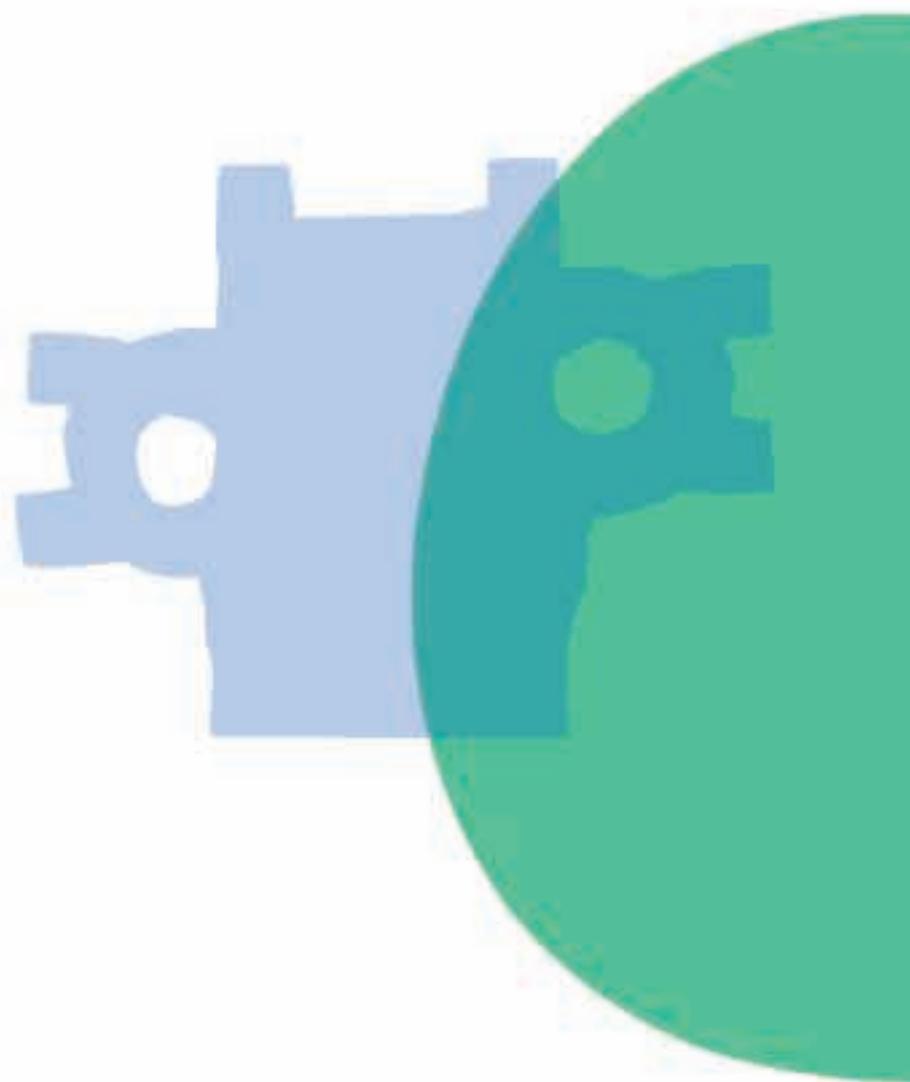


Memoria de  
Responsabilidad  
Social  
Empresarial

2006

 kutxa





**VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD****VMS-Nº 005/07**

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

**CAJA DE AHORROS DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIAN**

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2006***

Con número de depósito legal: SS-285/2007

Y con nivel de aplicación de la Guía G3: A\*

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Octubre 2006, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 7 de marzo de 2007 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-008/07 de fecha 5 de marzo de 2007 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 14 de marzo de 2007

**AENOR**  
El Director General de AENOR



### **Declaración del Presidente: relevancia de la sostenibilidad para kutxa**

Tengo el placer de presentar la cuarta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de **kutxa** como instrumento que aglutina de manera exhaustiva, las actuaciones de la Entidad en 2006 en el plano de la sostenibilidad. En ese sentido, sigue siendo un año más, el principal mecanismo que formaliza el compromiso y el deber de informar a los grupos de interés de **kutxa** sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales de su actividad, que conciernen a todos aquellos que colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

**kutxa** asume la dualidad propia de una Caja de Ahorros: por un lado, su **Obra Social** detecta las necesidades de la sociedad y adecúa sus programas de actuación en función de éstas. Por otro, como **Entidad financiera**, comercializa productos y ofrece servicios financieros y parafinancieros orientados a satisfacer las necesidades de sus **clientes**, sabedora de que éstos no solo contribuyen a la acción social de **kutxa** por la relación comercial que mantienen con la Entidad, sino que además pueden representar al resto de **grupos de interés de kutxa: ciudadanos** de la sociedad donde está asentada, **proveedores** que suministran bienes y servicios, **empleados** que trabajan para que la Caja cumpla sus objetivos, **aliados institucionales** que comparten los mismos intereses sociales y colaboran con la Obra Social, o **representantes legales** con presencia en los Órganos de Gobierno.

El Plan Hamar, plan estratégico de **kutxa** para el periodo 2005-2010, constituye la herramienta básica de gestión que marca el futuro más inmediato de la Entidad. Sus 10 objetivos estratégicos se articulan en 2006 mediante 7 líneas generales de actuación y 8 objetivos básicos que se despliegan en una serie de actividades de máxima prioridad para acometer iniciativas en todos los ámbitos de gestión relevantes, con impacto en los principales grupos de interés (internos y externos). Como tal, soporta al máximo nivel la consecución de la visión de la entidad, que reza:

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

El compromiso de **kutxa** con la sostenibilidad está como no puede ser de otra manera, contenido en su visión para el periodo de gestión más inmediato a medio y largo plazo. El Plan de Gestión de 2007 prevé la realización de la Actividad de Máxima Prioridad y objetivo básico **“La Responsabilidad Social de la Empresa como forma de actividad integral de kutxa”** y encomienda al Comité de RSE compuesto por las principales áreas de la organización, el diseño y la implantación del plan de RSE del ejercicio.

De todos estos desarrollos da buena cuenta el capítulo 3. de la presente Memoria, **“La gestión de la RSE en kutxa”**, siendo la mejor referencia para el lector sobre las prioridades estratégicas y cuestiones a corto, medio y largo plazo en el plano de la sostenibilidad. En dicho capítulo se describen también los principales logros obtenidos en 2006, presentándose en el apartado 3.13 una tabla que resume los objetivos específicos en RSE para el periodo 2007-2010 y los que resultan prioritarios para 2007, así como el impacto de todos ellos en los distintos grupos de interés de **kutxa**, y las principales actuaciones que sustentan la consecución de los objetivos específicos.

No quisiera dejar de mencionar como hito especialmente relevante para el sector de las cajas y para **kutxa** en especial, la próxima adhesión en 2007 a la **Alianza Europea de RSE**, como un paso más que corrobora el papel preponderante de las Cajas de Ahorros en el ámbito de la acción social, aportando riqueza y empleo a la sociedad e impulsando proyectos en los ámbitos más demandados por la sociedad, de acuerdo con los estudios realizados.

### **Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades**

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

A diciembre de 2006, su ranking con respecto al total de cajas del Estado Español sitúa a **kutxa** la 14ª por Balance, la 5ª en Eficiencia (Gastos de explotación/Margen Ordinario), la 1ª en productividad por oficina, la 2ª por recursos propios y la 2ª por Rentabilidad s/Activos (ROA). Estos ratios muestran los excelentes resultados alcanzados en 2006 que sitúan a **kutxa** en posición de abordar con garantías de éxito, los retos que le depara el futuro más inmediato.

El análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) realizado para confeccionar nuestro plan de gestión 2007, configura un entorno en el que amenazas como la incertidumbre económica y la competencia del sector se ven contrarrestadas por nuestra capacidad de crecimiento en clientes y su fidelidad y vinculación, que se sustentan en la excelente opinión que éstos y la sociedad guipuzcoana tienen de **kutxa**. Por otro lado, capítulos como el riesgo de mercado o el riesgo operacional, se ven compensados por fortalezas como el perfil financiero, la marca y el liderazgo que **kutxa** ostenta en el mercado.

Por último, cuestiones tales como el proyecto de expansión de la actividad comercial en Francia y otros países comunitarios, en el que se han dado pasos muy importantes en 2006, constituye un acicate para reafirmar la coherencia del modelo de gestión de una Entidad como la nuestra que sabe combinar experiencia con innovación, rentabilidad económica con sensibilidad social, así como crecer y desarrollar la capacidad de adaptación al nuevo entorno regulatorio que nos distingue como Entidad de referencia en el sector financiero.

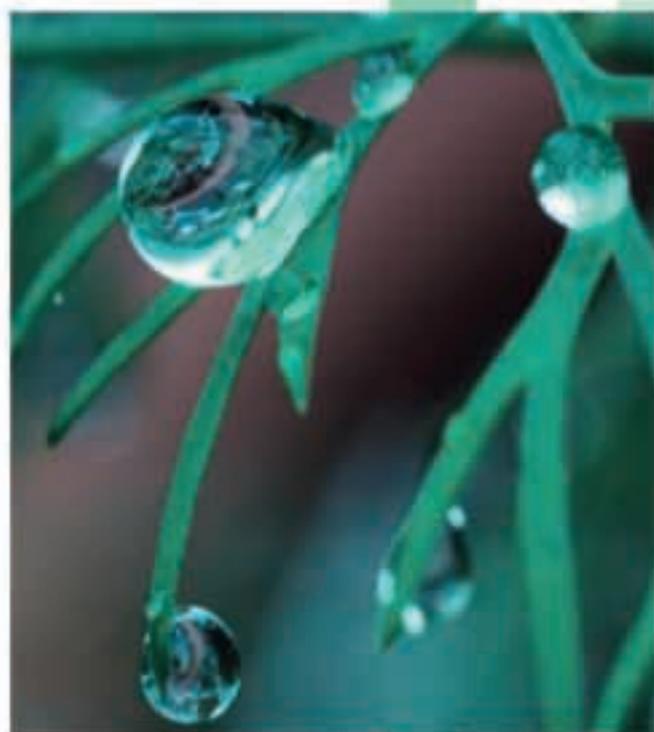
El Presidente

Carlos Etxepare Zugasti





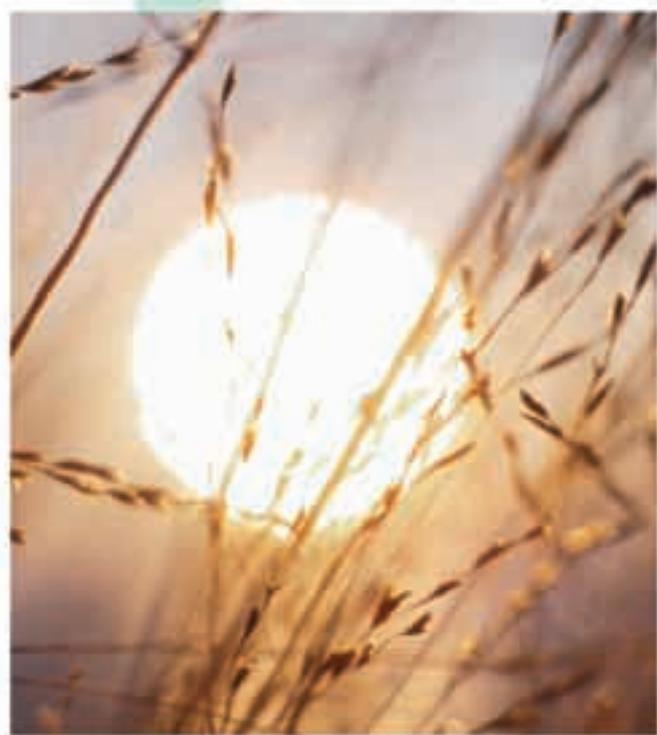
<b>Verificación de AENOR</b> .....	<b>i</b>
<b>Carta del Presidente</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>v</b>
<b>1. Estructura de la Memoria RSE</b>	
1.1 Introducción .....	1
1.2 Estructura de la Memoria RSE 2006 .....	1
1.3 Elaboración y difusión de la Memoria .....	1
1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	2
1.5 Tratamiento de la información .....	2
1.6 Autocalificación de la Memoria .....	2
1.7 Dónde se puede conseguir la Memoria .....	2
<b>2. Presentación de kutxa</b>	
2.1 Quiénes somos .....	3
2.2 La Misión de <b>kutxa</b> .....	3
2.3 La Visión de <b>kutxa</b> .....	3
2.4 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	4
2.5 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	4
2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
2.7 El modelo de gestión de <b>kutxa</b> .....	6
2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> .....	6
2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	7
2.10 Cumplimiento normativo .....	7
2.11 La gestión del riesgo en <b>kutxa</b> .....	8
2.12 <b>kutxa</b> y el desarrollo tecnológico .....	8
2.13 El grupo corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
2.13.1 Cambios significativos durante 2006 .....	9
2.14 Reelaboración de datos de periodos anteriores .....	9
<b>3. La gestión de la RSE en kutxa</b>	
3.1 Introducción .....	11
3.2 La Estrategia RSE de <b>kutxa</b> .....	11
3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	12
3.4 La estructura de RSE en <b>kutxa</b> .....	12
3.5 La evaluación del desempeño en RSE .....	12
3.6 Líneas de actuación en materia de RSE .....	13
3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE .....	14
3.8 Grupos de interés del entorno de <b>kutxa</b> .....	15
3.9 Definición de los grupos de interés .....	15
3.10 Diálogo con los grupos de interés .....	15
3.11 Logros en RSE alcanzados en 2006 .....	17
3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b> .....	17
3.13 Objetivos 2007 para la implantación de las líneas de actuación en RSE .....	18
<b>4. Los clientes de kutxa</b>	
4.1 Introducción .....	19
4.2 Cómo conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes .....	20
4.3 Gestión de la relación habitual con clientes .....	20
4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	23
4.5 La oferta de productos con impacto social relevante .....	25
4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones. ....	28
4.7 La tecnología al servicio de los clientes. ....	28
<b>5. Equipo humano de kutxa</b>	
5.1 Introducción .....	29
5.2 El modelo de gestión de RRHH .....	29
5.3 El código ético profesional .....	29
5.4 Objetivos y desempeño 2006-2007 .....	29
5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	30
5.6 Cómo contribuye <b>kutxa</b> al desarrollo personal y profesional de su equipo .....	32
5.7 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano .....	33
5.8 Perfil lingüístico de la plantilla .....	38
<b>6. Socios de negocio</b>	
6.1 Los socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	39
6.2 Proveedores .....	39
6.2.1 Marco de relación con proveedores .....	39
6.2.2 El Código ético profesional y los proveedores ..	40
6.3 Aliados empresariales e institucionales .....	40
6.4 Administraciones e Instituciones Públicas .....	41
6.5 Representantes legales .....	41
6.6 Principales logros conseguidos en 2006 .....	41
6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio .....	42
<b>7. Sociedad</b>	
7.1 La Misión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	43
7.2 La gestión de la obra social .....	43
7.3 La respuesta de <b>kutxa</b> a las necesidades sociales: Principios y áreas de intervención .....	43
7.4 Estructura de gestión de la Obra Social .....	44
7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos .....	45
7.6 La obra social de <b>kutxa</b> en cifras .....	47
7.7 Ámbito "Sanidad y Asistencia Social" .....	48
7.8 Ámbito "Educación e Investigación / Innovación" .....	50
7.9 Ámbito "Cultura y Tiempo libre" .....	51
7.10 Ámbito "Medioambiente" .....	52
7.11 Ámbito "Ayudas y Colaboraciones" .....	52
7.12 Objetivos de la Obra Social para 2007 .....	53
<b>8. Medio Ambiente</b>	
8.1 Introducción .....	55
8.2 Política Ambiental .....	55
8.3 Responsabilidad de la Organización .....	55
8.4 Formación y sensibilización .....	55
8.5 Seguimiento de objetivos ambientales .....	56
8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	56
8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59
8.8 Retos y objetivos de mejora .....	61
<b>9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas</b>	
9.1 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	63
9.2 Equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial .....	63
9.3 Auditoría del Pacto Mundial .....	64
<b>10. Índices</b>	
10.1 Lista de indicadores GRI .....	65
10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social .....	65
10.3 Indicadores de rendimiento social del Suplemento Sectorial de Entidades Financieras .....	72
10.4 Niveles de aplicación del G3 .....	73
<b>11. Cuestionario de Opinión sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2006</b> .....	
<b>75</b>	





estructura de la memoria RSE

1



## 1.1 INTRODUCCIÓN

Con esta Memoria RSE correspondiente al ejercicio 2006, son ya cuatro las Memorias de Responsabilidad Social Empresarial editadas por **kutxa**, como uno de los principales vehículos de diálogo con sus grupos de interés. Esta Memoria recoge, de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (Global Reporting Initiative) en su versión G3 presentada en 2006, los principales indicadores representativos de la sostenibilidad de la Entidad.

Comentar que la Memoria RSE más reciente corresponde al ejercicio 2005 y que se sigue manteniendo la práctica seguida hasta la fecha, que es la de elaborar este documento con periodicidad anual.

## 1.2 ESTRUCTURA DE LA MEMORIA RSE 2006

La presente Memoria RSE 2006, da una visión global del desempeño económico, social y medioambiental de **kutxa** en 2006 como Entidad financiera.

Esencialmente este año se ha querido mantener la estructura ya creada para la Memoria RSE de 2005, en la que se destinaba un capítulo específico a los grupos de interés más relevantes para la organización. Adicionalmente, en 2006 se ha pasado a proporcionar información siguiendo las recomendaciones de la Guía GRI versión G3. Esto ha implicado reformular en algunos casos la información ofrecida el ejercicio anterior, al variar en gran medida algunos de los indicadores solicitados por GRI. Para facilitar a posibles lectores cualificados (ej. verificadores o redactores de memorias RSE) la ubicación de los indicadores GRI, al final del documento se incluye un índice detallado haciendo referencia, para cada contenido o indicador de la Guía G3, el punto o puntos de la Memoria donde dicha información es tratada.

Por otro lado se ha trabajado en lo que se refiere a la materialidad de la información, intentando a la vez que se respondía a los requisitos de la Guía GRI, aportar información realmente relevante para los distintos grupos de interés.

En la Memoria RSE 2006 se sigue reservando un capítulo para el reporte COP (Communication On Progress) sobre la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial, integrada en un informe RSE. Además se ha utilizado la tabla de relación elaborada conjuntamente por GRI y Pacto Mundial, para vincular los indicadores GRI y los 10 principios y permitir de ese modo su localización en la Memoria RSE.

## 1.3 ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEMORIA

En lo que respecta a la elaboración de la Memoria RSE, desde 2004 dicho proceso es una actividad de máxima prioridad del Área de Obra Social y RSE. En ese sentido, la Memoria RSE recopila y formaliza el resultado de la revisión del sistema de gestión de RSE. El Departamento de RSE solicita a las áreas la actualización de sus indicadores así como los logros con “impacto RSE” (económico, social, medioambiental sobre algún grupo de interés) por revisión del cumplimiento de sus actividades de máxima prioridad y objetivos específicos. También se tienen en cuenta los comentarios recibidos a través de los cuestionarios de opinión sobre la Memoria RSE del ejercicio anterior; abiertos a todos los grupos de interés de **kutxa**. Concretamente, el equipo humano de **kutxa** ha participado activamente proporcionando información para los enfoques y los indicadores reflejados en la Memoria.

De otros grupos de interés (ej. clientes, sociedad) **kutxa** recoge sus expectativas mediante procesos de consulta que se describen en los correspondientes capítulos de la Memoria, gracias a los cuales conoce sus inquietudes y necesidades. No obstante recordemos que su participación en los órganos de gobierno de la Entidad (ver capítulo 2) les hace ser partícipes en primera persona, de las decisiones que en **kutxa** se toman sobre los aspectos de la sostenibilidad de la organización.

El primer borrador de la Memoria se presenta a Presidencia y Dirección General para su visto bueno, realizando posteriormente su verificación una entidad de Certificación independiente de reconocido prestigio, proveedor habitual para la verificación de otros sistemas de gestión certificados (ej. bajo las normas ISO 9000 y 14001). Sólo entonces se procede a la publicación y difusión de la Memoria (también a través de la web) a todos los grupos de interés. Cabe destacar que todas las memorias RSE de **kutxa** publicadas hasta la fecha, han sido verificadas por tercera parte.

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

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

### 1.4 ALCANCE Y COBERTURA DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

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

- La Memoria RSE 2006 de **kutxa** presenta información sobre la sostenibilidad de **kutxa** como Entidad financiera
- **kutxa** desempeña dicha actividad en Gipuzkoa entendido como ámbito local, y en el resto del territorio español (Expansión) así como en Francia
- **kutxa** Entidad financiera, es la sociedad matriz del Grupo Corporativo **kutxa** (ver cap. 2.13). **kutxa** participa en la gestión de las empresas desde los órganos de gobierno de las sociedades, estando presente en 128 consejos de administración en consonancia con el porcentaje de participación en el capital social.

**kutxa ostenta el control del 29% de las participadas** (donde posee una participación >50%) exceptuado un Fondo de Inversión cuya dirección y administración tiene encomendada a una Sociedad Gestora, y **ejerce influencia sobre el 34% de las empresas participadas** (donde posee una participación >20%).

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

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

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

En lo que respecta a la incorporación de información de los enfoques de gestión social o medioambiental de las empresas participadas, existe una voluntad por parte de

**kutxa** de incorporar dicha información paulatinamente en su memoria anual de RSE, a medida que las empresas del Grupo Corporativo vayan interiorizando los conceptos de sostenibilidad que **kutxa** les irá haciendo llegar, a partir de 2007 y con un horizonte temporal a largo plazo (2010) mediante un plan de comunicación y sensibilización específicamente diseñado para ello (ver 3.13 objetivos 2007 para la implantación de las líneas de actuación en RSE).

En ese sentido, la información presentada en la Memoria no ha variado sustancialmente con respecto a Memorias anteriores, consistiendo los principales ajustes, ya comentados, en reportar los indicadores GRI de la Guía G3 y en mantener la información adicional que consideramos puede ayudar a comprender el contexto económico, social y medioambiental de la organización.

### 1.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con respecto a la **información cuantitativa**, se ha optado por proporcionar información de los dos últimos ejercicios (2005-2006) por mantener una coherencia con otros tipos de informes que genera la Entidad para determinados grupos de interés, como puede ser su memoria financiera.

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

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

### 1.6 AUTOCALIFICACIÓN DE LA MEMORIA

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

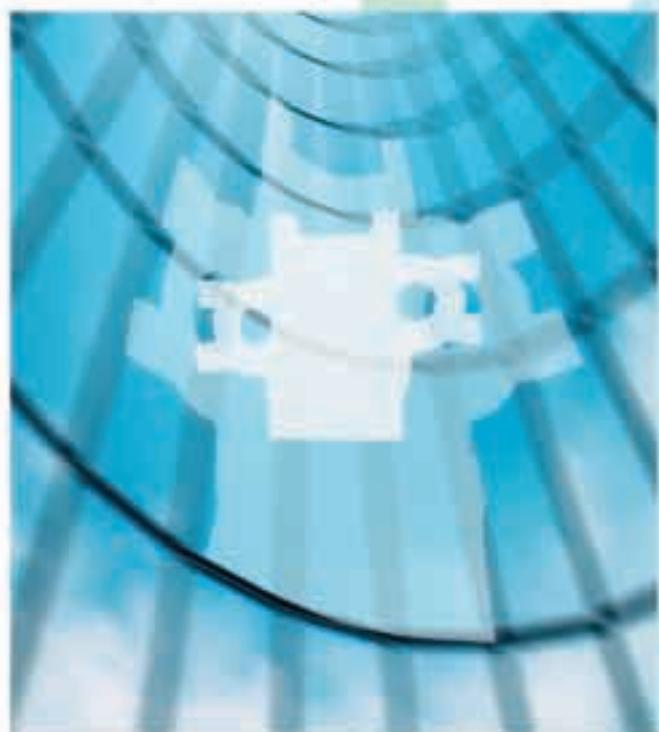
### 1.7 DÓNDE SE PUEDE CONSEGUIR LA MEMORIA

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

A stylized white icon of a building with a central tower and two side wings, set against a background of blue and green geometric patterns.

presentación de kutxa

2



## 2.1 QUIENES SOMOS

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

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

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

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

- Mantenimiento de un porcentaje mínimo de recursos depositados en el Banco de España para la cobertura del coeficiente de reservas mínimas, que se situaba al 31 de diciembre de 2006 en el 2% de los pasivos computables a tal efecto.
- Distribución del excedente neto del ejercicio a Reservas y al Fondo de Obra Social.
- Mantenimiento de un nivel mínimo de recursos propios. La normativa establece, en resumen, la obligatoriedad de mantener unos recursos propios suficientes para cubrir las exigencias por los riesgos contraídos. El cumplimiento del coeficiente de recursos propios se efectúa a nivel consolidado.
- Contribución anual al Fondo de Garantía de Depósitos, como garantía adicional a la aportada por los recursos propios de la Entidad a los acreedores de la misma.

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

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

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

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

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

## 2.2 LA MISIÓN DE KUTXA

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

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

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

## 2.3 LA VISIÓN DE KUTXA.

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA		
Rentable/competitiva	2005	2006
1. Beneficio después de impuestos Matriz (millones €)	175,7	194,9
2. ROA	1,23	1,12
3. ROE	9,15	8,46
4. Puntos EFQM	522	556
5. Beneficio por empleado (en miles de euros)	76,49	75,74
Gestión prudente		
1. Morosidad	0,46	0,50
2. Ratio de eficiencia	45,61	48,44
Solvente		
1. Índice de solvencia	17,17	16,27
2. Recursos Propios (en millones de €)	1.923,8	2.295,5
Líder en Gipuzkoa		
1. Cuota de mercado depósitos sector privado Gipuzkoa	53,08	52,72
2. Cuota de mercado créditos sector privado Gipuzkoa	37,06	36,0

Tabla 1: Indicadores de gestión económica Cod. GRI 2.8

## 2. presentación de kutxa

### 2.4 VALORES CORPORATIVOS DE KUTXA

La plena orientación del conjunto de kutxa al cliente y a la satisfacción de sus necesidades	<ul style="list-style-type: none"><li>Se traduce en acciones específicas (estudios y encuestas de satisfacción) que permiten adquirir mejor conocimiento del cliente y de sus necesidades, para así desarrollar una oferta de productos y servicios diferenciada y adaptada. Todo ello sin olvidar la necesidad de prestar servicios financieros sin discriminación territorial ni económica a todos los grupos sociales de nuestro ámbito de actuación.</li></ul>
La calidad y la innovación	<ul style="list-style-type: none"><li>El compromiso con la calidad se aplica a la gestión diaria de manera global, sustentándose en efectuar auditorías externas para mantener los ámbitos de gestión certificados en calidad y medio ambiente, así como en la realización sistemática de autoevaluaciones EFQM y potenciación de equipos de mejora (mejora continua).</li><li>En innovación, el Plan de Gestión anual incluye una actividad de máxima prioridad - la innovación en el modelo de negocio, siendo uno de sus objetivos el desarrollo de la metodología de innovación en productos y servicios. Durante 2006, se ha implantado de manera específica el Sistema de Innovación de kutxa (Innovación en Productos y Servicios y Lanzamiento Crédito Consumo).</li></ul>
La ética y la gestión prudente	<ul style="list-style-type: none"><li>Se materializa en la aplicación de la normativa contable de conformidad con principios y normas aplicables y en la rápida asunción de las recomendaciones establecidas por diferentes organismos que regulan la actividad del sector, de los que resultan compromisos obligatorios y voluntarios como el Código Ético Profesional de kutxa y el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC), redactado por primera vez en 2005.</li><li>Como una parte de nuestro compromiso ético, incluimos en nuestra gestión diaria los compromisos de protección de nuestro medio ambiente y prevención de la contaminación.</li></ul>
Eficiencia en la administración de recursos y procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Se concreta tanto en los resultados del índice de eficiencia, con un coeficiente mejor que el de la media del sector, como en el desarrollo de la gestión de procesos para la mejora sistemática de los costes operativos.</li><li>En el marco del Sistema de Gestión Ambiental certificado, aplicamos igualmente los principios de eficiencia, para los recursos naturales, directos o indirectos, como agua, energía, etc. e implantamos procesos de protección del medio ambiente y prevención de la contaminación.</li></ul>
El destino de nuestros beneficios a obras sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>Anualmente un porcentaje del beneficio se destina a acciones sociales, gestionadas por del Departamento de Obra Social, respondiendo así a las necesidades y demandas sociales de la colectividad.</li><li>La acción de la Obra Social contribuye, de manera real y efectiva, a aumentar paulatinamente el bienestar social de manera visible y tangible, dando prioridad a inversiones que sienten las bases de soluciones estables de necesidades y/o de un desarrollo progresivo frente a actividades meramente benéficas.</li></ul>
Desarrollo de la capacidad de su equipo humano y su adecuación a la misión y valores de kutxa	<ul style="list-style-type: none"><li>Mediante sistemas que garantizan la revisión periódica de las competencias del equipo humano de kutxa, planificando los esfuerzos de mejora de capacitación, facilitando el uso de los medios técnicos para la formación, así como dotando de ayudas económicas al personal para la realización de estudios oficiales.</li><li>Un incentivo para alinear los comportamientos de las personas a misión y valores es la inclusión en la política retributiva de los conceptos de calidad del trabajo, relación con clientes y solución de sus problemas.</li></ul>

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

Las funciones y composición de la **estructura de gobierno y de dirección** de kutxa figuran en sus Estatutos (aprobados por la Asamblea General el 28 de Diciembre de 1991 y modificados para adaptarse a la Ley Financiera, el 29 de Octubre de 2004) y en las actas del Consejo de Administración. Los Estatutos de la Caja y el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** (IAGC) ([www.kutxa.net](http://www.kutxa.net)) recogen la relación nominal, la estructura y las responsabilidades de los órganos de Gobierno de kutxa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Con carácter consultivo están asimismo constituídas en **kutxa** las Comisiones siguientes:

<b>Comisión de Inversiones</b>	■ Recogida en el artículo 60 de los Estatutos, tiene como función informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja
<b>Comisión de Retribuciones</b>	■ Recogida en el artículo 59 de los Estatutos, tiene como función informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo
<b>Comisión de Obra Social</b>	■ Creada por el Consejo de Administración como órgano para la gestión de todas las obras y servicios sociales de la Caja

La tabla 3 muestra la representación de los diferentes **grupos de interés en los órganos de gobierno** de la Entidad.

