo es la de consolidación de las nuevas empresas en el mercado, destinado a microempresas que necesitan apoyo en la fase de consolidación de su funcionamiento. Para ellas, se han impartido 34 talleres de consolidación grupales con el acompañamiento a 207 emprendedores.

Consolidación empresarial	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Número de talleres impartidos	39	9	34
Número de asistentes	210	49	207
Número medio de asistentes por taller	5	5	7

Además, otras 41 microempresas han recibido asesoramiento personalizado para acometer nuevas acciones o nuevas inversiones, e incluso para replantearse su actividad.

La Red Social Gaztempresa como actividad de apoyo mutuo entre emprendedores, tiene el objetivo de utilizar Internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones. En 2012 son ya 1.269 las personas registradas.

## APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo es la generación y distribución de riqueza y empleo, preferentemente cooperativo, que realiza a través de la aportación de recursos de Caja Laboral Ipar Kutxa al grupo MONDRAGÓN, lo que no se ha producido en 2012. Sin embargo, Caja Laboral Ipar Kutxa también incide en la sociedad mediante:

- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora con acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- La **educación y la investigación**, especialmente la Universidad de Mondragón, centros de investigación y centros de formación profesional del propio Grupo.

En 2012 Caja Laboral Ipar Kutxa ha organizado la V edición de Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia con el Hospital Universitario de Donostia y la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como una jornada sobre “Internacionalización y Pymes” dentro de los actos de celebración del Año Internacional de las Cooperativas; ha participado en el SEPCO 2012 foro de Empresa, PYME y Comercio de Cantabria, en la 1ª Jornada Internacional de Finanzas Cooperativas, Financoop 2012 y en la jornada de Presentación e Intercambio de la Plataforma Española de Microfinanzas, que es una plataforma pionera online que centraliza todos los recursos y la información sobre el sector de los microcréditos en España.

Caja Laboral Ipar Kutxa es miembro de la cátedra de Cash Management del Instituto de Empresa que tiene por objetivo investigar e innovar en cash management para dotar a las empresas de las mejores herramientas y metodologías que les permitan optimizar la relación con sus clientes, proveedores y entidades financieras.

- Actividad del **Departamento de Estudios de Caja Laboral**: Informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios trimestrales sobre la coyuntura y predicciones económicas y charlas universitarias. En 2012, con Euskaltzaindia, ha presentado el 4º volumen del Atlas de los Dialectos del Euskara.
- **Actividad solidaria y de voluntariado** que se extiende a la Fundación Gaztempresa o a las 195 donaciones de sangre en Servicios Centrales en las tres jornadas anuales programadas.

Nuevo sitio en Giltzanet dedicado a la colaboración que se hace desde Caja Laboral Ipar Kutxa con el mundo de la solidaridad, dando relevancia a la Web de Mundukide y con un listado de cuentas abiertas para colaborar con distintas causas benéficas o humanitarias.

Colaboración, con el Banco de Alimentos de Navarra, de 31 oficinas de Caja Laboral Ipar Kutxa de la cuenca de Pamplona en una campaña de recogida de alimentos y donaciones destinadas a su compra. Se han recogido 9.690 €.

Renovación del convenio de colaboración, firmado ya en 2009, por Cáritas Bizkaia, Eroski y Caja Laboral Ipar Kutxa, mediante el que se entregarán “vales de alimentación” a las personas atendidas por las Acogidas de Cáritas Bizkaia.

Colaboración con la campaña Cumplédías de Unicef para luchar contra la desnutrición infantil, donando días y difundiendo los números de cuenta para donaciones a clientes y socios.

Colaboración con Hegalak Zabalik Fundazioa, que tiene por objeto social contribuir a la mejora de la calidad de vida de todas las personas, prioritariamente de aquellas con dificultad funcional, a través de la actividad física y el deporte.

## MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

### Grupo de Interés: Sociedad

#### Mecanismos de diálogo realizados en 2012:

- Pertenencia a asociaciones (Izaitte, Stop CO2 Euskadi, etc.) que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental.
- Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztempresa.
- Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- Encuesta a 18.040 clientes sobre su visión de Caja Laboral, entre otras cosas, como Entidad moderna y avanzada, solvente que ofrece garantías, cercana a las necesidades de sus clientes, adaptación de los horarios o la información publicitaria.
- Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: el Premio Internacional Navarra a la Solidaridad (con el Gobierno de Navarra) que ha recaído en Mama Tunza, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Joxe Azurmendi, Reconocimientos empresariales en la Cita de la Empresa Vasca (con EITB), Premio (con el Consejo Regulador de la D. O. Bizkaiko Txakolina) a los hosteleros que se distinguen por su esmero y dedicación en el servicio del txakoli.

