



informe RSE 2008

informe de responsabilidad social empresarial caja laboral



RSE 2008

informe de responsabilidad social empresarial



índice

1. Estrategia y análisis	4
2. Perfil de la Organización	18
3. Parámetros de la Memoria	29
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	39
5. Enfoques de gestión e indicadores de desempeño.....	63
Dimensión Financiera específica.....	64
Dimensión económica	77
Dimensión ambiental.....	94
Dimensión social	114
6. Nivel de aplicación de la Memoria e Indicadores GRI	172
7. Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	184
8. Informe de Verificación Externa.....	187

1. estrategia y análisis



1.1 Declaración del máximo responsable de Caja Laboral

Desde el año 2005 se viene elaborando en Caja Laboral este informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) convencidos de que es la mejor forma de hacer empresa, ya que es la que se soporta sobre unos criterios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial es para Caja Laboral un elemento vertebrador de la Cultura Corporativa, de nuestra manera de entender y hacer empresa, una práctica que adaptamos al día a día para hacer aflorar de una forma tangible nuestro compromiso con el progreso social y el desarrollo económico.

En esta Memoria se recogen con detalle los datos más significativos del pasado ejercicio, entre los que cabe destacar el desarrollo de tres importantes compromisos adquiridos durante 2007. El primero concierne a la propia RSE y la creación de una estructura permanente para su gestión. Para ello se ha creado el Comité RSE, el cual, como órgano asesor del Comité de Dirección, tiene por misión promover líneas de actuación en esta materia, como por ejemplo el Plan de Igualdad y la renovación de medidas de conciliación, impulsadas este año.

Los otros dos compromisos adquiridos y que han visto la luz durante 2008 han sido la realización del Plan Estratégico 2009-2012 y el Modelo de Gestión del Liderazgo, dos planes de capital importancia que han movilizado a lo largo de 2008 a un equipo de más de 100 personas garantes del nivel de participación y compromiso de los socios de Caja Laboral con los nuevos retos.

Entre los logros alcanzados durante este año cabría destacar, por su repercusión para el medio ambiente, la adscripción de Caja Laboral a Stop CO2 Euskadi. Esta iniciativa, impulsada por la Oficina Vasca del Cambio Climático de la Comunidad Autónoma del País Vasco, explora herramientas y procesos innovadores que permitan a sus integrantes reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, un objetivo que en Caja Laboral se ha traducido en un primer estudio de las emisiones derivadas del uso de vehículos particulares en nombre de la Entidad.

En un plano más cotidiano y pegado a la actualidad, pero no por ello menos importante, no podemos olvidar nuestra responsabilidad a la hora de facilitar el acceso a los recursos financieros que las familias y empresas requieren para su desarrollo, una responsabilidad que, en momentos tan difíciles como el actual, nos compromete especialmente. Caja Laboral, en respuesta a las especiales circunstancias derivadas de la crisis ha promovido varias líneas de acción encaminadas a mantener y ampliar los canales de financiación, haciendo así patente nuestro compromiso con estos importantes sectores de nuestra sociedad. Así y gracias a su buena situación para afrontar la crisis, Caja Laboral ha dispuesto una línea de más de 2.300 millones de Euros para financiación del circulante en las empresas, también ha facilitado préstamos estructurales, Leasing y apoyo a los emprendedores mediante la Fundación Gaztempresa. En cuanto a las familias, el refuerzo de los créditos hipotecarios, anticipos de nóminas al 0% TAE, créditos para jóvenes y moratoria de hipotecas son sólo algunas de las medidas impulsadas como manifestación de nuestro compromiso.

Son muchos más datos los que se recogen en esta Memoria, pero quiero resaltar algunos compromisos que trascendiendo el momento presente se orientan hacia ese futuro deseado y hacia el que queremos proyectar desarrollando en su máxima expresión lo conseguido hasta ahora. Uno de ellos se refiere a la extensión de los valores de Responsabilidad Social Empresarial a nuestra cadena de aprovisionamiento y empresas participadas, fomentando que asuman como propios estos valores y estableciendo nuevas relaciones con proveedores que dispongan de certificaciones ambientales que avalen su buena gestión en este ámbito.

Otros compromisos destacables por su impacto en el Desarrollo integral de las Personas, ha sido la implementación del Sistema

de Evaluación y Gestión del Desempeño y Desarrollo de Competencias, la puesta en marcha de un protocolo para la gestión de situaciones de acoso moral y prevenir la discriminación, así como el impulso de nuevos productos y servicios relacionados con la acción social y el medio ambiente.

En definitiva, unos compromisos en línea con nuestro afán por ser referentes en el desarrollo sostenible en cuanto a nuestras personas, clientes, proveedores y sociedad en general, desde una perspectiva más humana y con la mirada puesta en el camino que queremos recorrer en el futuro y que arroja el apasionante reto de conseguir una sociedad mejor. Les invito a recorrerlo juntos.



Txomin García Hernández
Presidente de Caja Laboral

Esta Memoria se ha elaborado tomando como referencia el estándar internacional GRI, en su versión G3 y alcanzando el máximo nivel de verificación: A+.

1.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad

Caja Laboral publica, por cuarto año consecutivo, la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial y por segunda vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, lo que es una muestra del compromiso de Caja Laboral con la sostenibilidad.

A continuación se exponen en la tabla, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2008 y segmentadas por Grupos de Interés, según los compromisos asumidos por Caja Laboral en su anterior Memoria de RSE.

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2007	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismo de Gobierno implantado y Grado de consecución
1. Generar una estructura responsable de la gestión de la RSE (Comité de RSE), a abordar dentro del Proyecto de RSE.	Finalizado. <i>Ver carta del Presidente</i>	Todos los GI. 2008	Comité de Dirección
2. Iniciar con proveedores y subcontratistas en temas de Compra Verde.	En curso. <i>Ver indicador EC6</i>	Proveedores. 2008	Comité Ambiental
3. Revisar el código de conducta estableciendo en él políticas y compromisos para cada uno de los grupos de interés.	Planificado. <i>Se espera culminar el proyecto en 2009</i>	Clientes y socios. 2009	Comité de RSE
4. Establecer un plan para la mejora de la eficacia en la transmisión de los valores y la cultura corporativa.	Finalizado. <i>Ver Plan Estratégico en apdo. 1.2 y 4.8 de la Memoria</i>	Socios. 2008	Proyecto de Modelo de Gestión
5. Tratar los aspectos relativos a valores, códigos de conducta, etc. en la formación de inserción y continua ligada a los planes de desarrollo profesional.	Finalizado. <i>Ver Enfoques de Gestión de Formación y Educación y de Igualdad de Oportunidades</i>	Socios. 2008	Área de Recursos





Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2007	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismo de Gobierno implantado y Grado de consecución
6. Órgano mixto Consejo Social – Consejo de Dirección para el seguimiento de la Ley de Igualdad en: Igualdad, Conciliación y Protocolo en caso de Acoso Moral y Sexual.	En curso. <i>No ha podido culminarse en 2008, se espera hacerlo en un futuro cercano</i>	Socios. 2008	Proyecto de Ley de Igualdad
7. Analizar los motivos de desequilibrio hombres-mujeres en los órganos de gobierno, para establecer acciones que incentiven la presentación de mujeres a las elecciones correspondientes.			
8. Formación directiva orientada a mejorar las competencias de éstos, afines a los valores corporativos y su reflejo en el día a día por los líderes en los diferentes niveles.	En curso. <i>Ver Plan Estratégico en apdo. 1.2 y Enfoque de Gestión de Formación y Educación</i>	Socios, Partenaires y asociados. 2008	Proyecto de Liderazgo
9. Fichas de presentación para todos los productos y servicios que contengan la información relevante para el cliente.	Finalizado. <i>Ver Enfoque de Gestión de Responsabilidad de Producto</i>	Clientes, Socios y Sociedad. 2008	Comité de RSE
10. Analizar la ampliación de la gama de productos con productos con un componente social – sostenible, en especial de pasivo.	En curso. <i>Ver Enfoque de Gestión de la Dimensión Financiera</i>	Clientes y Sociedad. 2008	Comité de RSE
11. Realizar una reflexión/revisión de los destinos del FEP, en su parte administrable.	En curso. <i>Ver EC1</i>	Socios y Sociedad. 2008	Comité de RSE
12. Revisar los procesos de comunicación interna y externa continua de las acciones sociales apoyadas.	Planificado. <i>En 2008 no se han podido dedicar recursos para este proyecto que se desarrollará al terminar el proyecto anterior (11)</i>	Socios y Sociedad. 2008	Comité de RSE
13. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los Principios del Pacto Mundial.	En curso. <i>Ver EC6</i>	Socios y Sociedad. 2008	Comité de RSE

En 2008 se han desarrollado también dos importantes proyectos, el Plan Estratégico 2009-2012 y el Proyecto de Liderazgo, con un enfoque también de 4 años. Ambos proyectos han convergido en una nueva definición de los Valores de Caja Laboral (ver Figura), que están íntimamente conectados con las personas y que se han traducido en comportamientos.

En relación al valor de Rentabilidad socio-empresarial, los comportamientos exigibles a todos los socios trabajadores incluyen el

Compromiso con el entorno, utilizando adecuadamente los recursos de los que disponemos, evitando despilfarros. Actuando con un comportamiento ético y una actitud comprometida con proyectos sociales, identificando oportunidades de intervención social que propicien un reparto de riqueza más equitativo. Este comportamiento para los líderes recoge el compromiso y la implicación en el desarrollo solidario y sostenible del entorno, revirtiendo parte del valor creado en clientes, socios, etc. y el fomento de la participación de los miembros del equipo en proyectos sociales.



010110010100

1

Es destacable también que en 2008 se ha creado el Comité de RSE como órgano asesor del Comité de Dirección en materia de sostenibilidad y se ha aprobado su Plan de Actuación. Éste Comité ha dinamizado, entre otros, los siguientes proyectos: el Plan de Igualdad de Oportunidades, que está pendiente de aprobación por el Consejo Rector, y el Plan de Renovación de las Medidas de Conciliación, que supondrá modificación del reglamento de Régimen Interno.

El Comité de RSE está constituido por los Directores de: Central de Aprovisionamientos, Calidad y Modelo de Gestión, Recursos Humanos y de Promoción Inmobiliaria, además del Secretario Técnico del Consejo Social, el adjunto a Dirección del Área de Desarrollo de Negocio, un abogado de Asesoría Jurídica y un Técnico de Secretaría General del Área de Control, ejerciendo de Coordinador del Comité el Responsable de Calidad y Medioambiente, totalizando 9 personas. Este Comité se ha reunido formalmente dos veces en 2008, aunque los grupos de trabajo derivados del mismo lo han hecho en varias ocasiones.

Pará el año 2009, Caja Laboral hace público su compromiso con la Sociedad y especialmente con las familias, empresas y emprendedores, principales beneficiarios de las siguientes medidas:

• **Nuestro compromiso con las empresas:**

- 2.300 millones de € destinados a Financiación del Circulante
- 325 millones de € en Préstamos Estructurales
- 120 millones de € en operaciones de Leasing
- Créditos incorporados a las cuentas PRO Autónomos
- Impulsar la creación de 700 nuevas empresas desde la Fundación Gaztempresa

• **Nuestro compromiso con las familias:**

- 1.000 millones de € destinados a Créditos Hipotecarios
- 350 millones de € para Préstamos Personales
- Anticipo de Nómina al 0% TAE
- Plan VIVE para compra de vehículo. 10.000 € al 0% TAE
- Crédito Joven GO. 0% TAE para el ordenador y el carnet de conducir
- Préstamo Hipotecario Desahogo con opción de pagar sólo intereses ante imprevistos
- Moratoria Temporal del 50% de las cuotas hipotecarias (condiciones marcadas por el Gobierno).

En 2009 se desarrollarán además varios proyectos y acciones básicas como:

010
010010110010100

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral. 	Socios y personas. 2009	Proyecto de Plan de Igualdad
<ul style="list-style-type: none"> Adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de medidas de conciliación. 	Socios y personas. 2009	Proyecto de Plan de Igualdad
<ul style="list-style-type: none"> Adaptación de los procedimientos a la norma OHSAS 18001 para su posterior certificación. 	Socios y personas. 2009	Comité de Seguridad y Salud
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar las competencias de 55 líderes de primer nivel. 	Socios y personas. 2009	Proyecto de Liderazgo
<ul style="list-style-type: none"> Gestión activa de la movilidad, de la promoción y de la sucesión. 	Socios y personas. 2009	Proyecto de Gestión de la Sucesión y la Movilidad
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo e implantación de una sistemática de evaluación y gestión del desempeño, a partir de la definición de competencias por tipo de puesto. 	Socios y personas. 2010	Proyecto de Evaluación y Gestión del Desempeño
<ul style="list-style-type: none"> Definir un sistema de comunicación e información interna completo, que fluya de forma bidireccional. 	Socios y personas. 2010	Proyecto de Sistema de Comunicación Interna
<ul style="list-style-type: none"> Implantar itinerarios formativos individuales especialmente en la Red Comercial, gestionando nuevas vías. 	Socios y personas. 2010	Proyecto de Itinerarios Formativos.
<ul style="list-style-type: none"> Incorporación del Cuestionario de Conocimiento del riesgo de producto a los Fondos de Inversión, EPSVs y Planes de Pensiones. 	Clientes y Sociedad. 2009	Área Desarrollo de Negocio





Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la Encuesta a Clientes con valoraciones sobre temas relevantes en sostenibilidad. 	Clientes. 2009	Área Desarrollo de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con FIARE en la segunda fase de la campaña de captación de capital social para su proyecto de Banco Ético. 	Clientes y Sociedad. 2009	Área Control
<ul style="list-style-type: none"> Instalación y prueba de gases alternativos al R22. 	Clientes y Sociedad. 2009	Comité de Medioambiente
<ul style="list-style-type: none"> Destinar el 0,50% de los Resultados Netos al FEP Adicional. 	Sociedad. 2009	Asamblea General
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO2 Euskadi. 	Sociedad. 2009	Comité de Medioambiente
<ul style="list-style-type: none"> Estabilizar los consumos de agua, energía eléctrica y gasoil. Reducir el consumo del resto de papel hasta los 390-400 gramos por cliente. 	Sociedad. 2009	Comité de Medioambiente
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental. 	Aliados y Proveedores. 2010	Comité de RSE
<ul style="list-style-type: none"> Trasladar progresivamente criterios sociales y ambientales a las empresas participadas. 	Aliados y Proveedores. 2009	Comité de RSE
<ul style="list-style-type: none"> Definir los criterios de compra pública verde para el mobiliario de oficina. 	Aliados y Proveedores. 2009	Comité de RSE

Para el ejercicio 2009 está planificada la elaboración de un Cuadro de Mando Integral de toda la información de gestión de Caja Laboral. Su desarrollo permitirá impulsar un cuadro de mando de RSE, con los indicadores clave y objetivos cuantitativos aso-

ciados para cada grupo de interés que, como se recogen en esta Memoria, son objeto de seguimiento aunque no como un Cuadro de Mando formal y estandarizado.

La evolución de los indicadores de **desempeño en socios y personas** es la siguiente:

Aspecto	Indicador	2006	2007	2008	2009
Socios de trabajo	Número real de socios de trabajo	1.857	1.923	1.976	
	Objetivo de socios de trabajo	1.927	1.999	2.084	2.065
Formación	Horas/plantilla total	38,52	42,07	41,25	
	Evaluación de la formación (1-10)	8,28	8,30	8,26	
Seguridad y salud	Absentismo en %	3,21%	3,33%	3,33%	
Desarrollo profesional	Índice Laboral medio	2,275	2,276	2,290	
	Promoción: Índice Estructural	12,01	13,94%	11,69%	
	Promoción: Índice Laboral	28,70	30,94%	38,97%	
Dinámica de empleo	Tasa de rotación	7,6%	9,5%	8,0%	
	Tasa de salidas	3,1%	3,0%	2,6%	
Igualdad	% Mujeres socias	39,7%	41,2%	42,3%	
	% Mujeres directivas	4,3%	4,5%	4,9%	

■ objetivo no cumplido

La evolución de los indicadores de **desempeño ambiental** en los últimos años es la siguiente:

Consumos de:	2006		2007		2008		2009
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,121		0,165	<0,121	0,126	<0,165	<0,126
• %papel reciclado s/total	69,5	55,0%	61,9%	>69,5%	49,3%	>69,5%	50%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,393	0,392	0,395	0,390-0,400	0,407	0,390-0,400	0,390-0,400
Agua en m ³	13.401	12.000	17.947	12.000-13.000	10.718	12.000-13.000	11.500-12.500
Electricidad en Kwh	2.616.518	2.720.000	2.595.597	2.650.000	2.571.159	2.650.000	<2.600.000
Gasoil en litros	65.884	80.000	78.756	70.000	81.275	70.000	<80.000
Kgrs. residuos gestionados	253.258		247.264		233.600		100%

■ objetivo cumplido
■ objetivo no cumplido

La evolución de los indicadores de **desempeño económico** en los últimos años es la siguiente:

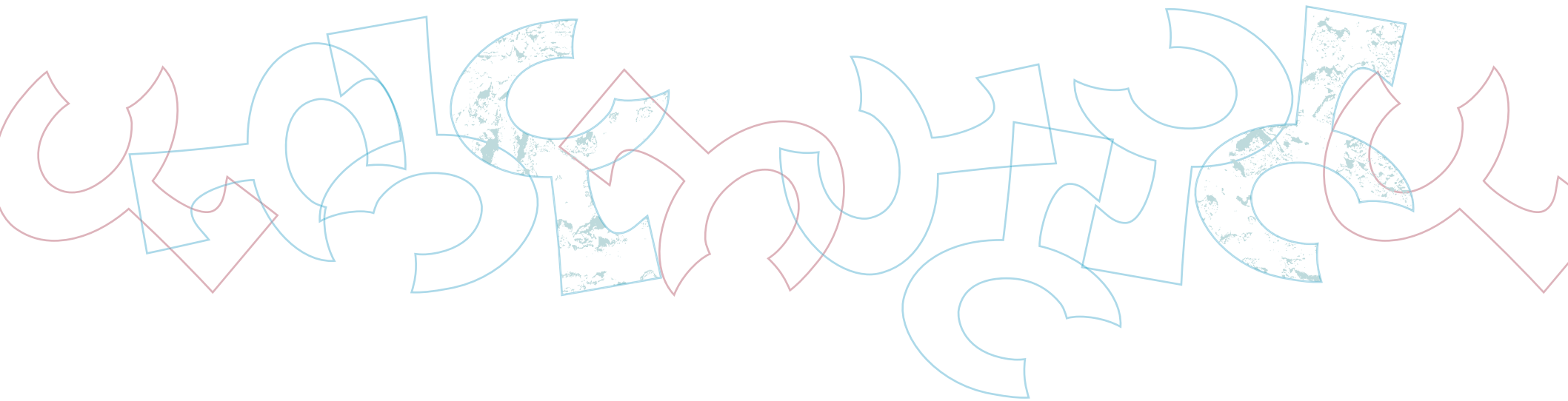
Indicadores	2006		2007		2008		2009
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet
Resultados antes Impuestos (m€)	176.003	165.656	208.930	204.820	101.187	210.276	100.165
Recursos Intermediados (M€)	12.333	11.986	13.467	13.552	13.988	14.877	14.711
Créditos (ajustados titulizados) (M€)	12.461	11.939	14.434	14.803	15.872	16.310	16.213
Índice de Eficiencia (%)	43,48	45,20	37,59	37,46	42,86	41,93	49,66 (*)
Fondos Especiales (m€)	233.949	223.387	269.500	278.926	375.423	323.626	448.013
% Riesgos Dudosos s/Inversión	0,72		0,98		2,21		5,50

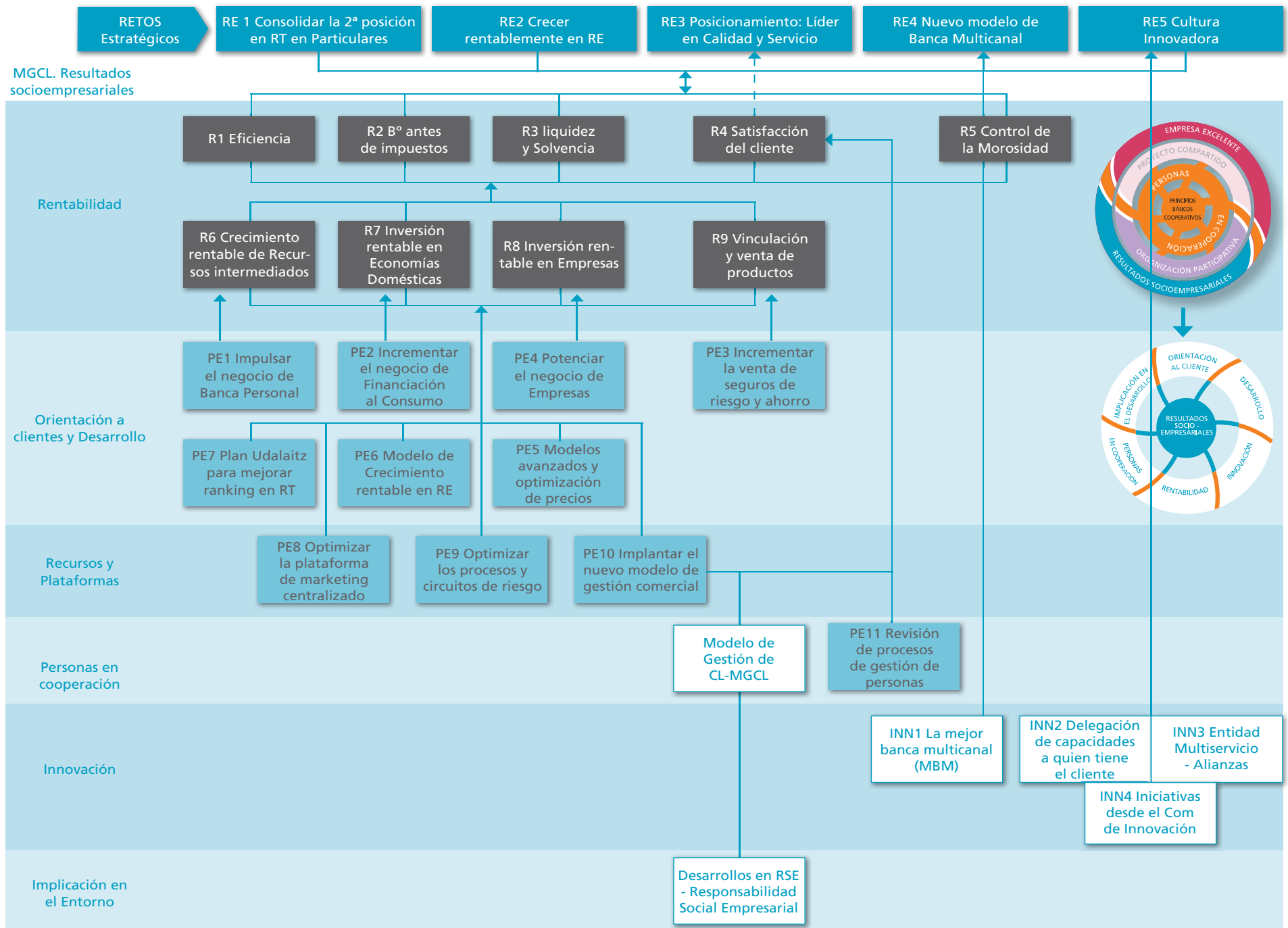
(*) En 2009 cambia el criterio de cálculo del Índice al modificarse la cascada de la Cuenta de Resultados. Con este criterio, el Índice Real de 2008 es de 43,81.