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

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

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

Año	Nº miembros	Hombres		Mujeres		Grupos Minoritarios	Rangos de edades		
		Nº	%	Nº	%		<30	30-50	>50
2005	17	15	88,2	2	11,8	0	0	5	12
2006	19	16	84,2	3	15,87	0	0	8	11

Tabla 4: Desglose por edad, sexo y grupos minoritarios de los miembros de la Dirección General y Comité de Dirección. Cód. GRI LA 13

## 2.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE KUTXA

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

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

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

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

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

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

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

## 2. presentación de kutxa

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

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

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

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos.

Dietas por asistencia y remuneraciones análogas al Consejo de Administración, Comisión de Control, Comisión de Retribuciones y Comisión de Inversiones.

Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras entidades en las que tenga una presencia o representación significativa.

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

Al equipo directivo (Comité de Dirección) le es aplicable la **retribución variable** al igual que a otras estructuras organizativas de **kutxa** con responsabilidades sobre el éxito de la organización, y se basa en el cumplimiento de objetivos financieros cuantitativos y cualitativos.

### 2.7 EL MODELO DE GESTIÓN DE KUTXA

El Modelo de Gestión de **kutxa** – conjunto de sistemas y principios con los que la Entidad se dirige y administra – formalizado en el año 2000, normaliza los procesos de planificación, ejecución, decisión y análisis en todos sus ámbitos de gestión.

El modelo de gestión de **kutxa** responde a los Ocho Conceptos Fundamentales de la Excelencia EFQM<sup>2</sup>, de los que destacaremos la **mejora continua** y la **responsabilidad social empresarial**. Este hecho incide como **kutxa** viene trabajando en RSE incluso antes de definir-

se como tal, en 2003, el sistema de gestión RSE (ver capítulo 3.3).

El **modelo de gestión de kutxa**:

- se centra en la satisfacción de los Grupos de Interés
- contempla dos ámbitos de gestión empresarial:

- **Estratégico**: incluye el análisis de información relevante de los grupos de interés, y la definición y despliegue de las estrategias
- **Operativo**: gestiona el día a día de la organización, todas aquellas actividades o procesos que consumen el mayor porcentaje de recursos internos.

En su dinámica de mejora continua, **kutxa** obtuvo en 2003 la **Q de Oro de la Fundación Vasca para la Calidad**, galardón a la Excelencia otorgado a empresas vascas con modelos de gestión avanzados. En 2006 **kutxa** ha realizado su 3ª evaluación EFQM en el marco del proyecto sectorial de la Confederación Española de Cajas de Ahorros CECA. El Plan Estratégico 2010 Plan Hamar tiene como objetivo obtener el Premio Europeo a la Excelencia Empresarial otorgado anualmente por EFQM.

### 2.8 ESTRUCTURA OPERATIVA DE KUTXA

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



Ilustración 1: Organigrama. Cód. GRI 2.3

La **Dirección de Expansión** se despliega en 8 zonas: Centro, Nordeste, Norte, Levante, Sur. Además cuenta con una Dirección de Promoción y Servicios Inmobiliarios (SIM), una Dirección de Servicios de Inversiones (SIP), estando previsto en expansión incorporar la gestión de las oficinas de Francia para 2007, y Marketing, apoyados por la Dirección de Conocimiento.

La **Dirección del Área de Particulares** se distribuye geográficamente en Gipuzkoa: Dirección Comercial Donostialdea, Ekiialdea, Iparra-Kosta, Mendebaldea y Dirección Comercial Gestión Privada- SAI.

La **Dirección Comercial de Empresas, Instituciones y Negocio Internacional** se despliega a su vez en la Dirección Comercial PYMES Gipuzkoa, Gestión Negocio Internacional, Grandes Empresas, Microempresas, Autónomos y Comercios y Seguros.

En el apdo. 4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes, se muestra la red de oficinas de **kutxa**.

<sup>3</sup> Creada en 1988, EFQM es una fundación sin ánimo de lucro que tiene por misión impulsar la excelencia en gestión entre las empresas europeas.

PRINCIPALES RESULTADOS DE KUTXA		2005	2006
Productos Financieros		440,5	681,2
Otros productos ordinarios		138,4	92,6
Gastos de Explotación:		194,0	237,1
Gastos Personal		126,9	145,3
Gastos Generales		50,6	60,3
Amortizaciones		21,1	24,8
Otros ingresos/gastos de explotación		-4,6	6,7
Gastos Financieros		173,0	264,4
Recursos administrados de clientes en millones de €		14.368,0	17.421,3
Inversión crediticia, en millones de €		10.407,8	12.755,5
Sector Público		167,8	208,7
Sector Privado		10.420,0	12.546,8
Margen de intermediación en millones de €		267,5	416,8
Margen Ordinario en millones de €		405,9	509,3
Margen de explotación en millones de €		211,9	285,6
Beneficio después de impuestos en millones de €		175,7	194,9
Dotación a Reservas: solvencia en millones de €		134,0	145,7
Dotación a Obra Social en millones de €		41,7	49,2

Tabla 5. Principales resultados de kutxa. Cód. GRI 2.8, EC2, EC5, RB2

OTRAS CIFRAS RELEVANTES		2005	2006
Activo total en millones de €		14.644,5	17.511,4
Recursos propios en millones de €		1.923,8	2.295,5
Número de empleados <b>kutxa</b>		2.297	2.574
Recursos administrados por empleado		6,26	6,77
Operaciones en oficinas por empleado		11.239	11.388
Número de oficinas <b>kutxa</b>		252	294
Número de cajeros automáticos		542	626
Número de tarjetas de crédito y débito		589.450	601.984
Número de cuentas e-kutxa		45.692	86.599
Número total de operaciones		93.174.246	111.154.287
Número de operaciones en oficina		25.815.370	29.182.947
Número operaciones en cajeros automáticos		27.220.040	27.584.868
Número de operaciones por telekutxa		173.844	157.327
Rating		A+,A1	A+,A1

Tabla 6 Otras cifras relevantes de kutxa 2005-2006. Cod. GRI 2.8, EC1

Valor económico directo generado y distribuido		2005	2006
<b>Valor económico generado</b>		<b>373,56</b>	<b>418,61</b>
Ingresos netos		373,56	418,61
<b>Valor económico distribuido</b>		<b>246,13</b>	<b>282,59</b>
Gastos operativos		65,22	75,17
Gastos de personal		126,87	145,32
Contribuciones y otros impuestos		12,34	12,90
Dotaciones a la obra social		41,70	49,20
<b>Valor económico retenido</b>		<b>127,43</b>	<b>136,03</b>

Tabla 7 Valor económico generado y distribuido Cod. GRI EC1

Ayudas recibidas EC4		2005	2006
Subvención gestión forestal (ver cap.8)		33.439,06€	41.597,90€
Subvención por formación personal (1)		9.602,03€	0€
Deducción x creación empleo (2)		748.511,95€	No disponible
Impuestos diferidos(3)		3.113.392,62€	3.113.392,62€

Tabla 8: Ayudas recibidas. Cod. GRI EC4

- (1) Hobetuz (Fundación Vasca para Formación Profesional Continua). En 2006 no ha habido subvención.  
(2) Cálculo del promedio de plantilla: Incremento/Decremento de plantilla con contrato indefinido (solo incrementos de plantilla con contrato indefinido, sin computar las oficinas de Iparraide, fuera del entorno territorial del impuesto).  
(3) Como consecuencia del diferimiento de beneficios extraordinarios por plusvalías en venta de inmovilizado en los años 96, 97, 98, 99, 2000 y 2001, en 2006 se incrementa la Base Imponible, que asciende a 3.113.392,62 euros. Este régimen de tributación (desapareció en 2002) permite el diferimiento de exenciones hasta 2011.

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

Tabla 9 Valor económico añadido (EVA). Cod. GRI SOC2

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

Capitalización Total (en miles de €)		2005	2006
Ingresos netos reconocidos directamente en patrimonio neto		40.570	76.999
Activos financieros disponibles para la venta		40.570	76.999
Resultados del ejercicio		175.696	194.947
Resultado publicado		175.696	194.947
Ingresos y gastos totales del ejercicio		216.266	271.946

Tabla 10 Capitalización total Cod. GRI 2.8

## 2.9 LA ACTIVIDAD DE KUTXA Y SUS RESULTADOS

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

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

La Asamblea General define las líneas estratégicas que posteriormente las Areas concretan en objetivos básicos y actividades de máxima prioridad. Es a este nivel donde entra la definición del presupuesto necesario para desarrollar las actividades, que aprueba a final de año el Consejo de Administración.

Los objetivos cuantitativos no son más que la plasmación numérica del Plan Gestión. Se establecen una serie de premisas de evolución de las cuotas de mercado que permiten fijar un crecimiento de la inversión crediticia y de los recursos administrados, eje del negocio bancario.

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

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

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

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

- **La aportación a la sostenibilidad y garantía de la Entidad financiera** a través de las reservas, siguiendo las recomendaciones de la OCDE para la sostenibilidad de las entidades financieras. Así garantiza la viabilidad económica de la Caja y su aportación de valor a la sociedad.
- **La aportación al crecimiento sostenible** de la sociedad a través de impuestos, como cualquier otra empresa.
- **La aportación al desarrollo social sostenible** a través del dividendo social, parte importante del presupuesto que anualmente la Obra Social destina a dar respuesta a las necesidades reales de un entorno socioeconómico en permanente evolución, el de la sociedad en que **kutxa** está implantada.

### 2.10 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

## 2. presentación de kutxa

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

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

Cuadro 2: El Plan de Auditoría Anual. Cód. GRI; CSR4

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

Tabla 11: Indicadores de Auditoría 2005 y 2006. Cód GRI: CSR3, SO2 y SO3

La cifra de auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales, incluye las realizadas a diferentes obras sociales emblemáticas cada año. En 2006 se ha realizado la auditoría del **Museo Kutxaespacio de la Ciencia**.

En cuanto a incidentes de corrupción de empleados, los dos casos detectados en 2006 se han saldado con el despido como medida disciplinaria aplicada por la Entidad.

### Prevención del blanqueo de capitales

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

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

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

Destacar que el Dpto. de Auditoría verifica el **cumplimiento del Código Ético Profesional** y el de los 10 Principios del Pacto Mundial, así como la auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental antes de la auditoría de certificación realizada por AENOR.

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

- prevención de riesgos laborales (ver capítulo 5. equipo humano)
- seguridad y confidencialidad (LOPD) de la información (ver capítulo 4. clientes)

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

## 2.11 LA GESTIÓN DEL RIESGO EN KUTXA

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

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

## 2.12 KUTXA Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

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

En 2006 se ha seguido avanzando en la renovación de la oferta de productos de crédito, ahorro y servicios, en llevar a efecto los proyectos necesarios para mantener nuestros sistemas en la vanguardia tecnológica y en la adaptación a la normativa de la UE. Entre las actividades de desarrollo y equipamiento efectuadas cabe destacar:

### Proyectos de apoyo a la estrategia de la Caja y al mejor servicio a nuestros clientes:

- Innovación en el modelo de negocio-Innovación en Productos y Servicios.
- Innovación en el modelo de negocio-lanzamiento Crédito Consumo.
- Desarrollo de negocio: apoyo en la apertura de 42 oficinas; proyectos de SIC y SAI-KPG, kutxbanque.
- Mejora de la satisfacción del cliente (Gainditu).
- Mejora de la calidad de servicio al cliente: Contact Center y simplificación operativa en SSCC y oficinas.

### Desarrollo de mejoras en los sistemas de información:

- Mejoras en la multicanalidad y nuevos sistemas de información.
- Participación y desarrollo en distintos proyectos sectoriales y conjuntos de las Cajas Vascas.
- Lanzamiento de Proyectos “palanca” de nuevas herramientas informáticas.
- Mejoras en las infraestructuras de **kutxa**: entornos distribuidos, autoservicio, comunicaciones.
- Mejoras en las infraestructuras de seguridad de **kutxa**: definición del Plan de Contingencia Tecnológico,

refuerzo de seguridad en canales autoservicio e Internet, mejora de seguridad perimetral, implantación de nuevos sistemas y hardware de criptografía para el proyecto EMV, mejoras de la pasarela corporativa anti-spam.

**Soporte al fuerte crecimiento de la operativa diaria, manteniendo elevados niveles de calidad en el servicio:**

- Asimilación de incremento en operativa transaccional por los diferentes canales
- Instalación de 50 nuevas oficinas, traslado de 40 y reorganización de 20 Dptos. en Servicios Centrales
- Alrededor de 400 instalaciones para sustituciones de equipos, 550 de software y 100 relativas a móviles

## 2.13 EL GRUPO CORPORATIVO DE KUTXA

El Grupo Corporativo de **kutxa** está formado por 140 sociedades, de las que 71 son directamente participadas por **kutxa** y de ellas, tres son tenedoras de acciones, controladas al 100% por **kutxa**, con inversiones conjuntas en 69 sociedades. Además el Grupo Corporativo gestiona 6 empresas cuya titularidad la ostenta la Fundación **kutxa**.

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

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

**kutxa** participa en la gestión de las empresas desde sus órganos de gobierno de las sociedades, estando presente en 128 consejos de administración en consonancia con el porcentaje de participación en su capital social.

El **grado de exigencia de información a las empresas participadas** igualmente está en consonancia con la importancia de la inversión (ver apdo 1.4 Alcance y cobertura de la información).

Partiendo de esta política, las alianzas se clasifican en:

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

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

### 2.13.1 Cambios significativos producidos durante 2006

En 2006 ha aumentado la participación en alianzas Industriales o de negocio, pasando a un 75,22%.

Durante 2006 se ha incorporado SENDOGI CAPITAL F.C.R. DE REGIMEN SIMPLIFICADO al grupo de empresas de control de **kutxa**, con 100% de participación y desembolso de 1,7 millones €.

Dentro del capítulo de empresas con influencia de **kutxa**, se ha invertido en Ahorro Corporación Infraestructuras II, S.C.R., S.A., con participación del 43,48% y desembolso de 4 millones €.

Por otra parte, se ha producido la escisión parcial de SPE Kutxa, S.A., 100% dependiente de **kutxa**, siendo beneficiaria la sociedad Grupo Inmobiliario Inverlur, S.L., de nueva creación, también 100% dependiente de **kutxa**. Asimismo, se ha realizado una inversión de 5,1 millones €, por suscripción de ampliación de capital de Banco de Madrid, S.A., 100% dependiente de **kutxa**. La rentabilidad de la cartera en 2006 (dividendos + plusvalías / minusvalías + movimientos de ajuste por deterioro) ha sido del 19,88%.

Todas las empresas participadas por **kutxa** se encuentran en países desarrollados, de acuerdo con la clasificación de economías del Banco Mundial<sup>3</sup>. El importe global de la inversión en dichas empresas es de 845,9 millones de €.

La identificación de proyectos de inversión se basa en su alineación con la estrategia de **kutxa**. Para el análisis de todos los proyectos se aplica un protocolo que normaliza el proceso. Desde 2006, dicho protocolo contempla criterios RSE como puntos de reflexión para identificar incompatibilidades de inversión con **kutxa** (ej. no inversión en armamento, bienestar animal en empresa de alimentación), existiendo ejemplos de "inversión responsable" o con impacto en el tejido empresarial (fondo de energía fotovoltaica, fondo de Europa del Este que responde al interés de empresarios guipuzcoanos...) [HR1].

## 2.14 REELABORACIÓN DATOS DE PERIODOS ANTERIORES

La aportación de datos de ejercicios anteriores conlleva en ocasiones la necesidad de reformular algunos ratios, bien debido a procesos internos de reajuste, bien a cambios normativos que afectan a la forma que **kutxa** tiene de reportar su información económico-financiera o de otro tipo. El siguiente cuadro muestra los indicadores de este capítulo afectados y los motivos de su reelaboración.

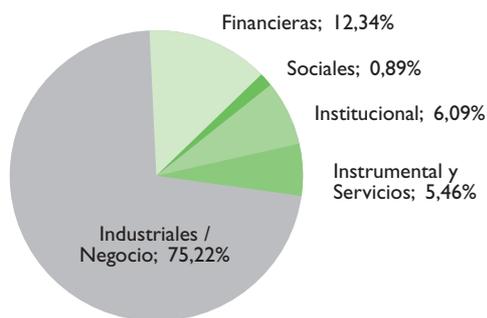
- **Ratio de Eficiencia:** Ha cambiado su fórmula de cálculo. Hasta 2005: (Margen Ordinario-Margen Explotación) / Margen Ordinario. Desde 2005: Gastos de Explotación / Margen Ordinario.
- **Cuotas de mercado:** Ha cambiado su fórmula de cálculo. Hasta 2005 se calculaba la situación puntual del mes de diciembre. Desde 2005 se calcula en términos TAM.
- **Recursos administrados de clientes:** En 2006 se ha producido un cambio de criterio contable, a partir del cual se netean los saldos de bonos titulizados. Se han homogeneizado las cifras de 2005.
- **Puntos EFQM de 2005:** En la autoevaluación realizada en 2006 se ha revisado la puntuación, aplicando criterios europeos

Cuadro 4: Reformulación de ratios Cod. GRI 3.10

<sup>3</sup> Grupo ingresos altos, subgrupo países miembro de la OCDE.

## 2. presentación de kutxa

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



	Empresa participada	Actividad
Institucionales o Corporativas	ALOKABIDE	Arrendamiento vivienda social
	ELKANO XXI, SUZTAPEN, TALDE CAPITAL II, F.C.R., SENDOGI CAPITAL (100%)	Fondo Capital Riesgo
	CAF	Industria Ferrocarril
	ALQUILER DE TRENES, A.I.E (95%)	Adquisición y alquiler Material Ferroviario
	GESTION CAPITAL RIESGO DEL PAIS VASCO	Gestora Capital Riesgo
	INPROGUISA (100%) y VISESA	Inmobiliaria
	ISDABE	Residencia Cajas de Ahorros
	MCC DESARROLLO S.P.E., S.A. y MCC PROMOCION II	Sociedad Promoción de empresa
	OINARRI	Sociedad Garantía Recíproca
	ORUBIDE	Adquisición de terrenos e inmuebles
	SPRI	Promoción Industrial
	TALDE	Capital riesgo
	REAL SOCIEDAD DE FUTBOL, S.A.D	Promoción espectáculos lucrativos
Instrumentales o de servicio	BESAIDE, IBERMATICA, SERINOR y SERVIMATICA	Informática
	BIHARKO ASEGURADORA y BIHARKO VIDA Y PENSIONES	Seguros
	CORRESPONDENCIA CAJAS, A.I.E	Contratar servicios auxiliares a las Cajas
	EURO 6000 y MASTERCAJAS	Sociedad de medios de pago
	GESFIR	Servicios de back-office
	KUTXA GESTIÓN PRIVADA SGC SAU (100%)	Sociedad Gestora de Carteras
	KUTXAGEST (100%)	Gestora Inversión colectiva
	LICO CORPORACIÓN	Promoción y adquisición empresas
	LUZARO	Créditos participativos
	SAREGI (100%)	Prestación servicios Internet
	SERCO	Cobro impagados y morosos
	SERVATAS	Tasación activos
	VIAJES GANTOUR	Agencia de viajes
ZIHURKO	Correduría seguros	
Industriales o de negocio	AHORRO CORPORACIÓN INFRAESTRUCTURAS, EOLIA S.C.R., EOLIA GREGAL S.C.R.,	Capital Riesgo
	AUZO-EGINTZA	Construcción de viviendas renta Limitada
	CK CORPORACION KUTXA (100%) y IPARGROUPE (100%)	Tenencia de acciones
	ELECTRA QMC EUROPE, GED EASTERN FUND, 3I EUROFOUND V	Fondo capital Riesgo
	EUROPISTAS	Concesión Autopistas
	INGELECTRIC	Fabricación equipos e instalaciones eléctricas
	FONTECRUZ INVERSIONES	Explotación hotelera
	FRANCE TEELCOM ESPAÑA, S.A., EUSKALTEL, VODAFONE, ENSAFECA	Telecomunicaciones
	GERIASA	Gestión Residencias de la 3ª Edad
	INVERSORA AUTOPISTAS DE LEVANTE	Concesión de autopistas
	IPAR MADRID, OBAREMA UNO, OBAREMA DOS, GRUPO INMOBILIARIO INVERLUR	(100%) Inmobiliaria
	LICASA S.A.	Construcción Residencias 3ª Edad
	INVERSORA DE AUTOPISTAS DE LEVANTE, S.L.	Concesión Autopistas
	NH HOTELES	Explotación hotelera
	NATRA	Alimentación
	OPTENET (EDUNET)	Servicios Telecomunicación
	RECOLETOS	Medios de Comunicación
	SEINCA	Informática
	SOLINOVA	Energías renovables
	SPE KUTXA (100%)	Promoción empresas
TELEKUTXA	Tenencia y administración de acciones	
ZELTIA, S.A.	Bioteología	
Financieras	AHORRO CORPORACION	Gestión y asesoramiento financiero
	BANCO DE MADRID, S.A (100%) y BANCO GUIPUZCOANO	Banca
	BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD HOLDING	Bolsa
	FINAR (100%)	Tenencia capital mobiliario
	GSH (100%)	Establecimiento financiero
	KARTERA FINARBI (100%)	Tenencia y admón. de valores
NORBOLSA	Asesoramiento y gestión carteras	
PROMOTORA BILBAO PLAZA FINANCIERA	Promoción Bolsa Bilbao	
Sociales	ETXEGI	Promoción de viviendas
	PARQUE TECNOLÓGICO DE SAN SEBASTIÁN, S.A	Desarrollo Miramón
	FEDET, S.A.	Fomento empresarial y Desarrollo Tecnológico
	IKERKETAKO EUSKAL INSTITUTOA/ I.K.E.I., S.A.	Consultoría
	KLASIKOAK, S.A.	Edición clásicos en euskera
	GESSA	Propiedad del Colegio Mayor Ayete
	T.P. GUREAK, S.A.	Integración de minusválidos
ZAISA	Desarrollo Zona Aduanera	



la gestión de la RSE en kutxa

3



### 3.1 INTRODUCCIÓN

Tal y como se expresa en su misión, desde el inicio de su actividad, **kutxa** siempre ha estado comprometida con el crecimiento sostenible tanto en la forma de orientar sus productos y servicios financieros, como en la aplicación de parte de sus resultados en el desarrollo de su Obra Social.

**kutxa** adquiere a través de su gestión, un compromiso permanente de alinear sus políticas y prácticas empresariales con los valores y preocupaciones de la sociedad donde actúa.

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

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

La actividad de **kutxa**, como Caja de Ahorros, hace que **su impacto económico** resulte **inseparable de su impacto social**. Su capacidad de incidir desde estos dos ámbitos tanto en su **labor financiera** como en su **aportación al bienestar material** se concreta en:

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

### 3.2 LA ESTRATEGIA RSE DE KUTXA

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

- Desarrollo de un **Modelo de Negocio a medio y largo plazo**, alineando las operaciones con la mejora sostenida y sostenible del propio negocio y del entorno social y económico de **kutxa**.
- **Innovación permanente de su Obra Social**, basada en atender necesidades y demandas sociales alineadas con los intereses colectivos, dando prioridad a inversiones que supongan sentar bases de la solución estable de necesidades y/o de un desarrollo progresivo, frente a actividades meramente asistenciales o benéficas.
- **Desarrollo de productos y servicios financieros sostenibles** para la viabilidad y crecimiento de la Entidad, garantizando un aporte continuado de valor a la sociedad y el desarrollo económico de clientes, empleados y del territorio donde actúa.
- **Diálogo y equilibrio de las expectativas de los distintos grupos de interés** – Negocio (incluye a los Representantes legales de **kutxa**, sus socios de negocio y aliados empresariales e institucionales), Clientes, Equipo Humano y Sociedad (incluye a los ciudadanos, a las administraciones e instituciones públicas) como herramienta clave de la **revisión y mejora del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social**.
- **Adhesión a iniciativas internacionales en materia de RSE** para buscar nuevas formas de participación y diálogo que permitan reafirmar y extender su compromiso de la Entidad con el desarrollo sostenible del entorno en el que actúa.
- **Compromiso con el medioambiente** mediante la adecuada gestión de su impacto ambiental y un paulatino traslado del mismo a sus proveedores.
- **Incidir en la asunción por parte de otras entidades del compromiso con el crecimiento sostenible** en un ámbito de competencia y a través de su gestión ordinaria.

### 3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE EN KUTXA

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



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

La información constante mediante la asistencia a foros específicos y sectoriales en materia de RSE, así como el asesoramiento por parte de expertos en la definición de estrategias en riesgos medioambientales, sociales y financieros específicos de la actividad, aseguran la actualización del sistema de gestión RSE. Concretamente en 2006 se ha contratado a un experto en RSE y Reputación Empresarial para que forme parte del futuro Comité de RSE (ver apartado 3.4 La estructura de RSE en **kutxa**) y aporte su visión contrastada a todos los desarrollos propuestos por dicho Comité.

El **sistema RSE de kutxa** sitúa a los grupos de interés en el centro, haciendo del **diálogo** con éstos el eje en torno al que gira toda su estrategia de RSE. Todo plan, proyecto o sistema habilitado por **kutxa** para la gestión de impactos económicos, sociales o medioambientales de su actividad, contempla las expectativas de los principales grupos de interés afectados.

**kutxa** somete al sistema de gestión RSE a una **revisión y mejora continua** a través del ciclo “Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión”).

El Plan de Gestión de **kutxa** recoge las actividades de máxima prioridad y objetivos específicos a implantar por cada área durante el año en curso. Hasta 2006, las acciones para la implantación de la RSE en **kutxa** estaban englobadas en el plan de gestión del Área de Obra Social y RSE. A partir de 2007, como forma de incrementar el

concepto de transversalidad de la gestión y de involucrar a toda la organización, y partiendo de la inclusión en el Plan de Gestión 2007 de la Actividad de Máxima Prioridad y Objetivo de primer Nivel “**La Responsabilidad Social de la Empresa como actividad integral de kutxa**”, el Comité de RSE tiene por cometido diseñar y liderar la implantación del plan de RSE, que será sometido a la aprobación de la Dirección.

### 3.4 LA ESTRUCTURA DE RSE EN KUTXA

En 2005 la gestión de la RSE se ubicó funcionalmente en el **Área de Obra Social y RSE**, definiéndose un **Departamento de RSE** dentro del Área de gestión Social, e incluyéndose acciones para el despliegue de la gestión de la RSE a través de las distintas áreas.

Sin embargo, a pesar de los logros obtenidos en 2005 (ver apartado 3.5) la necesidad de dar a la RSE una mayor transversalidad, ha hecho que durante 2006 se reflexione sobre la necesidad de crear un Comité de RSE nombrado por la Dirección como máximo órgano para identificar e impulsar las actuaciones de la Caja en materia de RSE.

Los principales logros alcanzados en ese sentido tienen que ver con:

- La **definición de su composición interfuncional** (responsables de todas las áreas de gestión, soporte, acción social y RSE, así como asesores internos y externos) y **funcionamiento** (tres reuniones al año).
- La **definición de su misión y principales funciones**:
  - Velar por la eficacia de los canales de diálogo y comunicación con los diferentes grupos de interés
  - Asesorar a la dirección, proponiendo actuaciones, desarrollando y supervisando el cumplimiento del plan de actuación en RSE e incluyendo en éste las cuestiones planteadas por los grupos de interés.

### 3.5 LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN RSE

En 2006, en el marco de un proyecto sectorial coordinado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) **kutxa** ha realizado **su segunda evaluación conjunta EFQM-RSE**. Los resultados, presentados en el mes de diciembre de 2006, muestran el grado de avance de **kutxa** logrado en RSE frente al referente del Modelo EFQM.

**kutxa** se sigue manteniendo (sobre una escala 1-10) “**en fase de progreso**” (intervalo 5-7) en los 9 ejes del estudio, indicativo de una organización proactiva en el diálogo con sus grupos de interés y en la realización de acciones ligadas a RSE.

Además del mencionado estudio externo, que identifica áreas de mejora específicas en materia RSE, el principal método para el seguimiento del desempeño de **kutxa** en RSE es el seguimiento de los objetivos específicos ligados a la actividad de máxima prioridad correspondiente, dentro del seguimiento mensual del nivel de cumplimiento del plan de gestión anual de **kutxa**.

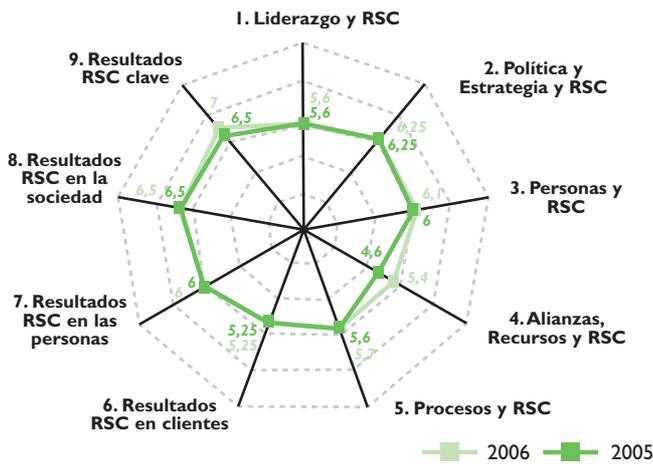


Gráfico 1: Perfil de kutxa en gestión de la RSE

### 3.6 LINEAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE RSE

Para hacer realidad el compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible, en 2006 se ha seguido trabajando con las líneas de actuación definidas en 2003 por el Grupo de Trabajo Director, a cuya implantación debe procederse mediante actuaciones a medio – largo plazo. Las acciones emprendidas durante 2006 han sido recogidas y proyectadas en el tiempo con su inclusión en objetivos estratégicos y objetivos específicos anuales del Plan Hamar (2005-2010).