A partir de estos mecanismos se percibe que Caja Laboral Ipar Kutxa mantiene la valoración de su imagen, aún en un momento convulso para el cliente. También se han identificado las expectativas de la sociedad, que no varían respecto al año pasado y, en base a ello, se han emprendido una serie de acciones para mejorar esa valoración:

Expectativas	Acciones emprendidas
Compromiso de Caja Laboral Ipar Kutxa con el desarrollo económico y social de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el % de beneficios para destinos sociales.</li> <li>• Impulsar la actividad de fomento del emprendizaje, intensificando la actividad de la Entidad y su comunicación a la sociedad.</li> <li>• Diseño de la nueva marca consecuencia de la integración con Ipar Kutxa y diseño y aplicación del correspondiente plan de comunicación a todos los</li> </ul>

	grupos de interés y el mercado en general.
Caja Laboral Ipar Kutxa como Entidad moderna, innovadora, avanzada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar los niveles de actividad multicanal de los clientes desarrollando una mayor oferta de productos y servicios.</li> <li>• Integrar servicios de seguros en los canales CLNet y móvil.</li> </ul>
Claridad y transparencia de la publicidad y de la información que envía Caja Laboral Ipar Kutxa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones personalizadas a clientes con información sobre comisiones.</li> <li>• Continuar asociado a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) y comprometiéndose a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales su Código de Conducta Publicitaria.</li> </ul>
Entidad solvente, que ofrece garantías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar y garantizar el cumplimiento del perfil del riesgo, en relación con los diferentes tipos de riesgos. Priorizar la calidad del riesgo frente al crecimiento. Objetivo de seguir manteniendo unos parámetros o niveles de dudosa significativamente mejores que los del sector.</li> <li>• Respecto a la solvencia y una vez realizados los saneamientos necesarios, seguir analizando alternativas para recapitalizar el balance y realizar una ampliación de capital, aportando así fuentes adicionales de capital propio.</li> </ul>
Entidad cercana a las necesidades de sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el contacto con el cliente, la apuesta sigue siendo la especialización por negocio y por tipo de cliente. Implantación del nuevo Modelo de Oficina con gestores especializados dedicados a sus clientes, con unos modelos de asesoramiento y de relación diferenciados para cada segmento.</li> <li>• Adhesión al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas recogido en el RD Ley 6/2012. El objetivo de la Entidad siempre ha sido evitar el desahucio y facilitar, en base a un análisis individualizado, que los clientes puedan permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago, ampliando plazos y estableciendo carencias en función de los ingresos.</li> <li>• Firma junto al Gobierno Vasco el Servicio de Mediación Hipotecaria, servicio en cuyo diseño ha colaborado con el Departamento de Justicia y Administración Pública. La medida que incluye el Servicio de Mediación de no iniciar ninguna reclamación judicial en el plazo de 1 mes desde que el cliente solicita el arbitraje del Gobierno Vasco se considera muy positiva.</li> </ul>

Además de los mecanismos de diálogo descritos anteriormente y en anteriores Memorias, en 2012 Caja Laboral Ipar Kutxa ha continuado en la línea de la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, Caja Laboral Ipar Kutxa:

- Ha puesto a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad, de GRI, de la Corporación MONDRAGÓN y de Izaite.
- Ha difundido internamente la Memoria de RSE mediante Giltzanet.
- Ha remitido un correo electrónico a 5.000 empresas clientes, poniendo a su disposición el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, así como la versión completa de la Memoria.

## CORRUPCIÓN

Durante el año 2012, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del blanqueo de capitales de **“Muy Buena”** con una puntuación superior a la del ejercicio anterior. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

### Acciones Realizadas en 2012

Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, para su aceptación por el Servicio Ejecutivo (Sepblanc).

Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales introduciendo algunas modificaciones derivadas, principalmente, del proceso de integración.

Se ha suscrito un acuerdo con Seguros Lagun Aro Vida, S.A., con el objeto de que sea Caja Laboral Ipar Kutxa la que cumplimente las medidas de Diligencia Debida respecto de los tomadores de seguros de vida, con excepción de las de seguimiento continuo de la relación de negocio y, siempre que sean, asimismo, clientes de Caja Laboral Ipar Kutxa.