■ objetivo cumplido
 ■ objetivo no cumplido

El Mapa Estratégico que refleja de forma gráfica la visión global o síntesis de la estrategia a desarrollar en 2009-2012 contempla la interacción entre:

- 5 Retos Estratégicos que, en un nuevo entorno de crisis financiera profunda, se deben interpretar en forma de equilibrio entre crecimiento y rentabilidad.
- 9 Indicadores, medidores básicos del nivel de cumplimiento de los objetivos económicos.
- 12 Iniciativas Estratégicas concretas que desarrollan los Retos Estratégicos, describiendo las palancas de actuación, los factores clave de éxito sobre los cuales actuar en el período estratégico y las acciones a desarrollar en el ámbito de la Innovación.
- 2 Elementos adicionales ligados a nuestra personalidad cooperativa y a nuestra pertenencia a Mondragón, el desarrollo del Modelo de Gestión Corporativo (MGCL) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).





RE: Red de Expansión. RT: Red Tradicional

2. perfil de la organización



2.1 Nombre de la Entidad

Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito, si bien el nombre comercial utilizado es Caja Laboral – Euskadiko Kutxa.

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios

Al igual que años anteriores, se mantienen productos, servicios o actividades destacables por su incidencia social:

Las **tarjetas de afinidad**. Se cede una parte de los ingresos obtenidos por la Entidad por la utilización que los clientes hacen de dichas tarjetas para sus compras. Los agentes con los que se colaboran son Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. Ver el indicador FS7.

El **Convenio** con la Fundación para la Inversión y Ahorro Responsable (FIARE), prestando los servicios tanto de la red de oficinas y los servicios centrales para facilitar la colaboración de los ciudadanos con el proyecto de Banca Ética. Ver también el indicador FS7.

Además, en 2008 se han creado nuevos productos y servicios como:

- **Préstamo Cero**. Para los cooperativistas del Grupo Mondragón que pertenezcan a una Cooperativa que haya decidido o bien renunciar a la paga extraordinaria de Navidad, capitalizar los intereses de la aportación o bien no remunerar dicha aportación.

El importe máximo es de 3.000 € al 0% TAE y sin comisiones de ningún tipo.

- **Cuenta Max**, cuenta de alta remuneración, sin comisiones y con libre disponibilidad.

- **Caja Laboral PRO**. Línea de productos exclusivos para profesionales, autónomos y pequeños negocios, dirigidos fundamentalmente a aportarles flexibilidad y agilidad.

- Cuenta PROFesional con crédito autorizado desde 3.000 € en la cuenta del negocio, sin comisiones de descubierto.
- Préstamo PROFesional para la adquisición de maquinaria, vehículos, ordenadores, sin avales ni garantías adicionales.
- Alertas PRO: servicio de alertas SMS para todas las incidencias en la operativa bancaria.
- Cuenta CLNet Empresas. La rentabilidad que se ofrece a las grandes empresas con total liquidez e inmediatez.
- Visa PRO, que incluye un servicio de reparaciones y urgencias gratuito y descuento en talleres.
- Caja Laboral Net PRO para todas las gestiones a través de Internet.
- Seguros PROFesionales, con la garantía de Seguros Lagun Aro y descuentos especiales.

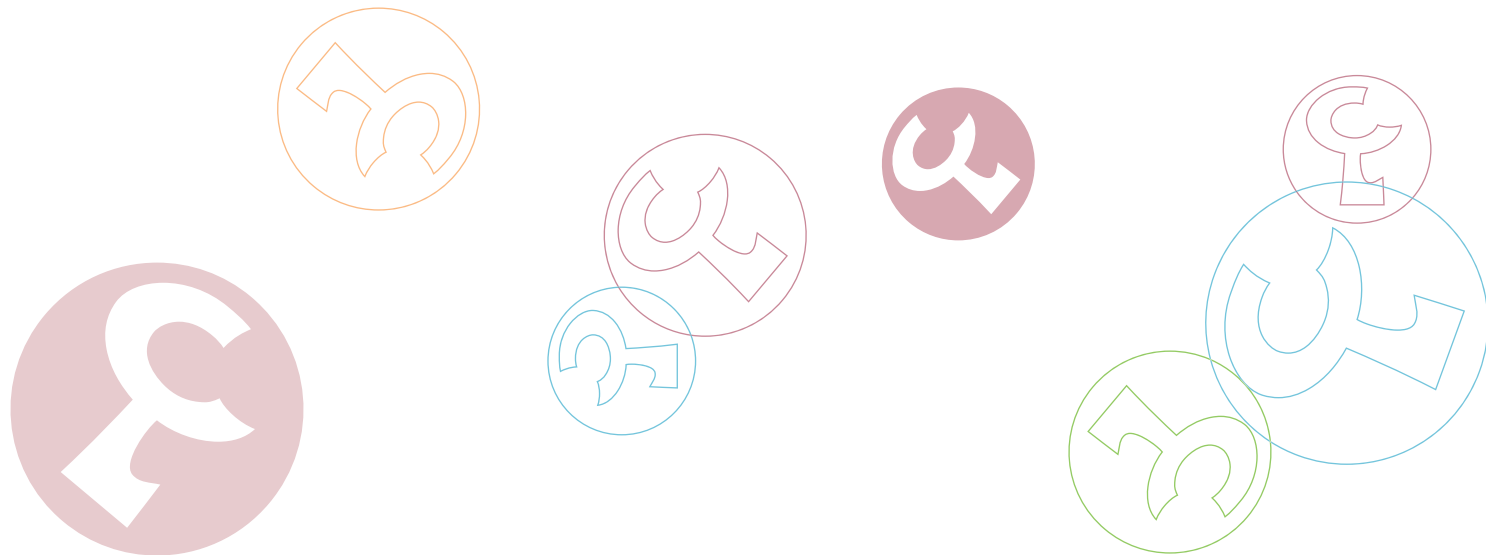


- Consulting PRO. Asesoramiento gratuito sobre financiación, fiscalidad, subvenciones, relaciones laborales, contabilidad, recursos del entorno, etc.

Otro servicio destacable es el **Portal de Compras Ategi S. Coop.** Se trata de un portal de compras creado en el año 2001 por el Grupo Mondragón para el sector industrial, con el fin de gestionar las compras conjuntas de distintos procesos (energía, transporte, telefonía, etc.) de las distintas cooperativas y sus filiales y

obtener así un buen nivel de calidad y precios muy competitivos. En 2008, mediante un convenio con Caja Laboral, se ha facilitado la posibilidad de gestionar sus compras en las mismas condiciones a los clientes empresa de la Entidad.

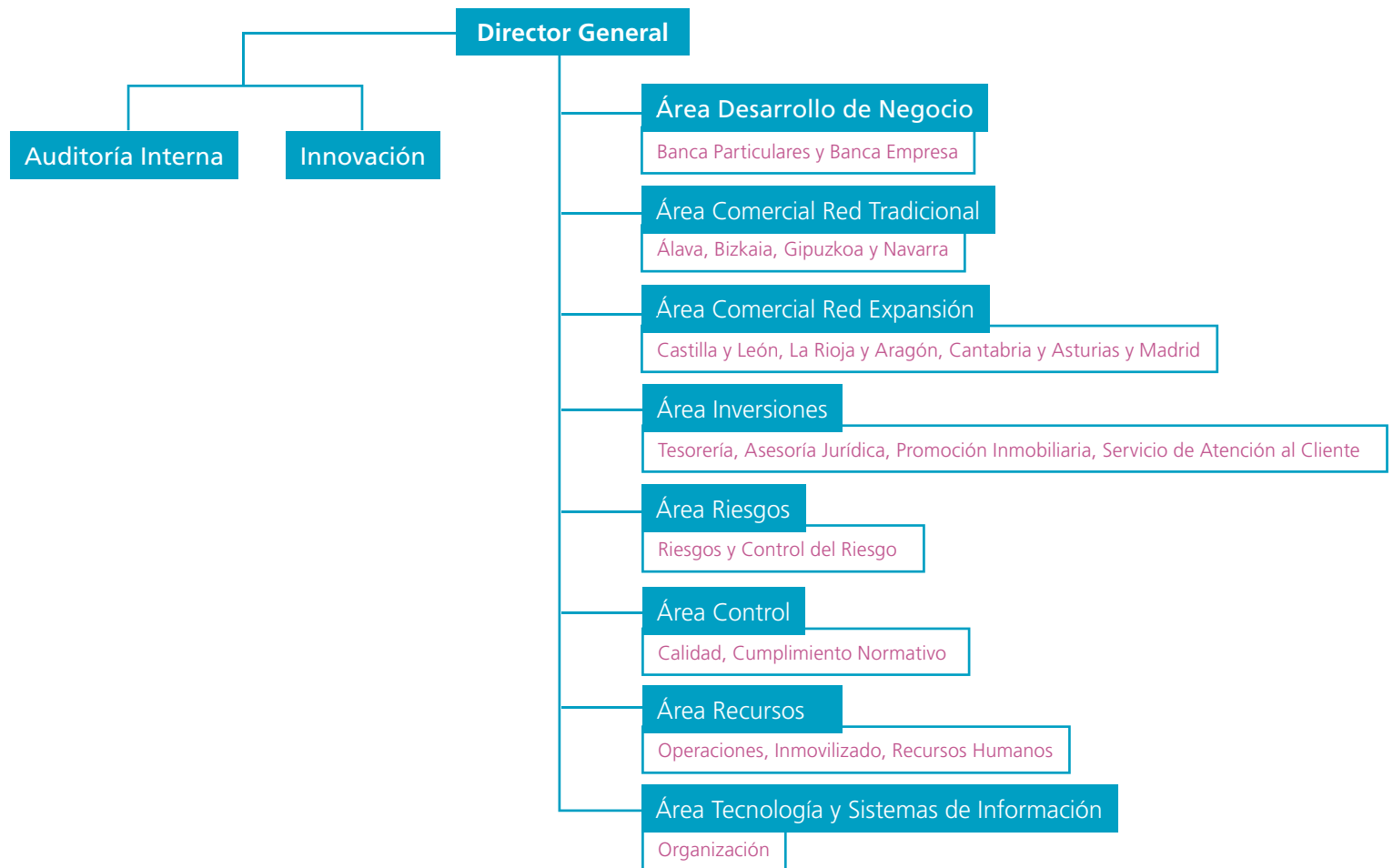
Para mayor información del Catálogo de Productos y Servicios financieros de Caja Laboral, se puede consultar la página Web: www.cajalaboral.com, y las Memorias de años anteriores.



2.3 Estructura operativa de la Entidad

La estructura operativa de Caja Laboral se desarrolla básicamente a través de 8 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez

por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



Empresas participadas de Caja Laboral

Sociedad	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	76%
Caja Laboral Gestión SGIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	100%
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora de fondos de pensiones	100%
Clarim Álava, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Navarra, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Valladolid, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Ardelean Inmuebles, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Entidades Multigrupo		
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	41,11%
23 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25-50%
Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management SGIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	23,57%
Sharpe Asset Management Ireland	Gestión de fondos de inversión	23,81%
Bazkideak SCP	Tenencia y administración acciones	26,06%
Professional Future Materials, S.L.	Importación	28,50%

Caja Laboral, junto con Seguros Lagun Aro, tiene constituida una Agrupación de Interés Económico denominada Eroso Zerbi-

tzuak, A.I.E., cuyo objeto social exclusivo consiste en la prestación de servicios de telemarketing a sus socios.

2.4 Localización de la sede principal

José M^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa).

2.5 Países en los que opera Caja Laboral

Caja Laboral mediante su red de oficinas se halla presente en 9 Comunidades Autónomas del Estado Español. La distribución más

detallada de estos mercados geográficos se encuentra en el punto 2.7 *Mercados servidos*.

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito aprobó sus primeros Estatutos con fecha 16 de julio de 1959. Se halla inscrita en el Servicio Central del Registro General de Cooperativas del Ministerio de Trabajo, con el número 28 y en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España con el número 3035. Pertenece al Fondo de Garantía de Depósitos de Cooperativas de Crédito.

Como tal Cooperativa de Crédito, tiene como objeto dedicar atención preferente a las necesidades financieras de las coopera-

tivas asociadas, sin perjuicio de que asimismo pueda realizar con terceros toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios, permitidas a las demás entidades de crédito.

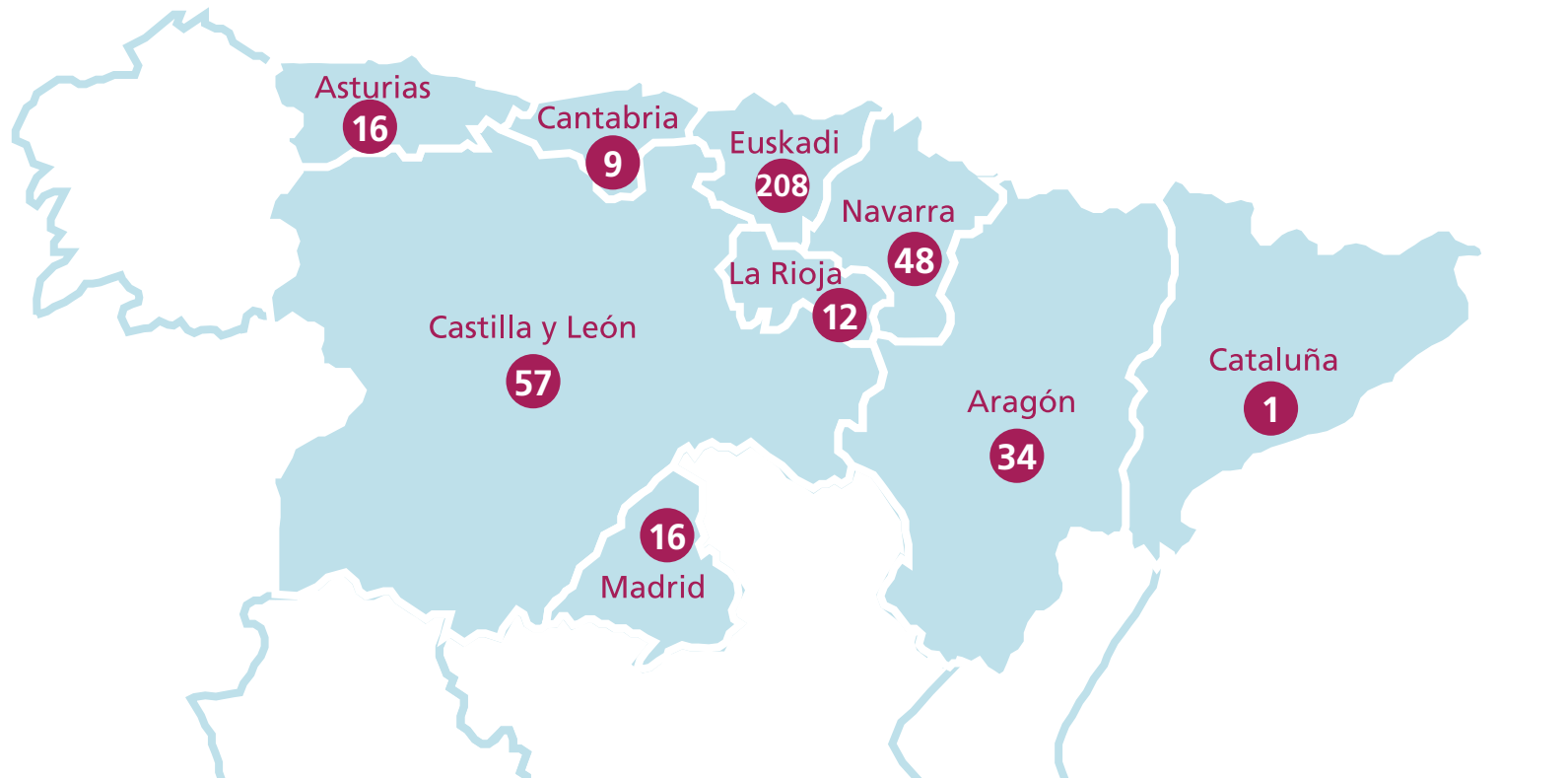
Por otra parte, debe destacarse que una de las singularidades de Caja Laboral y que la diferencia del resto de las cooperativas de crédito, consiste en que sus empleados no están vinculados por una relación laboral, sino que son socios de trabajo.

2.7 Mercados servidos

Los mercados y clientes atendidos por Caja Laboral son, básicamente, los determinados por la distribución geográfica de su red de oficinas, que a 31 de diciembre es:

Zona Geográfica	Número de Oficinas			Número de Clientes		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Álava	37	37	37	136.366	137.678	138.216
Bizkaia	89	91	92	321.359	323.752	325.768
Gipuzkoa	78	79	79	308.572	310.019	310.536
Navarra	48	48	48	128.580	131.150	133.961
Central/Lagun Aro				2.370	2.250	2.203
Red Tradicional	252	255	256	897.247	904.849	910.684
Castilla y León	53	55	57	126.022	136.363	144.967
La Rioja	12	12	12			
Aragón	32	34	34	83.584	89.071	93.806
Cataluña	1	1	1			
Madrid	5	9	16	4.227	6.131	9.647
Asturias	10	15	16	10.752	18.184	26.568
Cantabria	7	8	9			
Red Expansión	120	134	145	224.585	249.749	274.988
Total	372	389	401	1.121.832	1.154.598	1.185.672
Clientes Particulares (%)				93,5%	93,3%	93,3%
Clientes Empresas (%)				6,5%	6,7%	6,7%

Distribución de sucursales a finales de 2008



- 12 nuevas aperturas: 7 en Madrid, 1 en Bizkaia, Burgos, León, Cantabria y Asturias.
- 636 cajeros automáticos.

2.8 Dimensión de la Entidad

Las principales cifras económico – financieras de Caja Laboral son:

	2006	2007	2008
Volumen de negocio (miles de euros)			
Activos totales	17.191.620	19.427.260	20.805.299
Fondos Propios	1.400.656	1.522.579	1.560.972
Depósitos de la clientela	14.047.961	15.879.458	17.576.494
Crédito a la clientela	13.017.094	15.035.372	16.575.657
Resultados (miles de euros)			
Margen Básico (Ventas Netas)	332.546	408.402	381.916
Margen Bruto	388.459	433.525	404.788
Gastos de Administración	148.914	161.148	171.941
Resultado de la Actividad de Explotación	173.326	207.425	99.912
Resultados antes de impuestos	176.003	208.930	101.187
Servicios			
Oficinas	372	389	401
Cajeros automáticos	497	561	636
Recursos Humanos			
Socios de trabajo	1.857	1.923	1.976
Eventuales	318	341	427

En relación al número de productos y servicios de Caja Laboral, no hay mecanismos que permitan cuantificar los mismos ya que es un indicador que no se utiliza. Sin embargo, toda la gama de productos y servicios, algunos de los cuales se han recogido en el

indicador 2.2, viene detallada en la página Web de Caja Laboral, según segmento de clientes: empresas, particulares, autónomos, jóvenes y personas mayores.

2.9 Cambios significativos del período en tamaño, estructura y propiedad de la Entidad

En relación a la estructura operativa de la Entidad, durante el ejercicio 2008 se ha creado el Área de Riesgos, pasándose de 7 a 8 Áreas funcionales, de la que dependen los Departamentos de Gestión y de Control de Riesgos.

Otros cambios funcionales destacables son la creación del Departamento de Cumplimiento Normativo, en el Área de Control, en el que se ha integrado la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, así como la creación de una nueva Sección Central de Compras con el objeto de homogeneizar y centralizar las compras de la Entidad.

Con motivo de la jubilación en marzo de 2009 de Juan M^a Otaegui, Presidente de Caja Laboral, se ha iniciado el proceso que va a permitir al Consejo Rector de Caja Laboral la designación como Presidente de Txomin García, considerado como la mejor opción para desempeñar el cargo.

Durante el ejercicio 2008, la Entidad ha procedido a traspasar a su sociedad multigrupo Fomenclar, S.L. la mayoría de las participaciones mantenidas por Caja Laboral en el capital de las sociedades de promoción inmobiliaria clasificadas como entidades multigrupo. Dicha operación se ha realizado por un importe igual al valor de coste que mantenía la Entidad, que ascendía a 12.386 miles de euros, por lo cual no se han registrado beneficios o pérdidas en la cuenta de pérdidas y ganancias, producto de dicha operación.

Durante 2008 no se han producido otros cambios significativos, más allá de la apertura de nuevas oficinas (no se ha cerrado ninguna), que afecten al tamaño, estructura y propiedad de la Entidad.

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el año 2008

Premio de Nafarroa Oinez en reconocimiento al uso y promoción de la lengua vasca entre la sociedad navarra. Además, Caja Laboral (DDRR de Bizkaia) es una de las 212 empresas vizcaínas que cuentan en la actualidad con el certificado "Bai Euskarari", que acredita a las entidades que han adoptado "medidas concretas" para trabajar en favor del euskera.

Caja Laboral ha sido finalista en la II Edición del Premio Mujer y Publicidad "Crea Igualdad", creado por el Ministerio de Igualdad

y la Secretaría de Estado de Comunicación con la colaboración de RTVE, con el fin de reconocer a las empresas que en su publicidad promueven valores de igualdad entre hombres y mujeres. La campaña finalista ha sido "Departamento de Ilusiones".

La Hermandad de Donantes de Sangre de León ha concedido a Caja Laboral su Medalla de Honor y Colaboración, como reconocimiento público a la colaboración que la Entidad les viene prestando desde el año 2007.



3. parámetros de la memoria



Perfil de la Memoria

3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria

La Memoria se refiere al período cubierto por el ejercicio fiscal 2008.

3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente

La anterior memoria de Responsabilidad Social Empresarial, presentada en julio de 2008, corresponde al ejercicio fiscal de 2007. Esta memoria fue elaborada conforme a la Guía del Global Repor-

ting Initiative (GRI) o G3, verificada por organismo independiente y chequeada por GRI, con el nivel A+.

3.3 Ciclo de presentación de memorias

Caja Laboral ha publicado las memorias correspondientes a los ejercicios fiscales de 2005, 2006 y 2007 y tiene intención de seguir presentando anualmente esta información.

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido

El correo electrónico para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria es: pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es.

En la página Web de Caja Laboral www.cajalaboral.com, en su apartado de Información Institucional, están disponibles el

Informe Económico y Social, las Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas y el Informe de Gobierno Corporativo. Además, en su apartado de Atención a los Clientes, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc.