A continuación recordamos las líneas de actuación generales que constituyen la filosofía envolvente que rige todo el desarrollo actual y futuro de la Responsabilidad Social Empresarial en **kutxa**. Dichas líneas de actuación proponen dos dimensiones para su despliegue:

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

#### Dimensión: Gestión de la Responsabilidad Social

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

#### Dimensión: Económica, Social y Medioambiental

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

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

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

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

Su participación se formaliza a través de:

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

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

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

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

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

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

### 3.8 GRUPOS DE INTERÉS DEL ENTORNO DE KUTXA

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

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

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

Cuadro 2 Grupos de interés de **kutxa**. Cód. GRI: CSR6, 4.14

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

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

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

### 3.9 DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

Durante 2006, se ha emprendido una reflexión sobre los que son en la actualidad los grupos de interés de **kutxa**. Esto ha dado lugar a la inclusión de objetivos específicos para nuevos grupos de interés (ver apdo. 3.13) que se irán perfilando a lo largo de 2007.

### 3.10 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con los distintos grupos de interés así como la recogida y el análisis sistemático de sus expectativas, es la clave del modelo de gestión de **kutxa** y a su vez la base fundamental para el desarrollo sostenible de la Entidad.

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

Además, **kutxa** habilita canales, foros y espacios específicos cuya finalidad va más allá del propio diálogo, permitiendo a **kutxa** asegurarse de que su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial está alineada con las necesidades y expectativas de éstos. De hecho, el plan de gestión RSE 2007 incluye un objetivo específicamente relacionado con la mejora de la comunicación con los grupos de interés (ver apartado 3.13) que implica la realización de las siguientes acciones:

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

### 3. la gestión de la RSE en kutxa

Como hemos visto, los Órganos de Gobierno, a su vez regidos por los Estatutos de **kutxa**, cuentan con representación de todos los grupos de interés. A través de los Órganos de Gobierno, éstos pueden trasladar sus opiniones o sugerencias exponiéndolas en la Asamblea General, considerada el máximo Órgano de representación de la Entidad.

Por otro lado, **kutxa** se mantiene alerta sobre todos los cambios en materia normativa que puedan impactar sobre su Sistema de Gestión de RSE, adecuándolo a modificaciones legislativas o reglamentarias específicas que afectan a su esfera de actividad, así como a normas y recomendaciones establecidas desde organismos

públicos y privados a nivel nacional o supranacional en el ámbito del desarrollo sostenible.

La siguiente tabla muestra de forma esquemática todo el entramado de canales, foros, entornos y métodos que permiten el diálogo con los grupos de interés de **kutxa**. Recordemos que la Memoria de RSE es en sí misma un soporte claro de dicho diálogo, pudiendo los grupos de interés consultar, además, informes adicionales que **kutxa** ofrece de acuerdo con el principio de transparencia, tanto en su faceta de entidad financiera como de Obra Social, desde distintos canales y a través de otras instituciones a las que informa (ej. CECA, Banco de España, CNMV): ej. datos económico-financieros, informes anuales, etc.

Grupos de interés	Negocio	Clientes	Equipo Humano	Sociedad	
EFQM / capítulos Memoria RSE	6. Socios de negocio de <b>kutxa</b> (proveedores) 6. Representantes legales de <b>kutxa</b> 6. Aliados empresariales e institucionales 6. Administraciones e Instituciones Públicas	4. Los clientes de <b>kutxa</b>	5. El equipo humano de <b>kutxa</b>	7. Sociedad	
Procesos anuales	Análisis Voz del Negocio <i>Responsable: Planificación y Control</i>	Análisis Voz del Cliente <i>Responsable: Marketing y Calidad</i>	Análisis Voz del Empleado <i>Responsable: RR.HH.</i>	Análisis Voz de la Sociedad <i>Responsable: Obra Social</i>	
CONTENIDO DE LOS PROCESOS ANUALES DE ANÁLISIS	<b>1. Anticipación.</b> 1.1. Tecnología. 1.2. Normativa. 1.3. Tendencias sociodemográficas.  <b>2. Competencia</b> 2.1. Global Sector 2.2. Análisis específico Competencia Directa  <b>3. Satisfacción Actual</b> Análisis normalizado Voz del Negocio de cada Área: • Planificación y Control de Gestión, • Comercial y Marketing • Informática • Calidad y Auditoría	<b>1. Anticipación a necesidades.</b> Por estudios específicos en mercados / segmentos sobre los que se pretende actuar.  <b>2. Competencia</b> 2.1. Análisis Redes Comerciales 2.2. Servicios Financieros 2.3. Calidad percibida: Entidades Financieras Gipuzkoa Cajas Vasco-Navarras  <b>3. Satisfacción Actual</b> 3.1. Satisfacción Clientes (Por estratificaciones), Encuesta anual 3.2. Imagen y posicionamiento 3.3. Indicadores de rendimiento	<b>1. Anticipación a necesidades.</b> 1.1 Análisis de tutorías/ evaluaciones en incorporaciones y temporales. 1.2 Análisis de la gestión del conocimiento.  <b>2. Competencia</b> 2.1. Análisis estudios sectoriales y publicaciones  <b>3. Satisfacción Actual</b> 3.1. Encuestas anuales de satisfacción 3.2. Indicadores de rendimiento	<b>1. Valoración e identificación de reconocimiento</b> Estudio trienal para conocer la notoriedad de la Obra Social, la valoración de las obras sociales y las expectativas y necesidades sociales.  <b>2. Competencia</b> 2.1. Análisis de la evolución de Obras Sociales en el sector financiero 2.2. Imagen  <b>3. Satisfacción Actual</b> 3.1. Valoración acciones anuales ejecutadas 3.2. Indicadores de rendimiento	
	SISTEMÁTICAS, CANALES Y ENTORNOS QUE FAVORECEN EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	<b>6. socios de negocio de <b>kutxa</b></b> proveedores y suministradores Representantes legales Aliados empresariales / institucionales Admin. e Instituciones Públicas	4. Los clientes de <b>kutxa</b>	5. El equipo humano de <b>kutxa</b>	7. Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco de relación con proveedores</li> <li>Política de compras – transparencia en proceso de selección proveedores</li> <li>Manual de Compras</li> <li>Normas que rigen las relaciones con proveedores en el Código Ético Profesional</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General</li> <li>Consejo de Administración-portal del consejero (2006-7)</li> <li>Comisión Ejecutiva</li> <li>Comisión de Control</li> <li>Comisión de Inversiones</li> <li>Comisión de Retribuciones</li> <li>Comisión de Obra Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General</li> <li>Consejo de Administración</li> <li>Comisión Ejecutiva</li> <li>Comisión de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General</li> <li>Consejo de Administración</li> <li>Comisión Ejecutiva</li> <li>Comisión de Obra Social</li> <li>Comisión de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidencia</li> <li>Direcciones Generales</li> <li>Comité de Dirección</li> <li>Áreas</li> <li>Equipo Gestión Operativa</li> </ul>
<b>MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CUESTIONARIO DE RSE</b>					

Tabla 6: Diálogo con los grupos de interés. Cód. GRI: CSR6

Otra forma específica de diálogo con grupos de interés es la que se ha presentado en el apartado 3.7, bajo forma de presencia institucional en los foros en que se debaten cuestiones aplicables a RSE. Por último, consultar el apartado 1.3 Elaboración y difusión de la memoria para lo que se refiere a la participación de los grupos de interés de **kutxa** en la elaboración de la Memoria RSE.

### 3.11 LOGROS EN RSE ALCANZADOS EN 2006

La siguiente tabla resume los objetivos y resultados alcanzados en 2006 definidos para las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE, indicando además en qué puntos de la Memoria se puede consultar información sobre el rendimiento de las actividades en ella recogidas.

Gestión de la RSE (2003-2010)	2006	Logros / resultados
1. Integrar el Sistema de Gestión RSE en planes estratégicos / anuales.		■ Actividad en Plan Hamar desde 2004
2. Implantación completa sistema gestión RSE		■ Actividad de máxima prioridad RSE
3. Designar grupo trabajo Memoria RSE. Impulso/puesta en marcha sistemas sostenibilidad y seguimiento indicadores.		■ Reflexión sobre la creación Comité de RSE ■ 1º año funcionamiento Comité MªAmbiente
4. Reforzar estructura y asignar responsables realización, supervisión, práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales sostenibles.		■ Auditoría: Sist. Gestión Medioambiental, Pacto Mundial, Código Ético Profesional
5. Definir/implantar política transparencia informativa y sistema de publicación periódica de información.		■ 4ª Memoria RSE (2006) IAGC 2006 (cap.2.6)
6. Contemplar criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos.		■ 2008. Tipificación de créditos. Análisis y definición de criterios medioambientales para créditos
7. Integrar en sistema gestión proveedores, políticas de adhesión a compromisos y valores <b>kutxa</b> con el desarrollo sostenible, y criterios de sostenibilidad para homologación y contratación.		■ > 2006: compromisos éticos, uso papel reciclado
8. Revisión de métodos actuales y encuestas de opinión que soportan el diálogo con grupos de interés, para mejorar el tratamiento de la gestión de la RSE de <b>kutxa</b> .		■ 2006: incorporación de preguntas sobre RSE en el estudio Voz de la Sociedad
9. Desarrollo actividades sensibilización y formación en actividades RSE y su aplicación en <b>kutxa</b> .		■ Folleto política medioambiental de <b>kutxa</b> en oficinas
<b>Económica, Social y Medioambiental</b>		
10. Mantener y desarrollar planes mejora de productos y servicios financieros que mantengan línea RSE <b>kutxa</b> con el crecimiento económico sostenible.		■ Nuevos productos con impacto social - ver capítulo 4. clientes
11. Mantener y potenciar <b>productos y servicios financieros</b> ligados a la sostenibilidad.		■ Nuevos productos con impacto social - ver capítulo 4. clientes
12. Mantener y potenciar <b>productos y servicios sociales</b> ligados a sostenibilidad		
a. Orientación e integración laboral personas riesgo de exclusión social.		■ Microcréditos, Programa KutxaZabal (cap. 7. sociedad)
b. Formación en asistencia social para integración laboral de personas excluidas.		■ KutxaZeharo con 4 centros, (cap. 7. sociedad)
c. Aportación a empresas/entidades de carácter social o asistencial.		■ Vivienda Social Etxegi XXI, (cap. 7. sociedad)
13. Desarrollar políticas para conciliación de la vida laboral con la vida familiar		■ Siguen vigentes los existentes en 2005
14. Impulsar el S.G.Ambiental con definición y seguimiento de indicadores		
a. Grupos trabajo Certificaciones ISO 14001		■ ISO 14001 Arotz Enea y 2 oficinas red <b>kutxa</b>
b. Introducir criterios medioambientales para selección proveedores		■ Conseguimos 2 proveedores con ISO 14001
c. Planes formación, sensibilización y comunicación sobre ecoeficiencia y gestión del m. ambiente para equipo humano/ciudadanos		■ Información / sensibilización del equipo humano - documentos en intranet <b>kutxa</b> y folleto política m.ambiental en oficinas
15. Voluntad adhesión a pactos/declaraciones internacionales, o códigos de conducta orientados a promover iniciativas para desarrollo progresivo actuaciones empresariales responsables		■ 2006-2007: Adhesión a la Alianza Europea RSE (CECA)

**Legenda** Inicio Previsto fin Realizado Actividad permanente

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

**kutxa**, durante los últimos años, ha sido distinguida en diferentes ocasiones y por diferentes organismos e instituciones en reconocimiento al ejercicio de su responsabilidad social. A continuación se listan los principales reconocimientos y distinciones obtenidos por **kutxa** durante 2006.

Reconocimiento / distinción	Institución
■ Renovación Certificado ISO/9001:2000 a "EPSV-kutxa"	
■ Renovación Certificado ISO/9001:2000 para "la concesión y administración de préstamos para la adquisición de viviendas"	
■ Renovación Certificado ISO/9001:2000 "Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información"	AENOR
■ Ampliación del alcance del Certificado ISO 14001: 2004 del "Sistema de Gestión Ambiental" para las oficinas de Intxaurrondo Berri y Amara Rex	
■ Validación Memoria RSE 2005	AENOR
■ Ratificación Índice de Solvencia de <b>kutxa</b> : "A+ AI"	Standard & Poors
■ <b>kutxa</b> , entidad situada en puestos de cabeza del sistema financiero español	Revista The Banker
■ KUTXAINVER Mejor Fondo de Renta Fija Zona Euro a 3 años.	Lipper-Cinco Días
■ Obtención de la Certificación Forestal PEFC en el 96% de la superficie total con el número 152010025	Asociación Certificación Forestal de Euskadi
■ Entidad autonómica más valorada en cuestiones de Responsabilidad Social	Índice de Reputación de Marcas IRMA
■ 4º Mejor Reputación de Marca en entidades financieras de implantación autonómica	IRMA
■ Servicio Dorado. Comparte junto a La Caixa primer lugar entre 45 entidades evaluadas	GEROKON
■ Certificación relativa a la gestión de los RRHH	Investors in People

Tabla 4: Reconocimientos y distinciones. Cód. GRI; 2.10

Asimismo, se ha de resaltar que la Obra Social conjunta de las Cajas de Ahorros ha sido reconocida durante 2006 por las siguientes Instituciones:

Reconocimiento / distinción	Institución
■ Campaña de publicidad institucional de la Obra Social de las Cajas galardonada como una de las mejores del año en el apartado de publicidad financiera	Revista Inversión
■ Reconocimiento de la relevancia de la Obra Social para la economía española (Informe sobre el impacto de la Obra Social)	Financial System Program
■ Premios a la Obra Social de las Cajas	Revista Actualidad Económica

Tabla 5: Reconocimientos y distinciones a la Obra Social de las Cajas

### 3.13 OBJETIVOS 2007 PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS LINEAS DE ACTUACIÓN EN RSE

Con respecto a la implantación de las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE, válidas para el período (2007-2010), **kutxa** va fijándose objetivos anuales que integra en su plan de gestión anual. Concretamente en 2007 partiendo del objetivo básico 5. Desarrollo de la Obra Social, RSE y Comunicación, se desprende la actividad de máxima prioridad “5-3 La RSE como actividad integral de **kutxa**”.

Para la ejecución de esta actividad de máxima prioridad, está previsto abordar una serie de acciones ligadas al cumplimiento de objetivos específicos ligados a la sostenibilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2007	G. INTERÉS IMPACTADOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1. Desarrollar el sistema de gestión ambiental iniciado en 2005	Sociedad, empleados, clientes	Comité de Medioambiente	■ Consultar capítulo 8. medioambiente. Apartado 8.8 Retos y objetivos de mejora, Tabla Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2007
2. Elaborar la Memoria Anual RSE	Todos	Dir. Área de Obra Social y RSE – Comité de RSE	■ Memoria elaborada según G3, verificada y publicada
3. Difundir “15 compromisos, 15 realidades”	Equipo humano	Área de Obra Social Área de RRHH	■ Poster
4. Incorporar la RSE en el Plan Hamar	kutxa	Dir. Área de Obra Social y RSE – Comité de RSE	■ A nivel de objetivo estratégico
5. Ir estableciendo la política de RSE en las relaciones con proveedores y suministradores	Proveedores / Suministradores	Comité de RSE – Área de Servicios Generales	■ Establecimiento del marco de relación
6. Ir estableciendo la política de RSE en las relaciones con el equipo humano de kutxa	Equipo humano	Área de Obra Social Área de RRHH	■ Actividades de formación e implicación ■ Concurso al mejor desempeño ambiental (primer concurso a empleados) ■ Establecer red de puntos focales (Nº sucursales y Servicios Centrales)
7. Implantar un sistema de Gestión Ética por la norma SGE21	Todos	Dir. Área de Obra Social y RSE – Comité de RSE	■ Implantación y certificación
8. Diseñar una estrategia de comunicación sobre RSE hacia las sociedades del Grupo	Grupo Corporativo <b>kutxa</b>	Comité de RSE – Grupo Corporativo	■ Hacer llegar al 50% de las empresas participadas, las bases de la gestión sostenible en <b>kutxa</b>

Tabla 6: Objetivos 2007 para la implantación de las líneas de actuación en RSE

Además, como un elemento común al ejercicio 2007, se han seleccionado los grupos de interés **equipo humano y clientes**, como **grupos de interés prioritarios para el ejercicio 2007**.



los clientes de kutxa

4



### 4.1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

#### Compromisos de kutxa con respecto a los clientes

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

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

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

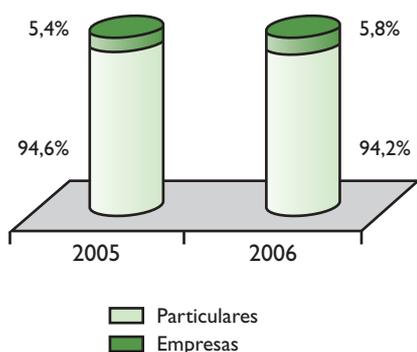


Gráfico 1: Distribución de los clientes de **kutxa**. Cód GRI 2.7

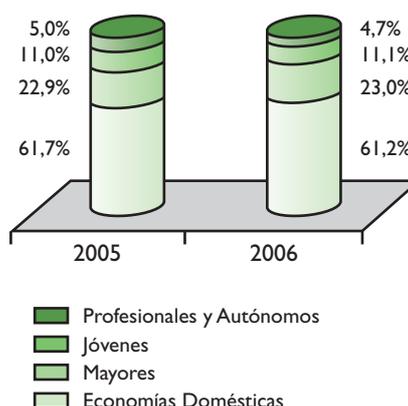


Gráfico 2: Distribución de los clientes Particulares de **kutxa**. Cód GRI 2.7

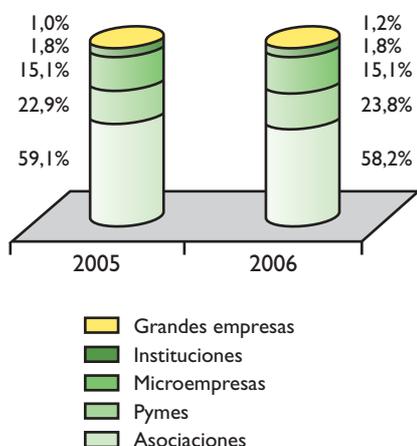


Gráfico 3: Distribución de los clientes Empresa de **kutxa**. Cód GRI 2.7

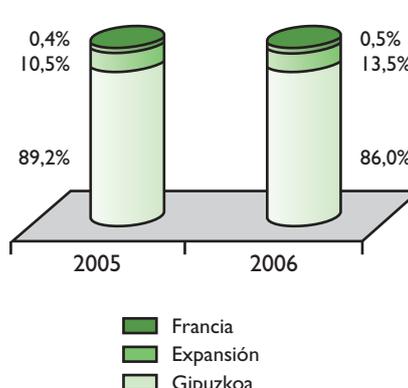


Gráfico 4: Distribución geográfica de los clientes de **kutxa**. Cód GRI 2.7

### 4.2 CÓMO CONOCE KUTXA LAS EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

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

#### Las expectativas de los clientes de kutxa

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

El actual proceso de análisis de la Voz del Cliente consta de dos estudios, uno dirigido a clientes preferentes de **kutxa** y otro a usuarios de las principales entidades financieras que operan en nuestro mercado. Dichos estudios proporcionan indicadores de percepción, que expresan la opinión que tienen los clientes de la organización.

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

En este estudio se analizan datos sobre:

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

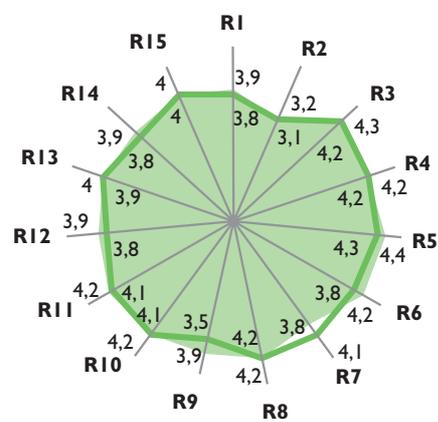
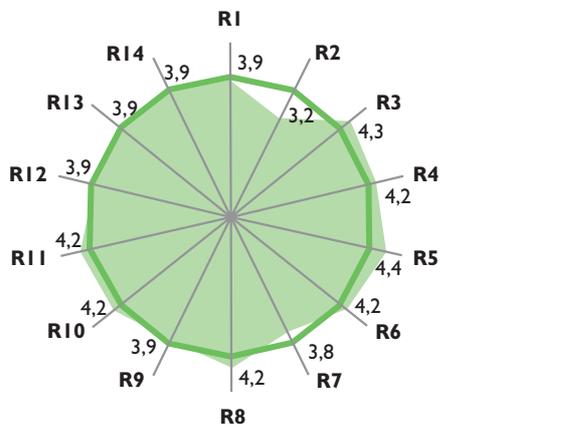
En el segundo semestre de 2006 se ha realizado la encuesta a clientes arrojando los resultados de satisfacción (global y por requisitos) que muestra el gráfico 5, expresados como la satisfacción media en una escala de 1 a 5, donde 1 es el extremo negativo y 5 el positivo.

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

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

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

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



■ Media requisitos 2006 (R1-R14) □ Satisfacción Global 2006 (R15)

Gráfico 5: Resultados satisfacción Clientes 2006. Cód. GRI PR5

■ Satisfacción media con los requisitos de calidad 2006

□ Satisfacción media con los requisitos de calidad 2005

Gráfico 6: Resultados satisfacción Clientes 2005-2006. Cód. GRI PR5

### 4.3 GESTIÓN DE LA RELACIÓN HABITUAL CON LOS CLIENTES

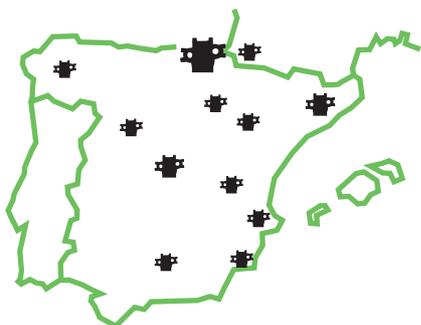
La oficina es el lugar natural de relación con los clientes. Para su actividad comercial **kutxa** disponía, a 31 de diciembre de 2006, de una red de 294 sucursales, 42 más que en 2005, consecuencia de su política de expansión fuera de Gipuzkoa y de **hacer accesibles a la población los servicios financieros**. La tabla 1 muestra su distribución geográfica; la tabla 2, su equipamiento.

	País														Total
	Vasco	Madrid	Cataluña	Com. Valenciana	Andalucía	Castilla León	Galicia	Aragón	Murcia	Asturias	Navarra	Castilla La Mancha	La Rioja	Francia	
2005	129	46	31	13	9	7	4	4	3	0	0	2	1	3	252
2006	129	50	36	20	18	9	8	5	4	4	3	2	1	5	294

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

**kutxa** posee en 2006 una red de 626 **cajeros automáticos**: 466 están en Gipuzkoa y 160 en el resto del territorio español. Todas las oficinas de **kutxa** disponen de cajeros automáticos y de otras máquinas de autoservicio. Además de éstos, **kutxa** ha instalado 120 cajeros “desplazados” en edificios, locales y grandes superficies, si bien estas máquinas dependen de una oficina. Para fomentar la accesibilidad de los clientes, en núcleos urbanos donde **kutxa** no tiene abierta ninguna sucursal, desde 2005 viene poniendo en funcionamiento puestos de autoservicio, habiéndose instalado 5 en 2006, ascendiendo a 15 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. De los 18 municipios de pequeña población aún sin cajero automático, 5 ya han solicitado su instalación. **kutxa** continúa en 2007 con la previsión de extender la red de cajeros a los municipios de menor población.

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



EQUIPOS	2005	2006
Puestos (PC's)	2.700	3.298
Cajeros	542	626
Actualizadores de libretas	164	168
Servikutxa	29	20
Impresora de Autoservicio	15	16
Dispensadores de monedas	10	8
Dispensadores de billetes	116	153
Disp./recicladores de billetes	86	117
Kioscos UPV	10	10
Buzón tickets cines	40	44
Datáfonos I	6.965	6.982
Kioscos Internet	50	78

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

<sup>1</sup> Momento de cambio de tecnología que obliga a duplicidad transitoria en algunos comercios. Presumiblemente bajará la cifra en 2007 en proporción a otros años.

#### e-kutxa. Canal Financiero

El ejercicio 2006 ha mantenido la tónica de crecimiento en usuarios y operatividad. El número de usuarios ha crecido un 24,63%, y las operaciones un 35,71% sobre las realizadas el ejercicio anterior. Estos datos indican que se mantiene el índice de penetración de los servicios por Internet alcanzando ya, para las operaciones básicas, en cerca del 99% del público objetivo (clientes con capacidad de acceso a Internet.)

#### Los portales de kutxa

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

El Portal de Servicios de la Obra Social de **kutxa** Kutxasocial.net, muestra todas las actuaciones que realiza la Obra Social permitiendo una comunicación totalmente on-line entre la Obra Social y sus “clientes” así como la inscripción a muchas de sus actividades. La sección “Áreas de Actuación”, detalla los ámbitos sociales y culturales de actuación de la obra social de **kutxa**.

Actualmente, todo lo que Obra Social realiza, promueve y apoya, tiene reflejo en su portal, permitiendo una mejor calidad de servicio y la interacción de cliente Obra Social desde Internet. El portal social está siendo objeto de redefinición para hacerlo aún más intuitivo, y asimismo garantizar una buena accesibilidad para personas con determinadas dependencias. Con los lanzamientos de las webs de la Sala Kubo-Kutxaespacio del Arte y de la del Kutxaespacio de la Ciencia se han incorporado más obras sociales a Internet.

**kutxa** ofrece información en todos sus canales de comunicación externos (red, soportes publicitarios, cajeros, web) en las distintas lenguas autóctonas de los territorios donde actúa (euskera, catalán, gallego y valenciano). Cabe mención especial la calidad del euskera, así como el catalán, valenciano y gallego, siendo el bilingüismo del equipo humano un factor clave a tener en consideración para la selección de personal de nueva incorporación.

**kutxa** ofrece a su personal cursos específicos de aprendizaje y perfeccionamiento de estos idiomas como parte de su formación profesional. En la red de cajeros, el cliente puede seleccionar el idioma para operar. Si la tarjeta es de **kutxa**, podrá elegir entre castellano, euskera, catalán e inglés. Si la tarjeta es ajena, podrá elegir entre castellano, euskera, francés, inglés y alemán. Igualmente sucede en la web (portal corporativo: castellano, euskera, francés e inglés; kutxasocial.net: castellano o euskera).

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

	2005	2006
Nº de usuarios	152.148	207.697
Nº de operaciones	39.965.671	54.229.145

Tabla 3 Evolución de usuarios y operaciones e-kutxa canal financiero 2005-2006. Apartado GRI 2.8

#### 4. los clientes de kutxa

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

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

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

Durante 2006 las principales mejoras de la gestión de información de clientes vienen de la mano de la implantación de la nueva agenda SIC, la ficha de cliente y herramientas comerciales (CRM) tanto en Gipuzkoa como Expansión.

El uso de estas nuevas herramientas comerciales basadas en el SIC (Sistema de Información Comercial) permite gestionar el conocimiento del cliente que se pone en manos del gestor y que a la vez se distribuye a los canales (Contact Center), para planificar acciones guiadas desde Marketing y estimular la proactividad de la red (campañas, planificación de eventos a oportunidades comerciales detectadas), así como activar la reactividad (ej. vencimiento de productos).

Este sistema de información está ligado a la nueva segmentación estratégica de clientes; otro proceso asociado es la revisión de la carterización de clientes (cartera personalizada vs. cartera colectiva), para la que se han establecido nuevos criterios de asignación a gestores, aplicando a los segmentos de particulares, empresas e instituciones (en red comercial de Gipuzkoa).

La implantación de equipos expertos en: Gipuzkoa (EGOC, EGE, SIA, Oficinas SIA, Oficinas de Empresa, MAC); Expansión (SIP, SIM) permite un mejor asesoramiento a clientes en cuanto a los productos y servicios adquiridos. La nueva segmentación de clientes también ha ayudado a que el cliente sea atendido por el centro más adecuado a su necesidad, mejorándose de manera implícita la calidad de la información que se le puede facilitar.

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

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

La **Banca electrónica a través de Internet** ha ido incorporando gradualmente sistemas más seguros para garantizar la seguridad del cliente. Entre ellos mencionar la utilización del teclado virtual para introducción de claves, petición de sólo 3 posiciones aleatorias de la firma electrónica, emisión de un mensaje SMS a móvil en transferencias a distinta entidad por importe a partir de 200 € y utilización de herramientas para el análisis de la operativa para prevenir posibles fraudes. En la **Banca Telefónica** (Telekutxa) se aplican criterios de seguridad de identificación de usuarios y gestión de claves secretas.

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

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

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

En el año 2006, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España consideró que **kutxa** incurrió en una ocasión en una mala práctica bancaria en relación a un caso de uso fraudulento de tarjeta de crédito. Esta consideración implicó que **kutxa** abonase al cliente reclamante la cifra de 1000 € (importe sustraído al cliente).

En los años 2005 y 2006 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos con respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas. Además, durante estos dos años tampoco se ha llevado a cabo ningún apercibimiento por ningún organismo competente, sobre aspectos referidos a la seguridad de los productos de **kutxa**.

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

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

Por otro lado, al departamento de Asesoría Jurídica no le consta que **kutxa** haya sido sancionada con ninguna multa en los años 2005 y 2006. En los años 2005 y 2006 la Oficina de Atención al Inversor de la CMNV no se ha pronunciado en ninguna ocasión de manera contraria a **kutxa**. Tampoco se han producido incumplimientos con respecto a la LOPD (ver capítulo 2.10).

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

Los productos y servicios de **kutxa** se encuentran en el catálogo de productos electrónicos actualizado, al cual tienen acceso todos los empleados que desempeñan labores de asesoramiento a clientes y donde se pueden consultar las fichas de producto. La siguiente tabla muestra las familias de productos y servicios de **kutxa** a disposición de sus clientes durante 2006:

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

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

La satisfacción del cliente es la clave que guía el modelo comercial de **kutxa**. Y es así, porque clientes altamente satisfechos se mantienen más tiempo e intensifican su relación con la Caja, que podrá ser su proveedor preferente de soluciones a sus necesidades financieras y parafinancieras. Las principales líneas de actuación son: medir periódicamente la satisfacción de los clientes, segmentar la base de clientes creando redes comerciales especializadas (gestión privada, SAI, empresas...), asignar un gestor personal a cada cliente en los distintos segmentos (caracterización) y asegurar que la propuesta de valor de **kutxa** en

## 4. los clientes de kutxa

cada segmento sea la mejor del mercado en todo momento. Además, se trabaja en el acercamiento a la realidad individual de cada cliente, transformando la información de que se dispone en conocimiento gestionable comercialmente en una actuación personalizada.