Se ha elaborado un documento formativo que aborda las particularidades del Manual de Prevención de Caja Laboral, en relación al de Ipar Kutxa, con la finalidad de impartir formación presencial sobre la materia durante 2013.

Se han adoptado múltiples medidas preventivas, incrementando las acciones e iniciativas tendentes a controlar y evitar que fondos de origen delictivo se canalicen a través de la Entidad.

Entre los compromisos para 2013 se pueden destacar:

- Modificar el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándolo al nuevo Reglamento.
- Curso de formación presencial a todos los socios de trabajo y empleados procedentes de la red comercial de la antigua Ipar Kutxa, así como un curso de formación a distancia dirigido a la totalidad de la red comercial de la nueva entidad.
- Aplicar a las cuentas de los clientes de la antigua Ipar Kutxa, los procesos de detección de operaciones sospechosas existentes en Caja Laboral.

Además del examen externo, el departamento de Auditoría Interna, dependiente de Dirección General, efectúa revisiones anuales destinadas a verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales, tal y como establece el Manual de Prevención.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 42 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

El conjunto de **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** disponen de una política y sistema de prevención de blanqueo de capitales que contempla procedimientos, prácticas y pautas para evitar situaciones de riesgo. Las sociedades que tienen actividad aplican la política establecida y son examinadas anualmente por expertos independientes.

### Reglamentos y Códigos de Conducta

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

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

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

### Unidades de Negocio Analizadas

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

	2010		2011		2012 (1)	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	138	150	60	90	34	34
% Oficinas analizadas.	36%	39%	17%	25%	7,6%	9,4%

(1) El % del dato real está referido a las 450 oficinas de Caja Laboral Ipar Kutxa. El objetivo inicial estaba calculado sobre únicamente el número total de oficinas de Caja Laboral (sin integración con Ipar Kutxa) que eran 363.

El descenso con respecto a años anteriores en el número de oficinas analizadas se debe al cambio producido en la orientación de los trabajos de auditoría, que ha primado el análisis del riesgo de crédito, mediante un significativo incremento del volumen de riesgo analizado.

Cabe señalar sin embargo que los controles de auditoría a distancia implantados, inciden en el 100% de las sucursales de la Entidad.

En las 13 **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** que tienen actividad se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales y han sido examinadas por expertos independientes.

## Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

Durante estos tres últimos años solamente se ha producido un incidente en 2010. Se trató de un caso de apropiación indebida de efectivo por parte de un socio de la Entidad y fue detectado por el personal de la propia oficina. Tras los pertinentes informes de Auditoría Interna, la sanción impuesta por la Dirección consistió en la expulsión del socio que fue ratificada por el Comité de Recursos, sin que fuera recurrido este acuerdo ante los tribunales de justicia.

## RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

Caja Laboral Ipar Kutxa dispone del Manual de Gestión del Sector Público que tiene el objetivo de definir la Gestión del Sector Público de Caja Laboral Ipar Kutxa como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro del Área de Empresas.

Asimismo, define un modelo para delimitar la responsabilidad de cada Área de Caja Laboral Ipar Kutxa en la gestión de este segmento, en todo lo que afecta a la segmentación, sistemática de gestión, sistemas de información, estrategias comerciales y gestión del riesgo.

Además el manual de riesgos de Caja Laboral Ipar Kutxa “Política, métodos y criterios de Riesgo de Crédito”, contempla en su Capítulo 5 la “Política de riesgos con el Sector Público”. Esta política para la admisión de operaciones del Sector Público es la misma que para las empresas, aunque por sus particularidades contables el análisis de sus operaciones se efectúa con criterios diferentes al análisis de operaciones de empresas.

Al considerarse una inversión “sin riesgo apreciable” no se establece ninguna prima de riesgo y se aplican márgenes acordes con la situación de los mercados mayoristas. Los préstamos y avales con los partidos políticos a 31 de Diciembre son:

	2010	2011	2012
Eusko Alkartasuna	190	376	90
EAJ - PNV	3.569	2.727	2.403
Geroa bai (aval)			5
Aralar (aval)			46
<b>Créditos (miles de euros)</b>	<b>3.759</b>	<b>3.103</b>	<b>2.544</b>

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área de Control, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2012 la aplicación informática registró 460 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2012 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.