Alcance y cobertura de la memoria

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria

Esta memoria sigue las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, en la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de 11 de noviembre de 2008, siguiendo los siguientes principios para su elaboración:

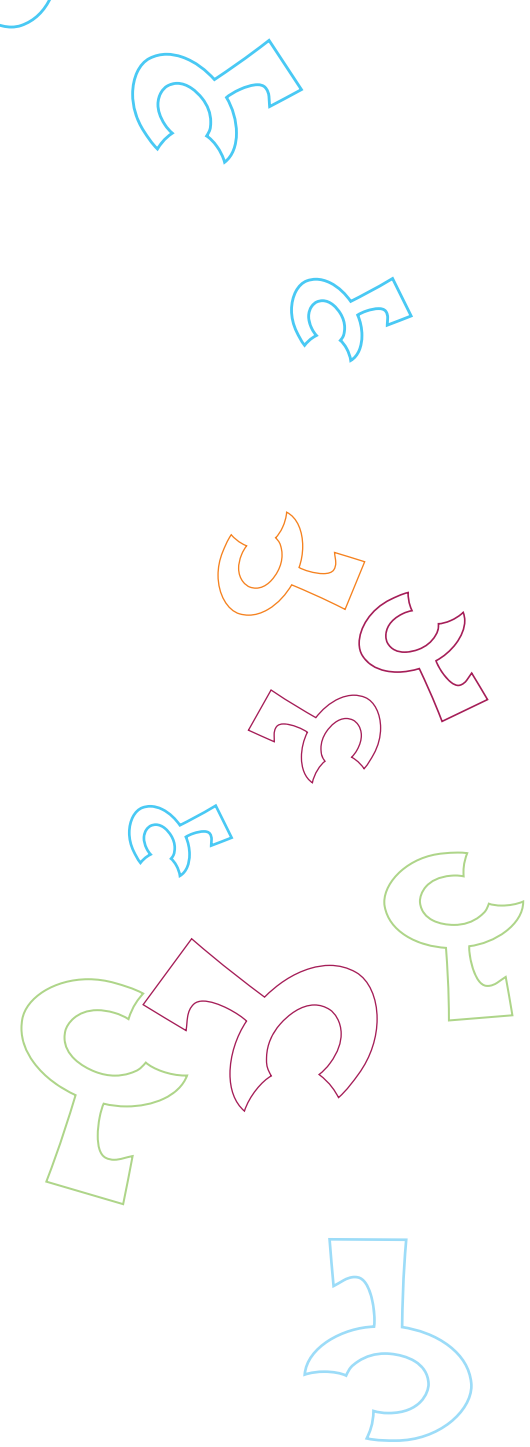
Materialidad

Los aspectos considerados materiales se han incorporado a lo largo de la memoria en aquellos apartados correlativos, según la

versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008.

Participación de los grupos de interés

Caja Laboral, con el apoyo de una consultora especialista en RSE, realizó en 2007 un estudio de materialidad interno, con la participación de los principales niveles de la Dirección de la Entidad, en la que indirectamente estaban representados los grupos de interés. Estudio que analizó los temas relevantes en sosteni-



bilidad, tendencias en el mercado, la relevancia/impacto de cada tema para cada grupo de interés, la coherencia con la estrategia corporativa y prioridades de actuación.

En 2007 se realizó también una investigación para detectar las nuevas inquietudes y sensibilidades y contrastar los factores que apuntan dentro de los nuevos enfoques de RSE. Para ello, se analizaron las percepciones y valoraciones de clientes particulares de Caja Laboral, recogidas mediante cuatro focus group. En 2009 está prevista la realización de una encuesta a 2.600 clientes de la Entidad, para conocer sus valoraciones respecto a algunos de estos temas relevantes.

En mayo de 2008 se ha realizado la Encuesta de Satisfacción de las Personas (ESP) a una muestra del 33% de la plantilla total de socios, con un grado de respuesta del 61,5%.

Contexto de sostenibilidad

Por regla general, todos los indicadores presentados en esta Memoria muestran las tendencias de los tres últimos años, de 2006 a 2008.

Exhaustividad

Caja Laboral ha optado por el enfoque incremental para la cobertura de la Memoria. Por ello, esta Memoria incluye el desempeño en prácticas laborales de Eroso IAE, los enfoques de gestión económicos y ambientales de las participadas de promoción inmobiliaria y los aspectos relativos a derechos humanos de Profesional Future Materials SL (Profumat), como se recoge con mayor detalle en los indicadores 3.6 y 3.7.

Equilibrio

En esta Memoria se destacan tanto los logros en materia de sostenibilidad de Caja Laboral, como aquellos objetivos que por diversas razones no se han conseguido.

Comparabilidad

La estructura de esta Memoria sigue el orden recomendado por la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008, lo que ofrece al lector interesado información precisa y comparable sobre el indicador que esté consultando.

Precisión y claridad

Esta Memoria sigue el sistema de indicador-respuesta, facilitando a los grupos de interés su comprensión y búsqueda. Los indicadores incluidos en esta Memoria se han definido según los protocolos de indicadores de la guía GRI.

Periodicidad

Como se ha detallado en el indicador 3.3, la Memoria se publica anualmente.

Fiabilidad

La Memoria RSE 2008 de Caja Laboral ha sido verificada externamente, de manera que todos los datos presentados pueden ser sujetos a examen y verificados.

3.6 3.7 Cobertura de la memoria y existencia o no de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria

Cobertura a empresas participadas

Caja Laboral ha optado por el enfoque incremental, sugerido por el Protocolo de Cobertura de GRI en cuanto a incorporación de información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las empresas participadas y otros agentes con los que interactúa.

Caja Laboral, que cuenta con el grupo de interés Aliados y Proveedores, realizó en 2007 un análisis de riesgos en sostenibilidad para con este grupo de interés, que dio como resultado una serie de organizaciones con un impacto medio en alguno de los aspectos relevantes para GRI y organizaciones con impactos no significativos en términos de sostenibilidad, además de una valo-

ración de la facilidad o acceso a información de las organizaciones analizadas.

Para esta Memoria RSE 2008 y considerando el proceso de análisis mencionado, se ha dado cobertura a las siguientes empresas en los ámbitos de gestión recogidos en el cuadro siguiente:

- Participadas de Promoción Inmobiliaria.
- Professional Future Materials S.L. (Profumat), empresa dedicada a la importación de materiales de construcción, con una relación importante con países No OCDE.
- Eroso IAE que presta el servicio de atención telefónica.

		Cobertura 2007			Cobertura 2008		
		Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat	Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat
DIMENSIÓN ECONÓMICA	EG	X			X		
Desempeño económico							
Presencia en el mercado		EC1			EC1		
DIMENSIÓN AMBIENTAL	EG						
Materiales	(Aspectos generales)	X			X	X	
Energía							
Biodiversidad							
Emisiones, vertidos y ruidos							
Productos y servicios							
Cumplimiento normativo	Indicadores						
Transporte							
Aspecto generales							
DIMENSIÓN SOCIAL	EG		X			X	
Prácticas laborales y ética del trabajo	Indicadores		LA1, LA2			LA1, LA2	
Relación empresa y trabajadores	EG		X		X	X	
	Indicadores		LA4			LA4	
Seguridad y salud en el trabajo	EG	X			X	X	
	Indicadores					LA7	
Formación	EG					X	
	Indicadores		LA10/11/12			LA10/11/12	
Diversidad e igualdad de oportunidades	EG					X	
	Indicadores		LA13		LA13	LA13/14	





		Cobertura 2007			Cobertura 2008		
		Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat	Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat
Derechos Humanos	EG			X			X
	Indicadores				HR4	HR4	
Sociedad	EG						
	Indicadores						
Corrupción	EG	X			X		
	Indicadores				SO2/3/4		
Competencia desleal	EG						
	Indicadores						
Cumplimiento normativo	EG						
	Indicadores						
Responsabilidad de productos	EG						
	Indicadores						

El compromiso de Caja Laboral a este respecto es consolidar y ampliar en los próximos años la información en materia social, ambiental y económica de las empresas que se han incluido en la presente Memoria RSE 2008, a la vez que se consigue un efecto de tracción RSE en éstas.

Asimismo, existen Empresas con impactos no significativos para las que, en base al Protocolo de Cobertura, no se detectó la necesidad de seguir un plan de recogida de la información, es-

pecialmente las dependientes dada su elevada integración en la cultura corporativa. Aquellas organizaciones no priorizadas para incluir dentro de la cobertura de la Memoria de Caja Laboral son:

- Seguros Lagun-Aro: no procede su inclusión en la cobertura de la Memoria por la baja significatividad y relevancia de sus impactos en materia de sostenibilidad, además de que ya cuentan con sus sistemas de información individual en materia de responsabilidad social.

- Empresas de la Corporación Mondragón: pertenecen al mismo grupo de clientes de Caja Laboral y, por lo tanto, incluyen su desempeño en los informes anuales RSE de Mondragón.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

En la Memoria de RSE 2008 de Caja Laboral, y de acuerdo con la cobertura establecida, no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

- Para aquellos indicadores que no han podido ser cubiertos, por la carencia de un sistema de medición, en cuyo caso

han sido identificados a lo largo de la memoria, y que tratarán de ser medidos en futuras ediciones.

- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de una entidad financiera y el contexto económico, político y social de la Entidad y cuyas limitaciones se especifican en cada uno de los indicadores.

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

3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparación entre períodos y/o entre organizaciones

Para la comparación entre períodos, hay que destacar el cambio experimentado por el uso de las nuevas directrices de la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008. El nuevo Suplemento Sectorial unificado e integrado con la guía central GRI-G3 viene a sustituir a los dos suplementos financieros en el ámbito social y ambiental en su versión piloto de 2002.

Sin embargo, el seguimiento estricto en estructura y contenido de la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008, con la que se ha elaborado la Memoria RSE 2008 de Caja Laboral, facilita a cualquier ente o persona la comparación de Caja Laboral en los ámbitos económicos, sociales y ambientales con otras organizaciones.

3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos

Caja Laboral ha procurado aplicar de manera general los protocolos de indicadores de GRI y adaptarse a la Guía G3. Únicamente no se han seguido los protocolos en aquellas situaciones de compleja

aplicación de los mismos, o en aquellos casos en los que la Entidad ya dispone de un sistema para su cálculo.

3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión

Al adoptar la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008, se han utilizado las nuevas directrices y, por lo tanto, algunos indicadores se han modificado respecto a años anteriores.

La trazabilidad respecto a años anteriores se mantiene, ya que se proporcionan datos, en la medida de lo posible, de los tres últimos años fiscales 2006, 2007 y 2008.

3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores relativos al alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria

Como ya se ha recogido, se utiliza la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008.

3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria conforme a la Guía GRI 2006 o G3

Para agilizar y facilitar la lectura del informe se ha incorporado la tabla de localización de los contenidos básicos en el Capítulo 6:

Nivel de aplicación de la Memoria e Indicadores GRI. No obstante, la estructura de la memoria está orientada al mismo fin.

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria

Caja Laboral ha tenido dos certificaciones ISO 9000 y mantiene desde el año 2001 la certificación ISO 14001, realizadas todas ellas con AENOR, que es también la organización verificadora de todas las Memorias RSE que ha realizado la Entidad.

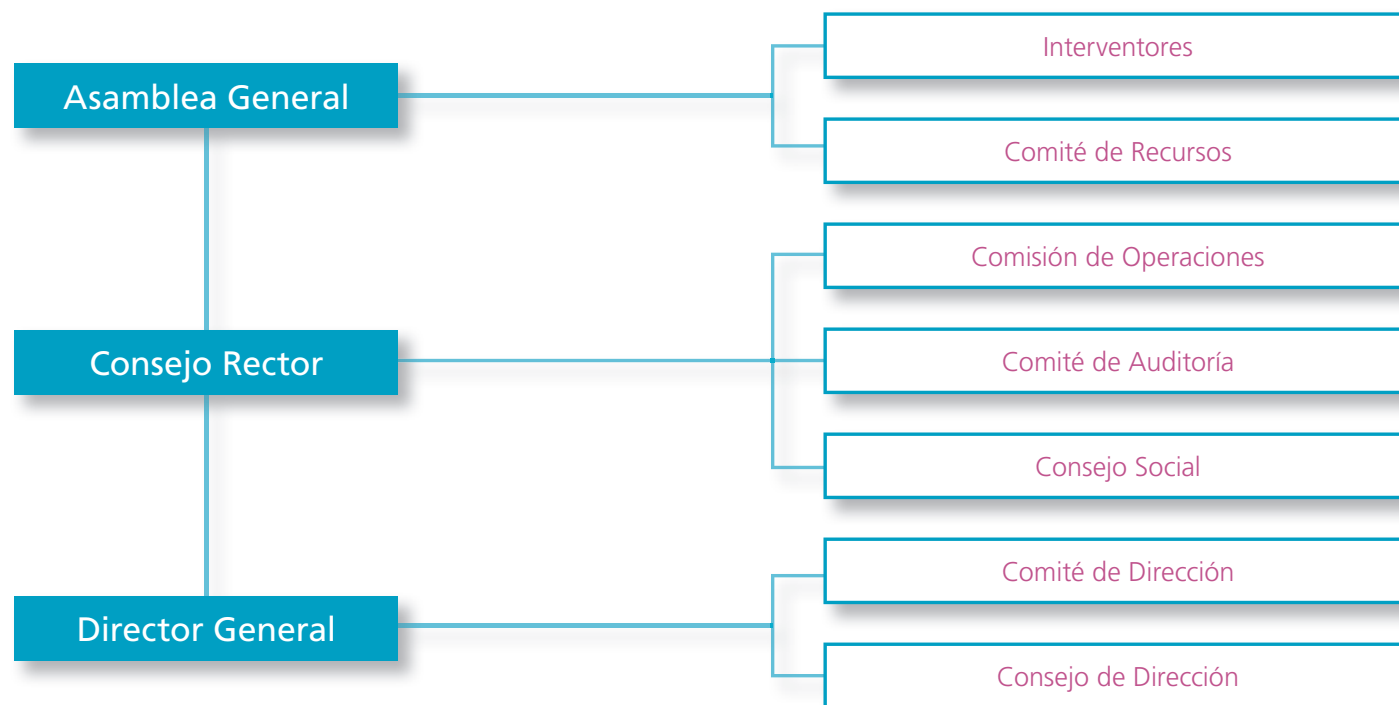
Por tanto, la relación con AENOR como verificador se ha mantenido ininterrumpida desde la certificación según ISO 9001 del servicio de Banca Electrónica, en 1998.

4. gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés



Gobierno

4.1 Estructura de gobierno de la organización



La estructura de gobierno de Caja Laboral está compuesta básicamente por los siguientes órganos:

Asamblea General

Máximo órgano de decisión, cuyos acuerdos vinculan a todos los socios. Conforme a la estructura de la propiedad, está compuesta por un número variable de miembros que responden a dos colectivos diferenciados:

- Representantes de las Cooperativas asociadas (57% del número total de miembros).
- Socios trabajadores (empleados de Caja Laboral), a cada cual le corresponde un voto (43% del número total de miembros).

Corresponde a la Asamblea General la elección del Consejo Rector (12 miembros), Interventores (órgano de control específico de las Cooperativas, 3 miembros) y Comité de Recursos (12 miembros, elegidos paritariamente entre los socios trabajadores y las Cooperativas asociadas).

Consejo Rector

Órgano de gobierno de la Entidad, de acuerdo con las políticas generales establecidas por la Asamblea General. Compuesto por 12 miembros, de los que 4 son socios trabajadores y 8 representantes de las Cooperativas asociadas. Con un período temporal de 4 años para cada miembro, se renueva por mitades cada 2 años.

Entre sus funciones está la elección del Presidente, elección y supervisión de la Dirección General y la representación de Caja Laboral. Asimismo, procede a la elección de los miembros de la Comisión de Operaciones, con facultades delegadas plenas en la sanción de riesgos con clientes, y del Comité de Auditoría, con funciones específicas de control.

Comité de Auditoría

Nombrado, entre sus miembros, por el Consejo Rector está formado por tres consejeros, con mayoría de consejeros no ejecutivos. El Presidente del Comité se elige de entre los consejeros no ejecutivos y debe ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido un plazo de un año desde su cese. El Comité de Auditoría tiene al menos las siguientes competencias:

a) Informar en la Asamblea General sobre las cuestiones que en ella planteen los socios en materias de su competencia.

b) Proponer al Consejo Rector, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento, prórroga o cese de los auditores de cuentas externos. Relacionarse con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de estos y cualquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.

c) Supervisar los servicios de auditoría interna.

d) Conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno de la sociedad.

Director General

Es el máximo órgano ejecutivo de la Entidad, correspondiéndole la dirección de la gestión empresarial desarrollada a través de las diversas Áreas y Departamentos funcionales.

Para el desarrollo de su función cuenta con la asistencia y asesoramiento de un Comité de Dirección (en el que se integran los Directores de las 8 principales Áreas funcionales), con carácter básicamente ejecutivo, el Departamento de Innovación y el Consejo de Dirección (Comité de Dirección ampliado con la participación de los Directores Regionales y el Director de Auditoría Interna), órgano en el que se comparte información relevante

sobre cada ámbito de gestión, siendo además un espacio para la reflexión y revisión permanente de las políticas empresariales.

Consejo Social

Es un órgano singular de las Cooperativas englobadas en la Experiencia Cooperativa de Mondragón, elegido directamente por los socios trabajadores, distribuidos por centros de trabajo, ostentando su representación como tales trabajadores ante los demás órganos de la Entidad, siendo el portavoz de sus aspiraciones y el vehículo de participación permanente en la Entidad. El Consejo Social ejerce las funciones que le han sido delegadas por el Consejo Rector, básicamente en materias de régimen laboral, desarrollando asimismo una labor de asesoramiento tanto del Consejo Rector como de la Dirección General. Ver también el indicador 4.4.

4.2 Carácter ejecutivo o no del presidente del máximo órgano de gobierno

El Presidente del Consejo Rector no tiene funciones de carácter ejecutivo. Corresponde al Director General con la colaboración del

Comité y del Consejo de Dirección la alta dirección de la Entidad y la ejecución de todos los acuerdos del Consejo Rector.

4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos

La estructura de gobierno de Caja Laboral se corresponde y adecua a su característica de Sociedad Cooperativa de Crédito, no siéndole aplicable a la composición de sus órganos, integrados en su totalidad por socios, la figura de consejeros independientes.

Los miembros del Consejo Rector son elegidos por los socios que representan a los distintos grupos de interés de la Entidad, sin que por lo tanto existan consejeros independientes.

Tanto las cooperativas o entidades asociadas, como los socios de trabajo, pueden presentar sus candidaturas al Consejo Rector. No obstante, 8 de los consejeros elegidos deben corresponder a los candidatos presentados por las cooperativas y los 4 restantes a los socios de trabajo.

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno

La naturaleza jurídica de Caja Laboral es la de Cooperativa de Crédito y su cuerpo está integrada por:

- **Socios personas jurídicas.** Sociedades a cuya financiación prioritaria está orientado el objeto social de Caja Laboral. Sus representantes forman parte mayoritaria del Consejo Rector (8 de 12 componentes) y en ellos recae la Presidencia de la Entidad, por lo que el mecanismo de relación es directo y materialmente garantizado.

- **Socios de trabajo.** Empleados, que son socios de la empresa y trabajadores de la misma. Los mecanismos de relación y de comunicación con el Consejo Rector en el plano institucional, y con Dirección General en términos de gestión empresarial, son:

- Disponen de representación directa en el Consejo Rector (4 de los 12 componentes).
- El órgano social estatutario Consejo Social, compuesto por 20 representantes de los socios de trabajo de cada uno de los ámbitos geográficos de implantación de la empresa. Es la instancia y mecanismo instituidos para la interrelación de los trabajadores con las instancias de decisión empresarial, tanto a efectos de representación laboral-profesional, como en términos de participación permanente en la evolución de la empresa.

Consejo Social:

- Órgano de participación permanente de los socios de trabajo en la Entidad.
- Representación de los socios de trabajo, como trabajadores, ante los órganos de régimen interno.
- Naturaleza orgánica de asesor del Consejo Rector y de Dirección.
- Dotado de iniciativa normativa y de ciertas facultades decisorias, delegadas por el Consejo Rector.

El Consejo Social dispone de las funciones básicas de: Asesoramiento, Información, Negociación y control social. El Presidente del Consejo Social es convocado, con voz y sin voto, a las sesiones del Consejo Rector, para el tratamiento de asuntos concernientes al Consejo Social. Cada uno de los 20 Consejeros Sociales representa y se relaciona directamente con los trabajadores de su propio ámbito geográfico, y transmite al Pleno del órgano sus inquietudes y opiniones.

Las actuaciones más representativas desarrolladas el año 2008 por el Consejo Social son:

En el orden sociolaboral:

- Negociación Colectiva: elaboración de un "Plan de Igualdad de Oportunidades", "Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral", actuaciones orientadas a la "Conciliación de la vida familiar y laboral", ajuste anual de aspectos determinados en Normas Laborales.

- Otras negociaciones. "Plan de dinamización de plantilla", plan de prejubilaciones y jubilaciones anticipadas, dotadas de ayudas económicas y con carácter de universalidad y de voluntariedad, para el colectivo de socios de trabajo comprendidos en las premisas de edad contempladas.

En el orden institucional:

Relaciones institucionales con entes de Corporación Mondragón. El Consejo Social toma parte activa en los órganos institucionales de la Corporación Mondragón (Congreso, Junta de Congresistas, Asamblea de Lagun-Aro, EPSV), dentro de la representación de Caja Laboral en aquellos.

Actuaciones ordinarias en la vida de la Entidad. Actuaciones en el día a día en el desarrollo de las funciones y competencias que le son propias: actuaciones en el campo de la disciplina laboral y en el campo de valoraciones profesionales, actividad de seguimiento y control social, etc.

En el orden asistencial y benéfico-social:

Estudio de solicitudes y concesión de ayudas en los ámbitos internos y de la Sociedad en general: ayudas asistenciales a favor de los socios de trabajo y ayudas benéfico sociales del Fondo de Educación y Promoción (FEP).

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización

Los miembros del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. Los datos que se detallan a continuación corresponden a las retribuciones de los miembros

del Consejo de Dirección y a los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2006	2007	2008
Retribución a corto plazo.	1.833	1.907	1.983
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación.	641	668	663
Total	2.474	2.575	2.646

Caja Laboral tiene un Sistema de Retribución Variable, bajo dos modalidades: Retribución Variable Colectiva (RVC) y Retribución Variable Individual (RVI). La RVC es de aplicación universal a todos los socios trabajadores, y está ligada al cumplimiento de los objetivos básicos de la Entidad.

La Retribución Variable Individual (RVI) es una parte de la retribución destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de los socios de trabajo. Se aplica a los socios que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial, basándose en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio: Recursos Acreedores, Inversión en economías domésticas y empresas, Rendimiento por Servicios, Atracción y Vinculación de Clientes, Márgenes, Costes, etc.
- Carácter cualitativo, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación. Por ejemplo, pueden ser objetivos de este tipo: el desarrollo de proyectos concretos, realización de las actuaciones planificadas en el programa de gestión ambiental, realizar las actuaciones de RSE contempladas en el Plan de Gestión, etc.

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

La parte variable (individual + colectiva) de la retribución supone para el personal una media del 11,05% de la retribución total. Su evolución en el tiempo es:

	2006	2007	2008
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	9,64%	11,05%	10,64%

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

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

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

- **Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.**

En los Estatutos Sociales se establecen diversas incompatibilidades e incapacidades para ser miembros del Consejo Rector. También son incompatibles entre sí, los cargos de miembro del Consejo Rector y Director General, así como con los parientes de los mismos hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad. El cargo de miembro del Consejo Rector no puede desempeñarse simultáneamente en más de tres cooperativas.