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

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

Tabla 12: Indicadores internos de resultados en los clientes

Desde 2006, **kutxa** ha fijado como objetivos clave de la gestión de los clientes, la **mejora de la satisfacción del Cliente (Proyecto Gaiditu)** y la **innovación y diseño gama de productos**. Ambas cuestiones se miden desde la encuesta a clientes que anualmente realiza el Área de Marketing quien, de manera especial, se responsabiliza de que el nivel de satisfacción en el requisito 1: Amplia gama de productos, alcance el objetivo fijado, que es el mismo para el resto de los 13 requisitos y para la satisfacción global, como muestran los gráficos de la página 20: superar el valor de la satisfacción media con los requisitos de calidad (valor = 4). Como se puede apreciar, este requisito ha ido mejorando (3,8 en 2005; 3,9 en 2006).

Objetivos de gestión con clientes	Objetivo 2006	Valor 2006	Objetivo 2007
Valoración Satisfacción global del cliente (requisito 15)	4	4	4,1
Valoración Amplia gama de productos (Requisito 1)	ND	3,9	4,0
Nº nuevos productos (innovación en productos)	18	18	33

En 2006 se ha implantado el Foro Berritu, liderado por Marketing e integrado por Asesoría Jurídica y Fiscal, Desarrollo de productos, Servicios Generales y la Red, que se reúne mensualmente para recoger sugerencias de los empleados y tras una primera evaluación, decidir si incorporar un nuevo producto al catálogo de productos. Este foro tendrá un papel importante a la hora de alcanzar el objetivo de innovación en número y tipo de clientes fijado para 2007.

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

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

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

La información más destacable regulada por estos organismos es:

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

Como hecho relevante en el año 2006, el Gobierno Vasco convocó a las tres Cajas Vascas (**kutxa**, Vital y Bbk) para revisar de manera conjunta desde la óptica del Derecho de los Consumidores, las cláusulas de los contratos de cuentas corrientes, tarjetas de débito y tarjetas de crédito. Como consecuencia de la misma, han introducido modificaciones en algunas cláusulas.

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

Tabla 7: Número de reclamaciones en materia de información y etiquetado de los productos y servicios. Cód. GRI PR4

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

En el año 2005, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España consideró que **kutxa** incurrió en una ocasión en una mala práctica bancaria (relacionada con una redacción confusa de un anexo a un contrato). Esta consideración no supuso quebranto económico para **kutxa**.

En relación a la comercialización sobre productos y servicios, **kutxa**, únicamente tiene un expediente sancionador abierto. Este expediente ha sido abierto por la *Generalitat de Catalunya (Agencia Catalana de Consumo)*, por un supuesto incumplimiento leve de la normativa de Consumidores. El expediente se abrió en 2005 y en 2006 aún estaba pendiente de resolución. El expediente se abre en relación a 3 aspectos: letra demasiado pequeña del contrato, no utilización del catalán en algunos documentos, inclusión de una cláusula de sumisión a fuero en algún contrato.

Por otro lado hay que resaltar que en los años 2005 y 2006 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos.

#### 4.5 LA OFERTA DE KUTXA DE PRODUCTOS CON IMPACTO SOCIAL RELEVANTE

Durante el ejercicio 2006, **kutxa** ha continuado con su política de mejora del catálogo de productos y servicios, poniendo a disposición de sus clientes los siguientes productos y servicios con impacto social:

##### PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Convenios especiales de colaboración
2. Productos con impacto social
3. Seguros 2006

##### ACCIONES PROMOCIONALES Y OTROS SERVICIOS

Cuadro 2: Productos y servicios con impacto social 2006. Cod. GRI 2.2

#### Productos y servicios

##### I. Convenios especiales de colaboración financiera

Destinados a ofrecer condiciones más ventajosas de mercado, y con una destacada contribución socio-económica. Durante 2006, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 63 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido 170,8 millones de € en forma de préstamos y créditos. De los 2.415,5 millones de euros de incremento neto de la inversión crediticia en el 2006, los 170,8 millones de euros de préstamos concedidos sujetos a convenios especiales de colaboración, representan el 7,07 % del total.

En general las mejoras de condiciones han consistido en reducciones de los tipos de interés, plazos mayores de amortización, menos o nulas comisiones, reducción de garantías exigidas, entre otras, que suponen un esfuerzo financiero importante en el margen de intermediación de **kutxa**. Las finalidades a las que se han destinado estos **préstamos** han sido muy variadas, teniendo como denominador común su marcada contribución al desarrollo económico y social: promoción, adquisición y rehabilitación de viviendas; asistencia financiera a trabajadores para su conversión en autónomos, socios de sociedades laborales o cooperativas; financiación de proyectos de inversión productiva de las Pymes en los sectores industrial, comercial, turístico, agropecuarios, pesquero, servicios y transporte.

La siguiente tabla recoge los principales **convenios de colaboración financiera** vigentes firmados durante 2006.

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

Tabla 8: Convenios de colaboración financiera. Cód. GRI EC9, RB2, RB3, AM2

#### 2. Productos con impacto social

##### Tarjeta Unidos

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

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

### Depósitos sostenibles

Depósitos en los que parte de su rentabilidad está referenciada a Bolsa y en los que se ha seleccionado como tal referencia, un índice en el que están representadas empresas que apuestan por un crecimiento económico compatible con el respeto al medio ambiente: Dow Jones EURO STOXX Sustainability Index. Durante 2006 se han realizado 5 nuevas emisiones del “Depósito A tu Gusto Sostenible” y “Depósito Elección Sostenible”.

### Microcréditos

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

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

Datos 2006 de productos sostenibles							
Nº Tarjetas Unidos	Titulares	Tarjetas vigentes	836	Nº operaciones	7.074	Importe	1.200.745,34 €
	Beneficiarios	Tarjetas vigentes	906	Nº operaciones	10.179	Importe	838.540 €
Remesas Inmigrantes				Nº operaciones	1.695	Importe	1.257.066 \$ + 136.486 €
Microcréditos				Nº solicitudes	102	Importe	500.700 €
Depósitos sostenibles:				Nº contratos	1.758	Importe	55.371.269,40 €

Tabla 9: Transacciones y altos beneficios sociales Cód. GRI IB3

### Envío de Remesas

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

### Renta Vivienda – Hipoteca Vitalicia

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

Dos son las características básicas de este producto:

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

## 3. Seguros 2006

**kutxa** actúa como mediador en la comercialización de seguros. Por un lado es agente de Biharko, y por otro es colaborador y accionista principal de la Sociedad de Correduría Zihurko. En los ramos de hogar y vida, en 2006 había contratadas 105.970 pólizas de hogar, 64.816 de vida y 23.807 de amortizaciones de préstamos. Además de las pólizas “clásicas”, **kutxa** comercializa dos seguros con impacto social:

- **Multirriesgo dorado** – producto implantado en 2005. Cuenta con todas las coberturas de un seguro multirriesgo hogar y además permite a las personas mayores adscritas al Servicio Dorado de **kutxa**, acceder a una amplia gama de servicios relacionados con la salud y el bienestar, el confort en su hogar, el asesoramiento ...
- **Seguro de Voluntarios de Asociaciones sin ánimo de lucro** – responde al requisito obligatorio marcado tanto por la legislación estatal como autonómica en vigor, para cualquier organización que trabaje con Voluntariado, de contratar tanto un seguro de responsabilidad civil como otro de accidentes. La oferta de **kutxa** ha sido negociada con MAPFRE en condiciones muy competitivas

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

Datos 2005 y 2006 de comercialización de seguros	2005	2006
Primas netas 2006 PARTICULARES	30.683.000 €	33.827.400 €
Primas netas 2006 EMPRESAS	10.856.000 €	13.277.430 €
Nº Pólizas Multirriesgo Dorado contratadas en 2006	1.500	366
Pólizas Multirriesgo Dorado sobre el total de pólizas contratadas en Gipuzkoa	21%	7%
Nº de pólizas de Responsabilidad Civil de Voluntarios	6	6

Tabla 10: Indicadores de comercialización de seguros. Apartado GRI 2.8 y Cod. GRI INS2, INS4

#### Acciones promocionales y otros servicios

Este apartado relaciona las principales promociones de productos y servicios de **kutxa** realizadas en 2006:

Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ofertas canal Internet.</b> Dentro de la Web de promociones se ha mantenido una oferta media de 3-4 productos a precios muy competitivos. La compra se abona mediante cualquier tarjeta de <b>kutxa</b> y el producto se envía a la dirección que el cliente indique.</li> </ul>
Jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Premios Gaztekutxa.net.</b> Participación en sorteos diversos, como premio a los clientes jóvenes que utilizan la banca electrónica. El único requisito es utilizar la Tarjeta para Jóvenes. De inscripción y comunicación exclusiva por Internet.</li> <li>■ <b>Oferta de Préstamos en condiciones especiales.</b> Dirigidos a estudios, carné de estudiante y compra de ordenador. En la compra de ordenador se ha favorecido la utilización de medios electrónicos en los estudios mediante la concesión de una subvención a jóvenes estudiantes.</li> </ul>
Premios	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Premio a titulares de Kontugazte.</b> Durante 2006 se ha premiado a los clientes jóvenes que han mantenido el saldo necesario en sus cuentas de ahorro Kontugazte con regalos directos y, además con la participación en un Sorteo con 1.000 premios: 500 CD+DVD del último trabajo “GUAPA” de la Oreja de Van Gogh y entradas para el concierto ofrecido por este grupo el 1 de Diciembre en el Velódromo de Anoeta.</li> <li>■ <b>Premio a la confianza de los clientes.</b> Durante 2006 hemos premiado a los clientes que han mantenido el saldo necesario en sus cuentas de ahorro durante un tiempo determinado, ofreciéndoles un catálogo de regalos donde elegir el de su preferencia. En estas acciones, los clientes del Servicio Dorado han gozado de ventajas especiales.</li> <li>■ <b>Premio a la contratación de planes de previsión y de pensiones.</b> Premia a los clientes que por primera vez experimentan con este tipo de ahorro finalista y a los que han realizado sus aportaciones anuales. El catálogo de regalos disponibles incluía como opción, acciones de entidades de primera línea del IBEX.</li> </ul>
Inmigrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Fomento Integración Inmigrantes.</b> Ofrece Planes de Ahorro del catálogo general de <b>kutxa</b> incentivados con un elemento promocional. Favorece la integración ya que la contratación se realiza en cualquier oficina de la red, y propone un ahorro periódico a través de los productos habituales.</li> <li>■ <b>Ayuda a la bancarización de los Inmigrantes marroquíes.</b> En colaboración con la Banque Centrale Populaire de Marruecos, de la que personal especializado ha recorrido Gipuzkoa fomentando el envío de dinero a su país de origen a través del sistema de remesas bancarias, fomentando la bancarización tanto en origen como en destino.</li> </ul>
Mayores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Viajes subvencionados para personas mayores.</b> Organizados por <b>kutxa</b>, se han beneficiado 11.000 personas en 2006.</li> <li>■ <b>Familiarización de los mayores con las Nuevas Tecnologías,</b> ofreciendo ordenadores subvencionados y especialmente programados para una utilización sencilla.</li> <li>■ <b>Ayuda a los mayores en la solicitud de pensión.</b> En este año, más de 1.100 personas se han visto beneficiadas de este servicio, que de forma totalmente gratuita asesora y gestiona la tramitación de la solicitud de pensión.</li> </ul>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Contribución en la adaptación de las Empresas a la nueva Normativa Comunitaria,</b> mediante la organización y patrocinio de sesiones formativas en colaboración con agentes externos expertos en los temas impartidos. En 2006, 325 PYMES se han beneficiado de las sesiones dedicadas a la Reforma del Plan General Contable.</li> <li>■ <b>Acciones en apoyo de la modernización de las Empresas.</b> Patrocinio de las Jornadas Gipuzkoa Tecnológica, en las que 500 empresarios han tenido la oportunidad de analizar la mejora global en la cadena de valor del negocio mediante la adopción de soluciones tecnológicas y el enfoque de empresa móvil.</li> </ul>
Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Regalos solidarios:</b> Al realizar compras con sus tarjetas de crédito, el cliente obtiene puntos que puede canjear por aportaciones a ONGs. <b>kutxa</b> a su vez dona la misma cantidad aportada por el cliente.</li> <li>■ <b>Campañas de prevención oncológica.</b> Se ofrece a los clientes un examen médico de diagnóstico precoz a un ventajoso precio. Han utilizado este servicio 1.432 clientes de <b>kutxa</b>.</li> <li>■ <b>Exámenes en salud</b> para las empresas, con 1.674 chequeos médicos realizados de 29 empresas.</li> <li>■ <b>Campañas de vacunación</b> contra Gripe. Colaboración con el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco en campañas de información de la vacunación antigripal preventiva, con 91.954 comunicaciones a todos sus clientes de Servicio Dorado.</li> <li>■ <b>Talasonoterapia:</b> Se colabora con un descuento de un 20 % en los bonos de 10 sesiones, siempre que los clientes los abonen con la Tarjeta Dorada, tanto en la Perla de Donostia, como en Zelai de Zumaia. En total unos 300 clientes se han beneficiado de este descuento.</li> </ul>

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

Por otro lado, comentar que el Tribunal de Defensa de la Competencia tiene abierto un expediente (Nº617/2006) en torno a un supuesto acuerdo de no agresión entre las cajas vascas y navarras. A día de hoy, el Tribunal no se ha pronunciado [SO7].

## 4. los clientes de kutxa

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

Tabla 11: Número de reclamaciones en materia de publicidad. Cód. GRI PR7

<sup>1</sup> Publicidad e información previa a la contratación y sobre campañas y promociones.

En el año 2006, la Inspección de Consumo de Castilla la Mancha (comunidad autónoma en la que **kutxa** tiene 2 oficinas) ha llevado a cabo una inspección y ha realizado algunas observaciones sobre la visibilidad de los carteles en una oficina, y las hojas de reclamaciones. La inspección realizada no ha tenido como consecuencia ningún tipo de sanción.

Durante los años 2005 y 2006, ningún organismo oficial (Banco de España, CNMV...) ha retirado a **kutxa** campaña de publicidad alguna. Además a lo largo de estos dos años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos al marketing y la publicidad.

### 4.6 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

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

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

Indicadores internos de relación con los clientes / quejas		2005	2006
Indicadores sobre quejas y reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas	1.529	1.599
	Reclamaciones elevadas al Banco de España	11	9
	Nº expedientes Bº España resueltos a favor del reclamante	1	2
	Plazo medio de resolución en días	2,66	2,69
	% de reclamaciones resueltas en menos de 5 días	90.00%	88.00%
Indicadores sobre servicio en oficina	Nº de Clientes atendidos	4.483.697	3.917.965
	% de clientes que esperan más 10 minutos	8.00%	7,60%
	Tiempo medio de espera (minutos)	03:46	03:42

Tabla 13: Satisfacción de clientes. Indicadores de quejas y reclamaciones 2005-2006. Cód. GRI PR5

Respecto a los **seguros** comercializados por **kutxa**, durante 2006 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 64 quejas (28 menos que en 2005) y 37 reclamaciones (7 más que el pasado año), si bien según las encuestas anuales a clientes de **kutxa** que declaran algún tipo de siniestralidad, el 97% de los clientes están satisfechos con su tramitación (al igual que en 2005). Por otro lado, el estudio bimensual de Ikerfel de calidad del servicio del seguro Multirriesgo Hogar Kutxa hacen arrojar valores superiores al 4 en un escala de 1 (muy negativo) a 5 (muy positivo) [INS3], dato que permanece constante respecto a 2005.

### 4.7 LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Como ya hemos comentado en el apartado 2.12, la tecnología es un elemento clave para prestar unos servicios financieros acordes con las necesidades de los clientes. Además de las innovaciones comentadas en dicho apartado, durante 2006 **kutxa** ha trabajado en la implantación de herramientas con impacto específico sobre la mejora de la relación con sus clientes:

- |  |   |   |
|--|---|---|
| ■ Proceso de unificación de los distintos centros de atención a usuarios y clientes de <b>kutxa</b> en el nuevo Contact Center | ■ Nueva Home de Kutxanet; Nueva aplicación de Kioskos; Nueva Pasarela Pagos Gobierno Vasco  | ■ Autoservicio: Incremento en 190 nuevos elementos del parque de Autoservicio y Migración a XP de 150 Cajeros Automáticos |
| ■ Implantación de 57 ingresadoras de dinero en oficinas de Gipuzkoa  | ■ Lanzamiento de nueva tarjeta de transporte sin contactos y tarjetas chip EMV; Adaptación Sistemas de Medios de Pago y Certificación EMV | ■ Refuerzo de seguridad en canales autoservicio e Internet  |
| ■ Implantación del piloto del proyecto sectorial E-Notario para simplificación proceso de pre-firma en préstamos personales    | ■ Correspondencia electrónica   | ■ Instalación de 50 nuevas oficinas y traslado de 40  |
| ■ Nueva agenda SIC, ficha del cliente y herramientas comerciales (CRM) tanto en Gipuzkoa como Expansión                        | ■ Nuevas Web de Empresas y de Servicio Dorado, comienzo Web Catalán ; Servicio Pago Amigo   |   |



equipo humano de kutxa

5



## 5.1 INTRODUCCIÓN

En **kutxa** consideramos estratégico el disponer de los mejores profesionales. Para ello, asumimos el compromiso de contar con personas totalmente integradas y comprometidas con nuestra Misión y Visión de negocio y con un alto nivel de preparación, profesionalidad y motivación.

## 5.2 EL MODELO DE GESTIÓN DE RRHH

El compromiso personal y profesional se consigue desde la comunicación y el diálogo con las personas, que **kutxa** articula a través de un **Modelo de Gestión de Recursos Humanos**. El modelo permite:

- Atraer a profesionales con las competencias necesarias para alcanzar las metas empresariales y sociales.
- Desarrollar profesionalmente a las personas desde el momento de su incorporación a **kutxa**, aumentando su potencial, motivándoles y aportándoles cualificación permanente.
- Retener a los profesionales mediante el reconocimiento, la gestión global de las personas y:
  - planes de desarrollo individualizados, adaptados a sus necesidades de formación en función de su desempeño y evolución profesional durante su vida laboral en **kutxa**.
  - Aplicando políticas retributivas equitativas y competitivas [HR4] que tiendan a identificar y reconocer la aportación de cada persona y que evitan la discriminación
  - Distribuyendo equitativamente y con transparencia, beneficios sociales adecuados a las necesidades personales y familiares.



Ilustración I: Modelo **kutxa** de Gestión de RRHH. Cod. GRI CSR2

El Modelo de Gestión de RRHH de **kutxa**:

- Habilita diversos canales para oír e interpretar su Voz, para mejorar y favorecer un clima laboral transparente y participativo que contribuya a conciliar la vida profesional y personal.
- Identifica a los Directivos como el soporte clave de la gestión y diálogo con los empleados, desarrollando entre sus cuadros directivos un estilo de liderazgo que favorezca:

La transmisión y comprensión de los objetivos estratégicos de la Caja y los valores corporativos entre su equipo de personas.

- La mejora continua y el trabajo en equipo, motores de la gestión y cultura organizativa
- El desarrollo profesional continuo de sus colaboradores por medio de la **evaluación objetiva de su desempeño**.

## 5.3 EL CODIGO ETICO PROFESIONAL

**kutxa** aplica un **Código Ético Profesional** comunicado a su plantilla en 1993 y adecuado en 2002 y 2004 a las modificaciones legislativas del sector (Ley Financiera y Ley de Transparencia), a las recomendaciones sobre buen gobierno de las empresas (Informes Olivencia y Aldama), y a otros acuerdos y recomendaciones (Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, formado en el seno del Banco de Pagos Internacionales).

Este Código, basado en 4 principios, pretende que las relaciones de los empleados con y en la Caja, con clientes y la sociedad en general, se basen en la confianza, la lealtad, el respeto mutuo y el buen hacer profesional. Todo el equipo humano de **kutxa** debe conocer y respetar este conjunto de normas y principios, marco ético de comportamiento profesional, que lo vincula desde el mismo momento del inicio de la relación laboral en **kutxa**.

La siguiente tabla muestra los 4 principios del Código Ético y Profesional, y ejemplos de los elementos que se auditan para asegurar su cumplimiento.

<b>Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ los gestores mantienen una disposición adecuada para ofrecer un servicio de calidad.</li> <li>■ quejas y reclamaciones relacionadas con la calidad del servicio, buen trato, etc.</li> <li>■ Adecuado conocimiento del cliente, de su actividad y origen de su patrimonio</li> </ul>
<b>Profesionalidad y compromiso con kutxa</b>	Todos los empleados mantienen una actitud de colaboración con los superiores jerárquicos y sus compañeros de trabajo; las funciones que desarrollan se hacen con la mayor eficiencia posible.
<b>Honestidad en la conducta personal y la gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ el personal directivo no tiene otra actividad profesional o particular remunerada que incida en su dedicación exclusiva a la Entidad</li> <li>■ los empleados: no manejan ni hacen operaciones sobre cuentas de negocios propios o de personas vinculadas al empleado; solo acceden a la información del cliente necesaria; no aprovechan información privilegiada para realizar operativa por cuenta propia / a favor de personas vinculadas</li> <li>■ todo el personal cumple la normativa interna recogida en todos los Manuales y normas de la Intranet de la Entidad</li> </ul>
<b>Responsabilidad en la dirección y gestión de grupos de trabajo</b>	■ tanto en sucursales como en Servicios Centrales, no existen síntomas que puedan indicar un ejercicio indebido de la autoridad.

Tabla 1: Código Ético Profesional y elementos de auditoría. Cód GRI. CSR4

## 5.4 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO 2006-2007

La siguiente tabla muestra los principales indicadores del Área de Recursos Humanos, responsable último de la gestión de las personas en **kutxa**, y que marcan sus objetivos de desempeño en este ámbito de gestión. A lo largo del capítulo se aportan mediante respuesta a los indicadores G3 y otras informaciones cualitativas, los niveles de desempeño alcanzados en 2006.

## 5. equipo humano de kutxa

Objetivos Área Recursos Humanos	2005	2006	2007
Nº personas incorporadas (Expansión)	170	260	200
Nº personas incorporadas (Gipuzkoa)	103	131	125
Nº evaluaciones conocimiento/desarrollo	87	300	500
Media horas de formación por empleado	23	22	23
Índice de satisfacción global	70	71	72
Índice participación encuesta clima laboral	59	60	65
Nº reconocimientos médicos empresa	1300	1560	1470
Total plantilla kutxa + BM	2145	2387	2461
Nº Empleados Expansión	560	751	951

### 5.5 LAS PERSONAS DE KUTXA

La apuesta de **kutxa** por el desarrollo social y económico de las áreas geográficas en las que está implantada, se traduce en una generación estable y continua de empleo. A fecha de 31 de Diciembre de 2006, contamos con una plantilla de 2.574 personas. El 68,68 % de la plantilla desarrolla su actividad profesional en Gipuzkoa, y el resto se distribuye por el resto del Estado Español y del Francés.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan Hamar y de los planes de gestión anuales basado en el trabajo y compromiso de todas las personas con el Proyecto de Empresa de **kutxa**, está permitiendo seguir creciendo en número de sucursales y servicios, alcanzando, en los dos últimos años, tasas anuales medias de crecimiento de la plantilla en el entorno del 12%. En 2006 finalizaron 6 procesos de selección externa iniciados en 2005. A su vez en 2006 se iniciaron 53 procesos de selección (43 en Expansión, 4 en Gipuzkoa y 6 en Francia), 10 de los cuales finalizan en 2007, con 419 nuevas incorporaciones en 2006 (263 en Expansión, 131 en Gipuzkoa y 25 en Francia). En 2007 está prevista la apertura de 40 nuevas oficinas, con un incremento en la plantilla de Expansión, de cerca de 200 personas.

DISTRIBUCIÓN POR FUNCIONES Y SEXOS					
	Sexo	Total		Expansión <sup>1</sup>	
		2005	2006	2006	2006
Alta Dirección	M	2	2	2	0
	H	14	14	13	1
Directivos Areas Comerciales	M	3	5	3	2
	H	9	14	6	8
Directivos SSCC	M	6	4	4	0
	H	34	28	27	1
Directores de Oficina	M	88	107	47	60
	H	143	173	89	84
Mandos intermedios SSCC	M	12	19	19	0
	H	69	54	53	1
Gestores comerciales / Adm. Red	M	565	760	384	376
	H	625	678	413	265
Gestores administrativos y técnicos	M	179	165	158	7
	H	225	197	192	5
Oficios varios	M	2	2	2	0
	H	17	14	14	0
Totales	M	857	1064	619	445
	H	1136	1172	807	365
<b>Total Plantilla Activa Fija</b>		<b>1993</b>	<b>2236</b>	<b>1426</b>	<b>810</b>
Total Empleados Eventuales	M	ND	103	96	7
	H	ND	24	19	5
<b>Total Plantilla Activa</b>		<b>ND</b>	<b>2363</b>	<b>1541</b>	<b>822</b>
No Activos con contrato relevo	M	ND	22	22	0
	H	ND	101	101	0
No Activos con licencias	M	ND	29	29	0
	H	ND	59	59	0
<b>Total Plantilla</b>		<b>2298</b>	<b>2574</b>	<b>1752</b>	<b>822</b>

Tabla 2: Distribución por funciones y sexos Cód. GRI. LA1, INT7,

<sup>1</sup>Nota: No disponibles los datos segmentados por regiones geográficas para 2005

En Gipuzkoa continuaremos el proceso de rejuvenecimiento de la plantilla y de reducción de la eventualidad, con la incorporación de, al menos, 125 nuevos empleados fijos.

Para la correcta incorporación de las nuevas personas contratadas, **kutxa** dispone de un proceso de acogida e integración en la cultura de la organización y de un manual denominado "Bienvenido a **kutxa**" donde se describe el modelo de gestión de la RSE, la misión, visión y valores de **kutxa** y una relación de sus grupos de interés. Además desde 2006 se dispone en la intranet la Guía para una comunicación igualitaria en **kutxa**.

La edad media de la plantilla es de 41,42 años de edad. Esta media viene decreciendo en los últimos ejercicios, debido a la política de contratación e incorporación de jóvenes profesionales. Dentro de este capítulo hay que destacar además los programas de estudiantes en prácticas que se realizan en la Entidad, habiendo alcanzado en el año 2006 a 218 estudiantes (126 prácticas en Gipuzkoa y 92 en Expansión).

La finalización de la vida laboral coincide con la fecha de jubilación del empleado (65 años). Algunos trabajadores, en función de su fecha de ingreso en la Caja, pueden jubilarse con una edad inferior a ésta bajo el concepto de "mejor jubilación", fecha en la que la suma de sus años de servicio en **kutxa** y su edad es igual a 100 y siempre que hayan sido mutualistas, es decir, que hayan cotizado a la Seguridad Social antes del 1967. No hay compromisos ni programas de prejubilación acordados con la representación sindical. Existe una vía de jubilación parcial, voluntaria por ambas partes en base al Contrato de Relevo. También se conceden, por solicitud individual, licencias retribuidas para abordar el cese de la actividad laboral con carácter previo a la jubilación, bien parcial o definitiva, encontrándose a finales de 2006, 211 empleados en alguna de estas dos situaciones.

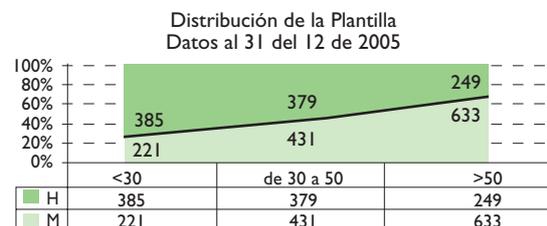


Gráfico 1: Distribución de la plantilla por edades. Cód. GRI. LA2, NT7

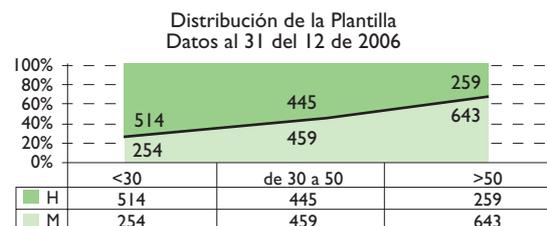


Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades (2006). Cód. GRI. LA2, INT7

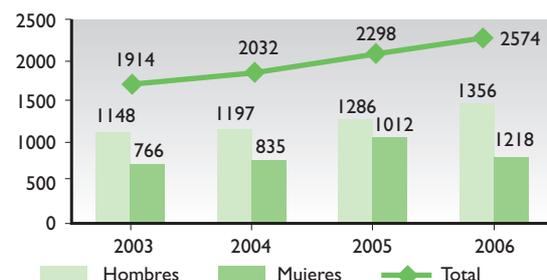


Gráfico 3: Evolución anual del nº de personas de **kutxa**. Cód. GRI. LA2

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

Tabla 3 cobertura de la EPSV Cod. GRI EC3, LA3

Perfil equipo humano kutxa	2005			2006		
	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión
Nº de personas	2.298	nd	nd	2.574	1.752	822
Sexo (Proporción)	H 55,92%	43,34	12,58	52,68%	38,31	14,37
Hombres/Mujeres)	M 44,08%	30,37	13,71	47,32%	29,76	17,56
Edad media	42,78	47,41	29,79	41,42	46,83	29,88
Antigüedad media	17,21	22,14	2,96	15,93	21,95	3,11
Tasa anual crecimiento de la plantilla	13,09%	5,27%	7,82%	12,01%	2,52%	9,49%
Estabilidad Laboral (% contratos indefinidos)	93,38%	67,53%	25,89%	95,07%	63,6%	31,47%
Cualificación académica (% licenciados univ.)	70%	nd	nd	70%	nd	nd

Tabla 4: Perfil del Equipo Humano. Cód. GRI LA1, NT2, INT7

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

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

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

- La participación en el capital de Talleres Protegidos GUREAK, **empresa que en la actualidad contrata a 2.942 personas**, en su totalidad discapacitados psíquicos o físicos.
- La subvención económica a entidades que son referencia en la lucha contra la exclusión socio-laboral de personas con discapacidad, como son: ASPACE, GAUTENA, ATZEGI, AGUIFES, ONCE, ORTZADAR y ARANSI.
- Además, **kutxa** da empleo a personal con minusvalías a través de la contratación de servicios con empresas del Grupo GUREAK.