## INICIATIVAS SUSCRITAS POR CAJA LABORAL IPAR KUTXA

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

Nombre	Finalidad	Cuándo
Entidad colaboradora con Emakunde	Compromiso en el fomento de la igualdad de oportunidades.	2004
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Foro Rural Mundial	Impulsar el desarrollo rural en el mundo como elemento consustancial del desarrollo económico global.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007
Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja Laboral y en el entorno.	2009
Adhesión al Programa de Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014 del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco.	Incrementar la competitividad de las empresas vascas mediante la mejora de su comportamiento ambiental.	2010
Business Banking Council y Next Generation Banking Council, ambos de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010
Convenio con los Ayuntamientos de Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta.	Potenciar la utilización del euskera en sus relaciones mutuas, tanto habladas como escritas	2011

El proyecto de banca ética FIARE se ha reenfocado en 2012 hacia su integración como sucursal en España de la entidad italiana Banca Popolare Ética, si bien Caja Laboral continua aportando apoyo operativo en sus sucursales del País Vasco y Navarra, para realizar operaciones y recoger aportaciones a capital social a esta iniciativa de banca que opera desde criterios solidarios y alternativos al sistema bancario tradicional.

Caja Laboral Ipar Kutxa no proporciona financiación a ninguna asociación ni ente nacional o internacional, salvo los préstamos y avales a partidos políticos indicados en la página 72.

## **PREMIOS RECIBIDOS POR CAJA LABORAL IPAR KUTXA**

- Reconocimiento de Microsoft a Caja Laboral Ipar Kutxa. En su revista Perspectivas reconoce el caso de Caja Laboral Ipar Kutxa como empresa avanzada tecnológicamente y que ha sabido aprovechar las nuevas tecnologías para aumentar la productividad, mejorar los costes y conseguir una comunicación más eficaz.
- Caja Laboral Ipar Kutxa ha sido la primera entidad financiera a la que se le ha concedido el distintivo de miembro del Pacto Verde de la Vitoria-Gasteiz European Green Capital 2012, como reconocimiento a su compromiso permanente en la mejora del medio ambiente y las buenas prácticas de sostenibilidad.

## 9. Anexos

## 9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

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

	Nivel de aplicación	C	C +	B	B +	A	A +
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1. 2.1.-2.10 3.1.-3.8, 3.10-3.12 4.1.-4.4, 4.14-4-15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño e Indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

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

## 9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

### VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 012/13**

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

#### **CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO**

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2012**

Y con número de depósito legal: BI-708-2013

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 30 de abril de 2013, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-016/13 de fecha 21 de febrero de 2013 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 8 de mayo de 2013

**AENOR**

  
Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

## 9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

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

### 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1.	Nombre de la organización.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	22-23 Nuestra Relación con los Clientes <a href="#">Ver Página Web de Caja Laboral</a>
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	14 Estructura Operativa 15 Empresa Participadas
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	José M <sup>a</sup> Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
2.5.	Países en los que opera la organización.	Caja Laboral no opera fuera del Estado español
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.7.	Mercados servidos.	19 Mercado de Caja Laboral Ipar Kutxa 22-23 Nuestra Relación con los Clientes
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	16 Principales Magnitudes de la Entidad
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	8 Perfil de la Memoria 14 Estructura Operativa 15 Empresa Participadas
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	74 Premios recibidos por Caja Laboral Ipar Kutxa

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

#### Perfil de la memoria

3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año 2012
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Año 2011
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	8 Perfil de la Memoria
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	En la página Web de Caja Laboral Ipar Kutxa: <a href="http://www.cajalaboral.com">www.cajalaboral.com</a> o a través del siguiente correo electrónico: <a href="mailto:pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es">pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es</a>

#### Alcance y cobertura de la memoria

3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	9 Perfil de la Memoria/materialidad
3.6.	Cobertura de la memoria.	8-9 Perfil de la Memoria
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	8-9 Perfil de la Memoria
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	8-9 Perfil de la Memoria
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , en página 37.
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No se ha producido re-expresión de información perteneciente a Memorias anteriores
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	8-9 Perfil de la Memoria

#### Índice del contenido del GRI

3.12.	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	78 Indicadores GRI
-------	---	--------------------

#### Verificación

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	8-9 Perfil de la Memoria
-------	--	--------------------------