- **Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.**

Existe un Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores que está inscrito en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y es de aplicación tanto a los miembros del Consejo Rector como a los empleados que están relacionados directamente con la prestación de servicios de inversión.

- **Regulación del sistema de votación en el Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.**

Además de la posibilidad legalmente establecida de impugnar los acuerdos de la Asamblea General y del Consejo Rector que le-

sionen, en beneficio de uno o varios socios o terceros, los intereses de la Caja, resultan de aplicación varias regulaciones específicas referidas a posibles conflictos de intereses.

Se deben cubrir determinados requisitos cuando se trate de constituir, suspender, modificar, novar o extinguir obligaciones o derechos de la Caja con entidades en las que aquellos cargos o sus mencionados familiares sean patronos, consejeros, administradores, altos directivos, asesores o miembros de base con una participación igual o superior al 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

El Reglamento de Régimen Interno, en su Capítulo II de Elecciones al Consejo Rector, establece las condiciones para los "Candidatos de las entidades asociadas, de los socios singulares y de los socios colaboradores" y para los "Candidatos de los socios de trabajo.

Tanto el nombramiento de los miembros del Consejo Rector como del Director General se inscriben en el Registro de altos cargos del Banco de España, con la declaración de no estar incurso en ninguna causa de incompatibilidad ni incapacidad legal o estatutaria.

Aunque no existe un procedimiento escrito de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del Consejo Rector, en la práctica, los miembros del Consejo Rector en representación de las Cooperativas asociadas los presenta la Corporación Mondragón, y desempeñan en éstas Cooperativas altos cargos relacionados en la mayoría de los casos con el ámbito financiero o la gerencia, por lo que disponen de la capacitación profesional necesaria para el desempeño de sus responsabilidades tanto en los aspectos económicos, como sociales y ambientales.

En lo que respecta a la representación de los socios de trabajo en el órgano máximo de gobierno, cabe indicar que en la presentación de sus candidaturas y su elección priman los criterios de profesionalidad y capacidad para el desempeño del cargo.

Los miembros del Consejo Rector son informados debidamente sobre los mecanismos expuestos anteriormente para evitar los

conflictos de interés con la Entidad, al objeto de que en el desempeño de su cargo den prioridad a los intereses de la Entidad frente a los privados. Como secretario no consejero del Consejo Rector actúa un letrado que entre otras funciones, vela para que las actuaciones de los miembros de este órgano se ajusten a lo establecido en la legislación vigente así como en los Estatutos Sociales y demás normativa interna.

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

La Misión de Caja Laboral, definida en el nuevo Plan Estratégico 2009-2012, es:

“Caja Laboral es una Cooperativa de Crédito cuyo objetivo es atender las necesidades financieras de sus socios y clientes, preferentemente particulares y empresas y que considera la calidad de la gestión y del servicio como un elemento diferencial competitivo que le permite alcanzar una posición muy destacada en Eficiencia y Rentabilidad y lograr la satisfacción de sus clientes y socios.

Caja Laboral se halla integrada en la Corporación Mondragón, canalizando preferentemente su voluntad de promoción social a través del apoyo singular a la actividad de las instituciones corporativas. Asimismo, extiende su compromiso social al desarrollo económico y sociocultural de la sociedad en que actúa, con es-

pecial atención a la lengua y cultura vasca, en el caso de Euskal Herria.

Para desarrollar su misión, Caja Laboral se halla firmemente comprometida en el desarrollo profesional de sus socios de trabajo y en la creación de un clima de confianza que estimule la innovación, el trabajo en equipo y la participación activa de los socios.”

En el plano de la Misión y Valores Corporativos, hay que hacer referencia a los Principios Básicos de la Experiencia Cooperativa de Mondragón, aprobados por el I Congreso Cooperativo celebrado en 1987, que influyen e interactúan en la estrategia empresarial, social y ambiental de Caja Laboral. Dichos Principios Básicos contemplan en síntesis:

I. Libre Adhesión: Declara nuestra apertura a todos los hombres y mujeres que acrediten su capacidad profesional para ocupar los puestos de trabajo que seamos capaces de generar.

II. Organización Democrática: Fundamentada en la igualdad básica de los socios trabajadores a ser, poseer y conocer, lo que implica una organización democrática según la práctica de "una persona un voto".

III. Soberanía del Trabajo: Como principal transformador de la naturaleza, de la sociedad y del propio ser humano y en consecuencia acreedor esencial en la distribución de la riqueza producida.

IV. Carácter instrumental y Subordinado del Capital: Como instrumento subordinado al trabajo, y necesario para el desarrollo empresarial, será acreedor a una remuneración limitada y no vinculada directamente a los resultados obtenidos.

V. Participación en la Gestión: Implica un desarrollo progresivo de la autogestión con la participación de los socios en la gestión empresarial.

VI. Solidaridad Retributiva: Acorde con las posibilidades reales de cada Cooperativa y solidaria tanto en el ámbito interno de la Corporación como en su entorno social.

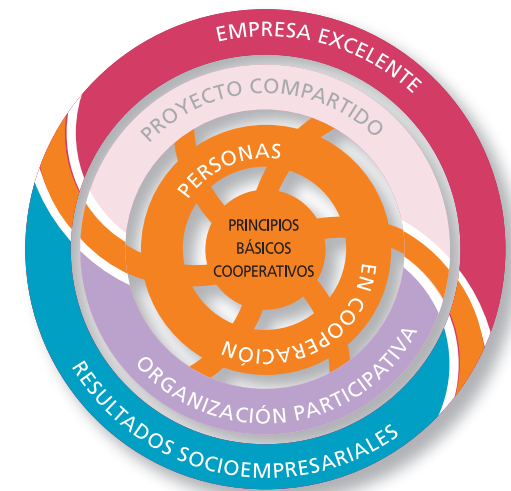
VII. Intercooperación: Implicación en la búsqueda de sinergias potenciales derivadas de la dimensión conjunta, la reconversión de resultados y la transferencia de socios trabajadores.

VIII. Transformación Social: Mediante la reinversión mayoritaria de resultados, la creación de nuevos puestos de trabajo cooperativo y el apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario.

IX. Carácter Universal: Solidario con todos los que trabajan por la democracia social, compartiendo objetivos de paz, justicia y desarrollo.

X. Educación: Con la dedicación de suficientes recursos humanos y económicos a la formación cooperativa y empresarial.

La Corporación Mondragón ha desarrollado un Modelo de Gestión Corporativo que toma estos Principios Básicos como punto de partida y desarrolla el modo de ponerlos en práctica en la gestión empresarial cotidiana. El gráfico que refleja el Modelo es el siguiente:



En 2007 Caja Laboral asumió este Modelo de Gestión Corporativo como su Modelo de Gestión, y se realizó un primer Auto-diagnóstico respecto al nivel de implantación del mismo en Caja Laboral, identificándose áreas de mejora en distintos ámbitos, con el siguiente grado de avance en 2008 y previsión de desarrollo en 2009:

- Se ha ampliado la organización del Departamento de Calidad, asignándole la responsabilidad de desarrollar el Modelo de Gestión de Caja Laboral, cambiando su nombre por el de Calidad y Modelo de Gestión.

- Se ha realizado la 1º fase del proyecto de Gestión del Liderazgo, en el que más de 100 personas redactaron los Valores, que tendrá continuidad en 2009 en una 2º fase, desarrollando las competencias de los 55 líderes de primer nivel.

- Se ha consolidado la actividad de Innovación. En 2009 se seguirán desarrollando 3 proyectos ya identificados y el Comité de Innovación valorará y seleccionará nuevas iniciativas.

- Se ha puesto en marcha el Comité de RSE, como Comisión delegada del Comité de Dirección, que ha identificado 4 líneas de trabajo que seguirá desarrollando en 2009.

- Se ha iniciado la implantación de una nueva estructura organizativa para banca de empresa, con la principal innovación de la creación de un nuevo tipo de gestor de empresa, aunque en 2009 se va a ralentizar su desarrollo por la situación económica de las empresas en general.

- Se ha desarrollado el PE 2009-2012, quedando pendiente para 2009 el desarrollo de un Cuadro de Mando Integral, para integrar la información de gestión con un componente estratégico.

Por otra parte, la relación ética que debe caracterizar las relaciones internas y externas de Caja Laboral han dado lugar a la aprobación de los Códigos de Conducta Profesional y Secreto Profesional, cuyos aspectos más relevantes son los siguientes.

Código de Conducta Profesional.

La conducta de los socios de trabajo en sus relaciones con los clientes y con los compañeros de trabajo se debe inspirar en los principios de **independencia** respecto a intereses ajenos, la **responsabilidad**, lo que supone que los socios de trabajo deben asumir una conducta individual y profesionalmente ética, la **profesionalidad**, poniendo énfasis en la calidad del servicio a la clientela y el cumplimiento de las normas vigentes, tanto internas como externas y la **confidencialidad**, desarrollado en el Código de Secreto Profesional.

En este Código se prohíbe a los socios de trabajo aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionadas y puedan interpretarse como condicionante del desempeño de sus funciones. En el supuesto de que un socio reciba la propuesta de un regalo u otro tipo de beneficio, debe ponerlo en conocimiento del órgano de seguimiento constituido a tal efecto, para que determine su carácter desproporcionado o condicionante del desempeño profesional.

Código de Secreto Profesional.

En este Código se establece la obligación de guardar la debida confidencialidad respecto a la información de carácter personal y financiera a la que se tenga acceso como consecuencia de la actividad profesional desarrollada en la Caja, así como la prohibición de utilizarla en su propio interés y en perjuicio de los clientes. Asimismo se facilitan pautas de comportamiento ante las situaciones más comprometidas para dar una respuesta proporcionada a las mismas.

En 2008 se ha realizado también una nueva versión de la **Guía de Buenas Prácticas Bancarias** en línea con la frase que utiliza el Banco de España en su “Memoria del Servicio de Reclamaciones” que edita anualmente con las quejas de los clientes de las entidades financieras contra actuaciones concretas de las mismas y en la que dictamina la buena práctica asociada. Esta Guía, que tiene por objetivo incrementar el grado de profesionalidad de los socios y mejorar el servicio a los clientes, tiene por índice: Acreedores; Préstamos, créditos y avales; Tarjetas de crédito/débito; Moneda extranjera; Comisiones de servicio; Secreto bancario / información y Blanqueo de capitales.

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

El Artículo 14 “Derecho a la información” de los Estatutos Sociales regula que cuando la Asamblea General haya de deliberar y tomar acuerdos sobre las cuentas del ejercicio económico, deberán ser puestas de manifiesto, desde el día de la publicación de la convocatoria hasta el de la celebración de la Asamblea, los siguientes documentos: Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, la Memoria explicativa y la propuesta de distribución de excedentes. A esta información, desde el año 2005, se le ha añadido la Memoria RSE.

El Consejo Rector es el órgano colegiado al que corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a los Estatutos y a la política general fijada por la Asamblea General. Se reúne ordinariamente una vez al mes, o en convocatoria extraordinaria a iniciativa del Presidente o a petición de al menos dos de sus miembros, del Director General o del Consejo Social, a petición motivada de la mayoría de sus componentes. La Entidad facilita a los Consejeros la información que les permite realizar su labor.

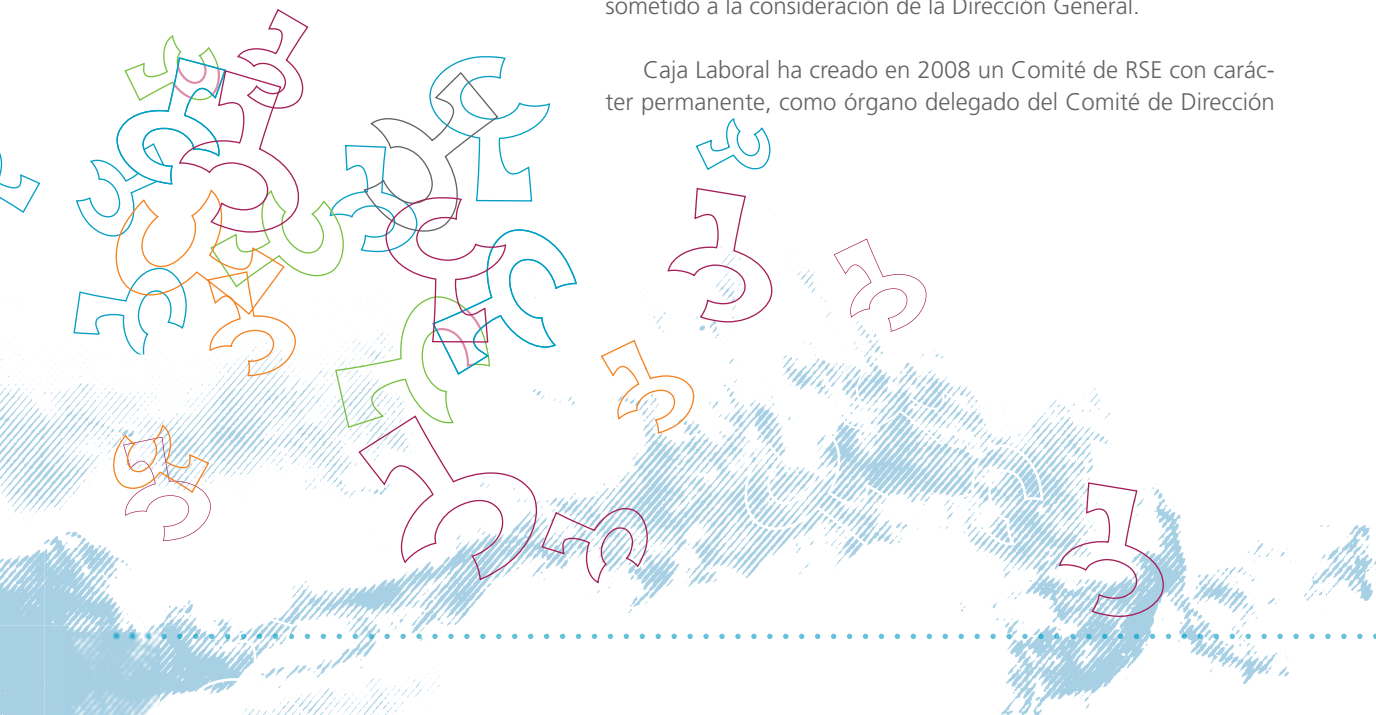
En el punto 4.4 se describen las competencias decisorias, la capacidad de negociación, de asesoramiento e información y de control social que tiene el Consejo Social, así como su participación en los principales órganos de gobierno de la Entidad.

El Comité de Medioambiente es el órgano delegado de la Dirección de Caja Laboral para la gestión del sistema ambiental según ISO 14001 y certificado desde el año 2001. Este sistema requiere el establecimiento de una estructura y programas anuales para implementar la política ambiental y alcanzar los objetivos y metas definidos. Programa que cuenta con un seguimiento (evolución de indicadores, auditorías externas e internas, etc.) y revisión permanente para identificar posibles mejoras y que anualmente es sometido a la consideración de la Dirección General.

Caja Laboral ha creado en 2008 un Comité de RSE con carácter permanente, como órgano delegado del Comité de Dirección

para asesorarle sobre la política a desarrollar en materia de RSE. Este Comité es el responsable de identificar y gestionar las acciones de mejora que den respuesta a las expectativas no atendidas de los grupos de interés, detectadas por medio de los diferentes canales de diálogo y comunicación con los mismos.

Actividad del Servicio de Atención al Cliente, ajustada a las prácticas establecidas por el Banco de España, como iniciativa orientada a la gestión de los impactos ocasionados por los procesos desarrollados por la Entidad en relación a los productos y servicios ofrecidos. Los datos de este servicio, presentados anualmente en el Informe Anual, se analizan también en el Consejo de Dirección y se ponen a disposición del Consejo Rector.



4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social

• Evaluación y control en el ámbito de la gestión.

La gestión empresarial de Caja Laboral, como sociedad cooperativa de crédito, compete en su globalidad a la Dirección General de la Entidad, arropada por el conjunto de sus más directos colaboradores que, de modo colegiado, integran el Comité y el Consejo de Dirección.

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

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

En el mismo sentido, el Consejo Social ha de recibir información previa preceptiva de los aspectos esenciales de la planifica-

ción empresarial y, en general, de todas aquellas iniciativas que se refieren a normas, directrices, estudios y decisiones que afecten directamente a la política de personal, a la organización general, a las condiciones esenciales de trabajo y a las relaciones laborales dentro de la Entidad.

• Control en el ámbito de la responsabilidad y la ética en las actuaciones.

El Consejo Rector de la Entidad aprobó asimismo, con el contraste previo del Consejo Social, el **Código de Conducta Profesional**, cuyo conocimiento y cumplimiento es obligatorio para quienes desarrollan su actividad profesional en la Entidad y para quienes ocupan cargos sociales en la misma (ver el indicador 4.8). Este Código de aplicación a todos los empleados y socios de trabajo de la Entidad, abarca principios de Independencia, Responsabilidad, Profesionalidad y Confidencialidad, y rige también la relación con los proveedores, impidiendo salvo autorización expresa cuestiones que supongan o puedan plantear conflictos de interés o de competencia con las actividades de la Entidad (ver el indicador 4.8).

Asimismo, tal y como se señala en la memoria de gobierno corporativo, está regulado el sistema de votación en el Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses que puedan surgir entre la Entidad y sus consejeros (ver el indicador 4.6).

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución

Caja Laboral como entidad financiera que es, no es susceptible de generar impactos directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través del Sistema de Gestión Medioambiental implantado según ISO 14001 y certificado por AENOR anualmente, se evalúan permanentemente estos impactos y se establecen las medidas pertinentes para minimizarlos.

Hay que reseñar también, que desde su inicio en 2001 este sistema contempla el establecimiento de criterios medioambientales en el análisis de riesgos de las operaciones de inversión crediticia y riesgos de firma, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios. El procedimiento de Gestión de Riesgos regula la evaluación del Riesgo Medioambiental de las empresas que solicitan financiación a la Entidad, independientemente de la cuantía de la misma, como se recoge en el enfoque de gestión de la Dimensión Ambiental y en los indicadores FS2 y FS3.

Además de la prevención en relación a riesgos medioambientales, Caja Laboral gestiona los riesgos propios de su sector de actividad como son: crédito, mercado, liquidez y tipo de interés, así como el riesgo operacional.

Desde una perspectiva de mejora integral de la Gestión y Control del Riesgo, la Entidad está inmersa en la adaptación de sus

sistemas al marco Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, bajo el concepto de Gestión Global del Riesgo.

En particular, el Riesgo Operacional referido a fallos en procesos internos, ineficiencias del personal, sistemas inadecuados o a factores externos, además de afectar directamente a la generación de valor a través de la cuenta de resultados, afecta indirectamente a la reputación y a la confianza puestas en la Entidad por los agentes sociales, reguladores, clientes y público en general. Este Riesgo se gestiona y controla mediante métodos avanzados (AMA), consistentes en la utilización de modelos internos propios de la Entidad. Anualmente se realiza una autoevaluación de los riesgos de la Entidad y a continuación, se lanzan planes de acción para mitigar los riesgos más críticos.

En esta línea de gestión de riesgos de tipo ambiental y reputacional, Caja Laboral ha sido una de las veinte empresas que han colaborado, como Empresa Asociada Plus, en el inicio de la Iniciativa Stop CO2 Euskadi en acción contra el cambio climático. Esta iniciativa tiene por objetivo el coordinar y apoyar, a través de la Oficina Vasca de Cambio Climático, los planes, iniciativas y programas que desde la perspectiva energética, de transporte y otras de sostenibilidad en su concepto más amplio, se inicien desde las empresas, administraciones públicas y desde el conjun-

to de la ciudadanía de la CAV. Caja Laboral es la única empresa del sector financiero que ha participado en esta iniciativa desde el momento inicial.

El compromiso asumido por Caja Laboral comprende la elaboración de un inventario inicial de fuentes de emisión de la Entidad

y emisiones de GEIs a través de la calculadora de emisiones de la Iniciativa, que debe seguir un proceso de verificación y generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO₂ en la Entidad y en su entorno.

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe

En Memorias anteriores se recogen con detalle los principios o programas desarrollados y las iniciativas suscritas por Caja Laboral, como pueden ser la adhesión en 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (en 2008 se ha realizado el informe de progreso, como un capítulo dentro de la Memoria RSE) o la incorporación en 2007 a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Se mantienen además:

- **Acuerdos con Organismos Públicos.**

Convenio con el Instituto Vasco de la Mujer/Emakunde y acuerdos de colaboración y promoción del euskera con los municipios englobados en las comarcas de: Goierri, Debagoiena, Buruntzal-

dea, y con los Ayuntamientos que conforman UEMA (Mancomunidad de Municipios).

- **Acuerdos con Organismos privados.**

Con Kontseilua (Consejo de los Organismos Sociales del Euskara), para promocionar el uso del euskera en los municipios con acuerdos de colaboración suscritos, y con Cáritas, Partaide (Ikastolas) y Médicus Mundi para la emisión de tarjetas affinity. Además, Caja Laboral utiliza el logo "BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA", certificado que le identifica como Entidad promotora del uso del euskera.

4.13 Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales e internacionales que la organización apoya

Se mantiene la relación con las asociaciones detalladas en la Memoria del año 2007, que son:

- En el ámbito del Cooperativismo: Agrupación Europea de Bancos Cooperativos, Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), Federación de Cooperativas de Crédito de Euskadi, Confederación de Cooperativas de Euskadi.
- En el ámbito de la Sostenibilidad, Caja Laboral se ha adherido al Compromiso de Sostenibilidad del Gobierno Vasco, a la Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad (IZAITE) y forma parte del Comité de Medioambiente de MCC.
- En otros ámbitos: EFMA (European Financial Marketing and Management Association), Visa España, Sermepa (Servicio de Me-

dios de Pago), IAI (Instituto de Auditores Internos), Eurobits (Compañía para facilitar el desarrollo de la economía digital a través de la innovación cooperativa en servicios digitales avanzados), Autel (Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones), APD (Asociación para el Progreso de la Dirección), GREFF (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras), etc.

Es destacable la Fundación Gaztempresa, que nace con el objetivo de apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, de forma prioritaria en el colectivo de jóvenes y de forma no prioritaria en el colectivo de microempresas jóvenes y proyectos de inserción social, al objeto de seguir apoyando la creación y el mantenimiento de empleo (ver en EC1).

Participación de los Grupos de Interés

4.14 Relación de grupos de interés que la organización considera

En el Plan Estratégico 2009-2012 se ha revisado la relación de los grupos de interés, dando como resultados que se mantienen como tales:

- Socios.
- Clientes.
- Sociedad.

Esta reflexión estratégica se ha caracterizado por su carácter participativo y alta dedicación, y como resultado se han definido unos nuevos Valores que presentan una característica diferente a los anteriores, el estar íntimamente conectados con la **persona** en lugar de ser valores operativos o de carácter empresarial. Surge así por tanto un nuevo grupo de interés:

- Personas.