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

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

### a. La organización como entorno de aprendizaje

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

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

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

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

### b. El Plan Anual de Formación

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

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

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

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

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

Cuadro 1: Vías para el desarrollo profesional

RATIOS DE FORMACIÓN 2005 - 2006	2005	2006
Horas de formación	50.135	67.965
Horas por empleado	23,32	23,85
Nº horas formación no planificada /		
Nº horas formación ejecutadas (%)	1,76%	7,93%
Nº de formadores internos	46	44
% horas de formación con monitores internos	48,00%	54,00%
% acciones formativas con media satisfacción Nivel I ≥ 7	100%	100%
<b>Horas de formación por funciones</b>		
■ Directivos (incluye Alta Dirección, Directivos áreas comerciales, Directivos SS.CC., Directores de oficina, Mandos intermedios SS.CC.)	ND	11.577
■ Gestores Comerciales/Administración Red	ND	53.290
■ Gestores Administración y Técnicos	ND	3.098

Tabla 5: Principales ratios de Formación Cód. GRI. LA10, INT3

En cuanto a la actividad de Formación, en 2006 los principales programas de mejora profesional han sido los siguientes:

**A. Expansión:** Formando, principalmente en aspectos comerciales, a 268 Nuevos Gestores incorporados a **kutxa** y en herramientas de Gestión Directiva a 54 Nuevos Directores de Oficina.

Esta formación se ha complementado con cursos operativos y de técnicas instrumentales dirigidos a 299 asistentes de esta área (Aspectos Prácticos de la Sucesión Hereditaria, Fiscalidad de la Vivienda, de los Productos Financieros y Sistema de Información Comercial).

**B. Red de Sucursales:** Las acciones principales han venido derivadas de necesidades de Formación Operativa (Recicladores, Cursos Vestibulares por nuevas incorporaciones y Planes de Alternancia) actuando con 299 asistentes.

La formación dirigida a los Nuevos Gestores Comerciales y a los Programas Comerciales en general, han movilizado al mayor número de personas. En total 1.820 asistentes han participado en acciones sobre Conocimiento de Productos, Proyecto Comercial GOAZEN, Unidad de Gestión Comercial y Valor de Cliente. La Formación de Desarrollo Directivo se ha llevado a cabo con 15 nuevos Directores de Oficina.

**C. Servicios Centrales:** La formación para esta área se ha canalizado principalmente a través de los cursos externos (seminarios, congresos y convenciones) habiendo actuado con 192 asistentes a lo largo del año.

Al mismo tiempo se ha continuado con la Formación en Dirección de Equipos para responsables de Servicios Centrales (28 asistentes) y se ha iniciado un ambicioso programa en Dirección de Proyectos para Jefes de Proyecto del Área Técnica que tendrá su continuidad en 2007.

**D. Normativa:** Derivado de la normativa existente en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, se ha iniciado un programa bianual para todos los empleados de **kutxa**. Durante el 2.006 han sido 208 personas las que han realizado la formación correspondiente.

**E. Otros Proyectos:** El proyecto Hobetu de mejora de la Eficacia y Eficiencia en **kutxa**, ha dado origen a acciones formativas con una finalidad clara de apoyo a la puesta en marcha y sostenibilidad. Durante el 2.006 han participado 150 personas.

El proyecto Norabide, centrado en la actuación sobre el Equipo Directivo de **kutxa** para la mejora del estilo de liderazgo, ha supuesto trabajar con 349 directivos en una acción denominada "Evaluación Directivos"

Cuadro 2: Principales programas de mejora profesional en 2006. Cod. GRI LA 11

Durante los meses de verano, un grupo de 125 estudiantes procedentes de Facultades y Escuelas Universitarias, han realizado prácticas laborales en **kutxa**, participando en las acciones formativas de tipo Operativo.

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

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

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

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

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

Al objeto de sistematizar todo ello, durante 2006 **kutxa** ha puesto en marcha dos nuevas herramientas denominadas la Ficha del empleado y el Sistema de Información Directiva. La primera recoge la información básica del empleado y permite un mejor conocimiento de cada persona en la Entidad, sus capacidades y habilidades actuales, y la potencialidad para desarrollar funciones de mayor responsabilidad. La segunda herramienta sistematiza y homogeneiza el proceso directivo entroncándolo con el enfoque EFQM, prestando especial interés a la gestión de las personas.

Su puesta en marcha fue acompañada de una formación que movilizó a un total de 350 responsables al objeto de dar a conocer las herramientas y su funcionamiento, así como la de homogeneizar los comportamientos directivos referidos a la evaluación y desarrollo profesional de sus equipos. También se organizaron Talleres de Contraste que sirvieron para compartir experiencias entre los directivos y poner en común mejores prácticas de evaluación de personas.

Así, teniendo como soporte el mencionado Sistema de Información Directivo, en el último trimestre del año se han realizado 1.424 entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo. Ello nos ha permitido conocer de forma directa las expectativas e intereses profesionales

del personal de **kutxa**, así como detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional. También se obtiene una valiosa información para conocer las necesidades de Formación con objeto de diseñar el Plan Anual de Formación.

Continuando con lo iniciado en 2005, en 2006 se ha realizado una evaluación de estilos de dirección y resultados en el ambiente de trabajo, con una metodología de evaluación 360°/180°, en la que han participado un total de 185 directivos. En la modalidad de 360° han sido evaluados 84 directivos y en la modalidad 180°, un total de 101.

En el año 2006 se han gestionado de manera activa 256 cambios de función o nombramientos con promoción y 429 rotaciones de puesto de trabajo.

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

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

Tras realizar la auditoría a finales de 2006, esperamos recibir a principios de 2007 el certificado que confirme la obtención de la certificación Investors in People y ratifique nuestro compromiso real con las personas.

## **5.7 QUÉ OFRECE KUTXA A SU EQUIPO HUMANO**

**kutxa** considera como un elemento clave de la relación con su equipo humano, el reconocimiento explícito de la aportación real y diferenciada al proyecto empresarial, que tiene reflejo en su aspecto de Oportunidad de Desarrollo Profesional.

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

Cuadro 3: Políticas de Personal Cód GRI. CSRI

## 5. equipo humano de kutxa

En este capítulo describiremos todos los demás aspectos que **kutxa** gestiona para contribuir a la motivación e impulso de las personas y que sigan trabajando y desarrollándose en la Caja, que sintetizamos en:

### a. Política retributiva

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

- Existencia de una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diversos niveles salariales y organizativos.
- Ajuste a la realidad del mercado de trabajo.
- Sistemas de progresión y promoción profesional de gestores y directivos.
- Carácter incentivador, para lo que se está extendiendo progresivamente la retribución variable en diversos niveles organizativos. Esta retribución variable abarca objetivos financieros y no financieros según el Plan de Gestión específico de cada Área.
- Carácter de equidad en su aplicación [LA14]

La retribución variable se aplica de igual manera al equipo directivo (Comité de Dirección), como a otras estructuras organizativas de **kutxa** con responsabilidades sobre el éxito de la organización, y se basa en el cumplimiento de objetivos financieros cuantitativos y cualitativos.

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

Ratio salario de entrada mínimo de kutxa vs. salario mínimo interprofesional	2005	2006
	2,82	2,69

Tabla 6 Cod. GRI ECS

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

### b. Beneficios sociales [LA3]

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

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

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

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

### c. Entorno Laboral seguro y salubre

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

#### Relaciones Laborales

El V Convenio Colectivo fue denunciado por los representantes sindicales de los trabajadores dentro del plazo establecido para ello, con lo que su vigencia finalizó el 31 de diciembre y ello supone la negociación de un nuevo Convenio para los próximos años. El convenio colectivo cubre al 100% de la plantilla salvo al Presidente y a los dos Directores Generales, también empleados de **kutxa** (ver capítulo 2.5 *La estructura de gobierno y de dirección de kutxa*). Sin embargo los dos Directores Generales disponen de un contrato de Alta Dirección que prevé que, en caso de cesar en sus puestos, pasarían a disfrutar del Convenio Colectivo. Por otro lado, el Convenio Colectivo tampoco cubre a los empleados de Francia.

#### Representación Sindical

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

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

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

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

**kutxa** tiene una importante preocupación por la prevención de riesgos laborales. En 1998 se creó un Servicio de Prevención propio con las cuatro disciplinas correspondientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud. A partir del año 2000 la disciplina de Vigilancia de la Salud se concertó con la mutua Pakea (actualmente Mutualia). En el área de Expansión desde 2005 están concertadas la vigilancia de la salud y la prevención técnica con la Mutua Cyclops (actualmente MC Mutual).

#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN: Estructura centralizada

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Servicio de Prevención propio. Formado por dos técnicos superiores en Prevención de Riesgos Laborales y un administrativo</li> <li>■ Servicio de Prevención Ajeno (en Gipuzkoa vigilancia de la Salud – Mutualia – y en la Expansión, vigilancia de la salud y prevención)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comité de Seguridad y Salud Laboral, Formado por:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seis delegados de prevención (representantes de los trabajadores)</li> <li>- Un representante de Mantenimiento</li> <li>- Un representante de Obras</li> <li>- Un representante de Seguridad</li> <li>- Los componentes del Servicio de prevención propio</li> <li>- El Jefe de Personal</li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|

#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN : Estructura descentralizada

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

Tabla 7: Estructura de prevención. Cod GRI. LA6

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

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluaciones iniciales y periódicas de los diferentes centros de trabajo.</li> <li>■ Inspecciones de Seguridad en los puntos críticos.</li> <li>■ Actividades relacionadas con la vigilancia de la Salud (reconocimientos médicos, campañas, etc.).</li> <li>■ Mejoras de prestaciones de la seguridad social en cuanto a incapacidad temporal, incapacidad permanente, gran invalidez y defunción en acto de servicio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colaboración del Servicio en planes de emergencia y simulacros de evacuación para los edificios de Servicios Centrales.</li> <li>■ Actividades de formación/concienciación del personal.</li> <li>■ Actividades a realizar por el Comité de Seguridad y Salud.</li> </ul> |
|---|--|

Como culminación de la campaña **kutxa** espacio sin humo iniciada en 2005, el 1 de junio del 2006 entró en vigor la prohibición del consumo de tabaco en todas las dependencias de **kutxa**, manteniéndose la campaña de deshabituación de tabaco para empleados y familiares subvencionada en un 50% por **kutxa**. También se ha desarrollado la campaña bienal de Prevención Oncológica para el personal y familiares de primer grado, habiéndose atendido a 455 personas. [LA8]

## 5. equipo humano de kutxa

La siguiente tabla muestra las actuaciones en que se han concretado en 2005 y 2006, estos ámbitos de gestión.

En cuanto a la **Formación en Riesgos Laborales**, frente a los 16 cursos impartidos a 267 empleados en 2005, en 2006 se han impartido 22 cursos vestibulares a 390 empleados de nueva entrada (18 sesiones para 277 empleados de Expansión y 4 sesiones para 113 de Gipuzkoa).

Asimismo se ha iniciado un curso de formación "on line" para usuarios de pantalla de visualización de datos (PVD), comenzando por 244 empleados de Expansión de la zona Centro.

Por último, se han realizado 6 cursos de extinción de incendios (83 participantes) y 3 Cursos de Primeros Auxilios (46 asistentes).

Actuaciones en la vigilancia y prevención de la salud					
2005	2006	Prevención técnica		2005	2006
Nº Evaluaciones puestos de trabajo (en oficinas y otros centros)					
ND	113	Expansión	Gipuzkoa programadas	ND	192
719	343	Total (Gipuzkoa + Expansión)	Gipuzkoa a demanda	ND	38
2005	2006	Vigilancia de la salud		2005	2006
Nº reconocimientos médicos					
392	448	Resto	Gipuzkoa	1.333	1.473
2005	2006	Vacunación antigripal		2005	2006
Nº total vacunaciones					
ND	22	Resto	Gipuzkoa	ND	211
Accidentes sin baja					
ND	5	Nº accidentes Expansión	Nº accidentes Gipuzkoa	ND	14
ND	ND	Total Nº accidentes in itinere		ND	11
2005	2006	Accidentes con baja		2005	2006
ND	6	Nº accidentes Expansión	Nº accidentes Gipuzkoa	ND	13
		Total Nº accidentes in itinere		ND	15
		Total Nº días perdidos		ND	557
		Nº enfermedades profesionales		ND	0

Tabla 8. Ratios de actuaciones en PRL Cód GRI. LA7

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

- Durante el año 2006 se ha puesto en marcha un Procedimiento de Control y seguimiento de Acciones Correctoras: se han propuesto 397 medidas correctoras, de las que se han adoptado 211 en los plazos previstos, quedando el resto pendientes de confirmar su ejecución o viabilidad.
- En todos los reconocimientos médicos efectuados, se sigue aplicando el protocolo de usuarios de PVD y manteniéndose la campaña de prevención de riesgos cardiovasculares.
- Los accidentes con y sin baja se han tramitado a través del Sistema Delta de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo, de obligado cumplimiento desde 2004.
- Durante el 2006 no se ha registrado ninguna enfermedad profesional.
- Participación activa en el Comité de Obras y Diseño de los aspectos ergonómicos y funcionales de los distintos puestos de trabajo, así como proyectos de cambios estructurales y/o funcionales e implantación y adecuación de nuevos elementos de trabajo.
- En colaboración con el Departamento de Seguridad, implantación del Plan de Alarma y Evacuación de oficinas manteniendo la realización de los simulacros de evacuación de emergencia en los tres edificios centrales y el Centro de Formación.

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

Ratios de índices de absentismo y accidentes laborales	2005	2006
Nº accidentes mortales	0	0
Índice de absentismo general <sup>1</sup>	3,81	2,96
Índice de frecuencia de accidentes con baja <sup>2</sup>	1,35	0,95
Índice de Frecuencia General <sup>3</sup> de accidentes	5,41	2,85
Índice de Incidencia <sup>4</sup> de accidentes	2,34	1,64
Índice de gravedad <sup>5</sup>	0,021	0,031

Tabla 9: Índices de accidentes y absentismo. Cód GRI. LA7

### d. La Comunicación interna

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

1 N° total de días laborables de baja x 10<sup>2</sup>/N° días laborables totales.  
 2 N° total de accidentes con baja (excepto in itinere) x 10<sup>6</sup> / N° Horas trabajadas.  
 3 N° total de accidentes (excepto in itinere) x 10<sup>6</sup> / N° horas trabajadas.  
 4 N° total de accidentes x 10<sup>3</sup> / N° Empleados.  
 5 N° total de días perdidos x N° Total de accidentes x 10<sup>3</sup> / N° Horas trabajadas.

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

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

Tabla 10 Canales y soportes de comunicación. Cód GRI. CSR6

### e. Las Relaciones y la Actividad Social Interna

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

Aportaciones	2005	2006
Empleados	91.957 €	108.997,83 €
kutxa	40.000 €	40.000 €
Total	131.957 €	148.997,83 €

Tabla 11 Fondos ayuda al Tercer Mundo. Cód GRI. EC8, SOC1

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

Algunos de los proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña del 2006 son los siguientes:

ONG	PROYECTO	PAÍS	IMPORTE (€)
ASODECOM	Financiación para adquisición de vacas paridas para productores somoteños	Nicaragua	28.080,00
AYUDA EN ACCIÓN	Construcción de 3 pozos/norias artesanales en Lambayeque, Chiclayo	Perú	18.000,00
SAHARA BIZI	Rehabilitación de las infraestructuras educativas. Escuelas de la Wilaya de Aaium	Sahara	12.000,00
FRANCISCAINES MISSIONNAIRES DE MARIE	Estudios para jóvenes en Ouagadougou – Burkina Faso (país con alto índice de analfabetismo)	Burkina - Faso	6.000,00
MEDICUS MUNDI	Ampliación Hospital de Adigrat de referencia para más 700.000 personas	Etiopía	18.000,00
ROKPA EUSKADI	Escuela primaria y de medicina tibetana en Yushu	Tibet	18.000,00
CARITAS INTERNACIONAL (PACO-UAP)	Niños de la calle (MOSCAS LEY). Recogida de niños vagabundos y darles residencia	Méjico	20.000,00
PROSALUS	Seguridad alimentaria en las provincias de Quispicanchi, Canas y El Espinar	Perú	15.000,00
FRENTE POLISARIO SAHARAUI	Ayuda por las inundaciones habidas a principios de 2006	Sáhara	7.291,00

Tabla 12: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo. Cód GRI. EC8

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

**f. La Satisfacción del equipo humano**

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

La última Encuesta de satisfacción, realizada entre julio y setiembre de 2006, ha manifestado una importante recuperación de la **participación**, hasta el máximo histórico del 61%, lo que confirmaría la incidencia negativa del cambio a soporte digital, en los resultados de 2005. En cuanto a los **resultados**, casi todos los indicadores mejoran en relación con el año anterior; lo que redundará en una mejora muy importante del índice de Satisfacción Global, que alcanza el 77%. Este dato supone una mejora de 6 puntos en relación a 2005, y 14 puntos sobre el mismo índice en 2002. De modo complementario, el índice de **insatisfacción** global ha caído tres puntos en un año, situándose en el 7%.

El gráfico 4 refleja los resultados para el conjunto de variables medidas en la encuesta de satisfacción (Voz del Empleado 2005-2006)

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

Tabla 13: Factores de la encuesta de satisfacción de empleados. Cod. GRI. CSR6

**Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados 2005-2006**

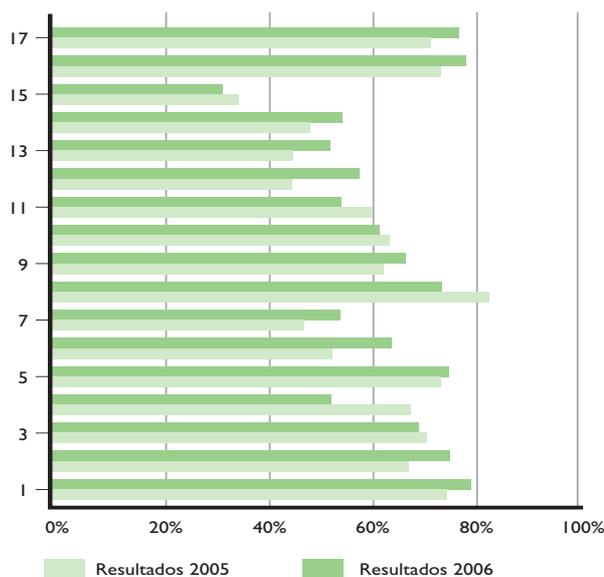


Gráfico 4: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados. Cód. GRI. CSRI, INT3

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

**a. Opción de jornada reducida**

Continúa abierta esta posibilidad ofertada por **kutxa** desde hace varios años, de reducir el horario laboral. El motivo de las peticiones abarca desde el cuidado de hijos y mayores hasta el deseo de disponer de más tiempo libre, siendo en este último supuesto obligado el que la reducción no supere el 30% de la jornada total.

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

Al igual que el pasado año el número de peticiones de estos permisos continúa en aumento, debido a la incorporación de personas jóvenes a nuestra plantilla. Así, en 2005 han sido 16 las empleadas que han reducido su jornada laboral diaria para atención de sus hijos. También se han atendido 6 peticiones de no asistencia al trabajo durante un tiempo continuado, de las que 5 han sido mujeres (para atención de hijos y familiares) y 1 hombre.

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

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

**5.8 PERFIL LINGÜÍSTICO DE LA PLANTILLA**

A lo largo de 2006, **kutxa** ha continuado su esfuerzo por integrar el conocimiento y uso del euskera en el perfil profesional del empleado, tanto en Gipuzkoa como en Gasteiz, Navarra, y las sucursales de Kutxabanque en Hendaia, Baiona y Anglet. En esa dirección, ha culminado el proyecto Azterkutexa, en el cual se han analizado –mediante entrevistas personalizadas– tanto el conocimiento y el uso del euskera como los hábitos, vivencias, opiniones y sugerencias de tipo lingüístico, de los empleados de la Red de Sucursales en Gipuzkoa. En 2007, se completará este proyecto con la encuesta Azterkutexall, dirigida al resto de empleados del marco geográfico arriba mencionado; y, con la información obtenida, se elaborará un Plan de Bilingüismo para el bienio 2007-2008. El objeto del Plan será la concreción de acciones a realizar para mejorar el equilibrio lingüístico en todos los ámbitos de la entidad y promover el avance de los empleados hacia el bilingüismo pleno. Concretamente, y dado que el esquema de mera subvención al aprendizaje del euskera ha quedado obsoleto con la política de contratación, se elaborará una nueva oferta orientada a adiestrar al empleado para la utilización de herramientas, materiales y canales en euskera, en su propio puesto de trabajo y en los grupos naturales de interacción.

Esta estrategia de **kutxa** se sitúa en la perspectiva de optimizar la calidad de nuestra atención a los clientes, también en su vertiente de opción o preferencia lingüística. Por ello, en todas las comunidades autónomas de la Expansión, **kutxa** tiene normalizada –a través de su proceso de selección– la contratación de personal con dominio de la lengua propia de cada comunidad.

A photograph of two men in business attire standing by a large window. The man on the left is in the foreground, looking out the window with a thoughtful expression. He is wearing a white dress shirt and a blue and black striped tie. The man on the right is in profile, looking towards the first man. He is wearing a light blue dress shirt and a dark tie. The background is a bright, out-of-focus view of a city or office building. A blue horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text 'socios de negocio'. A green circle with the number '6' is located in the bottom right corner.

socios de negocio

6



## 6.1 LOS SOCIOS DE NEGOCIO DE KUTXA

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

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

## 6.2 PROVEEDORES

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

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

### 6.2.1 Marco de relación con proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. socios de negocio

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

A continuación reportamos los principales ratios de la gestión de proveedores de **kutxa** en 2005 y 2006.

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

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

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

### 6.2.2 El código Ético Profesional y los Proveedores

Dos de los cuatro principios del Código Ético Profesional (ver **capítulo 5. Personas**) están directamente orientados a mantener una adecuada relación con los proveedores:

#### Profesionalidad y compromiso con kutxa

- Adhesión y fidelidad al proyecto de empresa
- Respeto a las políticas y normativa interna en especial al código de conducta de los empleados y los valores de sostenibilidad, a la legislación vigente y a los usos bancarios.
- Lealtad a la Institución en sus relaciones con los proveedores y subcontratistas.
- Confidencialidad con relación a Planes, datos y demás actividades empresariales de **kutxa**.

#### Honestidad en la conducta personal y en la gestión

- Transparencia en sus relaciones con terceros
- No desarrollando actividades en beneficio propio o de personas vinculadas en concurrencia con las de **kutxa**.
- Rechazando remuneraciones, regalos o promesas de terceros.
- Respeto a las estipulaciones pactadas en los contratos.

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

Un claro ejemplo de la exigencia por parte de **kutxa** a sus proveedores del cumplimiento de la normativa aplicable y en especial la relativa a las condiciones de salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo, es la demanda de presentar el Estudio Básico de Seguridad y

Salud, de conformidad con el Real Decreto 1627/1997, a los contratistas de obras y reformas de las sucursales. Dicho estudio expone los riesgos detectables en las obras a realizar, a los cuales se asocian, de manera desglosada por partidas de obra, normas básicas de seguridad, protecciones personales e incluso el lugar del centro asistencial más próximo en caso de accidente, que aplicarán al personal del contratista durante el tiempo que dure la obra hasta su finalización.

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

### 6.3 ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES

En el apartado 2.13 sobre El Grupo Corporativo de **kutxa**, hemos hablado de la relación de **kutxa** con este grupo de interés en el plano de gestión. Sin embargo en este capítulo se presentan ejemplos de colaboración en la acción social. **Kutxa** cuenta con una dilatada trayectoria de cooperación con organizaciones con consolidada vocación social que actúan como proveedores de la Obra Social en colaboración. El proceso de correspondencia, la ornamentación de la Entidad en Gipuzkoa, la entrada de datos en procesos administrativos o la impresión de informes anuales y de esta propia Memoria RSE, son actividades en las que se materializa dicha relación.

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

#### Impacto de kutxa en sus Aliados Empresariales e Institucionales

- Implicación estable con el proyecto empresarial o institucional, con sus objetivos y resultados.
- Intercambio tecnológico y económico.
- Apoyo en la gestión o administración por personal de la Caja, incluso en comisión de servicios.

### Impacto de los Aliados Empresariales e Institucionales en kutxa

La aportación a **kutxa** de:

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

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

Desde la Fundación, **kutxa** participa en el capital de esta institución junto a la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Fundación FUNDOSA (ONCE), el Ayuntamiento de Donostia San Sebastián, ATZEGI y Fundación Goyeneche de San Sebastián y otros 1.090 socios a título particular.

Talleres Protegidos Gureak S.A.	
Entidad	Actividad / proyecto
GUPOST S.A.	Publicidad directa
GALANT GARBITASUNA, S.L.	Limpieza industrial
GUREGAS, CARBURANTES S.L.	Estaciones de servicio
GURERERBI, S.L.	Servicios varios a empresas
GOIPLASTIK, S.L.	Plástico
GUREAK OIARTZUN, S.L.	Servicios
GUREAK OSTALARITZA, S.L.	(GOIAR) Lavandería Industrial
GOROLDI, S.L.	Jardinería
GERONTOLÓGICO DE RENTERIA, S.L.	Asistencia a mayores
GUREAK ARAN, S.L.	Lavandería industrial (Lérida)
Sociedades participadas	
GUDAT, S.L.	Tratamiento de datos
ZULOAGA & GUREAK	Garden
GUREAK ARABA, S.L.	Montajes diversos (Araba)
GUREAK ELEKTRONICA, S.L.	Montajes electrónicos
NASERMO, S.L.	Montajes equipos electrónicos (Navarra)

Tabla 3: Sociedades participadas de contenido socio-asistencial

## 6.4 ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

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

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

### Las Administraciones e Instituciones Públicas exigen a kutxa:

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

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

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

## 6.5 REPRESENTANTES LEGALES

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

## 6.6 PRINCIPALES LOGROS CONSEGUIDOS EN 2006

A lo largo del año 2006 se han ido trasladando diversos requisitos medioambientales a proveedores mediante la modificación de las condiciones contractuales. Hay que resaltar que este objetivo va a continuar implantándose hasta el año 2010 mediante la incorporación progresiva a la política de compras de **kutxa**, de criterios ambientales, sociales y éticos - ej. en línea con los principios del Pacto Mundial (ver capítulo 9) - generando un cambio positivo hacia la sostenibilidad en su entorno de proveedores y suministradores.

Por otro lado en 2006 se ha cumplido el objetivo de que dos proveedores más (Steelcase y Alentis/Pilsa) estén certificados en la norma ISO 14.001.

## 6.7 OBJETIVOS EN LA GESTIÓN DE SOCIOS DE NEGOCIO

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

Grupo de interés	Objetivos 2007 - 2010	Objetivo 2007
<b>Proveedores</b>	Evaluar la sensibilidad ambiental y social de las compras y servicios suministrados e identificar mejoras potenciales con el triple criterio de costo-calidad-sostenibilidad	Informe-evaluación realizado y recomendaciones presentadas
	Re-definir las especificaciones en productos y servicios ambiental y/o socialmente sensibles e introducirlas en nuevos pliegos	Página web en funcionamiento informando a los proveedores de su política de suministros sostenibles
	Establecer un diálogo con empresas proveedoras / suministradoras de cara a generar cambios en su gestión ambiental / laboral / social	Procesos de diálogo establecidos con los proveedores
	Definir y ofrecer incentivos económicos para facilitar la transición hacia la sostenibilidad en nuestros proveedores	Definir los incentivos para proveedores
	Llevar a cabo una encuesta de "Voz del proveedor" para recabar información relativa al nivel de inquietudes, satisfacción y mejoras propuestas por los proveedores	Realizar una encuesta
	Incorporar nuevos criterios de sostenibilidad al Manual de Compras	Definir criterios de sostenibilidad para los procedimientos de compras
	Realizar cursos de formación / seminarios internos sobre la dimensión social / ética / ambiental de la relación con los proveedores	Realizar al menos un curso de formación / seminario
	Establecer un diálogo sobre RSE con los proveedores de <b>kutxa</b> de forma que estos valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Realizar comunicaciones específicas sobre RSE
<b>Aliados empresariales e institucionales</b>	Establecer un diálogo sobre RSE de forma que estos grupos de interés valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Diseñar una estrategia de comunicación sobre RSE hacia las sociedades del Grupo
<b>Representantes legales</b>		Comunicaciones sobre RSE hacia los Consejeros
<b>Administraciones e Instituciones públicas</b>		Comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas





## 7.1 LA MISIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

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

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

Esta misión se manifiesta:

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

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

## 7.2 LA GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL

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

El Plan Hamar establece que **kutxa** destinará “260 millones € a la Obra Social desde 2005 a 2010”, lo que supone situar en un 25% anual el porcentaje de resultados destinados a Obra Social. Esto implica un cambio cuantitativo importante, ya que este porcentaje venía situándose en el entorno del 20% desde 1997.

Así, las aportaciones a la Obra Social desde los resultados anuales de **kutxa** han crecido por encima del crecimiento de estos resultados - entorno a un 20% anual en 2005 y 2006, superando los incrementos del 16% y 12% de los resultados netos de **kutxa** en 2005 y 2006 sobre el ejercicio anterior, respectivamente.

Entre 2005 y 2006 la Obra Social de **kutxa** ha recibido 90.924 miles de € de los resultados de **kutxa**, según estaba previsto en el Plan Hamar. Este hecho evidencia el compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad de **kutxa**, una de sus señas de identidad ó valor más destacado.