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

## Gobierno

4.1. La estructura de gobierno de la organización.	<p>11 Estructura Organizativa</p> <p>14 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a></p> <p>13 Estructura Organizativa Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a></p> <p>No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a>, en página 47. Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a></p> <p>No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2009</a>, en páginas 48-51</p> <p>11-13 Estructura de la Entidad</p> <p>11-13 Estructura de la Entidad</p>
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	
4.7. Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	

## Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	<p>56 Nuestra Relación con el Medioambiente</p> <p>52 Nuestra relación con los Proveedores Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a></p>
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	73 Iniciativas suscritas por Caja Laboral Ipar Kutxa
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	

## Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	<p>3 Compromisos y logros RSE</p> <p>En la identificación y selección de Grupos de Interés, no hay cambios sobre lo recogido en <a href="#">Memoria de 2008</a>, en páginas 57-58</p> <p>32 Mecanismos de Diálogo con Clientes</p> <p>40 Mecanismos de Diálogo con las Personas</p> <p>68 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad</p>
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	

## 5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

### DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

#### Indicadores del enfoque de gestión

FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	<p>3 Compromisos y logros RSE en Caja Laboral Ipar K</p> <p>28 Fundación Gaztempresa</p>
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	<p>49 Diversidad e Igualdad de Oportunidades</p> <p>No hay cambios sobre lo recogido en Memoria de 2011, en páginas 60</p>
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	<p>No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2009</a>, en página 31</p>
FS4. Descripción de proceso(s) para mejorar las competencias de los empleados para	<p>41 Desarrollo y formación</p> <p>Enmarcada en las Normas OSHAS 18001 e ISO</p>

implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	14001, Caja Labora Ipar Kutxa facilita información a la totalidad de la plantilla orientada a la gestión de riesgos laborales y ambientales. Además, Caja Laboral Ipar Kutxa identifica las necesidades de formación, sensibilización y competencia profesional para todo el personal cuyo trabajo tenga vinculación con el Medio Ambiente y los Riesgos Laborales de Caja Laboral Ipar Kutxa
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	32 Mecanismos de Diálogo con Clientes 40 Mecanismos de Diálogo con las Personas 68 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad

## IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	23 Perfil del Cliente
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	24 Productos y Servicios Socialmente Responsables
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	29 Créditos para Energías Renovables

### Aspecto: auditorías

FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	9 Perfil de la Memoria
--	------------------------

### Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	32 Mecanismos de Diálogo con Clientes
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	30 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	30-31 Accesibilidad a Servicios Financieros/Barreras Arquitectónicas y Acceso a través de Internet
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , en página 160.
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	31-32 Accesibilidad a Servicios Financieros/Cultura Financiera 64 Aportaciones directas a la Sociedad 67-69 Aportaciones indirectas a la Sociedad

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

Información sobre el enfoque de gestión	16-19 Principales Magnitudes de la Entidad
---	--

### Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	17 Principales Magnitudes de la Entidad
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	28-29 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables/Créditos para Energías Renovables
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	43-44 Sistema Retributivo 44-45 Beneficios Sociales/Retornos Cooperativos Capitalizados
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	12 Estructura Organizativa

### Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	43-44 Sistema Retributivo
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	52 Nuestra Relación con los Proveedores
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	19 Estructura Organizativa

### Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	64 Aportaciones Directas a la Sociedad
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	67 Aportaciones Indirectas a la Sociedad

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión	54-55 Nuestra Relación con el Medioambiente
---	---

### Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados por peso o volumen. EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	57 Papel y Tóner
--	------------------

### Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	58 Energía
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	58 Energía
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	58 Energía
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	57 Nuestra relación con el Medioambiente 29 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables 55 Nuestra Relación con el Medioambiente
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	57 Papel y Tóner 58 Energía 59 Agua

### Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.	59 Agua Abastecimiento municipal
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	No se han detectado fuentes de agua afectadas
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se recicla ni se reutiliza agua

### Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	Recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre

EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	la biodiversidad por no estar en áreas protegidas  Recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
--	---

### Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	59 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Ver Transporte EN29
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	55 Nuestra Relación con el Medioambiente 58 Energía 59 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No se producen emisiones significativas
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se producen emisiones significativas
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	59 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	59 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	59 Emisiones, Vertidos y Residuos No se han detectado derrames accidentales significativos
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se detecta afección a la diversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías

### Aspecto: productos y servicios

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

### Aspecto: cumplimiento normativo

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

### Aspecto: transporte

EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	59 Emisiones, Vertidos y Residuos
--	-----------------------------------

### Aspecto: general

EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	61 Gastos Ambientales
---	-----------------------

## DIMENSIÓN SOCIAL

### Prácticas laborales y ética del trabajo

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

### Aspecto: empleo.

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

principal.	
LA15. Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	49 Diversidad e Igualdad

#### Aspecto: relaciones empresa / trabajadores.

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	46 Negociación Colectiva
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , en página 123

#### Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	46 Seguridad y Salud en el Trabajo

#### Aspecto: formación y educación.

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

#### Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades.