Los anteriores grupos de interés de “Partenaires y asociados” y “Proveedores”, pasan a ser el grupo de interés de:

- Aliados y proveedores.

Los proveedores, suministradores o contratistas son agentes económicos con los que Caja Laboral interactúa, existiendo una serie de expectativas y mecanismos de trabajo vinculados especialmente a la relación económica y profesional entre ambas partes. Sin embargo, no existe un análisis formal de expectativas mutuas relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales, que determinan la sostenibilidad, por lo que Caja Laboral tiene previsto realizar avances a medio y largo plazo en diferentes líneas de progreso contempladas en el Proyecto de RSE, que consideran estas cuestiones.

4.15 Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete

Ya en el año 2000, Caja Laboral realizó una profunda reflexión en torno a quiénes eran sus grupos de interés con motivo de la asunción del Modelo EFQM como modelo de gestión. A partir de entonces, y en el marco de la elaboración de los Planes Estratégicos, se realiza una reflexión al respecto.

Ya en 2007 y en el marco de dos proyectos realizados, referidos a la evaluación respecto al nuevo Modelo de Gestión Corpo-

rativo de MCC y a la evaluación en RSE, se evidenció la necesidad de considerar en mayor medida las necesidades y expectativas de los Proveedores, como uno de los grupos de interés en los que se puede realizar más claramente una labor de apoyo y sensibilización sobre buenas prácticas en sostenibilidad. Este hecho se ha reforzado con el Plan Estratégico 2009-2012 en el que ya se recoge explícitamente el grupo de interés Aliados y Proveedores.

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

Los mecanismos básicos establecidos, que aseguran la relación estable de cada uno de los grupos de interés con la Entidad, fomentando el diálogo y el compartir experiencias enriquecedoras para las partes interesadas y que aseguran trasladar sus sugerencias y recomendaciones a los órganos de gobierno y gestión de Caja Laboral, son:

En relación a los Clientes:

- El Modelo de Gestión de Carteras y Clientes tiene por objetivo mejorar la personalización del servicio y la calidad de atención al cliente, y el primer punto de contacto con él es la oficina. En relación con la estructuración de funcionamiento de la oficina, en 2008 se ha puesto en marcha la primera fase de la generalización de una nueva estructura de Gestores Especializados de Empresas

a nivel de zona, gestores homologados externamente y con un mayor nivel de especialización.

- La actividad del Servicio de Atención al Cliente (SAC), gestor de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes.

- La promoción del uso de los buzones en Internet, como canal de alta disponibilidad para transmitir las demandas y opiniones de los clientes. En este momento se ofrecen buzones para los clientes en general y uno específico para los clientes jóvenes, además del canal diferenciado del SAC.

- La realización sistemática de Encuestas relativas a la Calidad del Servicio prestado: con carácter bienal la ESCE (Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, para clientes particulares) y trienal la

ESEM (Encuesta de Satisfacción de Empresas). Anualmente se dispone del Análisis EQUOS, de la empresa Stiga, de Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias y, con seguimiento mensual, se dispone también de la Encuesta a Clientes sobre Calidad de atención y servicio en las sucursales (Red Tradicional) y de la Auditoría de la Calidad de servicio y atención al cliente (Red de Expansión).

- La realización de pre y post test de productos y campañas publicitarias, así como de “Focus Group” o reuniones con clientes, a partir de las cuales y en base también a las encuestas de calidad mencionadas se establecen Guías de Buenas Prácticas en la Atención a Clientes.

- En lo que respecta a los clientes del Sector Público: La colaboración en la gestión de Convenios impulsados por las Administraciones Públicas y la participación en los órganos de gobierno de participadas comunes con instituciones públicas.

Las **Cooperativas asociadas**, mantienen una estrecha relación con Caja Laboral, a través de:

- Presencia mayoritaria y participación directa de sus representantes en los principales órganos de gobierno de la Entidad y recíprocamente, participación de representantes de Caja Laboral en los principales órganos de Mondragón.

- La actividad de una Unidad de Gestión especializada para el Sector Cooperativo, que desarrolla un programa de visitas y contactos sistemáticos con las Cooperativas asociadas.

- La realización sistemática, con carácter bienal, de una Encuesta específica sobre Calidad del servicio prestado.

Con los **socios trabajadores de Caja Laboral**:

- Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asamblea General y Consejo Rector, y en la elaboración de los Planes Estratégico y de Gestión.

- Actividad del Consejo Social, con amplias facultades delegadas.

- Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Hora formativa” en la Red de Oficinas, Reunión Informativa Mensual en los Servicios Centrales, Reuniones periódicas con el Presidente y Director General, etc.

- Funcionamiento de un “Sistema de Sugerencias Internas” abierto a todos los socios trabajadores.

- Realización sistemática de la “Encuesta de Satisfacción de las Personas (ESP)” y “Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (ESCI)”, la primera con periodicidad bienal y la segunda anual.

En relación al **conjunto de la Sociedad**, la Entidad:

- Mantiene una política de distribución anual del FEP que, en la parte correspondiente a los fondos dirigidos hacia el conjunto de la Sociedad, prioriza la descentralización y el llegar a un número elevado de actividades subvencionadas.

- Pertenece a asociaciones sin ánimo de lucro (Izaite, Iniciativa Stop CO₂ Euskadi, etc.), que dirigen su actuación a la promoción social o ambiental, participando activamente en su gestión.
- Otorga en colaboración con diversas instituciones, reconocimientos periódicos como el Premio al Vasco Universal (en colaboración con el Gobierno Vasco), Premio Navarra a la Solidaridad (en colaboración con el Gobierno de Navarra), Premio de Humani-

dades (en colaboración con Eusko Ikaskuntza), Premio Innovación Empresarial junto con EITB, etc.

- Este año se han obtenido los datos del estudio Omnibus de la empresa Ikerfel que, a través de 3.000 entrevistas realizadas en diciembre de 2008, mide la variable confianza en el mercado financiero de la CAV y Navarra.

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

Estos mecanismos de comunicación y diálogo con los grupos de interés, descritos tanto en el punto anterior 4.16 como en PR5, permiten a Caja Laboral detectar sus preocupaciones, intereses y prioridades que, por grupo de interés, son:

Expectativas de los Clientes

- Eficacia del personal, diligencia, ausencia de errores, profesionalidad y capacidad de los empleados para atender sus solicitudes y necesidades. Calidad objetiva: explicación de productos, claridad de las explicaciones, entrega de soportes escritos de la información y señalización externa de las oficinas. Amabilidad y confianza, cordialidad y que den al cliente un trato personal.

- Disponibilidad, facilidad de quedar con los empleados y directores de las sucursales cuando se les necesita. Interés de los empleados por conocer, asesorar y atender al cliente. Reducir los tiempos de espera, especialmente el que sufren los clientes que necesitan atención personalizada.

- Asesoramiento personalizado a la empresa como valor añadido: asesorar, orientar en procedimientos de gestión empresarial (se busca apoyo para la propia gestión empresarial).

- Tener la mejor banca on line y explotar más el postmail. Mejorar el: leasing, renting, confirming, cobros/pagos electrónicos, reducción de papel, calidad de información de cuentas y operaciones.

Además, el año 2008 ha mostrado un cambio radical en el entorno económico y Caja Laboral ha adaptado su oferta a las nuevas expectativas de los clientes en un entorno de crisis de alto impacto. Así, se han lanzado los siguientes proyectos: Modelo de asesoramiento a clientes Top (los más vinculados); Modelo de Gestión de Clientes y Carteras; Modelo de Banca de Empresa; Gestión de las necesidades de los Grupos de Interés clientes y personas y Delegación de capacidades de las personas en contacto con los clientes. Estos proyectos comparten la orientación de reforzar la eficacia, profesionalidad, calidad y asesoramiento diferenciado que reciben los clientes.

Compartiendo el objetivo de mejora en la atención y el asesoramiento, pero con un enfoque centrado en los canales de asesoramiento y venta, otro proyecto lanzado ha sido el de Banca Multicanal.

A partir del seguimiento de la calidad en el servicio, se han desarrollado dos Guías de apoyo a la gestión, una respecto a la Atención a Clientes en general y otra sobre la Hipoteca Desahogo, un producto con unas características de flexibilidad adecuadas a los momentos en que las familias puedan encontrarse en dificultades para atender sus pagos.

En la misma línea de las medidas para colaborar a reducir los efectos de la crisis, en el indicador 1.2 se han recogido los compromisos cuantitativos de Caja Laboral con las empresas y las familias.

Otro dato relevante es que a partir de las más de 6.000 comunicaciones recibidas de los clientes, se han analizado 68 ideas

de cambios en la operativa y en los productos, de las que se han implantado 20.

Expectativas de los Socios cooperativas

- En su actividad como cliente, aseguramiento de cobros, productos que faciliten los procesos administrativos y facturación electrónica.

Expectativas de los Socios trabajadores

- La comunicación interna, ligada al contacto con la Dirección, las orientaciones recibidas y la eficacia de los canales formales de comunicación.

- La eficacia de determinados actos formativos. Se pide formación continua y para todos, así como en operativa bancaria y determinados productos y servicios.

- Procedimientos: tareas bien definidas, retroalimentación sobre el desempeño, planes de desarrollo profesional y sistemas de evaluación del desempeño ligados al desarrollo profesional, la formación, promoción y compensación.

- Medidas eficaces de conciliación de la vida personal y laboral.

- Mejora en los procedimientos, en especial los relativos a la participación y la retroalimentación.

A lo largo de esta Memoria se recogen los diferentes proyectos abordados en 2008, como la Gestión del Liderazgo, la Dinami-

zación de plantillas o Ley de Igualdad, y los previstos abordar en 2009 ligados a la formación, la comunicación interna y la evaluación y gestión del desempeño, que tienen por objeto el responder a estas expectativas de las personas.

Expectativas de la Sociedad

- Reforestación de zonas verdes, recuperación de bosques autóctonos, limpieza de montes y ríos, sensibilización de la sociedad a través de campañas, reciclado de residuos.
- Destinos preferidos para la obra social: ayuda a los más desfavorecidos, a la 3ª edad, a discapacitados y a jóvenes y niños.
- Códigos de conducta empresarial: declaraciones de principio éticos, transparencia en las inversiones, rechazar el blanqueo de

capitales, mantenerse en la legalidad. En las inversiones: informar sobre las compañías cotizadas, discriminar empresas en función de sus actividades o reputación, acudir a fondos de inversión ética y socialmente responsables.

- Control de la cadena de proveedores: verificar que los proveedores respetan la legislación y no violan los derechos básicos.

La respuesta de Caja Laboral a estas expectativas, a través de: plantaciones forestales, adhesión a Stop CO₂ Euskadi, aportación adicional a destinos sociales (FEP Adicional), aplicación de la filosofía Mifid a los productos de inversión y ahorro en general y no sólo a los "instrumentos financieros", proyecto de sistema de evaluación de proveedores, etc., se recoge de forma pormenoriza a lo largo de esta Memoria.

5. enfoques de gestión e indicadores de desempeño



Dimensión Específica del Sector Financiero

Enfoque de gestión

FS1. Descripción de las Políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.

El objeto de Caja Laboral, como se recoge en su Misión, es atender las necesidades financieras de sus socios y clientes, preferentemente particulares y empresas. En consecuencia, el principal destino de la inversión en Empresas en Caja Laboral lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo Mondragón.

La Corporación Mondragón es un grupo de empresas con un componente de transformación social importante, ya que busca tanto objetivos económicos como la participación y autogestión de los trabajadores/propietarios de las empresas que constituyen el Grupo. La financiación y la prestación de servicios bancarios de Caja Laboral a las Cooperativas del Grupo se ajustan a unas relaciones de mercado y de preferencia, dentro de una lógica diversificación. Así, una ventaja relevante es que las condiciones de precio preferente que reciben todas las Cooperativas son únicas,

de modo que las más pequeñas se benefician de las mismas condiciones económicas que las más grandes y con mayor capacidad de negociación.

Además, Caja Laboral apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos, con carácter de donación a Mondragón Inversiones, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero. Caja Laboral también aporta a la Fundación Mondragón para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas, tanto de forma exclusiva como de forma asociada con otras empresas de cada sector, y contribuye de esa manera al desarrollo empresarial de las mismas.

Miles de euros	2006	2007	2008
Inversión en Empresas de Mondragón	207.833	205.252	332.059
Aportaciones a Mondragón Inversiones	10.060	11.082	14.320
Aportaciones a Fundación Mondragón	9.665	11.440	13.759
Puestos de trabajo en Mondragón	82.174	93.841	92.773

De forma esquemática, los diferentes Órganos de Gobierno y Gestión de estos recursos son:

Órgano	Composición	Funciones básicas
Asamblea General Mondragón Inversiones	Presidentes de las Cooperativas	Aprobación Cuentas Anuales, Emisión Aportaciones Patrimoniales y elección Consejo Rector
Comisión Permanente del Congreso	Comisión Permanente del Congreso	Aprobación propuesta anual Aplicaciones Recursos Corporativos y control trimestral
Consejo Rector Mondragón Inversiones	Consejo General de Mondragón	Convocatoria A. General Cuentas anuales y aprobación de Inversiones
Patronato Fundación Mondragón	Consejo General de Mondragón	Aprobación Cuentas anuales y aprobación Inversiones y Subvenciones
Comisión Gestora Mondragón Inversiones	1 Presidente, 7/11 Vocales, 1 Secretario, 1 Asesor Jurídico	Órgano Técnico de Evaluación de propuestas de inversión y aprobación de Operaciones Delegadas
Comisión Gestora Fundación Mondragón	1 Presidente, 7/11 Vocales, 1 Secretario, 1 Asesor Jurídico	Órgano Técnico de Evaluación de propuestas de subvención y aprobación de Operaciones Delegadas

En 2008 no han existido aspectos sociales o de sostenibilidad relevantes en la gestión de activos, ni existían activos relevantes gestionados con aspectos de sostenibilidad.

Dentro de su política de relación con los clientes, Caja Laboral presta una cobertura de seguro gratuita a los clientes que tienen determinados productos y servicios, ver en el indicador 2.2, destacando el seguro de Asistencia en Viaje a los titulares de la Gazte

Txartela, lo que es de gran interés para grupos en viaje de estudios. Además, comercializa seguros con componente social como el Seguro de Voluntarios para las asociaciones y ONGs clientes de la Entidad.

Otra línea de apoyo a la generación de actividad económica y puestos de trabajo es la realizada a través de la Fundación Gazte-empresa para el apoyo al emprendizaje, financiando, asesorando

y acompañando a personas que quieran desarrollar una nueva iniciativa empresarial (ver el indicador EC1). Los criterios exigidos para la financiación tienen un componente de apoyo social y promoción de nuevas actividades, si bien la ortodoxia bancaria la

apoya el hecho del asesoramiento al promotor, previo y posterior al lanzamiento. Desde sus inicios, son 2.003 las microempresas creadas, con una media de 1,9 puestos de trabajo al inicio de la actividad.

Gaztempresa	2006	2007	2008
Empresas creadas	247	272	234
Puestos de trabajo iniciales	491	398	370

FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio básicas.

Desde mayo de 2005 Caja Laboral cuenta, dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento "Control de Revisión y Gestión de Riesgos" que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones de inversión crediticia y riesgos de firma, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios, recogidos en el proceso de gestión de recursos financieros. Cuando el Departamento de Riesgos debe evaluar el riesgo solicitado de una operación, incluye como uno más de los criterios de evaluación el de Riesgo Ambiental de la empresa, que se establece según:

- Riesgo Ambiental derivado de la actividad desarrollada mediante la identificación del código CNAE de la empresa, determi-

nando el Riesgo designado para la actividad en cuestión que será Alto, Medio o Bajo según los siguientes criterios:

- * Contaminantes esperados en el desarrollo de la actividad.
- * Gravedad de los daños que los mismos pueden tener sobre los usos del suelo en el que está emplazada la actividad, la calidad de las aguas subterráneas y la calidad de las aguas superficiales.

Mediante un algoritmo de evaluación se establece la valoración indicada. Este método es similar al utilizado por Ilobe y por

otras entidades públicas que han promovido estudios de contaminación de suelos, para la determinación del riesgo ambiental derivado del desarrollo de una actividad sobre los mismos.

- Posesión del certificado ISO 14001/EMAS, mediante la consulta a la página Web de Ihohe verificando si la empresa objeto de análisis se encuentra certificada. Este criterio supone un factor que minorará el Riesgo Ambiental.

Año 2006

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Entidades Financieras	23	5.981,7			
Empresas	1.922	1.110.005,1			
Grandes Empresas	12	2.760,3			
Particulares	114	39.175,3			
Promotores	813	1.666.904,6			
Institucional	200	269.374,5			
Público	70	150.195,9			
Total	3.154	3.244.397,4	125	246	2.276

Año 2007

Segmento	Operac	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Entidades Financieras	4	2.375,0			
Empresas	1.733	1.197.166,3			
Grandes Empresas	10	12.728,0			
Particulares	83	25.241,8			
Promotores	729	1.518.925,7			
Institucional	259	483.820,0			
Público	51	55.597,8			
Total	2.869	3.296.204,6	138	228	2.261

Año 2008

Segmento	Operac	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	1.363	780.290,8			
Particulares	37	10.476,0			
Promotores	634	883.497,1			
Institucional	315	659.723,5			
Público	52	85.167,0			
Total	2.401	2.419.154,4	71	243	2.087

En el caso de que la empresa en cuestión disponga de varios centros productivos, la valoración del riesgo se realiza para cada uno de ellos, siendo el riesgo asignado a la empresa equivalente al

mayor de los riesgos obtenidos. En los tres últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.

FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.

No existe una sistemática de seguimiento del control a posteriori sobre el impacto medioambiental de los proyectos financiados. En el caso de los proyectos desarrollados en el Grupo Mondragón, son los Órganos de Gobierno de Mondragón Inversiones y de Fundación Mondragón los responsables de analizar la viabilidad del proyecto y su coherencia con la Política Corporativa.

En el caso de los proyectos de Gaztempresa (ver también EC1), el objetivo es la creación y el mantenimiento posterior de la actividad y de los puestos de trabajo, para lo que se desarrolla una línea de consolidación empresarial que llega hasta proveer consultoría especializada en microempresas en situación de crisis. En 2008 han asistido 205 personas a los 34 talleres de consolidación celebrados.

FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.

El Departamento de Gestión de Riesgos participó desde su inicio en la creación del Sistema de Gestión Ambiental, lo que supuso también que la elaboración del procedimiento de "Control de Revisión y Gestión de Riesgos" y sus correspondientes revisiones

sean propiedad del mismo, por lo que el Responsable del análisis del riesgo solicitado está capacitado y es competente para evaluar estos riesgos.

FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.

Derivado de las relaciones con los clientes, Caja Laboral ha tomado medidas como: promocionar el servicio de Posta-mail para el envío, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas, eliminando el envío de papel y packs de contratos (ver el indicador EN26); además del envío de información publicitaria por e-mail a los clientes registrados, reducción de los folletos en el punto de venta por concentración de la oferta en un único soporte con menor gramaje y la utilización de papel reciclado para campañas comerciales (ver el indicador EN2).

Respecto a las empresas participadas, el compromiso de Caja Laboral es el de trasladarles progresivamente criterios sociales y ambientales, empezando por la cobertura de esta Memoria que ya incluye información sobre varias participadas (ver indicadores 3.6 y 3.7). Respecto a la interacción con los proveedores, se recoge en el indicador EC6.



Indicadores sobre el impacto de productos y servicios

Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.

El perfil de la política de créditos de Caja Laboral es:

Créditos por sector (miles de euros)	2006	2007	2008
Sector Público	111.358	109.543	152.096
Otros Sectores Residentes	12.832.933	14.891.624	16.390.276
Economías Domésticas		10.073.091	10.885.302
- Hipotecarios		9.287.632	10.111.594
- Financiación al consumo		411.421	447.101
- Resto		374.038	326.607
Empresas		4.474.454	4.802.073
Otros sectores		344.079	702.901
Crédito a No Residentes	28.426	34.205	33.285
Total Crédito a Clientes	12.972.717	15.035.372	16.575.657

El perfil del cliente de la gestión de Seguros es:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital	Edad Media	Número Pólizas	Capital	Edad Media
Riesgo	45.904	30.607	39	35.987	30.487	38
Préstamos Personales	18.376	5.303	37	14.737	6.189	40
Préstamos Hipotecar.	3.071	32.806	42	2.536	33.899	40

Según la clasificación de Regiones del Banco Mundial, el negocio se desarrolla en España (UE).

FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.

La Libreta Súper 55 tiene un programa de puntos en base a ingresos y saldos y la redención de esos puntos por los clientes puede ser canjeable por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo:

- Medicus Mundi: Fortalecimiento de 6 asociaciones de mujeres en Ruanda. El objetivo es apoyar las actividades productivas, culturales y políticas de 6 asociaciones de mujeres, reforzar el trabajo en grupo, la obtención de ingresos para que las mujeres puedan ser menos dependientes y la participación e integración

de las mujeres en las estructuras comunitarias. Importe donado por los clientes en 2008: 9.072,61 €.

- Mundukide Fundazioa: Sistema de crédito para la producción en Marrupa (Mozambique). El objetivo es promover el desarrollo comarcal de Marrupa apoyando la creación de microempresas cooperativas, fomento agrícola y construcción de infraestructuras varias. Dispone de concesión de microcréditos para el aumento de las áreas cultivadas, adquisición de herramientas y semillas para diversificar cultivos. Además asesora y ofrece formación técnica

en sistemas de riego y nuevas técnicas de cultivo. La población beneficiaria directa es de 45.000 personas y el importe donado por los clientes en 2008 es de 6.072,64 €.

- Mundubat: Soberanía alimentaria para la población refugiada Saharaui. El objetivo es mejorar la calidad de vida de la población refugiada saharai, contribuyendo a la ampliación y diversificación de su dieta básica: creación de huertos, granja avícola, ganadería ovina y de camellos. La localización geográfica son los

campamentos de población refugiada saharai en Argelia, con una población beneficiaria directa de 158.000 personas. Importe donado por los clientes en 2008: 6.759,88 €.

El importe total correspondiente a los puntos donados por los clientes a favor de estas ONGs es de 21.905,13 €.

Los criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos tienen la siguiente evolución:

	2006		2007		2008	
	Nº	Miles €	Miles €	Nº	Miles €	
Microfinanzas	268	8.232	237	8.343	264	8.298
Préstamo Personal (*)			2.190	3.074	2.007	2.659
Préstamo Hipotecario (*)			460	54.153	1.202	105.398
Tarjetas Aseguradas (**)	320.237		328.872		329.233	

(*) No se ha podido recuperar la información del año 2006.

(**) Seguro de fraude con cobertura desde las 72 horas anteriores a la fecha de fraude, con franquicia de 150 . Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europa Assistance.

Los microcréditos son préstamos concedidos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa (ver el indicador EC1) y los préstamos personales considerados son a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina.

Los préstamos hipotecarios son: financiaciones al 100% sin avalistas para aquellos clientes que tienen dificultades en poder aportarlos, financiaciones a 50 años, convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente y sujeto a posibles bonificaciones.