**Evolución de la Dotación a la Obra Social  
% s/ Resultados Netos de kutxa Entidad Financiera**

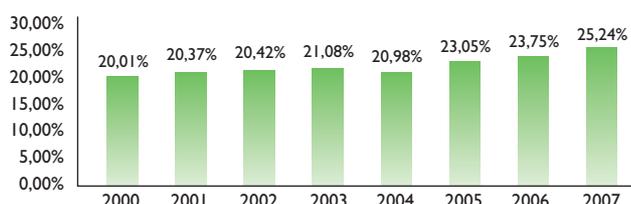


Gráfico 1. % dotación Obra Social s/ Resultados netos **kutxa** entidad financiera

Distribución resultados (en millones de €)	2005		2006	
	Dato	%	Dato	%
<b>RESULTADOS</b> después de impuestos (matriz)	175.7	100,00	194.9	100,00
<b>A RESERVAS</b> Solvencia y garantía para clientes	134.0	76,27	145.7	74,77
<b>A OBRA SOCIAL</b> Dividendo Social	41.7	23,75	49.2	25,24

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

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

Parámetro	2005		2006		2007
	Objetivo	Realidad	Objetivo	Realidad	Objetivo
Dotación OS (importe en miles €)	34.708	34.752	41.700	41.724	49.200
Recursos gestionados(€) (importe en miles €)	57.100	62.168	65.895	69.307	75.594
% recursos a Sanidad y A. Social	50	55	52	52	55
% recursos a Educación e Investigación/empleo	20	19	21	21	20
% recursos a Cultura y Tiempo Libre	27	23	24	24	22
% recursos a Medioambiente	3	3	3	3	3
% Proyectos (I+D+i) s/ total OS	6	7	7	10	13
Valoración global OS por ciudadanos (1-5)	3,5	3,6	3,7	3,7	3,9

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

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

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

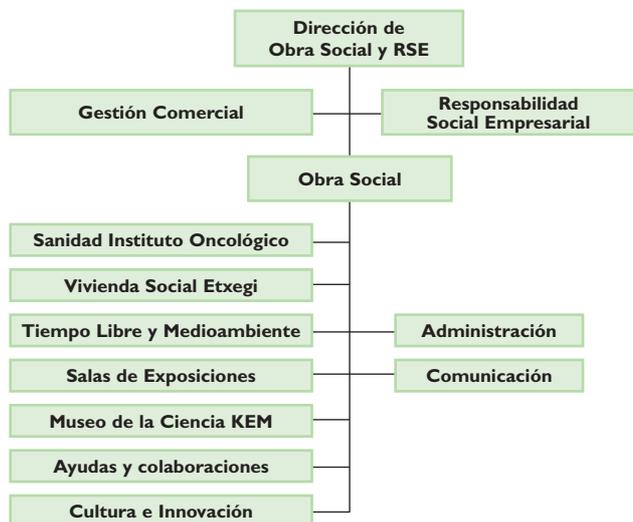
Los ámbitos en los que **kutxa** centra la actividad de su Obra Social y sus líneas preferentes de actuación, se relacionan en el cuadro 1 y tabla 3 respectivamente. En 2006 se ha producido la incorporación del ámbito “Empleo y Nuevas Tecnologías” al ámbito de “Investigación / Innovación” al plantearse abordarlo a partir de éste. Así desaparece el ámbito de “Empleo y Nuevas Tecnologías” como tal.

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

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

<b>Sanidad y Asistencia Social</b>	<p><b>Proyectos de innovación científica dentro del ámbito de la “Sanidad”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investigación médica en la prevención y el diagnóstico precoz.</li> <li>■ Investigación biomédica.</li> <li>■ Actividades dirigidas a la enfermedad y enfermos de <b>“Alzheimer”</b>.</li> </ul> <p><b>Proyectos de innovación dentro del ámbito de la “Asistencia Social”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atención a minusválías.</li> <li>■ Atención a la <b>“tercera edad”</b> necesitada de asistencia socio sanitaria – personas dependientes</li> <li>■ Atención a la <b>infancia y juventud</b> desprotegida.</li> <li>■ Apoyo a la formación y empleo para <b>discapacitados</b>.</li> <li>■ Programa de vivienda social en alquiler para jóvenes</li> </ul> <p><b>Proyectos de tratamiento de “enfermedades oncológicas”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Investigación.</li> <li>■ Diagnóstico.</li> <li>■ Intervenciones y tratamientos</li> </ul> <p><b>Proyectos dentro del ámbito de la Solidaridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo inserción laboral a personas excluidas o en riesgo de exclusión social</li> <li>■ Microcréditos como fórmula de financiación para asumir cargas familiares y personales</li> </ul>
<b>Educación e investigación / Innovación</b>	<p><b>Proyectos dentro del ámbito de “Investigación aplicada”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo a la creación de empresas y proyectos emergentes. Creación de empresas de base tecnológica NEBTs o becas.</li> </ul> <p><b>Proyectos dentro del ámbito de la “Educación y Formación”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formación permanente de adultos.</li> <li>■ Formación universitaria y técnica.</li> <li>■ Divulgación científica.</li> </ul>
<b>Cultura y tiempo libre</b>	<p><b>Proyectos dentro del ámbito de la “Cultura”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apoyo al Euskera. Investigación, promoción y difusión Conciertos.</li> <li>■ Bibliotecas</li> <li>■ Conferencias.</li> <li>■ Exposiciones artísticas.</li> <li>■ Premios literarios</li> <li>■ Ediciones y fototeca.</li> </ul> <p><b>Proyectos dentro del ámbito del “Tiempo libre”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actividades de Tiempo Libre: viajes, concursos y festivales.</li> <li>■ Actividades deportivas.</li> <li>■ Formación familiar: Aulas, charlas y debates.</li> <li>■ Atención y formación de la infancia y juventud</li> </ul>
<b>Medioambiente</b>	<p><b>Proyectos dentro del ámbito del cuidado del medioambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Educación / formación Medioambiental</li> <li>■ Incorporación del respeto al Medio Ambiente en las actividades tradicionales de la Obra Social</li> </ul>

Tabla 3: Líneas de actuación preferentes por ámbitos de actuación de la Obra Social. Cód. GRI CSR2



### 7.4 ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL

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

El cambio de estructura en 2006 aporta como novedad la creación de la Unidad de Gestión “Comercial” que con el apoyo de la Unidad de Comunicación de la Obra Social, desempeñan las funciones más específicas en cuanto al diseño y ejecución de las políticas de gestión y de comunicación de la Obra Social, estando al servicio del resto de Unidades de Gestión de la Obra Social en los aspectos de gestión “comercial y comunicación”.

## 7.5 ORIENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD HACIA LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

La organización del equipo humano que gestiona la Obra Social evoluciona para poder adecuarse a las necesidades sociales prioritarias y hacerlo sin perder de vista la mejora continua de la satisfacción del ciudadano con esta actuación.

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

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

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

Tabla 3: Líneas de actuación preferentes por ámbitos de actuación de la Obra Social. Cód. GRI CSR2

Desde el año 2000, **kutxa** recoge información sobre las necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos a través del proceso denominado “**Voz de la Sociedad**”, que se ejecuta de forma extensa con carácter trienal, y de forma simplificada anualmente para dotar de información al proceso de planificación estratégica y de gestión del Área de Obra Social. En la gestión de la obra Social se contemplan tres grandes fuentes e información, una de ellas es precisamente la “Voz de la Sociedad” o estudio de opinión de la sociedad guipuzcoana sobre la Obra Social de **kutxa**, y las otras dos son:

- El estudio comparativo de las Obras sociales de otras Cajas
- La evolución de las tendencias demográficas y sociológicas de Gipuzkoa

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

Entre los principales resultados del estudio, destacaremos los siguientes:

- El 76% de los encuestados nos consideran como la principal entidad impulsora de actividades con impacto social en Gipuzkoa. Este porcentaje fue del 70% en 2005, lo que supone una notable mejora.
- El 59% de los encuestados valora globalmente la Obra Social como bastante o muy positiva (58% en

2005) y continúan creyendo que mejora año tras año. Así un 75% de los encuestados considera que la OS de **kutxa** continúa en un proceso de mejora a través de los años.

- La valoración global que la sociedad concede a la Obra Social de **kutxa** es de 3,7 sobre una puntuación máxima de 5 puntos. En 2005 fue del 3,6.
- Se mantiene la buena valoración que tiene la sociedad guipuzcoana de la actuación de la O. S. de **kutxa** en Sanidad, A. Social, Solidaridad, Cultura y Educación con valor 4 y Medioambiente e Innovación y Nuevas Tecnologías en torno a 3,8 (entre valores de 1 a 5)
- Todas las obras sociales tienen valores iguales o superiores a 4,2 de un máximo de 5. Igualmente en 2005 todas las obras sociales tuvieron valores iguales o superiores a 4,2 de un máximo de 5.
- Las distintas Comarcas de Gipuzkoa empiezan a percibir con mayor intensidad la acción social y cultural de **kutxa**.
- Alto conocimiento de la construcción del nuevo Instituto Oncológico y de su pertenencia a **kutxa**.

La nueva medición que se realice en 2007 servirá para mantener alineada al máximo la actividad de la Obra Social con las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

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

		Nº de usuarios	% del Grupo de población objetivo beneficiario de OS	Gasto Social por usuario (€/usuario)	Grado de Notoriedad (%)	Grado de satisfacción percibido por la población (máx. 5)	Índice de satisfacción con Servicio recibido (máx. 5)
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL	<i>Instituto Oncológico</i>	60.577	8,87	44,82	71	4,6	4,47
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	<i>Miramón kutxaespacio de la Ciencia</i>	127.344	18,33	15,38	86	4,4	4,2
CULTURA Y TIEMPO LIBRE	<i>Sala kubo kutxa</i>	116.288	16,33	6,96	67	4,3	4,5
	<i>Centro Arotz-Enea. Colonia</i>	540	2,45	150	33	4,4	n/c
	<i>Salas Boulevard</i>	161.651	23	3,56	67	4,3	4
	<i>Kontzertitz (Salón Andia)</i>	2.138	0,4	17,00	76	n/c	4,7
	<i>Conferencias (Salón Arrasate)</i>	9.993	1,4	1,33	n/c	n/c	4,4
	<i>Conferencias (Salón Andia)</i>	6.954	0,7	3,9	n/c	n/c	4,8
MEDIO AMBIENTE	<i>Centro Arotz-Enea Escuela Medioambiental</i>	3.200	6,40	100	33	4,4	4,6

Tabla 5 Indicadores de calidad de algunas obras. Cód GRI. PR5, CSR6, SOC 1

DISTRIBUCIÓN DEL GASTO DE OBRA SOCIAL (en miles de €)				
AMBITO	2005		2006	
	Dato	%	Dato	%
Sanidad	29.423	47,3	30.872	44,5
Asistencia Social - solidaridad	4.943	8,0	5.128	7,4
<b>SANIDAD - ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD</b>	<b>34.366</b>	<b>55,3</b>	<b>36.000</b>	<b>51,9</b>
Educación	7.032	11,30	8.543	12,3
Investigación/ Innovación	2.129	3,40	5.879	8,5
<b>EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN</b>	<b>9.161</b>	<b>14,70</b>	<b>14.422</b>	<b>20,8</b>
Cultura	7.390	11,90	8.887	12,8
Tiempo libre	6.750	10,80	7.902	11,4
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>14.140</b>	<b>22,70</b>	<b>16.789</b>	<b>24,2</b>
<b>EMPLEO Y NUEVAS TECNOLOGIAS</b>	<b>2.533</b>	<b>4,10</b>	-	-
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>1.969</b>	<b>3,20</b>	<b>2.096</b>	<b>3,1</b>
<b>TOTAL OBRA SOCIAL</b>	<b>62.169</b>	<b>100,00</b>	<b>69.307</b>	<b>100,00</b>

Tabla 6 Distribución del gasto de 2005 y 2006 en Obra Social por ámbitos. Cod. GRI. EC8 (P) y SOCI

Nº BENEFICIARIOS de las actividades sociales - 2006	
<b>SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL</b>	<b>90.972</b>
Sanidad	60.577
Personas atendidas en Instituto Oncológico	60.577
Asistencia Social / Solidaridad	30.395
Beneficiarios Programa KutxaZabal (*)	26.862
Participantes en KutxaZabal Zentroa	791
Beneficiarios Microcréditos concedidos	556
Entrevistados en KutxaZeharo- Inserción laboral-exclusión	1.654
Contratos en vigor con Kutxazeharo	532
<b>EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN</b>	<b>195.800</b>
<b>Educación</b>	<b>154.776</b>
Visitantes Miramón Kutxaespacio de la Ciencia	127.344
Beneficiarios de plazas educación-formación	27.432
<b>Investigación / Innovación</b>	<b>41.024</b>
Prog.-Apoyo Inv.Aplicada-Empresas y Proy. Emergentes	27
Empresas Emergentes - Empleos	100
Usuarios Portal kutxasocial	39.125
Jóvenes con beca Erasmus/Sócrates	593
Jóvenes con becas Leonardo (FP.y Universidad)	135
Jóvenes con Premio Fin de Carrera	42
Jóvenes con actividades en Kzgunea e Ikaskutxa	1.002
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>757.463</b>
<b>Cultura</b>	<b>515.535</b>
Visitantes Sala Kubo	116.288
Visitantes Salas Boulevard	161.651
Visitantes Parque Miramón Gipuzkoa en miniatura	122.854
Asistentes a otros actos culturales	107.730
Visitantes de Fototeca	625
Peticionarios de imágenes	350
Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino	5.020
Participantes premios literarios etc.	1.013
Jóvenes con becas culturales	4
<b>Tiempo libre</b>	<b>241.928</b>
Niños participantes en Club Juvenil	105.194
Jóvenes participantes en Gaztekutxa.Tiempo libre	64.126
Personas Mayores participantes en Servicio Dorado	59.468
Practicantes actos deportivos	11.250
Personas atendidas Oficina de Información Obra Social	1.890
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>128.757</b>
Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea	3.200
Participantes en Colonias Arotz-Enea	540
Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo	100
Bus del Agua: visitantes (hasta marzo 2006)	2.154
Berde-Berdeak	6.155
Municipios con actuación zonas verdes periurbanas-Basoa	116.608
<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>	<b>1.172.992</b>

(\*) (\*) Estimación s/ la base % población discapacitada de Gipuzkoa. Eustat de las actividades sociales 2006

Tabla 7. Nº beneficiarios. Cod. GRI. EC8 y SOI

### Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2006

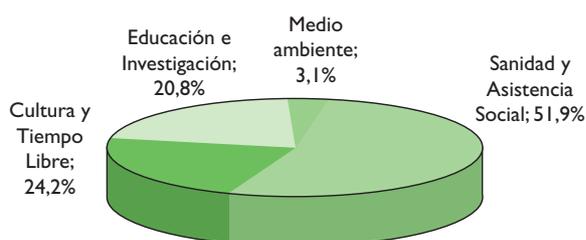


Gráfico 2: Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2006. Cód. GRI. EC8 y SOCI

### Beneficiarios Obra Social 2006

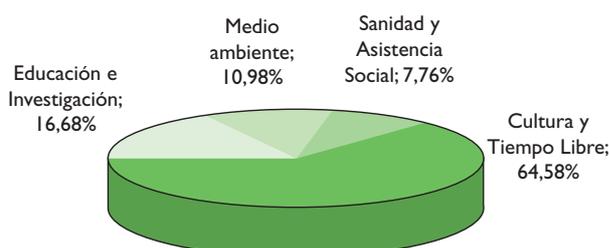


Gráfico 3: Beneficiarios de la Obra Social de kutxa 2006. Cód. GRI. EC8 y SOI

## 7.6 LA OBRA SOCIAL DE KUTXA EN CIFRAS

En el año 2006 **kutxa**, a través de su Obra Social, **ha realizado algo más de 69 millones de euros en obras sociales**, llevando a cabo más de **4.200 actividades** y han resultado beneficiadas de ellas casi **1.200.000 personas**. Asimismo, mantiene 40 centros dedicados a actividades de Obra Social.

### Distribución del presupuesto Obra Social 2006

Gastos Brutos	56 mill. de euros
Inversiones	10 mill. de euros
Amortizaciones	4 mill. de euros
Ingresos	24 mill. de euros

En 2006 se han realizado los 69 millones de euros previstos, con la siguiente composición:

Es en el apartado de gastos, en el que se han producido 3,4 millones de euros de mayor gasto que se han compensado con unos mayores ingresos similares, con lo que en términos netos, el déficit o gasto neto, no ha tenido desviación. El total de ingresos de terceros gestionados por O. S. en 2006 ha sido de 24 mill. de euros. El gasto bruto en Obra Social por habitante en 2006 ha sido de 100,17€ (Cód. GRI. SOCI).

La aportación de **kutxa** para Obra Social desde sus resultados de 2005, aprobada por la Asamblea General de **kutxa** el 31 de marzo de 2006, fue de cerca de 42 millones €.

En la distribución de resultados económicos de **kutxa**, la importancia cuantitativa de los gastos dedicados a O. S. con casi 24% de los resultados netos del 2005 destinados a la realización de obras sociales en 2006, evidencia la realidad del compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad que tiene **kutxa** y que son algunas de sus señas de identidad ó valores diferenciales más destacados.

Nº ACTIVIDADES sociales – 2006	
<b>SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL / Solidaridad</b>	<b>269.720</b>
<b>Sanidad</b>	<b>267.813</b>
Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico	267.813
<b>Asistencia Social / Solidaridad</b>	<b>1.907</b>
Proyectos apoyados en Programa KutxaZabal	14
Cursos Asistencia Personas Dependientes KutxaZabal Zentroa	21
Número de Microcréditos concedidos	556
Empresas contactadas por contrataciones	766
Ofertas Registradas	550
<b>EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / Innovación</b>	<b>36.385</b>
<b>Educación</b>	<b>35.535</b>
Actividades en Miramón kutxaespacio de la ciencia	8.103
Plazas educación - formación	27.432
<b>Investigación / Innovación</b>	<b>850</b>
Prog-Apoyo Inv.Aplicada-Empresas y Proyectos Emergentes (Convenios, proyectos)	6
Actividades formación, empleo...	115
Portal Social	1
Becas Erasmus / Sócrates	593
Becas Leonardo (F.P. y Universidad)	135
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>955.504</b>
<b>Cultura</b>	<b>922.856</b>
Exposiciones Artísticas	25
Otros actos culturales	274
Nº Imágenes solicitadas	4.130
Imágenes Fototeca	858.280
Charlas y otros actos organizados	120
Libros editados	21
Actos de presentación	14
Asistencia presentación libros	3.219
Ejemplares de libros publicados	42.778
Libros donados	11.790
Certámenes artísticos y literarios	ND
Patrimonio artístico + miniaturas	2.205
Becas culturales	ND
<b>Tiempo libre</b>	<b>32.648</b>
Cursillos para niños en Club Juvenil	231
Grupos de paseo niños en Descubre Donosti	1.025
Excursiones culturales	ND
Fines de semana blancos	ND
Viajes, excursiones, esquí etc.	23
Ejemplares del Álbum Club Juvenil	30.096
Concursos, cursillos, etc. Club Juvenil	81
Cursos AulaGazte	342
Cursos en Aulas Kutxa	358
Viajes y excursiones jóvenes	84
Viajes y excursiones mayores	69
Homenajes a Personas Mayores	4
Charlas divulgativas	263
Actividades deportivas	72
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>465</b>
Campos de trabajo	7
Grupos escolares Programa Berde-Berdeak (centros escolares)	318
Grupos en Escuela Medioambiental Arotz-Enea + Colonia	80
Municipios con actuación zonas verdes periurbanas-BASOA	7
Bus del agua	1
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>1.262.074</b>

Tabla 8 Nº de actividades sociales - Cód. GRI. EC8

## 7.7 ÁMBITO “SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL”

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

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

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

El ámbito de **Sanidad y Asistencia Social** es el que mayor dedicación de recursos económicos ha tenido en 2006, tal y como estaba previsto, con **36.000 miles de €**, de ellos 30.872 miles de € en Sanidad y 5.128 en Asistencia Social, lo que representa un 44,5% y un 7,4% del total del gasto de Obra Social, respectivamente. En conjunto, este ámbito ha recibido el **52%** de los recursos totales de 2006.

En esta decisión ha sido fundamental la opinión de la sociedad guipuzcoana, que de forma rotunda se pronunció, ya en 2003, y sigue confirmándolo en el último estudio social realizado en 2006 (ver apartado 7,5) en la necesidad de actuación de **kutxa** desde su Obra Social en el ámbito de la **Sanidad y Asistencia Social**, al entenderlo como prioritario.

Las líneas de actuación en este ámbito son:

- i. Sanidad
- ii. Asistencia Social

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

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

### 7.7.1. Sanidad: El Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico es uno de los centros de referencia en el Estado en lo que respecta al tratamiento de enfermedades tumorales. Es una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja. Así pues de sus resultados en 2006 **kutxa** ha destinado al Instituto Oncológico un total de 8,8 millones de euros, lo que supone algo más del 19% del total de la aportación de **kutxa** para Obra Social en 2006. A lo largo de su historia, el Instituto Oncológico se ha caracterizado por un empeño especial en permanecer a la vanguardia de los recursos tecnológicos existentes en la Lucha contra el Cáncer. El mantenimiento ordinario del Instituto Oncológico, con 23 millones de euros de gasto, no sería posible sin los ingresos obtenidos por el Convenio económico mantenido con Osakidetza y entidades colabo-

radoras (19 millones de €) y, en menor medida, sin los ingresos del sector privado (2,4 millones de €). Entre ambos, han generado algo más de 21 millones de euros, aportando **kutxa** el resto, es decir, 1,6 millones de euros.

En **Sanidad**, junto al mantenimiento ordinario del actual *Instituto Oncológico*, aparece con fuerza el nuevo proyecto de construcción de un nuevo centro en el Área hospitalaria Donostia, del que el día 6 de Julio de 2006 se celebró el acto de “Colocación de la primera piedra”, iniciándose el mismo mes las obras de construcción. A finales del año 2006 se ha alcanzado el 8% de la ejecución total. La construcción del nuevo Instituto Oncológico es el proyecto emblemático de la Obra Social del período 2005-2008, al que **kutxa** ha aportado más de 6 millones de € en 2006 en aras a mantener el alto nivel de equipamiento tecnológico del centro e iniciar el proyecto de construcción del nuevo Centro.

Así, el *Instituto Oncológico* en su conjunto ha recibido más de 29 millones de €, es decir, el 44% del total de los recursos brutos destinados a Obra Social en 2006.

INSTITUTO ONCOLÓGICO		
Datos más significativos 2005 - 2006		
	2005	2006
<b>Total personas atendidas</b>	<b>62.133</b>	<b>60.577</b>
Pacientes	16.807	15.769
Exploraciones especiales	17.289	17.668
Screening de mama	28.037	27.140
<b>Indicadores de actividad</b>		
Nº pacientes distintos Ingresados	2.700	2.710
Nº estancias hospitalarias	21.180	19.236
Nº de consultas	37.369	34.186
Nº de Intervenciones quirúrgicas	2.514	2.735
Nº sesiones acelerador lineal	28.194	27.146
Nº de determinaciones analíticas	173.010	173.290

Tabla 9 Población atendida en el Instituto Oncológico. Cód. GRI EC8

### 7.7.2. Asistencia social: Programa Kutxazabal

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

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

PROGRAMA KUTXAZABAL	
Principales ayudas concedidas en 2006 (en miles de €)	
Residencia San Martín de Azpeitia	300
Gautena de Donostia	172
Cáritas Centro de Acogida	118
Aita Menni de Arrasate	100
Emaús Fundación Social	48,5
Ayto. Soraluze	40

Tabla 10 Ayudas concedidas a proyectos socio-asistenciales  
Cód. GRI EC8, SOC1

### 7.7.3. Asistencia social: Kutxazabal Zentroa.

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

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

En sus 3 años de existencia, han pasado casi 2.000 personas formándose en distintas disciplinas para la atención a personas dependientes, se han impartido 1.215 horas de clase y han podido utilizar sus dependencias más de 25 entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su trabajo en el mundo de las dependencias. El déficit de mantenimiento generado por este Centro se ha situado en el entorno a los 300 mil €, siendo los gastos más importantes el relativo al personal de la Fundación Kutxa que presta sus servicios en él y la compra del programa escolar a Nazaret.

### 7.7.4. Asistencia social: Proyecto de Vivienda Social

El **proyecto de Vivienda Social para jóvenes-Etxegi XXI** pretende ampliar la oferta de viviendas de VPO en régimen de alquiler para jóvenes. Este proyecto arranca en 2005 con la constitución de la sociedad limitada Etxegi XXI, SL, entidad gestora del proyecto, en la que **kutxa** desde su Obra Social participa en un 60% y negociaciones con cerca de 15 Ayuntamientos guipuzcoanos presentándoles el proyecto. En 2006 se han destinado 1,7 millones de € al proyecto.

A finales del 2006, se han firmado dos acuerdos de construcción de viviendas de alquiler para jóvenes con la Fundación Goyeneche en Donostia y con el ayuntamiento de Azkoitia por una total de 204 viviendas y que supone cumplir con el 20 % del objetivo de construir un parque de 1.000 viviendas. Asimismo, se encuentra avanzado otro acuerdo con el ayuntamiento de Elgoibar que se espera poder formalizar en breve.

### 7.7.5. Asistencia social: Microcréditos y kutxaZeharo

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

Así, se han formalizado 590 microcréditos por un total de 2,6 millones de €, siendo concedidos 300 microcréditos en 2006 por un total cercano a 1,3 millones de €. En ellos, Obra Social ha hecho frente a la comisión de apertura, por un total de 22 mil €.

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

En cuanto a la búsqueda de empleo, se ha proseguido con la gestión de la red KutxaZeharo con 4 centros en Donostia, Arrasate-Mondragón, Eibar e Irún. Por ellos, han pasado cerca de 1.000 personas en demanda de empleo (inmigrantes, exreclusos, personas con enfermedades mentales, mayores de 45 años con poca formación,...) y se han logrado mantener en vigor 532 colocaciones y contactar con 700 empresas que han ofrecido más de 550 ofertas de trabajo. 2006 ha sido el año de la consolidación de kutxaZeharo, esperando que 2007 sea el año en el que se logre la atención en toda la provincia con la apertura de otro nuevo centro en Goiherri. Han sido 600 miles de euros los destinados al programa kutxaZeharo en 2006.

**7.8. ÁMBITO “EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN/ INNOVACIÓN”**

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

La importancia que **kutxa** presta a Educación e Investigación/innovación queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación, durante el año 2006, que asciende a 14.422 miles de euros, con un total de más de 100 actividades de las que se han beneficiado cerca de 190.000 personas.

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

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

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

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

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

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

**MIRAMON KUTXAESPACIO DE LA CIENCIA (Datos más significativos)**

	2005	2006
Nº total de Visitantes	131.779	127.344
Nº de escolares	43.808	40.559

Tabla 1 | Datos miramón kutxaespacio de la ciencia Cód. GRI. EC8

En conjunto, y con relación a 2005, se ha producido un ligero descenso del nº de visitas pasando de los 131.779 de 2005 a 127.344, tónica producida en todos los Museos del entorno.

En 2006 se renueva la Dirección del KEM, y se realiza un proceso de reflexión que se recoge en el Plan Estratégico 2007-2010, a partir del cual se prevé potenciar algunos programas y configurar un Área de esparcimiento Lúdica – Exploratorium y reabrirlo en 2007 con nuevos contenidos más atractivos y actuales.

**Resumen de actividades de Kutxaespacio de la Ciencia durante 2006**

- Exposiciones temporales monográficas
- Exposiciones fotográficas
- Cursos de astronomía, robótica, radio, radio, etc.
- Actividades de astronomía.
- Conferencias.
- Instalación de simuladores
- Actividades especiales en Navidad.
- Animaciones de sala
- Talleres escolares (Física en movimiento)
- Nuevas sesiones del Planetarium.
- Congresos y cursos formativos.
- Publicación de artículos de investigación

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

Durante 2006 **kutxa** ha mantenido los convenios y acuerdos de colaboración que tiene firmados con diferentes universidades, centros, escuelas y fundaciones, destinados a becas de estudios, fomento de la labor investigadora y a la formación reglada y no reglada, como son: CEIT (Centro de Investigaciones Técnicas de Gipuzkoa), Sociedad de Ciencias Aranzadi, la Universidad del País Vasco, la Universidad de Deusto, Nazaret Centroa, UNED de Bergara, Gobierno Vasco - Dpto. de Educación y Gureak.

**7.8.3. Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes**

Programa prioritario de este ámbito con alcance 2005-2010, que consiste en apoyar a empresas emergentes y proyectos de investigación que puedan generar empresas de base tecnológica, colaborando básicamente con los Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Este programa ha contado con una dotación de 2.881 miles de € en 2006.

Desde 2003, el programa ha apoyado a más de 30 proyectos de investigación desde los Centros Tecnológicos Inasmet, Teckniner, CEIT y Fatronik, así como con el Instituto de investigación gerontológica Matía INGEMA, habiendo generado 27 empresas, todas ellas con sede social en Gipuzkoa, y 100 puestos de trabajo directos. Estas empresas potencian a los sectores emergentes de gran valor añadido: biomedicina, biomateriales, energías alternativas, etc.

En 2006 se ha renovado el Convenio con el C.T. INASMET, creando el Fondo Sortek y asimismo se han firmado convenios de colaboración con FATRONIY y CEIT.

### 7.9. ÁMBITO “CULTURA Y TIEMPO LIBRE”

El ámbito *Cultura y Tiempo Libre* incluye:

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

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

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

En 2006, **kutxa** ha continuado apoyando la investigación, promoción y difusión del **Euskera**, como patrimonio inestimable de la comunidad guipuzcoana, en múltiples ámbitos y actividades, entre los cuales cabría destacar:

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

calidad “Bai Euskarari-Bidean” otorgado por Kontseilua a **kutxa** en su conjunto, y el más específico, denominado “Bai euskarari-Guk Zerbitzua Euskaraz”, concedido por dicha asociación a 22 oficinas de nuestra Red.

- Finalmente, en 2006 se han sentado las bases metodológicas para la elaboración -en 2007- de la Planificación Lingüística que permita jerarquizar, sistematizar y situar en el tiempo las acciones encaminadas a consolidar el bilingüismo pleno en el servicio al cliente, como premisa básica de calidad y satisfacción.