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	49 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 14 Estructura operativa de la Entidad
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	49 Diversidad e Igualdad de Oportunidades A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer

#### Derechos Humanos

Información sobre el enfoque de gestión	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2009</a> , en página 142
---	--

#### Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No existen acuerdos significativos en Caja Laboral Ipar Kutxa que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, Caja Laboral Ipar Kutxa está trabajando con el Objetivo de empezar a considerar la evaluación de Riesgos en materia de Derechos Humanos entre los proveedores y empresas participadas críticas en este aspecto.
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de los diferentes proveedores y subcontratistas de la Entidad ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de proveedores que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos. Sin embargo, ya se ha recogido en el indicador 1.2 que Caja Laboral Ipar Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto

<p>HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.</p>	<p>Mundial”</p> <p>Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.</p>
<p><b>Aspecto: no discriminación</b></p>	
<p>HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.</p>	<p>En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación</p>
<p><b>Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos</b></p>	
<p>HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.</p>	<p>La práctica totalidad de los proveedores de Caja Laboral Ipar Kutxa operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.</p>
<p><b>Aspecto: abolición de la explotación infantil</b></p>	
<p>HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</p>	<p>La práctica totalidad de los proveedores de Caja Laboral Ipar Kutxa operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la no explotación infantil.</p>
<p><b>Aspecto: trabajos forzados</b></p>	
<p>HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</p>	<p>La práctica totalidad de los proveedores de Caja Laboral Ipar Kutxa operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzados</p>
<p><b>Aspecto: prácticas de seguridad</b></p>	
<p>HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.</p>	<p>Caja Laboral Ipar Kutxa contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación al 100% de los empleados para el puesto.</p>
<p><b>Aspecto: derechos de los indígenas</b></p>	
<p>HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.</p>	<p>Este indicador no es aplicable a la Entidad, debido a que el ámbito geográfico de Caja Laboral Ipar Kutxa es España</p>
<p><b>Aspecto: consecuencias</b></p>	
<p>HR 10. Porcentaje y número total de actividades que han sido objeto de revisión en aspectos de derechos humanos y/o se han determinado sus potenciales consecuencias</p>	<p>No se han revisado actividades de la entidad en aspectos relacionados con Derechos Humanos, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo</p>
<p><b>Aspecto: remedios</b></p>	
<p>HR 11. Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales</p>	<p>No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos</p>
<p><b>Sociedad</b></p>	
<p><b>Información sobre el enfoque de gestión</b></p>	<p>63 Nuestra Relación con la Sociedad</p>
<p><b>Aspecto: comunidades locales</b></p>	
<p>SO1. Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.</p>	<p>37 Perfil de la Plantilla 64 Aportaciones Directas a la Sociedad</p>
<p>SO9. Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.</p>	<p>No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.</p>
<p>SO10. Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos</p>	<p>Ver SO9.</p>

negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	
<b>Aspecto: corrupción</b>	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	71 Corrupción
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	43 Formación en Procedimientos Anticorrupción
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	68 Corrupción
<b>Aspecto: política pública.</b>	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , en página 154
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	72 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
<b>Aspecto: comportamiento de competencia desleal</b>	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
<b>Aspecto: cumplimiento normativo.</b>	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	35 Incidentes e Incumplimientos
<b>Responsabilidad sobre productos</b>	
<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>	22 Nuestra Relación con los Clientes
<b>Aspecto: salud y seguridad del cliente.</b>	
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2008</a> , en página 161
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	35 Incidentes e Incumplimientos
<b>Aspecto: etiquetado de productos y servicios.</b>	
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No hay cambios sobre lo recogido en la <a href="#">Memoria de 2009</a> , en página 70 Todos los productos y servicios de Caja Laboral Ipar Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España en cuanto a la información de los mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	35 Incidentes e Incumplimientos
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	32 Mecanismos de Diálogo con Clientes
<b>Aspecto: comunicaciones de marketing</b>	
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	23 Nuestra Relación con los Clientes "Caja Laboral Ipar Kutxa tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno vasco. La publicidad de los Fondos de Inversión se remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación. Asimismo, es la Dirección General de Seguros y Planes de