Otra colaboración relevante, no vinculada a la aportación de fondos económicos, es el Convenio con la Fundación FIARE – Inversión y Ahorro Responsable (<http://www.fiare.org>) para el lanzamiento de un proyecto de banca ética. En base a este Convenio, Caja Laboral colabora aportando difusión y apoyo gratuito en los aspectos operativos de intermediación de cobros y pagos en su actividad como agente de Banca Populare Ética. En 2008 esta colaboración se ha extendido a la Asociación de Apoyo al Proyecto Fiare en el País Vasco, en su campaña para recoger aportaciones para capital social, con el objetivo de constituir en un futuro una Cooperativa de Crédito de Banca Ética que opere en el ámbito financiero desde criterios solidarios y alternativos al sistema bancario convencional.

Son también destacables las tarjetas de Afinidad, ya que a través de ellas se cede una parte de los ingresos obtenidos por Caja Laboral por la utilización que los clientes hacen de dichas tarjetas para sus compras. Las organizaciones con las que colabora Caja Laboral son: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikkastolas. Estas organizaciones se benefician de un 3,52 por mil de la facturación registrada por dichas tarjetas. En el siguiente cuadro se refleja la actividad (número de operaciones) y evolución de la facturación global, así como su repercusión en favor de dichas organizaciones.

	2006	2007	2008
Número de operaciones	1.056.763	1.034.669	979.840
Facturación total (euros)	57.024.006	58.112.056	56.705.161
Beneficio social canalizado (euros)	210.831	207.860	199.448

Respecto a los Seguros, Caja Laboral cuenta con un seguro de Paro dirigido a ONGs. Con su contratación se da cumplimiento a la Ley 6/1966 de 15 de enero del Voluntariado Social. Garantiza las Responsabilidades Civiles Extracontractuales frente a terceras personas, en que puede incurrir la ONG, al amparo del artículo 10 de la citada Ley.

1. Póliza de Accidentes. Garantías: Fallecimiento accidental: 6.010 euros; Invalidez permanente: 12.020 euros y Asistencia sanitaria: 1.202 Euros.

2. Póliza de Responsabilidad Civil. Garantías: Límite por anualidad para el conjunto de voluntarios adheridos a la póliza: 2.404.048 euros, Límite por siniestro: 1.202.024 euros y Límite por víctima: 150.253 euros

FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.

No disponible, ya que no existen productos y servicios específicos en cuestiones ambientales.

Aspecto: auditorías

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

Las Memorias de Responsabilidad Social de Caja Laboral correspondientes a los años 2005, 2006 y 2007 han sido validadas por AENOR.


Los procesos de auditoría interna definidos por la Entidad y las auditorías externas de Organismos Públicos (Banco de Espa-

ña, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Gobierno Vasco, SEPBLAC) y Privados (PricewaterhouseCoopers, Fitch-Ratings, Moody's, AENOR, etc.), que incluyen también las auditorías anuales del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), son algunos de los mecanismos que dispone Caja Laboral para verificar el cumplimiento de su política y enfoque en RSE.

Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.

No se han dado en 2008.



FS11. Porcentaje de activos sujetos a “screening” social y ambiental positivo y/o negativo.

No se han dado en 2008.

FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.

No se han identificado situaciones en las que se haya ejercido el voto en cuanto a aspectos sociales y ambientales en las empresas participadas de Caja Laboral.

Dimensión Económica

Enfoque de gestión

El nuevo Plan Estratégico 2009-2012 establece una serie de iniciativas estratégicas que se orientan a alcanzar 5 Retos Estratégicos (ver el indicador 1.2). Los Retos son:

- En el territorio tradicional, Comunidad Autónoma Vasca y Navarra, consolidar la 2ª posición en el mercado de Particulares, dentro de un equilibrio adecuado entre rentabilidad y crecimiento. En la Red de Expansión, desarrollar las oportunidades de crecimiento, con un modelo que prioriza la rentabilidad.
- Apostar por un posicionamiento de líder en calidad y servicio.
- Un modelo de banca multicanal, impulsando la venta y la relación con los clientes.
- Ser una empresa que innova, porque la cultura y la organización apoyan la Innovación.

El año 2008 ha sido un año de crisis financiera internacional, satisfactorio en los resultados de la gestión comercial de Caja Laboral, pero obteniendo unos resultados recurrentes inferiores en un 11,5% a los del año pasado, que considerando el efecto de la quiebra de Lehman Brothers, supone una reducción del beneficio después de impuestos del 45,6%:

- El beneficio después de impuestos ha sido de 100.547 miles de €, frente a los 184.714 del año precedente.

- Los recursos de clientes en Balance han crecido en 1.980,6 millones de €, a un ritmo del 11,8% interanual.

- El crecimiento en saldos de la inversión dirigida hacia economías domésticas, empresas, sector público y resto de sectores, tiene un crecimiento en el año del 10,5%.

- Tanto en captación de ahorro, como en la inversión crediticia, los crecimientos han sido inferiores a los previstos al inicio del ejercicio, pero significativamente superiores a los alcanzados por el conjunto de las Cajas del Estado que crecen en 2008 el 5,6% en captación de ahorro y el 6,7% en préstamos.

- Como consecuencia de los flujos de ahorro y financiación, la liquidez de Caja Laboral ha crecido en 281 millones de €, muy por encima de la previsión inicial.

- Como indicador básico de la calidad del riesgo, el índice de morosidad se situó al final del año en el 2,21% peor de lo previsto, pero significativamente mejor que el conjunto de las Cajas, que a diciembre se situaba en el 3,68%.

- El índice de eficiencia se ha situado en 42,86 igualmente algo peor de lo previsto como objetivo, aunque siendo un ratio también destacado respecto a los alcanzados por el sector.

En cuanto a la satisfacción de los clientes, las Entidades Financieras cuentan con una encuesta sectorial "Calidad Objetiva de Redes Comerciales Bancarias" que realiza una empresa independiente (Stiga) y que sitúa a Caja Laboral, entre los 105 bancos y cajas analizados, como la Entidad líder en el ranking de calidad de servicio en España en 2008.

A partir de la ventajosa posición competitiva que recogen estos ratios, pero en un entorno de crisis generalizada, los objetivos cuantitativos básicos para 2009 son:

a) Alcanzar los 100,2 millones de € en Resultados Brutos antes de Impuestos, con una reducción del 1% respecto a los alcanzados en 2008.

b) Incrementar los Recursos Intermediados un 5,2%.

c) Aumentar un 4% los saldos de la Inversión en economías domésticas. Crecimiento del 4,5% en saldos computables de Inversión en empresas.

d) Incrementar la liquidez en 149,7 millones de €.

Respecto a las sociedades de promoción inmobiliaria en las que participa Caja Laboral, que suman 26, el objetivo es la construcción de viviendas con destino a primera residencia, en núcleos de población importantes de la zona geográfica que se trate dentro del estado español y dirigido a niveles sociales medios.

La finalidad inmediata de esta actuación es la generación de negocio hipotecario para las oficinas de la Entidad sitas en el área donde se encuentran las promociones, con especial incidencia en

la Red de Expansión. En el año 2008, a través de las 26 sociedades, se ha estado trabajando en 28 proyectos inmobiliarios que supondrán la construcción de 4.195 viviendas. Los proyectos iniciados hasta este momento, con una previsión conservadora dada la crisis por la que atraviesa el sector inmobiliario, durarán hasta el año 2015, habiendo empezado en el año 2007 a entregar viviendas ya construidas. La localización de estos proyectos son las principales localidades de Castilla y León, Zaragoza, Huesca, Asturias, Cantabria, Álava y Gipuzkoa.

Los socios partícipes de las 26 sociedades en las que se desarrollan los 28 proyectos inmobiliarios son seleccionados por Caja Laboral en base a una intachable trayectoria en el sector inmobiliario y a un "saber hacer" tanto en el campo técnico como ético. Caja Laboral se quiere asociar con personas cuya Identidad, Prestigio, Imagen y Capacidad sean reconocidas.

La actividad de estas sociedades de promoción inmobiliaria supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceros de las actividades necesarias para su desarrollo, y en particular:

- Proveedores relacionados con la construcción, a quienes se escoge por su trayectoria profesional, que deberá ser excelente tanto en la cualificación técnica como en el cumplimiento de toda la normativa existente relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, la salud laboral, respeto al medio ambiente y a los derechos humanos.

- Gestión administrativa y comercial de la promoción inmobiliaria, tareas que se contratan a empresas de las que hay constancia de su capacidad para realizar las tareas encomendadas.

Estas contrataciones generan volumen de negocio y valor añadido en las sociedades que desempeñan los trabajos, ayudando a

la creación de empleo y mejorando la aportación que estas empresas realizan a la comunidad donde se encuentran.

Indicadores de desempeño económico

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.

Concepto (miles de €). Caja Laboral	2006	2007	2008
1. Valor económico generado directo	401.102	446.523	418.236
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explotación)	398.416	445.017	416.961
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	2.686	1.506	1.275
2. Valor económico distribuido	240.519	266.492	235.599
Costes operativos	58.499	66.347	72.222
- Otros gastos generales de administración	49.510	55.963	61.526
- Otras cargas de explotación (sin FEP Adicional)	8.989	10.384	10.696
Gastos de personal	99.404	105.185	110.415
Impuesto sobre Beneficios	21.639	24.216	640
Intereses al capital	28.557	31.276	34.277
Inversión/Donaciones a la comunidad	32.420	39.468	18.045
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	12.581	15.344	6.627
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	18.871	23.016	9.941
- FEP adicional	968	1.108	1.477
3. Valor económico retenido (1-2)	160.583	180.032	182.638

Respecto a las sociedades de promoción inmobiliaria, no se dispone de datos anteriores al año 2007, ya que la actividad de las mismas era mínima. En 2008, del total de 26 sociedades han sido 16 las que han generado pérdidas por un total de 1.510.270€. Otras 4 sociedades han alcanzado un beneficio de 14.549 € y

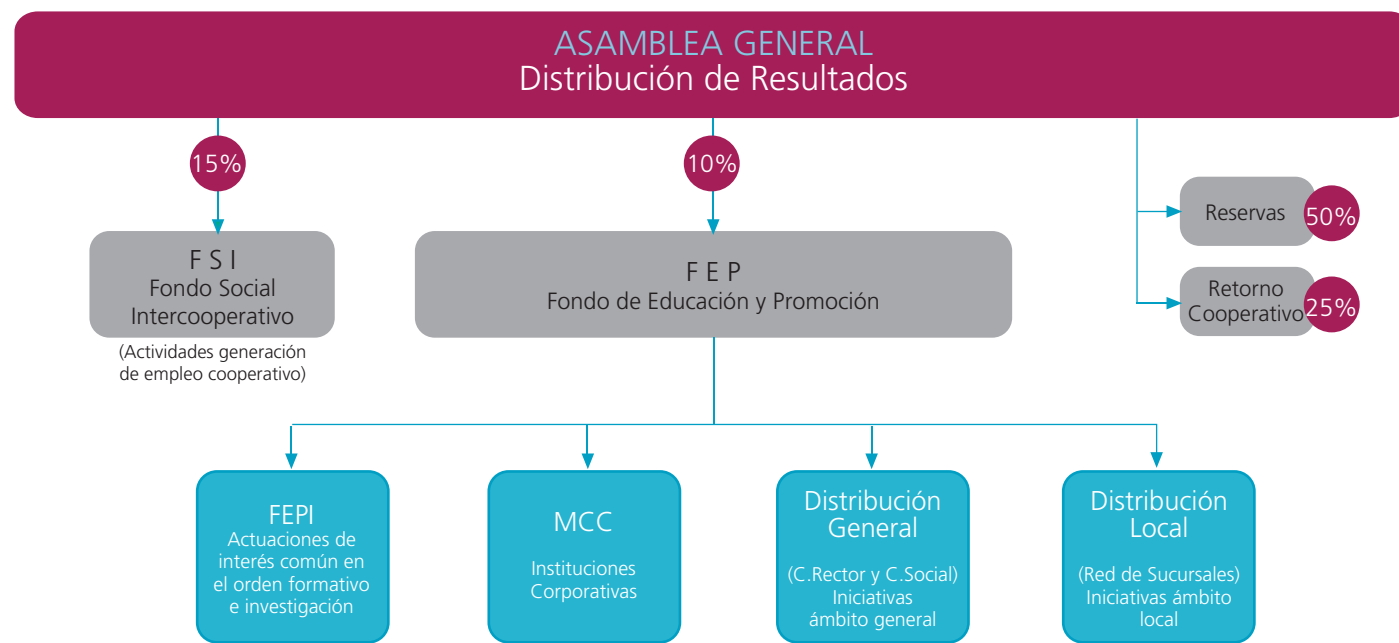
las 6 restantes han declarado un resultado cero puesto que al estar en actividad pero no en disposición de vender, el tratamiento contable que se da a la diferencia entre gastos e ingresos es el de incrementar el valor de las existencias.

Concepto (euros). Promoción Inmobiliaria	2007	2008
1. Valor económico generado directo		
Ingresos (Ventas netas + Ingresos que provienen de inversiones financieras y de ventas de bienes)	5.233.432	441.925
2. Valor económico distribuido		
Costes operativos (Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores)	10.196.942	12.709.198
Gastos de personal (Pagos actuales a empleados, no compromisos futuros)	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos (Pagos/dividendos realizado o pendientes a accionistas y otros pagos a proveedores de capital/financiación)	9.092.790	15.971.883
Impuestos brutos	6.995.689	2.213.779
Inversión/donaciones a la comunidad		

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

Caja Laboral distribuye, de una forma más directa y cercana a la sociedad a la que pertenece, anualmente el equivalente al 11% de sus beneficios (10% de los beneficios en actuaciones de carácter benéfico social del más amplio espectro, FEP, y una dotación anual equivalente al 1% de tales beneficios, como actuaciones benéfico sociales de carácter más específico y singular, FEP adicional).

Tabla de Distribución de Resultados



Las dotaciones de estos fondos y sus destinos tienen la siguiente evolución en el tiempo.

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2006	2007	2008
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de Mondragón)	16.168	18.871	23.016
Fondo Social Intercooperativo-FSI (15% s/Resultados)	16.168	18.871	23.016
Promoción Cooperativa a través de Mondragón (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	7.402	8.673	10.844
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	721	881	917
Apoyo a Jóvenes Emprendedores -	363	459	532
Fundación Gaztempresa	(343)	(426)	(478)
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	525	526	600
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	698	791	972
Actividades de Ocio y Culturales en general	946	1.250	1.479
Cuantía en curso de aplicación (situación transitoria)	124	-	
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados). Cifras distribuidas anualmente	10.779	12.581	15.344

Obviamente, el objetivo para el año 2009 pasa por mantener los porcentajes sobre resultados que se destinan a estos fondos. Las áreas, a nivel social, de destino de los mismos permanecerán estables.

Las dotaciones del FEP adicional (dotación adicional a Obras Sociales del 1% de Resultados) tienen la siguiente evolución por concepto y área geográfica:

Número y destino de las subvenciones (miles de euros)	2006		2007		2008	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Discapacitados y enfermos	32	317,94	34	460,68	32	538,56
Inmigración y exclusión social	30	437,72	14	185,00	25	396,52
Cultura y docencia	12	157,91	25	424,69	27	497,95
Tercera edad	3	24,45	2	15,00	2	10,00
Colaboración Instit. Públicas	1	30,00	3	22,31	2	29,78
Otras actuaciones	-	--	-	--	1	4,49
Total FEP adicional	78	968,02	78	1.107,68	89	1.477,30
Álava		104,37	4	22,63	11	228,27
Bizkaia		162,18	12	169,23	10	170,37
Gipuzkoa + Central		156,12	10	202,24	17	315,64
Navarra		105,90	9	165,00	7	147,17
Red Tradicional		528,57	35	559,10	45	861,45
Rioja y Aragón		266,45	21	325,51	22	392,53
Castilla y León		169,44	22	223,07	21	210,82
Asturias y Cantabria		3,56	0	0,00	1	12,50
Red de Expansión		439,45	43	548,58	44	615,85
Total FEP adicional		968,02	78	1.107,68	89	1.477,30

En número de propuestas la atención a “Discapacitados y enfermos” continua siendo mayoritaria en este FEP adicional, como ya ocurriera en 2007, tanto en número de solicitudes como en importes.

Los objetivos para 2009 modifican el criterio actual, pasando a la asignación de un porcentaje equivalente al 0,50% de los Resultados Netos al FEP adicional. Desde las Direcciones Regionales, ámbitos que reciben las solicitudes y detectan las necesidades de la sociedad, se ha planteado para el 2009 el mantenimiento de los criterios de actuación por áreas de destino de este fondo, otorgando mayor prioridad a las áreas de “Sostenibilidad y Medio Ambiente” y añadiendo proyectos sobre las áreas de “Fomento del Voluntariado” y “Valores, Ética y Humanismo” como abarcables por el fondo.

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

- La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Los criterios específicos para el FEP adicional se orientan a:

- Financiar proyectos concretos de naturaleza social, que deben tener una estructura de seguimiento, con una fecha de comienzo, una fecha de final y un criterio de medición.

- El criterio de priorización a la hora de acometer los proyectos que se presenten, actuará en función de la satisfacción de la necesidad humana a la que se quiera responder, conforme al criterio evaluativo propio de Caja Laboral. El orden de prioridad en las actuaciones es: Asistencia social a colectivos especiales, con un esfuerzo en aquellos más desfavorecidos; Empleo; Sostenibilidad – Medioambiente; Educación; Cultura popular y Tolerancia, cultura de paz.

- No se descartan de modo previo segmentos o colectivos concretos.

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

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

- **FCI – Fondo Central de Intercooperación** (Fondo de Mondragón destinatario del capítulo FSI). Caja Laboral participa en este Fondo, junto al resto de Cooperativas pertenecientes a Mondragón, aportando al mismo el 15% del beneficio empresarial obtenido en cada ejercicio (en 2008, 23.015.638 €). La finalidad del FCI está en incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades generadoras de empleo cooperativo, afianzamiento de los empleos ya existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y relanzamiento de las cooperativas que lo precisaran. Por ejemplo, en 2008 se han puesto en marcha nuevas actividades vinculadas con sectores estratégicos, como la salud y la energía, con nuevas empresas como Saludnova (telemedicina), Solum Technology (energía solar) y Efficient Home (calderas de microgeneración).

- **FEPI – Fondo de Educación y Promoción Intercooperativo.** Caja Laboral aporta el 43% de su fondo de obras sociales (6.597.816 € en 2008) a este Fondo de solidaridad creado en 1989 en el seno de Mondragón, con objeto de acometer proyectos conjuntos de naturaleza social que, siendo conformes a las exigencias legales, ofrezcan un interés especial en: Formación socio-cooperativa y profesional; e Investigación y desarrollo, destinados a elevar el nivel tecnológico de las cooperativas y de la Sociedad en general. Este fondo da apoyo ordinario a diferentes centros educativos como: Mondragón Unibertsitatea, Politeknika Ikastegia Txorierrri y Lea Artibai Ikastetxea.

- **Instituciones Corporativas de Mondragón.** Las cooperativas que forman Mondragón se estructuran en torno a una serie de instituciones para:

- Acuñación y transmisión de los valores y señas de identidad comunes.
- Apoyo instrumental a las cooperativas partícipes.
- Instancias de formación y expresión de la voluntad colectiva.
- Desarrollo de iniciativas comunes y solidarias de índole empresarial.

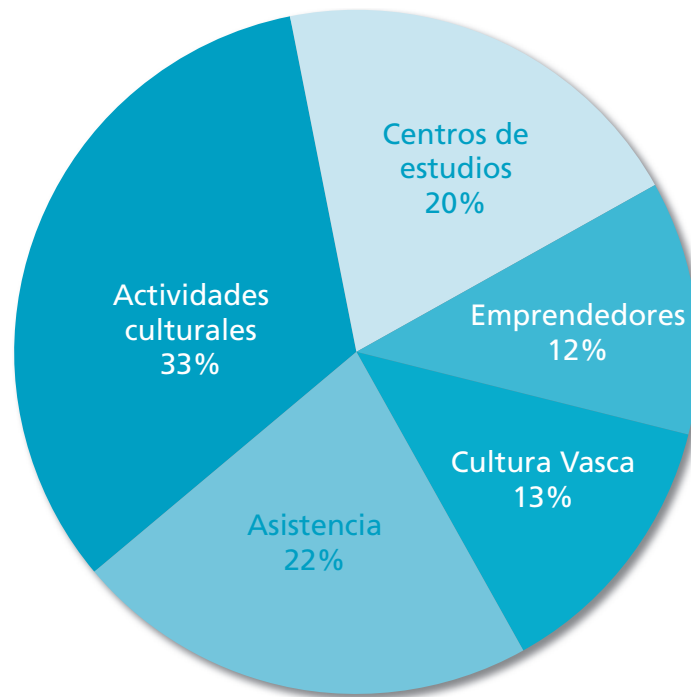
Caja Laboral contribuye con el 25% de su FEP (3.835.939 € en 2008) al sostenimiento de las instituciones en las que aparecen materializados los aspectos descritos: Congreso Cooperativo, Corporación Mondragón, Consejo General, etc.

- **Otras Actuaciones relativas al Cooperativismo** (Por importe de 410.193 € en 2008).

- UNACC, Unión Nacional de Cooperativas de Crédito a la que pertenece Caja Laboral.
- ELKAR LAN S.Coop. Sociedad de Promoción de Cooperativas, creada por la Confederación de Cooperativas de Euskadi y la Federación de Cooperativas de trabajo asociado, para favorecer la creación de cooperativas, mediante ayudas gratuitas.
- D. JOSÉ MARIAREN LAGUNAK ELKARTEA, para la difusión de la figura y del mensaje de José M^a de Arizmendiarieta, fundador de la Experiencia Cooperativa de Mondragón.
- 50 ANIVERSARIO DE CAJA LABORAL S. COOP., para el conjunto de actuaciones a desarrollar con motivo del medio siglo de la fundación de Caja Laboral S. Coop., motor y centro de la Experiencia Cooperativa de Mondragón.

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

El criterio habitual para el destino de los fondos es el de contribuir a la promoción de la Sociedad que nos es próxima, ya que a partir de ella se generan los recursos que permiten crear el FEP; sus necesidades sociales son muchas y conocidas; propicia el control del buen fin de las ayudas y contribuye a generar un interrelación beneficiarios-Entidad. Los principales capítulos a los que se han aplicado las ayudas son:



- Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no Cooperativizada.

Las aportaciones otorgadas en 2008 directamente por el FEP para la formación, la investigación y la enseñanza han sido de 916.750 €.

- Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción Empresarial.

Para estimular la iniciativa empresarial, especialmente entre los jóvenes, se han destinado 532.355 € en 2008. La mayor parte de este apoyo se instrumenta a través de la Fundación Gaztempresa,

cuyo objetivo es precisamente el apoyo a las personas emprendedoras. Con la firme voluntad de seguir siendo pioneros en esta actividad, que en 2008 ha cumplido 15 años, se ha desarrollado un Plan Estratégico 2008-2012 adecuando el Plan de Autoempleo Gaztempresa sobre la base de tres pilares que se consideran básicos para la supervivencia de las empresas que se constituyen, y que son:

- * Consultoría especializada: Diagnóstico de necesidades para gestionar su empresa, plan de actuación a través de un itinerario personalizado y gestión de las altas de la actividad para ponerla en marcha.