**kutxa** ha destinado al ámbito de *Cultura y Tiempo Libre* 16.789 miles €, representando el 24 % del total del gasto de la Obra Social en 2006.

En los últimos años y en el marco del Plan Estratégico de la Obra Social, este ámbito ha mantenido su importancia relativa en el conjunto del gasto de la Obra Social, en el entorno del 22% desde 2002. Por otro lado, en este ámbito se han generado algo más de 1,5 millones € de ingresos, que se producen en Tiempo Libre por el cobro de algunas de sus actividades, destacando las Aulas Kutxa con 400 mil € y la consolidación de los ingresos de las actividades del Club Juvenil con 400 mil €, y en Cultura principalmente por la venta de libros de la Fundación social y cultural **kutxa**, desde su programa de Ediciones, con 436 mil €.

Merece comentario especial, por novedoso, la incorporación a la Colección anual del Club Juvenil del elemento solidaridad, mediante la aportación a diversos proyectos solidarios por parte de la Obra Social del 10% de los ingresos (75 mil €) que por la colección hacen los niños y jóvenes en sus cuentas de ahorro (750 mil €), para aportarlos a las ONG's y proyectos elegidos por ellos.

**Este ámbito es el que cuenta con el mayor número de beneficiarios, actividades y centros en la actuación** de la Obra Social de **kutxa**. En 2006 han sido casi 760.000 personas las que se han sido beneficiadas por las aproximadamente 3.500 actividades desarrolladas por la Obra Social de **kutxa** en el ámbito de la Cultura y Tiempo Libre.

Realidades importantes como las salas de exposiciones **Sala Kubo.Kutxa** en el **edificio Kursaal** y las **Salas Boulevard** que han albergado un total de 25 exposiciones, por las que han pasado 277.939 personas; sumadas a una oferta cultural que se hace llegar a las Casas de Cultura de los Ayuntamientos de Gipuzkoa en la que han participado 107.730 personas de las distintas localidades de Gipuzkoa, a las que se han ofrecido 274 actos culturales (charlas, representaciones,...) y 14 exposiciones, y las ediciones de libros y fotos antiguas reflejan la importante presencia que la Cultura tiene en la Obra Social de **kutxa**.

En cuanto a las actividades desplegadas en el mundo del **Ocio - Tiempo Libre**, para un uso del tiempo libre que lleve a un desarrollo personal, las acciones con niños, jóvenes y mayores desde **Club Juvenil**, **Gaztekutxa** y **Servicio Dorado** todas tienen una gran aceptación y participación. Cerca de 228.778 personas han participado en estas actividades: 105.194 niñas y niños, 64.126 jóvenes y 59.458 mayores, respectivamente.

### 7.10 ÁMBITO “MEDIO AMBIENTE”

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

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

Acciones de educación y sensibilización ambiental en la sociedad	Participantes
Centro Medioambiental Arotz-Enea	3.200
Gaztekutxa campos de trabajo	100
Programa de educación ambiental en centros escolares	8.600
Proyectos para repoblación y mejora forestal con Ayuntamientos (Fundación Basoa)	1 (nº proyectos)
Parque Botánico	127.000
Álbum del Club Juvenil	23.000
Aulas kutxa: Formación ambiental para Mayores	6.174
Bus del Agua (hasta Marzo 2006)	2.154

Tabla 12 Líneas del programa de sensibilización ambiental de la Obra Social. Cód. GRI EC8 (P)

De las acciones realizadas, destacar el programa **Bus del Agua**, para inculcar la importancia del ahorro del agua. Para ello se ha alquilado un vehículo **-kutxaBus-** que ha recorrido todas las localidades de Gipuzkoa, mostrando una exposición en su interior. Se desarrolla esta actividad entre los años 2005 y 2006.

En 2006, se han dedicado al ámbito de Medio Ambiente 2.096 miles de euros, ámbito que está adquiriendo importancia en los últimos años, atendiendo a la demanda de la sociedad guipuzcoana –Voz de la Sociedad.

Destacar la Escuela Medioambiental Arotz-Enea (Nafarroa); el programa con escolares guipuzcoanos Berde-Berde; el programa de repoblación de espacios periurbanos Basoa, la incorporación de formación en Medio Ambiente en las Aulas kutxa que se ofrecerá al público a partir del año 2006 y la colección infantil del Club Juvenil.

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

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

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

La Escuela cuenta con una amplia aceptación por parte de los más jóvenes, donde pasan estancias de entre 2 y 5 días. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con

colegios, realizando visitas los educadores de la Escuela a los centros educativos que lo soliciten.

**Escuela de Verano de Medio Ambiente.** Arotz-Enea ofrece, además, y durante los meses de verano, a los niños y niñas guipuzcoanos, la posibilidad de disfrutar de la convivencia en un ambiente natural. Cuenta con instalaciones deportivas como: piscina, pista polideportiva, campos de fútbol, frontón e instalaciones culturales. Durante el año 2006, 540 niños y niñas disfrutaron de esta estancia.

**Programa de cuidado del Medio Ambiente con empresas e instituciones:** En 2006 en colaboración con la Fundación Basoa se ha puesto en marcha una iniciativa de recuperación forestal de terrenos periurbanos de municipios guipuzcoanos en estado de abandono. Estas zonas podrán situarse en lugares degradados como escombreras, graveras abandonadas y otros espacios sin vocación definitiva. Su objetivo principal es que estos terrenos puedan servir para el ocio, uso y disfrute de la población. Supone una contribución importante al mantenimiento y mejora de la calidad de la biodiversidad y del paisaje del territorio. Así en 2006 se ha firmado el Convenio con el Ayuntamiento de Aretxabaleta.

#### Proyecto Ayuntamiento Aretxabaleta

Acondicionamiento de 11.620 m<sup>2</sup> de zona arbórea. Limpia, eliminación de maleza, excedentes y señalización con denominación científica de árboles, constituyendo el parque de Iturriondo.

Asimismo, proceder a la apertura, afirmado, colocación de setos, cierras y árboles de un circuito con bidegorri (carril bici) Aretxabaleta – Pantano de Urkulu que se integrará en el parque de Iturriondo.

Tabla 13. Municipios Proyecto repoblación y mejora forestal Cód. GRI EN13

**Programa de Medio Ambiente con colegios Berde Berdea:** En colaboración con la empresa Naturgaia, S.L. continúa durante 2006, la Campaña de educación medioambiental destinada a los jóvenes guipuzcoanos con la participación de 100 centros y cerca de 6.155 escolares de 12 a 13 años. Campaña que se desarrolla con gran aceptación y que apoyándose en las nuevas tecnologías de la información, permite una participación activa de los escolares, tutorizada por sus profesores.

### 7.11 ÁMBITO “AYUDAS Y COLABORACIONES”

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

Este Programa aparece asignado a cada uno de los ámbitos sociales, dependiendo de dónde centran su actuación las **más de 1.548 asociaciones e instituciones** que han sido **apoyadas en 2006 mediante 1.590 ayudas concedidas en 84 localidades guipuzcoanas.**

A través de este programa se han revertido más de 5 millones de euros a la sociedad guipuzcoana. Destacan los proyectos culturales de Ayuntamientos guipuzcoanos en los que **kutxa** ha participado en 2006, con un carácter plurianual, como son Ferrería de Igartza de Beasain (2005-2006); Frontones Oteiza de Azkoitia (2005-2006); arque de Mitología Vasca de Ataun (2006-2007); Proyecto Mintzola de oralidad en Villabona (2006-2007); Aranzazu Gandiaga Topagunea (2006-2007).

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

Destacar en **Educación**, las ayudas concedidas a la Universidad de Deusto para su digitalización (2003-2007); a la Fundación de la Escuela profesional del Gohierri para programas de nuevas tecnologías 2003-2006; y en Asistencial, complementando la actuación del Programa KutxaZabal, ayudas a Proyecto Hombre, Norbera, Asociación afectados por la droga DEE, Atzegi y Gautena.

Al igual que en 2005, en 2006 entre las ayudas y subvenciones asistenciales **se ha incorporado un fondo de cooperación al desarrollo, de ayuda al Tercer Mundo** por el 1% del total del presupuesto de 2006 para Ayudas y colaboraciones, que junto a la aportación que se hace a la Comisión de empleados **kutxa** para apoyar proyectos de cooperación internacional, han situado cerca de 100.000 los euros dedicados a esta finalidad. Han sido 9 los proyectos apoyados, la mayoría de ellos conforme a la línea de actuación de la Comisión de empleados **kutxa**. Estos proyectos son:

- ASODECOM (Somoto - Nicaragua)
- Ayuda En Acción (Perú)
- Sahara Bizi (Sahara)
- Sorabilla Elkartea. Proyecto Sonrisas (Ecuador)
- Medicus Mundi (India)
- Rokpa Euskadi (Tibet)
- Cáritas Internacional (Niños de la calle – Méjico)
- Prosalus ( Canas Cusco – Perú )
- Eman eta Zabal (Bolivia)

Además de los 5 millones de euros destinados a Ayudas y Colaboraciones en Gipuzkoa, **en 2006 se ha destinado al Programa de Obra Social fuera de Gipuzkoa** 3,16 millones de euros previstos, que fueron calculados conforme a la obligación de realizar actividades sociales en las Comunidades Autónomas en las que **kutxa** abre oficinas. El estar **kutxa** inmersa en una intensa acción de expansión fuera de Gipuzkoa, hace que este capítulo tenga una importancia creciente.

La principal actuación fuera de Gipuzkoa se ha centrado fundamentalmente en el apoyo a un proyecto de investigación médica de un Consorcio Estatal en el que participa una entidad guipuzcoana, Fundación Inbiomed. Se ha publicado una edición especial de libro de Navidad para las oficinas de Expansión, titulado "Cinco siglos en papel", se ha apoyado a las oficinas de Expansión con acciones socio-culturales que este Área ha considerado de interés y se ha colaborado económicamente en 401 viajes de mayores a través de centros de tercera edad, de los que se han beneficiado unas 2.000 personas.

## 7.12 OBJETIVOS DE LA OBRA SOCIAL PARA 2007

Al elaborar el Plan de Gestión de la Obra Social de **kutxa** para 2007, en el contexto del Plan Hamar 2005-2010, se ha partido de las 8 Líneas Generales de Actuación para **kutxa** en 2007, siendo una de éstas la "Potenciación de la dimensión social de la Caja".

A partir de las 8 líneas de actuación se han concretado, por las Direcciones Generales de **kutxa**, 9 Objetivos Básicos, siendo el 7º el que compete especialmente a Obra Social: "Desarrollo de RSE y Comunicación **kutxa**".

Para alcanzar este Objetivo Básico, Obra Social ha planteado 3 Actividades de Máxima Prioridad (AMP).

- **AMP-1. "La Responsabilidad Social de la Empresa como forma de actividad integral de **kutxa**":** se desarrollará el sistema de gestión ambien-

tal iniciado en 2006 así como se irá consolidando la política de RSE en las relaciones internas de **kutxa** (equipo humano **kutxa**) y las relaciones externas (proveedores y suministradores). También la obtención de la certificación SGE21 durante 2007.

- **AMP-2. "Obra Social en Expansión (Definir Estrategia)":** La AMP prevé realizar un diagnóstico de la situación legislativa actual de las CC.AA. incorporar informes de gestión de Obra Social en Expansión, definir la política y plan de acción 2008-2010, definir un plan de comunicación interno de OS en Expansión. Todo ello para respaldar la creciente presencia de **kutxa** fuera de Gipuzkoa y atender las obligaciones legales relativas a Obra Social que ello origina.

- **AMP-3. "El Plan de Gestión de la Obra Social como marco de actuación con la innovación como hilo conductor en la forma de gestionarla":**

Junto a las actividades de máxima prioridad, se proponen en Obra Social 15 Objetivos Específicos, encaminados todos ellos también a mejorar la Imagen de **kutxa**. Son:

Ámbito / programa	Objetivo específico
Comunicación O.S.	"Potenciación de la Dimensión Social dando participación a los clientes en la decisión de la OS a realizar"
Acción Cultural	Mejora general y específica en la actuación cultural en Gipuzkoa en actividades ordinarias y actuaciones extraordinarias (Bajo y Alto Deba)
Cultura	Reconfiguración de los Premios Literarios San Sebastián e Irún pasando a ser bianuales.
Innovación (I+D+i)	Modelo PYMES del Programa de Empresas y Proyectos emergentes.
Tiempo Libre y Medioambiente	Replanteamiento del Club Juvenil en niños-jóvenes dándole valor y sentido de pertenencia.
	Reflexión sobre las acciones de Medioambiente.
Kutxaespacio de la ciencia	Nuevo planteamiento Planetario e implantación de Cine Dinámico.
	Implantación progresiva de políticas de calidad con orientación al cliente. "Averías cero".
	Suscripción de 3 acuerdos de colaboración Obtención Certificado ISO 14001
Instituto Oncológico	Política de Personal, Formación y Carrera Profesional RSE (2007-2008)
	Formación en Investigación, fomento de ensayos clínicos.
Gestión Comercial OS	Incrementar la presencia activa de la Obra Social como forma de potenciar la labor de Obra Social entre los clientes de <b>kutxa</b> y la sociedad en general
Dependencias	Definición del funcionamiento del servicio para integración de personas dependientes en <b>kutxa</b> , y desarrollo e implementación del proceso aprobado
Solidaridad	Estudio de la conveniencia de completar geográficamente la atención en Gipuzkoa del servicio KutxaZeharo e implementación del microcrédito autoempleo.

Tabla 14. Objetivos específicos de la Obra Social 2007  
Cód. GRI 5. desempeño

La mejora de la imagen de **kutxa** continua siendo uno de los objetivos básicos en 2007, para cuyo logro la Obra Social va a realizar acciones de comunicación extraordinarias. Se va a realizar además la campaña comunicacional en medios (Prensa, radio y TV) en 2007 con el eslogan general "Tú haces crecer cada día la Obra Social de **kutxa**. ¿Qué quieres mañana?"



medioambiente

8





## 8.1 INTRODUCCIÓN

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

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

## 8.2 POLÍTICA AMBIENTAL

La Política Ambiental de **kutxa** se fundamenta en los tres principios básicos de la gestión ambiental (*cumplimiento normativo, prevención de la contaminación y mejora continua*) y se vertebra en torno a tres ejes de actuación aplicables a la entidad.

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

La Política fue aprobada formalmente por el Comité de Dirección el 22 de septiembre de 2005. Con esta Política, la Dirección de **kutxa** se implica activamente con todas las personas y colectivos para garantizar su compromiso con el desarrollo sostenible y el medio ambiente.

Actualmente se dispone de la **Certificación de Gestión Ambiental ISO 14001:2004**, otorgada por AENOR en el año 2005, para los tres edificios centrales, Garibai, Getaria e Ibaeta, habiéndose ampliado en 2006 el alcance de dicho certificado a las oficinas de Amara-Rex e Intxaurrenondo-Berri, como ejemplos representativos de la casuística de la red.

*Nota: La Norma ISO 14001 es un referente internacional que establece los principios y procesos que debe documentar e implantar una organización para garantizar la mejora de su gestión y comportamiento ambiental.*

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



## 8.3 RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

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

La incorporación de la Obra Social en el Comité, propuesta en diciembre del 2006, va a facilitar durante el año 2007 la integración de los centros propios de la Obra Social en el Sistema de Gestión Ambiental de **kutxa**, así como un mayor seguimiento de los aspectos indirectos derivados de sus actividades, como son la educación y sensibilización ambiental de jóvenes y adultos.

## 8.4 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental se ha implantado un procedimiento para la identificación de las necesidades de formación del personal involucrado en la gestión técnica y operativa. Por otro lado durante el 2006 tuvo lugar la formación presencial a los nuevos miembros del Comité de Medio Ambiente, garantizando así su competencia en la materia.

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

## 8. medio ambiente

El grado de sensibilización del personal se puede valorar en base a las numerosas sugerencias recibidas, orientadas en su mayoría al ahorro de papel, así como por el alto grado de aceptación de las medidas de segregación de residuos. Cabe destacar el premio a la sugerencia sobre el fomento de energías renovables.

Además de la formación sobre aspectos ambientales de **kutxa** y buenas prácticas de aplicación, todo el personal puede acceder a los cursos en materia de medio ambiente de las “aulas **kutxa**”, de la Obra Social, desde donde se realizan numerosas actividades de educación ambiental y concienciación ambiental, entre las que destacan la iniciativa “**berde-berdea**” para escolares, así como la **Escuela Medioambiental de Arotz-Enea**, a la que asisten cerca de 3.500 niños al año. Todas estas actividades están descritas con mayor detalle en el capítulo 7. Sociedad.

### 8.5 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS AMBIENTALES

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

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

En la tabla siguiente se especifican los objetivos más relevantes, así como los resultados obtenidos durante el año 2006.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2006				
Principales objetivos	Acciones	Indicador	Resultados	Observaciones
Sensibilización ambiental del personal	Comunicaciones internas informativas.	Nº de acciones (3)	Más de 3 acciones	Conseguido
Ahorro de papel	Sensibilización al ahorro; Cambios tecnológicos ( <i>equipos ofimáticos; comunicaciones electrónicas</i> )	10% ratio de consumo por empleado	Diferencia 0%	No ha sido posible conseguir el objetivo. <sup>1</sup>
Ahorro del consumo de energía eléctrica	Cambio instalaciones y equipos	-	Incremento 5%	No ha sido posible conseguir el objetivo. <sup>2</sup>
Mejora de la gestión ambiental en la red de oficinas	Incorporación de criterios ambientales al Libro de Arquitectura de kutxa Implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la red	Certificación de Oficinas de la Red (2)	Certificación de Amara-Rex y Intxaurren-Berri en Noviembre 2006	Conseguido
Control ambiental a proveedores	Valorar la obtención de certificaciones ambientales	Nº proveedores certificados (2)	7 proveedores certificados	Certificaciones EKOSCAN/ISO 14001/EMAS
Mejora de la Gestión de Arotz-Enea, Escuela Ambiental de la Obra Social	Diagnóstico, formación implantación y auditorías	Certificación ISO 14001	Certificación aplazada a 2007	En proceso.
Obtener certificado Ekoscan de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco - IHOBE	Elaborar Memoria conforme a Ekoscan	-	A reconsiderar en 2007 por la evolución de la norma durante 2006	Se ha orientado el asesoramiento y apoyo a PYMES

<sup>1</sup> Hay que tener en cuenta el fuerte proceso de expansión en oficinas y volumen de negocios y clientes durante 2006.

<sup>2</sup> Hay que tener en cuenta las temperaturas más cálidas de lo normal habidas en los meses de verano y otoño de 2006.

En el apartado 8.8 se especifican los retos y objetivos más relevantes establecidos para 2007.

## 8.6 CLAVES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN KUTXA

### Materiales

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

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

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

### Energía

El departamento de Obras y Mantenimiento **kutxa** realiza un exhaustivo seguimiento de las principales instalaciones responsables del consumo de energía, como son los equipos de climatización y de iluminación, tanto en edificios centrales como en oficinas, teniendo en cuenta criterios de bajo consumo en la elección de equipos e instalaciones. Además de un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo, se está trabajando continuamente en la sustitución de equipos antiguos, por otros de mayor rendimiento. Los equipos disponen de temporizadores, termostatos, y otros sistemas de ahorro energético.

Cabe destacar que las variaciones del consumo energético, al ser debidas principalmente a los equipos de climatización, de un año a otro se ven afectadas sobre todo por las condiciones climáticas, como olas de calor o de frío.

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

### Agua

El consumo de agua en edificios centrales es producido por los sistemas de refrigeración por agua de equipos e instalaciones, así como por el uso sanitario del personal. Debido a las actuaciones exigidas por la normativa de control de legionelosis aplicable a las torres de refrigeración, cada vez más exigente en cuanto a limpiezas y purgas del circuito, se ha producido un incremento en los consumos de los edificios centrales. Para el 2007 está prevista la retirada de una de las torres de Garibai.

### Residuos

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

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

### Emisiones

Las principales emisiones de **kutxa** son los **gases de combustión** de los combustibles utilizados para calefacción de los edificios centrales (gas natural y gasoil). De estos gases destaca el CO<sub>2</sub>, relacionado directamente con el efecto invernadero. En este sentido destacar que casi un tercio de la energía para calefacción se obtiene del gas natural, uno de los combustibles más limpios.

De modo indirecto, otra fuente de CO<sub>2</sub> importante es el consumo de **electricidad**, dado que en España más de la mitad de las emisiones provienen de la quema de combustibles fósiles como carbón. La otra fuente más relevante es la energía nuclear, que no está exenta de riesgos para el medio ambiente.

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

### Vertidos

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

### Biodiversidad

Como característica singular, **kutxa** dispone en propiedad de bosques para explotación maderera sostenible. La explotación forestal se compone de una mayoría de conífera insignis y parte de frondosas. Para la explotación se dispone de un Plan de Gestión Forestal de la explotación bajo **Certificación PEFC**, garantiza la Gestión Forestal Sostenible de los bosques propiedad de **kutxa**.

Durante 2006 se ha realizado una matarrasa (venta de madera) en el monte Erdoizta de Errezil, que ha abarcado aproximadamente 24 hectáreas de bosque. Además, **kutxa** ha recibido de la Diputación de Gipuzkoa una subvención de 41.597,9 € para los trabajos de mantenimiento realizados en 152 hectáreas de bosques que posee [EC4].

En cuanto a la protección de especies forestales cabe destacar el **Programa de Repoblación Forestal** de la Obra Social, en colaboración con la Fundación Basoa, en la restauración de 11.600 m<sup>2</sup>, así como el mantenimiento del **Jardín Botánico de Miramón** de acceso público.

### Productos y servicios. Inversiones en aspectos ambientales.



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

### Préstamos en proyectos ambientales [EC8 y EN6]

- **PRÉSTAMOS CONVENIO ICO-IDEA**, firmado con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y el Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE), para **Proyectos de Energías Renovables**.

Entidad/Empresa	Centro	Importe	Tipo energía
■ Ayuntamiento San Sebastián	■ Polideportivo de Mons	41.412 €	Solar Térmica
■ Ayuntamiento San Sebastián	■ Polideportivo de Mons	15.307 €	Solar Térmica

### ■ OTROS PRÉSTAMOS

Entidad/Empresa	Centro/Instalación	Importe total	Importe 2006	Tipo energía
■ CECASA	■ Planta de cogeneración con biogas (metano) y gas natural	3.500.000 €	1.329.948 €	Biocombustible

### ■ Cambio Climático

Aunque las entidades financieras no son directamente responsables del Cambio Climático [EC2], ni se ven significativamente afectadas por él, **kutxa**, junto con el resto de cajas vascas ha suscrito un convenio con la asociación **Ekopass**. Ekopass es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo fundacional es la puesta en marcha de iniciativas para la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Ekopass canaliza las aportaciones realizadas por sus socios y colaboradores a través de proyectos de energía renovable, eficiencia energética y sumideros de carbono.



Gracias al convenio suscrito, Ekopass ofrece a **kutxa** un servicio personalizado para estimar las emisiones generadas por la organización y elaborar un plan de compensaciones para neutralizar en 2007 las emisiones de CO2 generadas en 2006. El coste del Convenio para la financiación de las iniciativas de compensación de estas emisiones, será realizado en 2007. [EC2]

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

### ■ Transporte

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

### ■ Cumplimiento normativo

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

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

### ■ Gestión de costes ambientales

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

### ■ Evaluación y seguimiento de aspectos ambientales.

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

### ■ Verificación interna. Procesos de auditoría.

El Sistema incluye un procedimiento y un programa para la realización de **auditorías internas anuales**, que contemplan la verificación del cumplimiento legal. Las **verificaciones internas** están complementadas por **auditorías externas** de revisión y mantenimiento de la certificación, que vienen siendo realizadas anualmente por una empresa externa cualificada. Durante 2006 se ha realizado la auditoría externa de los centros y oficinas definidos en el alcance del sistema, con la presencia de personal del Departamento de Auditoría Interna, permitiendo de ese modo el mantenimiento de la certificación.

## 8.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

La tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ambientales en 2005-2006.

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2005	2006	Observaciones	
<b>Aspecto: MATERIALES</b>						
<b>EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen.						
■ Papel (DIN-A4)	Kg/año	P	196.000	195.600		
■ Consumibles de impresión (toner)	Unidades		3.482	3.758		
<b>EN2</b> Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	(%)	P	90%	91%	Cartuchos toner reciclados	
<b>Aspecto: ENERGIA</b>						
<b>EN3</b> Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.						
■ Electricidad (indirecta)	Gj/año		64.562	68.592	En E4 se desglosa en fuentes primarias	
■ Gasóleo	Gj/año	P	5.760	4.898		
■ Gas Natural	Gj/año		2.109	1.732		
■ Total energía	Gj/año		72.431	75.222		
<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. <i>Calculado a partir consumo electricidad, y tablas estimación 2002</i>						
■ Carbón	Gj/año		88.500	94.000	Ratio 1,37	
■ Nuclear	Gj/año		79.400	84.300	Ratio 1,23	
■ Gasóleo	Gj/año	P	17.400	18.500	Ratio 0,27	
■ Hidráulica	Gj/año		9.700	10.300	Ratio 0,15	
■ Otras (gas; renovables)	Gj/año		6.500	6.900	Ratio 0,10	
<b>EN5</b> Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.						
■ Gasóleo	%	A	4%	15%	Ahorro debido a condiciones climáticas	
■ Gas Natural	%		-	18%		
<b>EN6</b> 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 .						
<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.						
<b>Aspecto: AGUA</b>						
<b>EN8</b> Captación total de agua por fuentes.						
	m3/año	P	57.042	63.324		
<b>EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.						
	-	A	0	0	Abastecimiento municipal	
<b>EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.						
	-	A	0	0	-	
<b>Aspecto: BIODIVERSIDAD</b>						
<b>EN11</b> Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.						
<b>EN12</b> 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.						
<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados.						
<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.						
<b>EN15</b> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.						
<b>Aspecto: EMISIONES Y VERTIDOS</b>						
<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.						
		P				
■ Emisiones de CO <sub>2</sub> directas (gas natural, gasoleo)	tn CO <sub>2</sub> /año		540	480		
■ Emisiones de CO <sub>2</sub> indirectas (electricidad)	tn CO <sub>2</sub> /año		7.750	8.230	Ratio: 120 kg CO2/Gj	
■ Total Emisiones de CO <sub>2</sub>	tn CO <sub>2</sub> /año		8.290	8.710		

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)					
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2005	2006	Observaciones
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	tn CO <sub>2</sub> /año	P	-	-	No relevantes
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	tn CO <sub>2</sub> /año	P	-	-	Objetivo 2007, neutralizar el 100% de las emisiones de 2006 (EKOPASS)
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Kg/año	P	420 kg	240 kg	(organoclorados; HCFCs)
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.					
Emisiones de SOx directas (gas natural, gasóleo) (*)	Kg/año SOx	P	1.600 kg	1.300 kg	G.Nat: 0,002; Gaso: 0,272
Emisiones de NOx directas (gas natural, gasóleo) (*)	Kg/año NOx		1.000 kg	850 kg	G.Nat: 0,081; Gaso: 0,146
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Aguas sanitarias, a colector municipal. El valor vertido será proporcional al consumo de agua [EN8].				
<b>Aspecto: RESIDUOS</b>					
EN22 Peso total de residuos gestionados (S/ tipo y método tratamiento)					
<b>Residuos no peligrosos</b>	Kg/año				
Papel (segregado)	“		147.010	116.076	Destinado a reciclaje
Cartón			0	58.038	
Madera / Mobiliario obsoleto			4.820	18.900	
Envases			1.440	10.046	
Metales			1.050	0	Destinado a reciclaje en planta de triaje municipal y eliminación controlada
Equipos ofimáticos obsoletos			400	0	
Resto / orgánico / inerte / otros			122.240	44.638	
<b>Total residuos no peligrosos</b>	Kg/año		<b>276.960</b>	<b>247.698</b>	
<b>Residuos peligrosos</b>	Kg/año	p			
Fluorescentes			1.546	508	Eliminación controlada
Compuestos organohalogenados			1.236	0	
Aceites contaminados con PCBs			0	10.248	
Restos gasoil			0	1.098	
Material contaminado (filtros, trapos)			59	373	
Restos de disolventes			598	0	
Equipos electrónicos con componentes peligrosos			471	70	Recuperación
Hidrocarburos (aceites usados)			1.050	965	
Pilas y Baterías (de plomo y mercurio)			260	277	
<b>Total residuos peligrosos</b>	Kg/año		<b>5.220</b>	<b>13.539</b>	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nº	P	0	1	Vertido de gasoil sin afección del exterior.
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-	A	-	-	Peso residuos: 27.015 kg % internacional: 89,97%
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		A	-	-	No Relevante
<b>Aspecto: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	-	P	-	-	No Relevante
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	P	-	-	No Relevante
<b>Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>					
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	-	P	0	0	0 multas, 0 coste €
<b>Aspecto: TRANSPORTE</b>					
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	tn CO <sub>2</sub> / año	A	-	-	No relevantes. El consumo de combustibles y las emisiones de CO <sub>2</sub> son muy inferiores a las derivadas de electricidad y calefacción
<b>Aspecto: GENERAL</b>					
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	-	A	377.089,96 €	580.094,67 €	Información desglosada por gastos ambientales en tabla pg. 61

(\*) Fuente: Gas Natural. *El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda (2004)*.

Desglose del indicador EN30: gastos e inversiones ambientales	2005 (€)	2006 (€)
Implantación / certificación Sistema Gestión Medioambiental	27.000	14.350
Renovación de instalaciones por obsolescencia	324.310,69	478.892,23
Reformas por mejora funcional	0	19.968,82
Reformas por adecuación a normativas	25.779,27	66.883,62

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los principales indicadores de eficiencia ambiental, por número de empleados, en el que se observa una tendencia general positiva.