<p>PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	<p>Pensiones la que revisa la documentación requerida de los productos financieros que están bajo su control y supervisión, antes de iniciar su comercialización.</p> <p>En los documentos de solicitud a las agencias externas se incluye, de manera sistemática, la revisión iconográfica y semántica para garantizar la igualdad de género, evitando la agresión sexista en la comunicación.</p> <p>Caja Laboral Ipar Kutxa está adherida a Autocontrol desde 2007, donde realiza al Gabinete Técnico, consultas previas (copy advice) y consulta legales sobre las campañas, con un resultado Positivo en todos los casos.”</p> <p>35 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p><b>Aspecto: privacidad del cliente</b></p>	
<p>PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.</p>	<p>35 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p><b>Aspecto: cumplimiento normativo</b></p>	
<p>PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.</p>	<p>35 Incidentes e Incumplimientos 72 Cumplimiento Normativo</p>

## CONTACTO

Accede a la página Web de Caja Laboral Ipar Kutxa [www.cajalaboral.com](http://www.cajalaboral.com), en la página inicial, en su apartado de Sobre Nosotros, en Información Corporativa están disponibles el

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

En Sobre Nosotros, en Responsabilidad Social Empresarial están disponibles:

- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo 2010

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

Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: [pedromari.lopezdegamiz@laboralkutxa.es](mailto:pedromari.lopezdegamiz@laboralkutxa.es).

## 9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

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

En el Punto 2.1. Compromisos y Logros RSE en Caja Laboral de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado Caja Laboral en 2012, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2010	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Definir e implementar el Plan de Personas. Concluir los planes de acción como consecuencia de los resultados.	Principio 6 del Pacto Mundial <sup>(1)</sup>
2. Concluir la metodología de la gestión del desempeño / entrevistas de desarrollo. Realizar prueba piloto.	Principio 6 del Pacto Mundial <sup>(2)</sup>
6. Perfeccionar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar prueba piloto.	Principio 6 del Pacto Mundial <sup>(1)</sup>
7. Análisis, diagnóstico y evaluación del Proceso de Selección.	Principio 6 del Pacto Mundial <sup>(3)</sup>
8. Redefinición de los itinerarios profesionales.	Principio 6 del Pacto Mundial <sup>(2)</sup>
9. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios de trabajo en ámbitos geográficos multiprovinciales.	Principio 3 del Pacto Mundial

10. Diseño del II Plan de Igualdad.	Principio 6 del Pacto Mundial
11. Rediseñar la oficina de particulares como una unidad que integra tres tipos de gestión: segmentada/especializada, no segmentada, atención operativa.	Principio 2 del Pacto Mundial <sup>(4)</sup>
12. Integración de la estrategia de seguros en Caja Laboral Ipar Kutxa.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
13. Consolidación del Área de empresas: consolidar la nueva estrategia de empresas (modelo y equipos).	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
14. Sustituir el gas R-22 en 39 equipos.	Principio 7 del Pacto Mundial
15. Colaborar con el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz en las actuaciones derivadas del “European Green Capital 2012”.	Principio 8 del Pacto Mundial
16. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Principio 2 del Pacto Mundial
17. Diseñar e implantar una nueva organización comercial buscando una mayor especialización en producto y por segmentos.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial

<sup>(1)</sup>El análisis de potencial es una garantía para potenciar de manera equitativa los procesos de formación y promoción y, por lo tanto, la igualdad.

<sup>(2)</sup>La gestión del desempeño y el análisis de los itinerarios profesionales son una garantía para potenciar de manera equitativa los procesos de formación y promoción y, por lo tanto, la igualdad.

<sup>(3)</sup> Los procesos de selección son la vía de entrada a la Entidad y, por tanto, hay que garantizar que los mecanismos son objetivos y en base a las competencias y conocimientos, para garantizar un proceso igualitario.

<sup>(4)</sup>La oficina es el entorno en el que se desarrolla el trabajo de buena parte de la plantilla, por eso, garantizar un buen diseño de la misma lleva parejo una preocupación por las condiciones ambientales adecuadas y, por lo tanto, por velar por el respeto de los Derechos Humanos de las personas.