- * Financiación en condiciones extraordinarias: productos financieros adaptados a cada situación y gestión de subvenciones.

- * Equipamiento del negocio: Regalo de un ordenador para la gestión del negocio y facilitar contactos para equipar su negocio a través de los contactos de Caja Laboral.

La actividad de la Fundación Gaztempresa en 2008 ha estado financiada por Caja Laboral y Corporación Mondragón en un 64%, y el Gobierno Vasco y el Fondo Social Europeo en el 36% restante. Durante estos 15 años se han creado 2.003 empresas que han generado 3.782 nuevos puestos de trabajo directos, y han supuesto una inversión aproximada de 112,80 millones de €. En concreto en 2008 se pueden citar:

- * la creación de 234 nuevas empresas, con una media de 1,6 puestos de trabajo iniciales en el momento del lanzamiento, y

- * la realización de 34 talleres de consolidación, con una media de 6 asistentes por sesión, dirigidos a empresas ya constituidas pero aún pendientes de maduración y consolidación de sus habilidades de gestión.

- **Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca**

Las subvenciones otorgadas en 2008 para las instituciones e iniciativas que tienen como objetivo la potenciación del Euskara y su normalización como lengua de uso habitual, han sido de 599.657 €.

- **Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo**

Las ayudas a las instituciones e iniciativas en el campo asistencial (integración social de las personas con deficiencias, síndromes, dolencias, etc.), así como a las que dirigen su esfuerzo a la lucha contra la drogadicción y la marginación social en general han sido de 972.077 €, destacando las subvenciones dirigidas al Proyecto Hombre, por importe de 58.800 €.

En este capítulo están presentes también diversas iniciativas ciudadanas como la potenciación del voluntariado, la ayuda al Tercer Mundo, integración de emigrantes (por importe de 206.800 €). Dentro de este apartado de ayuda al Tercer Mundo, la Fundación Mundukide se crea en el año 1999, fruto del compromiso de las Cooperativas de Mondragón para dar pasos en la cooperación al desarrollo de los países más desfavorecidos, a través de actuaciones de desarrollo integral en regiones concretas de los países receptores de la actuación.

- **Actividades Culturales en general y Otras**

Subvenciones distribuidas por la Red de Sucursales a las asociaciones ciudadanas que operan en sus correspondientes ámbitos

locales (iniciativas culturales de amplio significado en el ámbito escolar, regional, parroquias, tercera edad, asociaciones de vecinos y barrios, etc.) El monto total de este apartado alcanzó los 1.478.970 € en 2008.

EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Caja Laboral es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Sin embargo, la adhesión como Asociado Plus a la recién creada iniciativa

Stop CO₂ Euskadi conlleva una serie de compromisos que previsiblemente generarán, a lo largo de 2009, actuaciones relacionadas con este indicador.

EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

- **Retornos cooperativos capitalizados (Plan individual de pensiones).**

Caja Laboral distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, en concepto de retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota parte de capital social de la que es titular cada uno de los socios al inicio del ejercicio. La importante bajada en los Resultados de 2008 (ver el indicador 2.8) ha llevado, en consecuencia, a la reducción del Importe medio por socio de 9,97 a 4,19 miles de €.

La participación de capital social así resultante tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, constituyendo virtualmente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo se efectúa en función de lo aportado por cada uno de los socios de trabajo al desarrollo del objeto social de la Entidad, trabajo cooperativizado, medida en términos del coste empresarial del mismo o retribución bruta total de cada persona.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2006	2007	2008
Cuantía global anual	15.726	19.179	8.284
Importe medio por socio	8,47	9,97	4,19

- **Remuneración al capital Social**

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

socios de trabajo en los beneficios obtenidos por la Entidad se percibe de forma capitalizada y, como tal, se incorpora anualmente a su aportación personal al Capital Social, este capítulo adquiere una importancia creciente con el paso del tiempo.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2006	2007	2008
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	28.557	31.276	34.277
Parte percibida por los socios de trabajo	10.643	11.791	13.083

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

Caja Laboral asume a beneficio de sus socios de trabajo el copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un

sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario del de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación Mondragón.

EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Caja Laboral es una Cooperativa de Crédito con dos tipos de socios: socios de trabajo y cooperativas asociadas. La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación

alguna en los órganos de gobierno de la Entidad. Los apoyos financieros recibidos de la Administración en distintos ámbitos son:

Concepto (miles de euros)	2006	2007	2008
Impuestos diferidos netos pendientes de liquidación	27.776	28.532	28.551
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	350	415	236

Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

	2006	2007	2008
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	12,65	12,99	13,47
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	279,3%	272,0%	268,0%

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

EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

La Entidad no tiene una política escrita para priorizar a proveedores locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad Caja Laboral. Sin embargo, la práctica habitual indica

que se procura contratar a proveedores locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

	2006	2007	2008
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	95,2%	94,6%	96,4%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	94,8%	94,1%	94,7%
% de compras interiores, no importadas (*)	100%	100%	100%

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

Otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, Caja Laboral vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, ya que mantiene una cláusula con los proveedores relativa al cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.

También el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) tiene unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta criterios ambientales mediante:

- El procedimiento de "Control de empresas colaboradoras", que determina el sistema para el control de las actividades lle-

vadas a cabo por las empresas colaboradoras de Caja Laboral y susceptibles de generar aspectos ambientales que puedan incidir en ella. Incluye a empresas arrendatarias, empresas que realizan actividades de Caja Laboral en instalaciones de la Entidad, empresas sujetas a requisitos documentales (gestores de residuos, laboratorios de inspección, medición y ensayo, OCAs, etc.) y gremios.

- El procedimiento "Adquisición y recepción de materiales, instalaciones y equipos" que establece la sistemática para la adquisición de materiales sujetos a requisitos ambientales (papel, tóner, aceites, etc.), así como para la adquisición, recepción y control de las instalaciones y equipos.

El Plan de Actuación del Comité de RSE, al que se ha incorporado el Director de la Central de Compras (creado en 2008) contempla, entre otras, dos acciones: Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental y establecer criterios de Compra Verde. Los dos grupos de trabajo creados para abordar estas acciones han iniciado sus trabajos en 2008, y así se ha incorporado al contrato de compra de papel de fotocopiadora blanco los requisitos de que éste sea ECF y FSC y de bajo gramaje. Sin embargo, el establecimiento del mapa de sectores proveedores para analizar sus riesgos en sostenibilidad

se va a alargar en el tiempo más de lo previsto, debido a que la información que se puede sacar de los servicios informáticos no determina ni la actividad del proveedor, ni el Área de Caja Laboral cliente de ese proveedor.

Pese a ello, para 2009 se pretende elaborar el mapa de sectores proveedores, encontrando algún modelo que permita suplir las carencias de información existentes con el actual sistema informático, así como considerar criterios ambientales en la compra de mobiliario de oficina.

EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Caja Laboral no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son

de adecuación de competencias profesionales. De hecho, la totalidad de altos directivos (los 20 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono o en especie.

Las inversiones que Caja Laboral realiza en la comunidad se han recogido en su totalidad en el indicador EC1, entre las que resal-

tan los apoyos ordinarios para el mantenimiento de la actividad de diferentes centros educativos

EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos.

El impacto económico indirecto más significativo de la actuación de Caja Laboral es la generación y distribución de riqueza y empleo, que realiza prioritariamente a través de su aportación de recursos al grupo Mondragón, como está recogido en su Misión (ver indicador 4.8).

Estas aportaciones (ver indicador EC1) superaron en 2008 los 39 millones de euros y, en una parte muy significativa, tuvieron dos destinos especialmente relevantes:

- La promoción de nuevas actividades empresariales a través de la actuación de las instituciones, fondos de promoción de empresas y centros de investigación corporativos, dentro de Mondragón.
- La educación, muy especialmente a través de instituciones de educación universitaria y de formación profesional.

Dirigida a la generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, se desarrolla una actividad de fomento de la cultura emprendedora, que en 2008 se ha concretado en 24 visitas a Centros Universitarios y de Formación Profesional, 22 préstamos EJE (Empresa Joven Educativa), 22 becas Urrats bat y 75.000 € en premios y gastos de difusión.

En la misma línea se pueden mencionar también los Premios al Compromiso Universitario en la Universidad de Valladolid, junto

con la Fundación Schola y la Dirección General de Universidades de Castilla y León, el premio Dato de Oro a la empresa solidaria que galardona a la empresa privada alavesa que desarrolla proyectos de ayuda, como la contratación de personas con problemas sociales o la cooperación al desarrollo, la colaboración en el proyecto “País Vasco, un alma solidaria” junto con El Correo y el Gobierno Vasco, buscando iniciativas dirigidas a la población que vive en condiciones de desprotección o riesgo de exclusión social y la organización del evento “Camino de Encuentros” en el que 100 estudiantes de Zaragoza, Huesca, La Rioja, Burgos, Valladolid y León conviven recorriendo el Camino de Santiago.

Caja Laboral cuenta también con un Departamento de Estudios que realiza anualmente el Informe de Economía Vasca y el Informe de Economía de Navarra, estudios macro económicos y por sectores de actividad, que gozan de gran prestigio en los ámbitos económicos y sociales de la CAV y Navarra. En 2008, dado el rápido cambio de ciclo económico, una aportación especialmente relevante han sido sus previsiones trimestrales sobre la coyuntura económica vasca.

Es significativa también la continuidad en la impartición, dentro del programa de estudios de los alumnos de Ciencias Empresariales de la Universidad de Deusto, en colaboración con la Fundación Bernaola, del curso de Finanzas Sectoriales dirigido a extender, entre este público, el conocimiento de la realidad económica, industrial, financiera y de servicios en el País Vasco y Navarra.

Enfoque de gestión

Caja Laboral desarrolló, ya en 2001, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades desarrolladas en los tres edificios de la Sede Central, que fue certificado por AENOR ese mismo año. Este SGA es auditado anualmente sin que se hayan detectado disconformidades reseñables, y según la última auditoría de AENOR (octubre de 2008), el SGA: "Se trata de un sistema de gestión maduro, correctamente implantado y mantenido que da respuesta a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2004", teniendo como punto fuerte: "La comunicación interna a los socios de los resultados de gestión ambiental 2007 y transmisión de buenas prácticas".

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

La Política Ambiental de Caja Laboral se ha revisado en 2008, haciendo un mayor énfasis en la concienciación de los socios e incorporando a la misma a los proveedores y subcontratistas. Así, la Política Ambiental establece como prioritarias las siguientes líneas de actuación:

- Toma de conciencia y motivación de los socios, por medio de la formación y sensibilización, para implicarles activamente en prácticas responsables con el medio ambiente.

- Minimización de los residuos generados, reciclado de todos los residuos posibles y reducción del consumo de recursos naturales.

- Colaborar con nuestros restantes grupos de interés, con el fin de contribuir a la conservación del medio ambiente, en especial, incorporando en nuestra relación con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales.

También en 2008 se han llevado a cabo varias acciones destacables como:

- La realización de un informe para plantear un plan de pruebas a realizar en las instalaciones de climatización cuyo refrigerante es el R-22, al gas refrigerante R-417A (HFC) en equipos de bomba de calor, VRV y enfriadoras de aire, y al gas R-422D en plantas enfriadoras de agua.

- En coherencia con la adhesión a la iniciativa Stop CO2, se ha realizado por primera vez la evaluación de las emisiones derivadas de la utilización del vehículo particular de los socios, en los viajes realizados en nombre de Caja Laboral.

- A partir del 1 de enero de 2008 se ha suprimido, los sábados laborables, el Servicio de reparto y recogida de valija interna de las Oficinas y Direcciones Regionales, lo que supone una mejora en el uso eficiente de los recursos.

0010110010100

Los resultados cuantitativos del año 2008 y el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria anterior se recogen a lo largo de los indicadores EN.

Los objetivos ambientales para 2009 pasan por:

- Estimular la concienciación de los socios, continuando con la comunicación de los resultados medioambientales y animando a una participación más activa para conseguir los objetivos.
- Participar como Empresa Asociada Plus en la iniciativa "STOP CO₂ Euskadi, en acción contra el cambio climático" del Gobierno Vasco.
- Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental. Incorporar criterios de Compra Verde en la compra de mobiliario de oficina.
- Llegar a un 50% de uso de papel reciclado en soportes publicitarios. Reducir el consumo del resto de papel hasta unos niveles de entre 390 y 400 gramos por cliente. Altas de 25.000 clientes en el servicio de Postamail.
- Estabilizar el consumo de agua en unos niveles de 11.500 a 12.500 m³, el de energía eléctrica en los 2.600.000 Kwh y el de gasoil en los 80.000 litros.

Respecto a las sociedades de promoción inmobiliaria, éstas actúan como promotores. La carencia de oficinas específicas de estas sociedades y la política de externalización de la ejecución de las obras de construcción y urbanización y la gestión administrativa y

comercial hacen que, por lo que se refiere a política medioambiental, se limite su actuación a las siguientes áreas:

- La construcción. En las sociedades que se encuentran en fase de construcción (tan solo 4) se exige el cumplimiento por constructores y subcontratistas de todas las normas exigibles en la materia, en función de los materiales empleados y residuos generados (estudio de gestión de los residuos de construcción y demolición, separación o clasificación de residuos, traslado a vertederos autorizados y tratamiento). Cuando se reanude la actividad constructora en las otras sociedades, se estudiará la aplicación del Decreto de 1 de febrero de 2008 sobre esta materia.
- Las viviendas. Se procura incorporar a los productos los materiales, diseños y tecnologías respetuosas con el medio ambiente, que ahorren energía y faciliten el cumplimiento de las medidas cotidianas (domótica, separación de residuos, ahorro de agua, etc.) que ayudan a la preservación del medio ambiente y a la consolidación de criterios y prácticas saludables en este campo.
- La gestión administrativa y comercial se externaliza en empresas de las que hay constancia de su capacidad para realizar las tareas encomendadas dentro del respeto a la normativa ambiental.

Caja Laboral, para cuando se reanude la actividad constructora, se planteará exigir a los socios en entidades de promoción inmobiliaria que:

- Entre las empresas contratistas propuestas para la construcción, se de prioridad a aquellas que dispongan de la certificación ISO 14001.

- A las empresas contratadas para la construcción de las promociones se les valora positivamente la mejora de los requisitos que, en esta materia medioambiental, recoge el nuevo “Código Técnico de Edificación”, en particular en:

- * Eficiencia Energética: Energías renovables, Sistemas de Producción, Confort Térmico y ahorro en consumos de agua.
- * Calidad Medioambiental: Ruido y acústica interior y Gestión de Residuos.

La actividad de Profesional Future Materials S.L. (Profumat) consiste en la importación de materiales de construcción basándose en las plataformas que tiene la Corporación Mondragón en los países considerados de bajo coste, inicialmente desde China y posteriormente serán India, Brasil, Rusia, etc. Profumat en su actividad diaria lleva a cabo prácticas responsables con el medio ambiente, incorporando en la relación con los proveedores diversos criterios ambientales. Así, en el proceso de selección y posterior homologación de proveedores se establecen como prioritarias las siguientes líneas de actuación:

- Comprobar la información obtenida por las plataformas de la Corporación Mondragón, valorar la homologación de seguridad de los productos (marcado CE) y ensayos realizados por los proveedores potenciales de acuerdo a la normativa europea. Madera: emisión de pentaclorofenol UNE-EN 143242:2005 y emisión de formaldehído; Baldosas: emisión de cadmio y plomo UNE-EN

14411 e Inodoros: no debe haber emisión de sustancias peligrosas por encima de los límites permitidos por la normativa europea UNE-EN 997.

- Estudiar la gama de productos que ofrece el proveedor para que cumplan los requisitos de mínimo impacto ambiental. Por ejemplo: grifos monomando, con aireador para limitar el caudal, cabezal de ducha que ofrece varias posiciones o cisternas de doble descarga y de interrupción de descarga.

- Valorar las iniciativas o buenas prácticas del proveedor en su proceso de fabricación: proveedores que reciclan agua residual, Ecoetiquetas y certificaciones ambientales (FSC)

- Análisis de productos por laboratorios notificados y/o empresas independientes: ensayos para el marcado CE (productos no nocivos para la salud y el medioambiente) y ensayos de calidad (requisitos funcionales de los productos).

- Visita in situ al proveedor (conocer al proveedor y realizar seguimiento periódico): comprobar la gestión (Sistemas ISO-9001, ISO 14001, OSHAS, etc.) y control de producción en fábrica (visitas periódicas, auditorías, fichas de producto actualizadas, control de calidad final por pedido, etc.)

- Diseño de embalajes: cartón marrón e impresión con tintas negras y menor inscripción posible; reducción del gramaje del papel de los instructivos, dos páginas por hoja; fumigación de palets (protección de especies)

Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.

La evolución del consumo de papel, diferenciado en: con fines publicitarios, como folletos, carteles, catálogos, calendarios, etc.,

y resto de papel: sobres, fondos, libretas, de tipo A4, etc., es la siguiente:

Consumo de papel (*) en kgrs	2006	2007	2008	
			Real	Objetivo
Consumo papel publicitario	136.302	190.456	149.259	
Consumo resto de papel	441.213	455.687	482.393	
Consumo total de papel	577.515	646.143	631.652	
Consumo papel publicitario/cliente	0,121	0,165	0,126	< 0,165
Consumo resto papel/cliente	0,393	0,395	0,407	0,390-0,400
Consumo total papel/cliente	0,515	0,560	0,533	
Consumo papel por socio	311,0	336,0	319,7	

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

El consumo de papel publicitario ha descendido en un 21,6%, con bajadas importantes en todas las partidas, salvo en folletos y calendarios. Este consumo supone que se han utilizado 126 gramos de papel publicitario por cliente, con un descenso del 23,6% respecto a los 165 gramos del 2007.

El consumo del resto de papel ha sido de 407 gramos/cliente, por lo que no se ha cumplido el objetivo de estabilizar el consumo entre 390 y 400 gramos/cliente. El aumento del consumo se ha concentrado fundamentalmente en el Papel estándar (el A4 de consumo normal) y en los Fondos láser (comunicaciones de extractos a clientes), sin que se puedan precisar las causas del mismo.

Caja Laboral siempre ha tomado medidas tendentes a la reducción de consumos de papel: campañas de sensibilización del personal, el seguimiento trimestral de consumos, la promoción de Posta-mail para el envío a los clientes por correo electrónico de los

extractos y comprobantes, la colocación en el Portal de Intranet de informes e información varia quitando la distribución en papel, el cambio de criterio en el envío de información a los clientes, la reducción del volumen de los contratos de Pasivo y Servicios.

Para el año 2009 se insistirá especialmente en: analizar la sustitución de los sobres actuales para la valija interna por sobres multiuso, conseguir el alta de 25.000 clientes para el servicio Posta-mail y en el análisis y propuestas relacionadas con la reducción de páginas en los contratos de productos y servicio de Pasivo.

Los cartuchos de toner que se utilizan son preferentemente reciclados y reciclables. Hay un almacén específico de toner, con unos criterios estrictos para la solicitud de este material, y se han difundido instrucciones para optimizar el uso de los cartuchos para las impresoras láser. La evolución del consumo de toner es la siguiente:

Consumo de toner (*) en unidades	2006	2007	2008
Consumo total de cartuchos de toner	2.178	2.006	1.747
Consumo de cartuchos por socio	1,17	1,04	0,88

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

EN2. Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.

Consumo de papel reciclado (*)	2006	2007	2008	
			Real	Objetivo
Consumo total de papel (kgrs)	577.515	646.143	631.652	
Consumo papel reciclado (kgrs)	110.198	132.718	88.801	
Consumo papel reciclado s/total (%)	19,1%	20,5%	14,1%	
% Consumo papel publicitario reciclado s/total	69,5%	61,9%	49,3%	>69,5%

El 49,3% del consumo de papel publicitario en 2008 (73.620 kilogramos) ha sido en papel reciclado, aunque sin alcanzar el ambicioso objetivo (al 70,9%) de superar el 69,5% del año 2007.

Para aquellos ámbitos en los que no ha podido extenderse por razones técnicas el uso de papel de origen reciclado, se utiliza pre-

ferentemente papel elemental libre de cloro (ECF), 100% ecológico, y con un contenido mínimo de fibras de madera provenientes de explotaciones forestales sostenibles certificadas (FSC). Además, el papel A4 que se utiliza es de gramaje reducido (75 g.m²)

Consumo de toner reciclado (*)	2006	2007	2008
Consumo total de cartuchos de toner (unidades)	2.178	2.006	1.747
Consumo de cartuchos de toner reciclado	1.114	1.021	490
Consumo de toner reciclado sobre el total (%)	51,1%	50,9%	28,0%

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

En 2009 está previsto probar el toner reciclado para la impresora Lexmark 632 (25% del consumo de toner en 2008), con el fin de introducirlo para su consumo normal.

Caja Laboral cede anualmente todos los PCs, monitores, impresoras láser, etc., que se retiran y están en buenas condiciones

de uso, a diferentes asociaciones (Ikastolas, ONGs, sociedades sin ánimo de lucro, etc.) para su reutilización. Nuestro objetivo es el de reutilizar todos los equipos, aunque evidentemente esto no siempre es posible. A lo largo del tiempo se han cedido las cantidades que se recogen en la tabla siguiente:

	2006	2007	2008
Equipos informáticos reutilizados (unidades)	84	87	288

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

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

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

Energía	2006	2007	2008	
			Real	Objetivo
Electricidad (*)	9.419,5	9.344,1	9.256,2	9.540,0
Gasoil	2.371,8	2.835,2	2.925,9	2.520,0
Propano	0,727	0,749	0,741	
Consumo directo de energía (Gj)	11.792,0	12.180,1	12.182,8	

(*) Falta el dato de consumo de un mes del 1er trimestre de 2007. Se ha hecho una estimación del consumo de este trimestre como la media aritmética de los consumos del 1er trimestre de los años 2000 a 2006 y del año 2008. Se ha modificado el dato (8.528,9 GJ) del consumo de electricidad en 2007, aportado en la Memoria RSE de 2007.

El consumo de energía eléctrica ha sido de 2.571.159 Kwh., con una mínima reducción del 0,9% respecto a 2007. Por su parte el consumo de gasoil ha sido de 81.275 litros, con un incremento del 3,2% respecto al 2007, para un objetivo de estabilizar el consumo sobre los 70.000 litros. Los consumos de los meses de noviembre y diciembre han sido especialmente altos, debido a las malas condiciones meteorológicas de esos meses, con un consiguiente mayor uso de la calefacción.

La mejora de la eficiencia energética persiguiendo la reducción de los consumos de electricidad, gasoil y propano, mediante el control permanente de estos consumos y la mejora continua de instalaciones y equipos, constituye la base de la política y la actuación en materia energética. Para el año 2009 se seguirá realizando el seguimiento trimestral de los consumos y el seguimiento mensual del apagado de equipos informáticos.

EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

El consumo indirecto de energía derivado de la actividad de una Entidad Financiera no es realmente significativo, por lo que el cálculo es estimado.