Evolución de los principales ratios de eficiencia ambiental (por empleado y día)				
Aspecto Ambiental	Indicador	2005	2006	
Consumo de papel (EN1)	Kg/empleado /día	0,2	0,2	
Consumo eléctrico (EN3)	Kw kj/empleado/día	21	21	
Consumo de agua (EN8)	litros/empleado.día	68,0	68,7	
Generación residuos no peligrosos (EN22)	Kg/empleado /día	0,32	0,27	
Generación emisiones CO2 (EN16)	Kg/empleado /día	9,9	9,5	

## 8.8 RETOS Y OBJETIVOS DE MEJORA

El Sistema de Gestión Ambiental ha permitido establecer los procedimientos para implantar la política ambiental en los centros certificados y realizar el seguimiento de los objetivos propuestos en dichos centros. De la implantación del sistema podemos destacar los siguientes logros:

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

Por otra parte, para evitar riesgos derivados de los impactos ambientales de los centros y las actividades, los principales retos de **kutxa** son los siguientes:

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

Algunos de estos proyectos, ya están en curso, como la implantación de un sistema de gestión ambiental en la **Escuela Medioambiental de Arotz-Enea**, perteneciente a la Obra Social, y otros ya están planificados, como la ampliación del Sistema a **kutxa-espacio de la Ciencia** (*Museo de la Ciencia - Miramón*) y la creación de un sistema de autoevaluación ambiental para la red de oficinas. La gestión de los aspectos indirectos, propios del negocio financiero, así como de la Obra Social, no estaban inicialmente en el alcance del Sistema de Gestión Ambiental, por lo que su inclusión es un objetivo para el año 2007.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2007				
Principales objetivos	Acciones	Indicador	Valor Objetivo	Observaciones
Neutralizar las emisiones de CO <sub>2</sub> generadas	Calcular emisiones <b>kutxa</b> y colaborar en proyectos de Tecnologías Limpias e intercambio de emisiones, Convenio EKOPASS.	% emisiones neutralizadas	100%	Cálculo realizado con metodología EKOPASS.
Uso de papel reciclado en la operativa de la red de oficinas	Compra de 9.000 paquetes en 2007	% compra papel reciclado / total papel	20%	Control desde Servicios Generales - Compras
Mejorar la gestión ambiental de la red de oficinas	Profundizar en el control de la red de oficinas. Segregación residuos en oficinas	Nº Oficinas verificadas internamente	100% oficinas Gipuzkoa	Control cumplimiento normativo
	Ampliar el alcance a nuevos centros	Nº nuevos centros certificados	2	Ampliación mínimo a 2 oficinas.
Ampliar la gestión ambiental existente para la actividad financiera	Elaborar procedimientos para incorporar criterios ambientales en operaciones de negocio	Nº procedimientos	2	Préstamos e inversiones
Incrementar inversiones en empresas/sectores sostenibles	Favorecer inversiones en empresas/sectores sostenibles como energías renovables	% incremento	20%	
Promover la adopción de Políticas sostenibles en empresas del grupo	Incentivar la implantación de Políticas Ambientales	Nº empresas certificadas	+1	
Mejorar la gestión ambiental en centros de la Obra Social	Implantar y certificar Sistemas de Gestión Ambiental	Nº centros certificados	2	Incluye proyecto Arotz-Enea, iniciado en 2006 y Kutxaespacio de la Ciencia
Obtener el Registro Europeo EMAS	Elaborar una declaración ambiental conforme al Reglamento Europeo CE 761/2003	Obtención del Registro	1	



pacto mundial de las naciones unidas

9





## 9.1 EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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

cesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.” (Recogido de la página web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org))

**Kutxa** está adherida al Pacto Mundial desde mayo 2004. Con esta iniciativa la Entidad muestra la integración de sus principios como parte de las actividades del negocio.

## 9.2 EQUIVALENCIA ENTRE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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

Tabla 1. Tabla de equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial <sup>1</sup>.

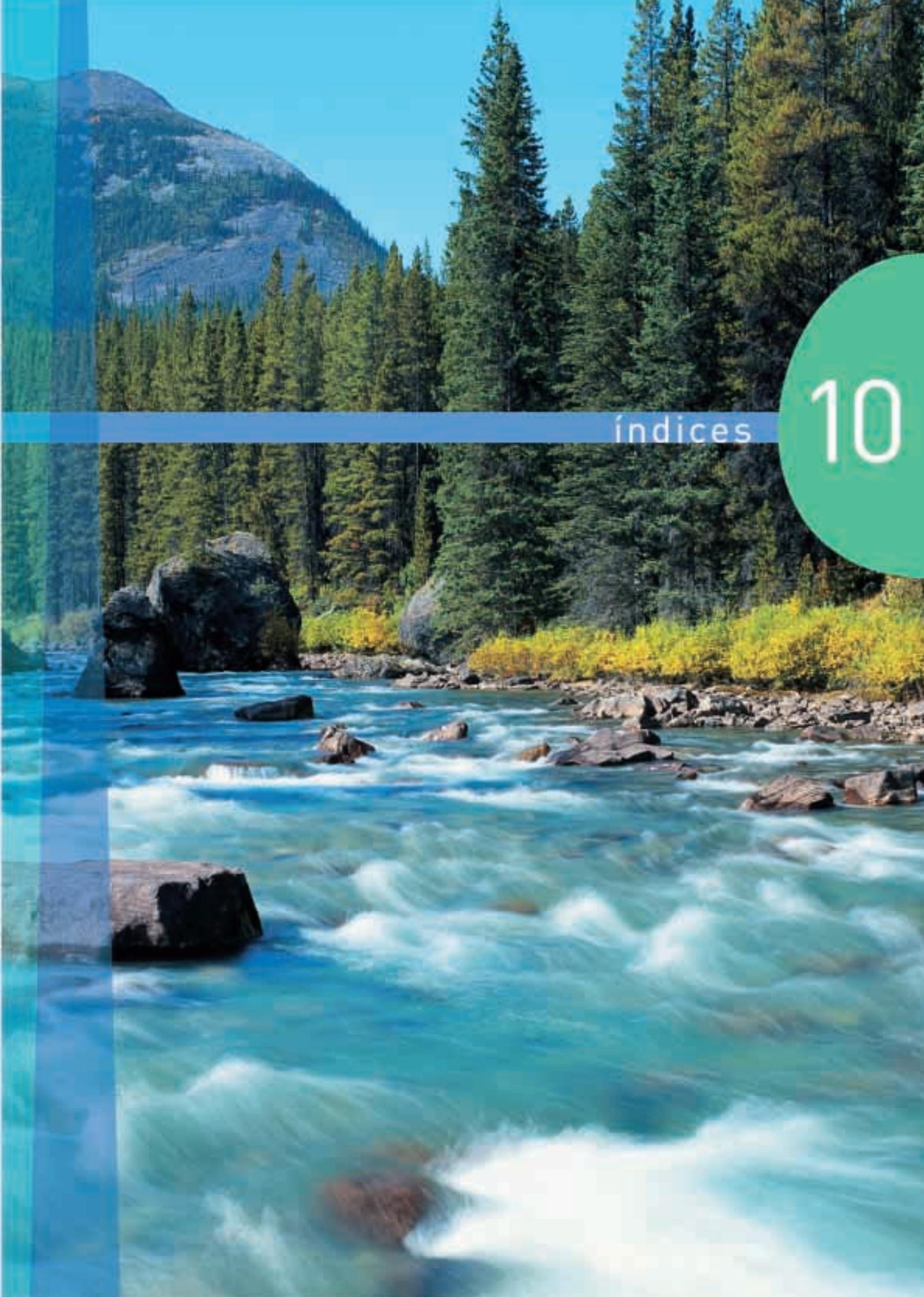
Nota: desde 2005 los contratos con proveedores se incluyen cláusulas que hacen referencia al cumplimiento de toda la legislación de carácter civil, mercantil, laboral y fiscal.

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

9.3 AUDITORIA DEL PACTO MUNDIAL

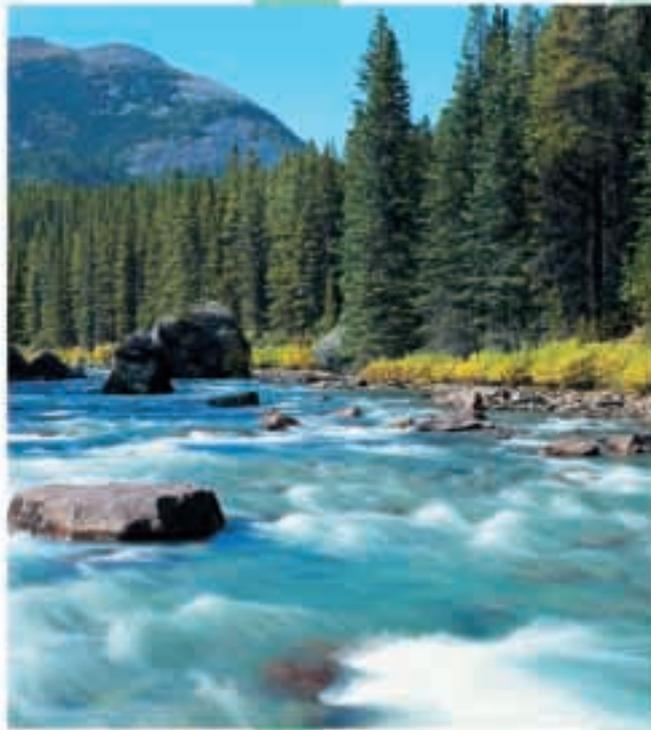
El departamento de Control Interno del **kutxa** comprueba el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, habiendo realizado en 2006 las siguientes **verificaciones**:

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



índices

10



## 10.1 LISTA DE INDICADORES GRI

<b>Estrategia y Análisis</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente.....	iii
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Presidente.....	iii
<b>Perfil de la Organización</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
2.1 Nombre de la Organización	2.1 Quiénes somos .....	3
2.2 Principales marcas, productos y servicios	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	23
	4.5 La oferta de productos con impacto social relevante.....	25
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> .....	6
	2.13 El grupo corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
2.4 Localización de la sede principal de la organización	2.1 Quiénes somos .....	3
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	2
	2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> .....	6
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	2.1 Quiénes somos .....	3
	2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> .....	6
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	4. Los clientes de <b>kutxa</b> .....	19
	7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos .....	45
2.8 Dimensiones de la Organización informante	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	7
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	2.13.1 Cambios significativos durante 2006.....	9
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b> .....	17
<b>Parámetros de la Memoria</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Perfil de la memoria</b>		
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	1.1 Introducción.....	1
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	1.1 Introducción.....	1
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	1.1 Introducción.....	1
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	1.7 Dónde se puede conseguir la memoria .....	2
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la Memoria .....	1
3.6 Cobertura de la memoria	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	2
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	2
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	2
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	2
<b>Índice del contenido GRI</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
3.1.2 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	1.2 Estructura de la Memoria RSE 2006.....	1
	10.1 Lista de indicadores GRI.....	65
	10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social.....	67
<b>Verificación</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
3.1.3 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la Memoria .....	1

## 10. índices

<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> ..... Nota: La estructura de dirección de kutxa no es unitaria (Guía GRI pag. 44: "Dirección unitaria: se refiere a una estructura directiva que sólo tiene un órgano de gobierno responsable de la organización"	4
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> ..... 3.10 Diálogo con los grupos de interés..... 5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	4 15 35
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2.2 La Misión de <b>kutxa</b> ..... 2.3 La Visión de <b>kutxa</b> ..... 2.4 Valores Corporativos de <b>kutxa</b> ..... 2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> ..... 7.1 La misión de la obra social de <b>kutxa</b> ..... 7.3 La respuesta de <b>kutxa</b> a las necesidades sociales: principios y áreas de intervención..... 8.2 Política ambiental.....	3 3 4 5 43 43 55
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
<b>Compromiso con iniciativas externas</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> ..... 2.11 La gestión del riesgo en <b>kutxa</b> .....	5 8
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	14
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	14
<b>Participación de los grupos de interés</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3.8 Grupos de interés del entorno de <b>kutxa</b> .....	15
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	3.9 Definición de los grupos de interés.....	15
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	15
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la memoria .....	1

## 10.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Indicadores ECONÓMICOS		
Indicadores GRI económicos	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	7
	2.4 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	4
<b>Política e información adicional</b>	2.7 El modelo de gestión de <b>kutxa</b> .....	6
Desempeño Económico		
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	7
EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	8.6 Claves de la gestión ambiental de <b>kutxa</b> .....	56
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	5.7.b Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano .....	33
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	6
	8.6 Claves de la gestión ambiental de <b>kutxa</b> .....	56
Presencia en el mercado		
EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.7.a Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano.....	33
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	6.2.1 Marco de relación con proveedores.....	39
EC7 (P) Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
Impactos económicos indirectos		
	7.2 Dotación de recursos a la obra social .....	43
	7.6 La obra social de <b>kutxa</b> en cifras .....	47
EC8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	7.7 Ámbito "Sanidad y Asistencia Social".....	48
	7.8 Ámbito "Educación e investigación/Innovación" .....	50
	7.9 Ámbito "Cultura y tiempo libre" .....	51
	7.10 Ámbito "Medio Ambiente" .....	52
	8.6 Claves de la gestión ambiental de <b>kutxa</b> .....	56
EC9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	7
	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante....	25
	6.3 Aliados empresariales e institucionales .....	40
	7.8 Ámbito "Educación e investigación / innovación".....	50
	7.10 Ámbito "Medio Ambiente" .....	52
Indicadores AMBIENTALES		
Indicadores GRI ambientales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, formación y sensibilización, evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	8.1 Introducción.....	55
	8.2 Política ambiental .....	55
	8.3 Responsabilidad de la Organización .....	55
	8.4 Formación y sensibilización .....	55
	8.5 Seguimiento de objetivos ambientales.....	56
	8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	57
	8.8 Retos y objetivos de mejora.....	61
Materiales		
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59
EN2 (P) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59
Energía		
EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59
EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante .....	25
	8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	56
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	59

## 10. índices

Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
Biodiversidad		
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59 7.10 Ámbito “Medio Ambiente” ..... 52
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats elacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
Transporte		
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 59
General		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	8.7 Indicadores de desempeño ambiental..... 59-61

<b>Indicadores SOCIALES: Prácticas laborales y ética del trabajo</b>		
<b>Indicadores GRI</b>	<b>Apartado de la Memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	5.4 Objetivos y desempeño 2006-2007 .....	29
<b>Política, responsabilidad de la organización</b>	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	29
<b>Formación y sensibilización</b>	5.6.b El plan anual de formación .....	32
<b>Evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	5. Equipo humano de <b>kutxa</b> .....	29
<b>Empleo</b>		
LA1 (P) <i>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región</i>	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	30-31
LA2 (P) <i>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región</i>	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	30-31
LA3 (A) <i>Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal</i>	5.7.b Beneficios sociales.....	34
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		
LA4 (P) <i>Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	35
LA5 (P) <i>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	35
	5.7.d La comunicación interna.....	36
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
LA6 (A) <i>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	35
LA7 (P) <i>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	35
LA8 (P) <i>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre (Ver nota al pie de página) .....	35
LA9 (A) <i>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos</i>	5.7.b Beneficios sociales.....	34
<b>Formación y educación</b>		
LA10 (P) <i>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado</i>	5.6.b El Plan anual de formación .....	32
LA11 (A) <i>Programas de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y desarrollo de carreras</i>	5.6.b El Plan anual de formación.....	32
LA12 (A) <i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</i>	5.6.c Los directivos como protagonistas del desarrollo profesional de sus colaboradores.....	32
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
LA13 (P) <i>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</i>	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
LA14 (P) <i>Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional</i>	5.7.a Política retributiva.....	34
<b>Indicadores SOCIALES: Derechos humanos</b>		
<b>Indicadores GRI</b>	<b>Apartado de la Memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	7.2 La gestión de la obra social.....	43
<b>Política</b>	7.1 La misión de la obra social de <b>kutxa</b> .....	43
<b>Responsabilidad de la organización</b>	7.4 Estructura de gestión de la obra social.....	44
<b>Formación y sensibilización</b>	Los portales de <b>kutxa</b> : kutxasocial.net.....	21
<b>Evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	7. Sociedad.....	43
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		
HR1 (P) <i>Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</i>	2.13 El grupo corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
	2.13.1 Cambios significativos producidos durante 2006 .....	9
HR2 (P) <i>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</i>	6. Socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	39
	6.7 Objetivos en la gestión de los socios de negocio .....	42
HR3 (A) <i>Total de horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos</i>	3.13 Objetivos 2007 para la implantación de las líneas de actuación en RSE.....	18
	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	30

**Nota 1:** No existen políticas y programas sobre SIDA, dada la actividad de la entidad. No constan en las bases de datos de **kutxa**, datos de sensibilidad alta (LOPD 15/1999).

## 10. índices

<b>Indicadores SOCIALES: Derechos humanos</b>		
<b>Indicadores GRI centrales</b>	<b>Apartado de la Memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
<b>No discriminación</b>		
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	29
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
HR5 (P) Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	35
<b>Trabajo infantil</b>		
HR6 (P) Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	63
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>		
HR7 (P) Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	63
<b>Prácticas de seguridad</b>		
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	6.2.2 El código ético profesional y los proveedores.....	40
<b>Derechos de los indígenas</b>		
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica	
<b>Indicadores SOCIALES: Sociedad</b>		
<b>Indicador GRI</b>	<b>Apartado memoria</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	7.2 La gestión de la obra social.....	43
<b>Política</b>	7.1 La misión de la obra social de <b>kutxa</b> .....	43
<b>Responsabilidad de la organización</b>	7.4 Estructura de gestión de la obra social.....	44
<b>Formación y sensibilización</b>	Los portales de <b>kutxa</b> : kutxasocial.net.....	21
<b>Evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	7. Sociedad.....	43
<b>Comunidad</b>		
SO1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	7.5 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos .....	45
<b>Corrupción</b>		
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	2.10 Cumplimiento normativo .....	7
SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	2.10 Cumplimiento normativo .....	7
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	2.10 Cumplimiento normativo.....	7
<b>Política pública</b>		
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Nota: En lo que respecta a políticas y sistemas de gestión, corrupción y procedimientos y mecanismos	
SO6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	de control de sobornos, presión política, se aplica la legislación vigente.	
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>		
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Acciones promocionales y otros servicios .....	27
<b>Cumplimiento normativo</b>		
SO8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	2.10 Cumplimiento normativo .....	7-8
	4. Los clientes de <b>kutxa</b> .....	19
	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	20-23

<b>Indicadores SOCIALES: Responsabilidad sobre productos</b>		
<b>Indicador GRI</b>	<b>Apartado memoria</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	23-24
<b>Política y responsabilidad de la organización</b>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	23-24
<b>Formación y sensibilización</b>	5.6.b El plan anual de formación.....	32
<b>Evaluación y seguimiento</b>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	23-24
<b>Información contextual adicional</b>	4. Los clientes de <b>kutxa</b> .....	19
<b>Salud y seguridad del cliente</b>		
PR1 (P) <i>Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes .....	22
PR2 (A) <i>Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes .....	22
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>		
PR3 (P) <i>Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</i>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	24
PR4 (A) <i>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</i>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	24
PR5 (A) <i>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente</i>	4.2 Cómo conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes .....	20
<b>Comunicaciones de marketing</b>		
PR6 (P) <i>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</i>	4.5.3 Acciones promocionales y otros servicios.....	27
PR7 (A) <i>Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	4.5.3 Acciones promocionales y otros servicios .....	28
<b>Privacidad del cliente</b>		
PR8 (A) <i>Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes .....	23
<b>Cumplimiento normativo</b>		
PR9 (P) <i>Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	23

## 10.3 INDICADORES DE RENDIMIENTO SOCIAL DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

Sistemas de Gestión			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
CSR1	Política de Responsabilidad Social (Indicador cualitativo)	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
		3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	12
		3.6 Líneas de actuación en materia de RSE.....	13
CSR2	Organización de la Responsabilidad Social Corporativa	2.5 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	4
		3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	12
		3.4 La estructura de RSE en <b>kutxa</b> .....	12
CSR3	Auditorias RSC	2.10 Cumplimiento normativo.....	7
		9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	64
CSR4	Gestión cuestiones sensibles Prevención del blanqueo de capitales	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
		2.10 Cumplimiento normativo.....	7
		6.2.2 El código Ético Profesional y los Proveedores.....	40
CSR5	No conformidades	3.5 La evaluación de desempeño en RSE.....	12
		3.7 Compromisos voluntarios, convenios, y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	14
CSR6	General: Diálogo con stakeholders	3.8 Grupos de interés del entorno de <b>kutxa</b> .....	15
		3.9 Definición de los grupos de interés.....	15
		3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	15
Desempeño social interno			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
INT1	Política interna de RSE	3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	12
INT2	Rotación y creación de empleo	5.4.b Cómo contribuye <b>kutxa</b> al desarrollo profesional y personal de su equipo humano.....	32
INT3	Satisfacción del empleado	5.5.f Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano.....	33
INT5	Retribución vinculada a resultados	5.5.a Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano.....	33
INT7	Perfil de empleados	5.4.b Cómo contribuye <b>kutxa</b> al desarrollo profesional y personal de su equipo humano.....	32
Sociedad			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
SOC1	Contribuciones a causas sociales, inversiones en la comunidad	7.5 Orientación de la actividad hacia la demanda de los ciudadanos.....	45
		7.6 La Obra Social de <b>kutxa</b> en cifras.....	47
SOC2	Valor económico añadido (EVA) - cuantitativo	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados.....	7
Proveedores			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
SUP1	Principales proveedores	6.2.1 Marco de relación con proveedores.....	39
SUP2	Satisfacción de los proveedores - cualitativo	6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio.....	42
Banca al por menor			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
RB1	Política de banca doméstica	4.1 Introducción.....	19
RB2	Perfil de préstamos	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante.....	25
RB3	Financiación y beneficios sociales	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante.....	25

Banca de inversión			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
IB1	Política de inversiones	2.13 El grupo corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
IB2	Perfil del cliente	2.13 El grupo corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
IB3	Transacciones y altos beneficios sociales	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..	25

Gestión de Activos			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
AM1	Política de gestión de activos – cualitativo “Analizar la cartera de patrimonios teniendo en cuenta la ética empresarial, el gobierno corporativo, etc.” (fuente: CECA 2006)	2.6 Código de buen gobierno corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
AM2	Activos y altos beneficios sociales	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..	25
AM3	SRI orientada a la actividad del accionista	2.13 El grupo corporativo de <b>kutxa</b> .....	9

Seguros			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
INS1	Política de seguros – aspectos sociales	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..	25
INS2	Perfil del cliente - cuantitativo	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..	25
INS3	Marketing responsable y quejas de clientes	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..	25
INS4	Seguros y altos beneficios sociales - cuantitativo	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante ..	25

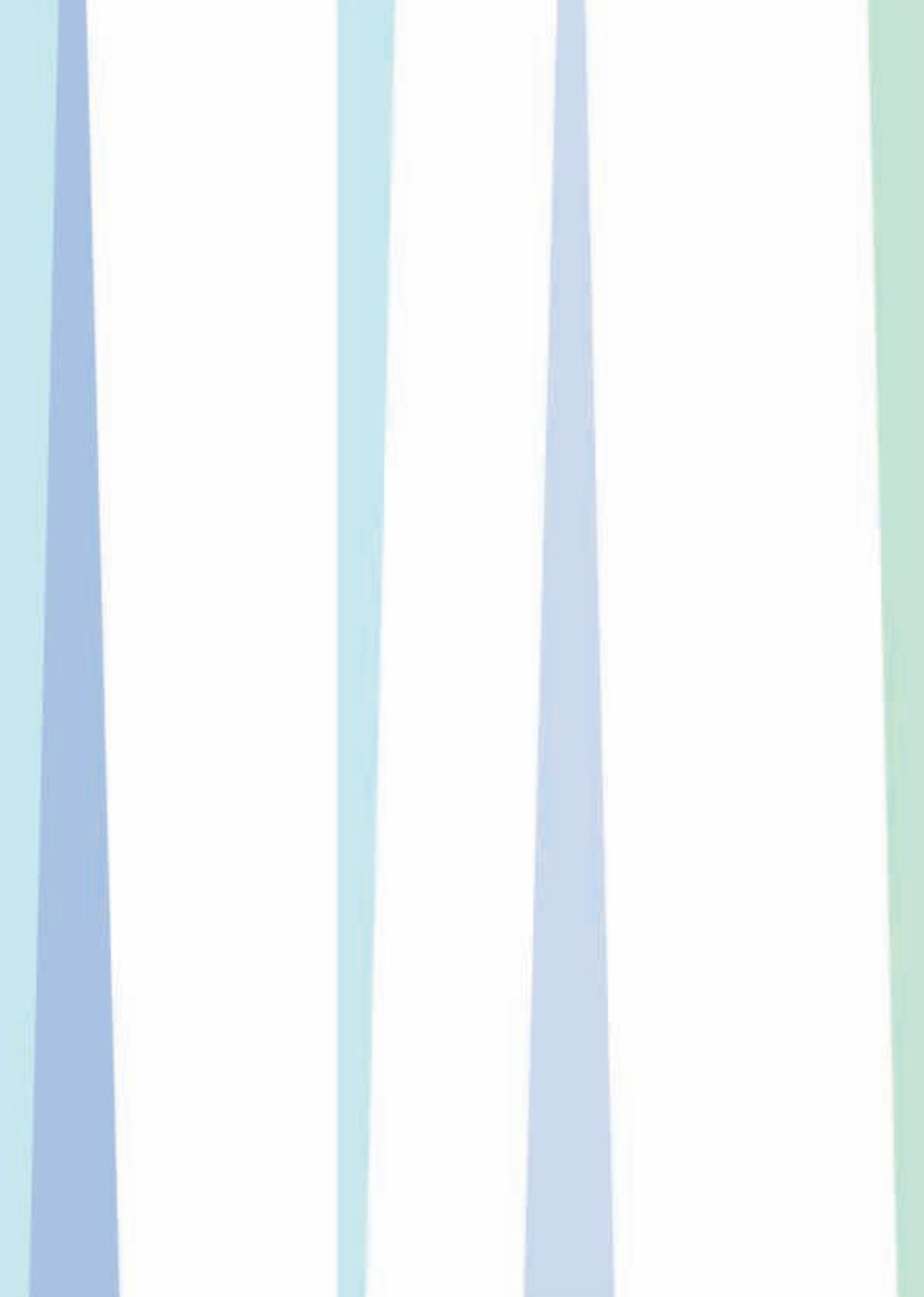
#### 10.4 NIVELES DE APLICACIÓN DEL G3

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



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

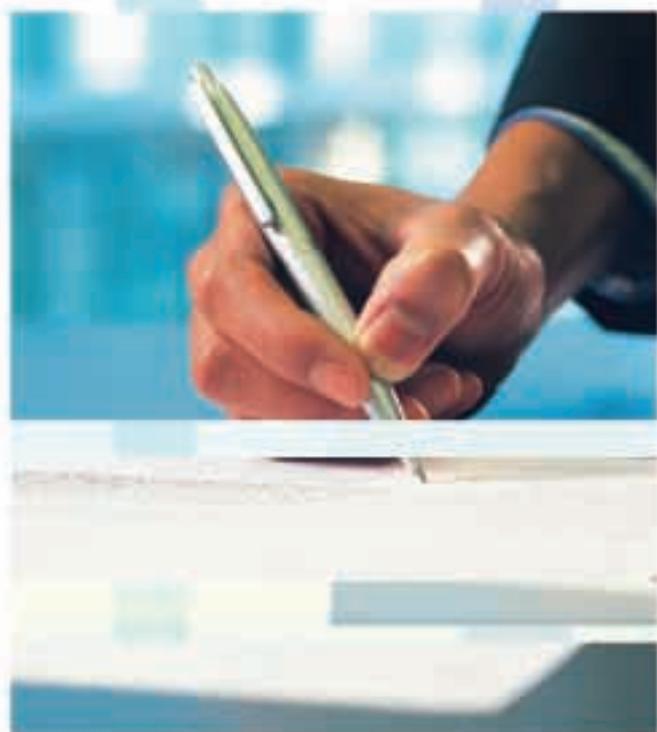
\* Suplementos sectoriales en su versión final



A close-up photograph of a hand holding a silver ballpoint pen, writing on a white document. The background is a blurred blue and white pattern. A blue vertical bar is on the left side of the image. A blue horizontal bar is at the bottom, containing the title text. A green circle is on the right side, containing the number 11.

**cuestionario de opinión  
sobre la memoria de responsabilidad  
social empresarial 2006**

11



**CUESTIONARIO DE OPINIÓN - MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2006**

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

Le agradeceríamos que nos hiciera llegar su opinión sobre la presente Memoria, así como sus impresiones y sugerencias sobre los temas tratados, ya que va a ser para nosotros una referencia importante para seguir mejorando la calidad de la información que en ella se ofrece y así poder aproximarnos más a sus expectativas en próximas ediciones.

Por favor, complete el cuestionario de la página siguiente y remítanoslo por correo ordinario o fax a la siguiente dirección:

**kutxa**  
 Departamento de Calidad  
 C/ Garibai, 15  
 Código Postal 20004  
 Donostia - San Sebastián  
 Fax nº: 943 00 12 03

Cualquier aclaración, comentario o sugerencia puede hacérsosla llegar también a la dirección de correo electrónico [calidad@kutxa.es](mailto:calidad@kutxa.es) o por el teléfono del Servicio de Atención al Cliente, nº 901 111 411.

*Cód. GRI 2.10*

**CUESTIONARIO RSE**

**FECHA:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social de **kutxa** 2006? Marque con una X la opción elegida.

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene esta Memoria me han resultado de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La Memoria proporciona información suficiente para entender la actividad de <b>kutxa</b> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Valore los siguientes aspectos de la Memoria. Marque con una X la opción elegida

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Implicación de <b>kutxa</b> en materia de <b>Responsabilidad Social</b> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presentación y diseño de la <b>Memoria de Responsabilidad Social 2006</b> de <b>kutxa</b> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Datos para la estratificación de las respuestas**

**Sus datos ¿Con cual de los siguientes grupos de interés se siente Vd. más identificado en su relación con **kutxa**? (marcar sólo una casilla)**

Edad	Hombre	Mujer	Cliente	Empleado de <b>kutxa</b>	Proveedor	Ciudadano	Institución Pública	Representante Legal
menor de 25	<input type="checkbox"/>							
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>							
mayor de 45	<input type="checkbox"/>							

3. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos ayude a mejorar la Memoria en su conjunto?

---



---



---

**Muchas gracias por su participación**