Energía	2006	2007	2008
Carbón	12.207	12.110	11.996
Gas natural	434	431	427
Petróleo	2.568	2.548	2.524
Biomasa	218	216	214
Energía eólica	179	178	176
Energía hidráulica	1.434	1.422	1.409
Energía nuclear	11.567	11.474	11.366
Consumo indirecto de energía (GJ) (1)	28.607	28.379	28.112

(1) Consumos indirectos de energía estimados mediante el Protocol Energy Balanced Sheet de GRI, a partir del consumo de electricidad de los edificios de la sede central.

EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Los arranques automáticos de las instalaciones de climatización, los sensores de movimiento en zonas de paso de archivos, la desconexión temporizada en los baños y la sustitución de monitores convencionales por planos, son medidas que han permitido una reducción del 0,9% del consumo respecto al año 2007.

Para 2009 está prevista la adecuación de las plantas 3ª y 4ª del edificio LK3, que incluye un proyecto de optimización del alum-

brado mediante la instalación de un sistema de Iluminación Inteligente que permite el encendido y/o apagado automático del sistema, así como la regulación de la intensidad de los tubos para adecuarse (junto con la luz diurna procedente del exterior) al nivel de confort deseado.

EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

Mondragón Inversiones, con fondos FCI, (ver indicadores FS1 y EC1) ha financiado en 2008 análisis de viabilidad en el sector energético realizados por diferentes Cooperativas, como: Servicios de renovación urbana y energética de edificios, Gestor energético

integrado, Energías limpias para vehículos industriales y Contenedores para recogida de aceite usado.

EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

Tanto en los enfoques de gestión, como en los indicadores anteriores se han descrito las medidas adoptadas por Caja Laboral para reducir los consumos de energía y las mejoras conseguidas.

Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.

Consumo de agua (m ³)	2006	2007	2008	
			Real	Objetivo
Consumo de agua edificios Sede Central	13.401	17.947	10.718	12.000/13.000
Consumo de agua por persona y año	27,92	37,00	21,70	

El importante consumo de 2007 es debido a las perforaciones geológicas realizadas en los terrenos de la Sede Central, para los túneles previstos del tranvía y de la variante de Mondragón, que han exigido una gran cantidad de agua. En 2008 este consumo ha sido de 10.718 m³, cumpliéndose ampliamente el objetivo de estabilizar el consumo entre los 12.000 y 13.000 m³.

Caja Laboral seguirá incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, así como en la mejora de las instalaciones de fontanería, como vías para reducir el consumo de agua.

EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

No es de aplicación, ya que el consumo de agua proviene del suministro municipal.

EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No es de aplicación, ya que no se recicla ni reutiliza el agua.

Aspecto: biodiversidad

EN11. 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.

No es de aplicación, ya que las instalaciones de Caja Laboral no se encuentran en áreas protegidas ni adyacentes a las mismas.

EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

No es de aplicación, ya que por razón de su actividad Caja Laboral no causa impactos en áreas protegidas.

EN13. Hábitats protegidos o restaurados.

No es de aplicación.

EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

Con un componente de formación y divulgación, Caja Laboral ha plantado 4.000 árboles en 2008, en Bermeo, Lesaka, Aranzazu y Ozaeta, uno por cada sugerencia recibida sobre el cumplimiento

de los compromisos públicos que la Entidad ofrece a sus clientes, consumando así el objetivo marcado en la campaña de plantar 1.000 árboles en cada territorio de la CAV y Navarra.

EN15. 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.

Las operaciones de Caja Laboral no afectan a ningún hábitat con especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN.

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen del consumo de electricidad, del consumo de propano para la cocina y del consumo de gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central.

Emisiones	2006	2007 (1)	2008 (2)
Toneladas de CO ₂ por consumo de gasoil	177,23	211,85	218,38
Toneladas de CO ₂ por consumo de electricidad	996,89	992,96	1.180,16
Toneladas de CO ₂ por consumo de propano			31,41
Toneladas de CO ₂ por viajes de trabajo			1.117,74
Emisiones totales	1.174,12	1.204,81	2.547,69

010110010100

Notas:

1) hasta 2007, los datos han sido estimados a partir de las herramientas y protocolos disponibles en la página web www.ghgprotocol.org, impulsada por World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI). Los documentos consultados son: "CO₂ Emissions from Fuel Use in Facilities". Version 2.0. June 2006, "Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat, and/or Steam". Version 1.2. January 2007. Factores de conversión: 2,69 kg CO₂/litros de gasoil y 383 gramos CO₂/kwh (correspondiente a 2004). Se ha modificado el dato (907,38 Tm) de emisiones por consumo de electricidad aportado en la Memoria RSE de 2007.

2) En 2008 el cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi y se añade el consumo de propano de la cocina y el combustible consumido por los coches de los socios en los viajes realizados en nombre de la empresa.

EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

No se producen otras emisiones indirectas aparte de las ya incluidas en EN16.

EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

Las iniciativas encaminadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, están relacionadas con las acciones llevadas a cabo para la reducción del consumo energético, ya descritas en el enfoque y en el indicador EN5, así como de las que puedan derivarse de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

▪ Caja Laboral se ha comprometido a cumplir los requisitos de participación en la Iniciativa STOP CO₂ Euskadi definidos por la

Oficina Vasca de Cambio Climático de la Comunidad Autónoma del País Vasco y cuya misión es que todos los integrantes de esta iniciativa ambiental reduzcan las emisiones de CO₂ de forma innovadora y con todas las herramientas a su alcance. El estado aún incipiente de esta Iniciativa hace que todavía, en 2008, no se haya plasmado en un Plan de Gestión que contenga medidas concretas para la reducción de emisiones.

EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

Caja Laboral no provoca emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono, a excepción de las mínimas emisiones que se hayan podido producir en las actividades de mantenimiento y/o reparación de los equipos de refrigeración. En consecuencia, no existe un sistema de medición de este tipo de emisiones.

Como ya se ha recogido en esta Memoria, en 2009 se van a instalar los gases alternativos (R-417A y R-422D) en más equipos

que estén cargados con R-22, se hará un seguimiento del comportamiento de estos gases alternativos junto a un informe de conclusiones y un plan de sustitución progresiva del R-22, o del cambio de aquellos equipos que no funcionen con los gases alternativos.

EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.

Caja Laboral no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles.

EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

El vertido de agua es asimilable al doméstico y está canalizado a una instalación depuradora (que es la única existente en Mondragón) donde son tratados antes de su vertido a la red de saneamiento público. Esta instalación depuradora está incluida en el Sistema de Gestión Ambiental, sometida a las operaciones rutinarias

de mantenimiento así como a las mediciones correspondientes, con el objetivo de que los vertidos a la red de saneamiento público cumplan con los niveles fijados en la tabla 3 del Reglamento de Dominio Público Hidráulico.

EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Desde la implantación del SGA, una de las líneas prioritarias de actuación se ha dirigido a la minimización de los residuos generados y al reciclado de todos los residuos posibles. En esta línea, se realiza una recogida selectiva de los residuos generados en la Sede Central, además de los residuos de papel y toner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados

y/o recuperadores. En línea con la política de la Entidad, el objetivo es que el total de residuos que se generan en la Sede Central (salvo el residuo urbano de recogida Municipal) se reutilicen o se reciclen. En 2008 se han reciclado 233.600 kilogramos de residuos, de los que 220.640 kilogramos han sido de papel.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2006	2007	2008
Chatarra	Kgrs	0	323	2.530
Plástico	Kgrs	865	1.461	1.506
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	78.980	87.150	85.530
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	119.680	141.860	135.110
Equipos informáticos	Kgrs	13.125	10.520	3.780
Aceite vegetal usado	Litros	2.565	2.400	2.330
Lodos fecales	Kgrs	35.000	0	0
Cartuchos de toner	Unidad	1.264	1.230	1.076
Aceite industrial / envases	Kgrs	0	333	86
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	2	80	20
Baterías agotadas	Kgrs	340	376	6
Pilas agotadas	Kgrs	124	88	131
Fluorescentes	Kgrs	24	87	381
Residuos sanitarios	Kgrs		6	16
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	25	120	22

Las apreciables variaciones que se producen en la cantidad generada de algunos residuos (chatarra, aceite industrial, plásticos impregnados de residuos peligrosos) se deben a operaciones de

mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos e instalaciones. Los lodos fecales proceden de la depuradora y se retiran cada tres años.

EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

En Caja Laboral no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en 2008.

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 VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Por razones de su actividad, Caja Laboral no produce, transporta, importa o exporta residuos considerados como peligrosos de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VII del Convenio de Basilea.

Los residuos peligrosos generados se recogen en el indicador EN22 y han sido gestionados por gestores autorizados.

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.

Al no producirse vertidos significativos de aguas, ver el indicador EN21, no se producen impactos negativos en los recursos hídricos ni en los hábitats relacionados.

Aspecto: productos y servicios

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

El servicio de Posta-mail de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas elimina el envío de papel por correo tradicional y, en consecuencia, contribuye a

reducir su consumo. En 2008 se han realizado varias acciones de comunicación para potenciar este servicio, con el resultado que se refleja a continuación:

Usuarios de Posta-mail	2007	2008
Número de clientes usuarios	37.000	65.175
Número de socios de CL usuarios	1.471	1.631
% Usuarios sobre total de clientes	3,2%	5,5%

En 2008 se ha modificado también la extracción de las Cuentas Corrientes y Ahorro Vista, ampliando el plazo, con el objetivo de reducir el volumen de correspondencia que se genera para los clientes y se han puesto en marcha 3 packs (Joven, Estándar y

Servicios) con un único contrato soporte de todos los productos y servicios contratados lo que reduce el volumen de hojas de los contratos.

EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.

La componente material (física) de los productos financieros es no relevante. Pese a ello, para 2009 está previsto un análisis y propuestas relacionadas con la reducción de páginas y firmas en los contratos de productos y servicios de pasivo (implantación de

packs y reducción de anexos de intervinientes), así como estudio para la sustitución de los sobres actuales para la valija interna por sobres multiuso.

Aspecto: cumplimiento normativo

EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) permite identificar los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba Caja Laboral, mantener actualizados estos requisitos y verificar su cumplimiento, lo que es también objeto de auditoría anual por parte

de AENOR. Esta forma de actuación explica el que hasta ahora no se haya producido ninguna no conformidad con la legislación, ni sanción por incumplimiento de la normativa ambiental sobre Caja Laboral.

Aspecto: transporte

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

En EN16 se han recogido los impactos ambientales derivados del combustible consumido por los coches de los socios en los viajes realizados en nombre de la empresa.

Además, Caja Laboral, a partir del 1 de enero de 2008, ha suprimido los sábados laborables el Servicio de reparto y recogida de valija interna de las Oficinas y Direcciones Regionales.

Aspecto: general

EN30. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Gastos directos imputados al SGA	2006	2007	2008
Mantenimiento del SGA	3.949 €	4.668 €	3.479 €
Gestión de residuos	7.498 €	2.846 €	2.980 €
Mediciones	411 €	350 €	876 €
Total	11.858 €	7.864 €	7.335 €

Los gastos anuales del SGA dependen fundamentalmente de la cantidad y tipo (por ejemplo si hay lodos fecales, cambio programado de fluorescentes, etc.) de residuos gestionados, así como de

la programación de mediciones que pueden contemplar alguna caldera, ruido, además de la anual de la depuradora.



PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Empleo

Enfoque de Gestión

La Dirección de Recursos Humanos es la responsable de llevar a cabo la política de empleo y la gestión de personas de Caja Laboral. En razón a la forma jurídica de Caja Laboral, Cooperativa de Trabajo, los trabajadores son socios de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y en los resultados empresariales. Por lo tanto, la propia regulación no puede contemplar el concepto de despido.

Las necesidades de personal se derivan de las previsiones de apertura de nuevas oficinas, de las modificaciones organizativas que pudieran darse y de las necesidades coyunturales de personal para iniciativas extraordinarias. Durante 2008 el número de socios de trabajo ha crecido en 53, llegando a los 1.976 a final de año con un 94,8% de cumplimiento del objetivo marcado de 2.084 socios. Esta diferencia con el objetivo está fundamentalmente en la Red Comercial (al 94%) y especialmente en la Red de Expansión (al 88% del cumplimiento), motivado por un año 2008 difícil para todo el sector financiero y de retrasos en la incorporación de socios o de dificultades para encontrar personas adecuadas en el mercado laboral. Pese a ello, para 2009 la previsión es de llegar a

los 2.065, con un crecimiento de 89 socios de trabajo, la mayoría procedentes de incorporaciones pendientes del ejercicio anterior.

En coherencia con su política de satisfacción de los socios, Caja Laboral mantiene una política de promoción interna que se materializa en tres vías: 1) la cobertura interna de puestos de trabajo vacantes, 2) la promoción en el propio puesto por calificación progresiva del mismo, y 3) la promoción administrativa. Por ello, para la cobertura de puestos vacantes, y con carácter previo a la selección exterior, se analiza si pueden cubrirse con promoción interna, para lo que cada puesto se convoca públicamente en el momento en que se precisa su cobertura.

Caja Laboral realiza cada dos años una Encuesta de Satisfacción de las Personas que comprende, entre otros, factores sobre motivación, comunicación, fijación de objetivos, condiciones laborales, etc. La última encuesta se ha realizado en 2008 con una valoración global de 64,3 sobre 100, siendo la dimensión en zona de alerta el Proceso de Comunicación.

Por ello, como se recoge en el indicador 1.2, en 2009 se van a lanzar varios proyectos "Sistema de Comunicación Interna",

“Itinerarios formativos”, “Evaluación y gestión del desempeño” y el proyecto de “Gestión de la sucesión y la movilidad”, para la gestión activa de la movilidad, de la promoción y de la sucesión (relevo) en los puestos clave, así como la previsión de necesidades de formación y selección externa, para dar respuesta a las demandas derivadas de esta encuesta.

Relacionado con el último proyecto anterior (y dentro del Plan Estratégico 2009-2012), en 2008 se ha aprobado el “Plan de dinamización de plantillas” que se va a desarrollar durante los próximos 4 años, y que ofrece la posibilidad de prejubilación a los socios de la Entidad que en el año 2009 cumplan 57 o más años, con el objetivo de renovar parcialmente la plantilla y reequilibrar la edad de la misma.

Indicadores

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Estructura de la plantilla por categoría profesional en Caja Laboral.	2006	2007	2008	
			Real	Objetivo
Directores	31	32	35	
Jefes	475	493	503	
Técnicos	590	622	663	
Administrativos	660	667	662	
Otros	101	109	113	
Total Plantilla fija en Caja Laboral	1.857	1.923	1.976	2.084
Creación de empleo (socios de trabajo)	27	66	53	

Relación contractual de los trabajadores Caja Laboral (situación al 31/12)	2006	2007	2008
Contratos de Sociedad	1.896	1.959	2.018
<i>En activo</i>	<i>1.857</i>	<i>1.923</i>	<i>1.976</i>
Excedencias	26	23	28
Comisión de servicios	13	13	14
Situaciones especiales			
Contrato Temporal trabajo	318	341	427
Eventuales tiempo completo	249	253	323
Eventuales tiempo parcial	69	88	104
Contratos indefinidos	2	7	10
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.175	2.264	2.403

Distribución de la plantilla por ubicación en Caja Laboral.	2006	2007	2008
Sede Central	385	390	402
Álava	204	209	213
Gipuzkoa	402	403	418
Navarra	227	230	236
Bizkaia	438	442	468
Castilla y León	233	243	260
La Rioja y Aragón	191	202	212
Cantabria	27	30	37
Asturias	41	60	69
Madrid	27	55	88
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.175	2.264	2.403

Respecto a Eroso, la única sede de la empresa se encuentra en Arrasate-Mondragón y todo el personal se ubica allí. No se dan variaciones del número de empleados por estacionalidad.

La rotación de personal es un fenómeno común a todos los call center y la temporalidad en el empleo aumenta esa rotación. Sin embargo, en 2008 3 trabajadores de Eroso han pasado a la plantilla de Caja Laboral.

En 2008 ha finalizado el análisis sobre la función de la empresa y la estructura necesaria para llevarla a cabo, estudiando vías para intentar bajar la rotación mediante mejoras hacia la estabilidad en el empleo. Estas mejoras para 2009 pasan por aumentar el número de trabajadores fijos en plantilla, para lo que se realizarán entrevistas personales con los candidatos con la previsión de que el número de fijos sea como máximo 1/3 de la plantilla.



Plantilla de Eroso a 31/12	2006	2007	2008
Número total de personas en plantilla	35	34	27
Número total de contratos indefinidos	17	9	6
Número total de contratos temporales	18	25	21
Número de personas a tiempo completo	35	34	27
Creación de empleo (personas en plantilla)	0	-1	-7



LA2. Número total de empleados y rotación media de los empleados, desglosados por edad, sexo y región.

Bajas y rotación de Socios de trabajo en Caja Laboral	2006	2007	2008
Bajas en el año (*)	55	55	50
Bajas de Mujeres en el año			28
Bajas de Hombres en el año			22
Tasa de salidas total (**)	3,1%	3,0%	2,6%
Tasa de salida de Directores	0,0%	3,2%	3,1%
Tasa de salida de Jefes	1,6%	3,8%	1,2%
Tasa de salida de Técnicos	3,4%	2,2%	3,2%
Tasa de salida de Administrativos	3,7%	3,0%	3,0%
Tasa de salida de mujeres	n.d.	n.d.	3,6%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	n.d.	n.d.	0,0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	n.d.	n.d.	3,9%
Tasa de salida de hombres	n.d.	n.d.	1,9%
Tasa de salida de hombres < 30 años	n.d.	n.d.	0,0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	n.d.	n.d.	2,0%

(*) Las bajas del año incluyen todo tipo de ellas: excedencia, jubilación, voluntaria, situaciones especiales e invalidez.

(**) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. Cumpliendo el compromiso asumido en la Memoria anterior, informamos sobre las salidas de empleados desglosados por género y edad en 2008, aunque no se han podido recoger los datos de años anteriores. Los datos de rotación de socios por zona no están disponibles, ya que es una información que se gestiona de forma agregada.

Bajas en Eroso	2006	2007	2008
Bajas en el año (*)	12	29	12
Tasa de salida total (**)	34,3%	82,9%	35,3%
Tasa de salida de Técnicos	0,0%	25,7%	0,0%
Tasa de salida de Administrativos	34,3%	57,1%	35,3%
Tasa de salida de mujeres	n.d.	n.d.	33,3%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	n.d.	n.d.	40,0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	n.d.	n.d.	12,5%
Tasa de salida de hombres	n.d.	n.d.	100%
Tasa de salida de hombres < 30 años	n.d.	n.d.	100%
Tasa de salida de hombres > 30 años	n.d.	n.d.	0,0%

LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

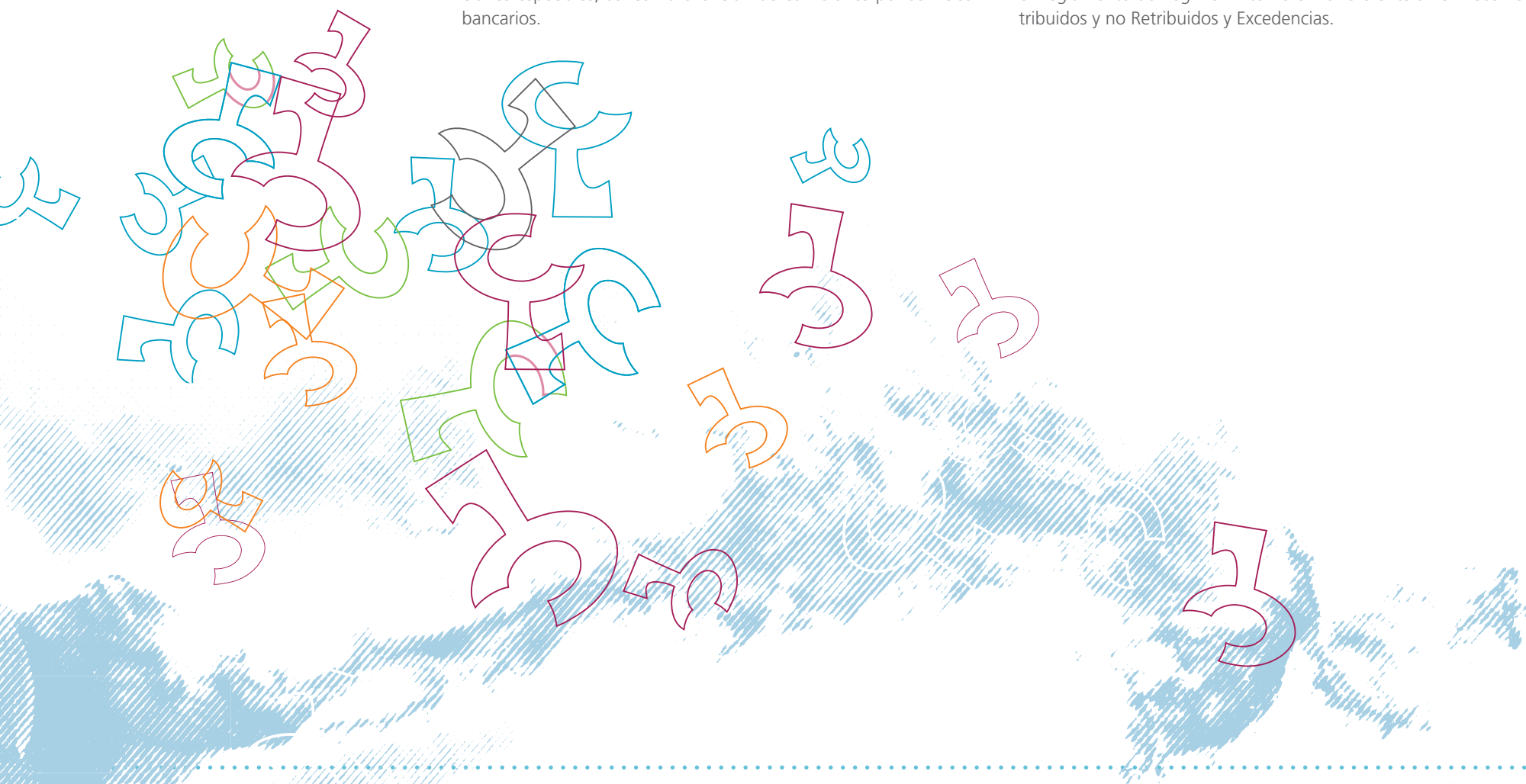
Todas las personas de la plantilla cuentan con beneficios sociales que mejoran los reconocidos en la legislación: seguro de accidentes, seguro de accidentes ligado a determinados servicios bancarios, productos y servicios bancarios en condiciones ventajosas (anticipos de nómina, cuenta nómina a un interés superior al de mercado), comedor subvencionado.

También, a través del Club Lankide, la Entidad favorece la participación de toda la plantilla en actividades culturales y deportivas que financia la propia Entidad.

Además, los socios de trabajo disponen de financiación de estudios privados complementarios, de fondos económicos para

atención de necesidades extraordinarias y préstamos para la adquisición de vivienda habitual o con destino doméstico en condiciones especiales, así como exención de comisiones por servicios bancarios.

Es relevante también que en 2008 se ha realizado el proyecto de "Renovación de las Medidas de Conciliación" que modificará el Reglamento de Régimen Interno en lo referente a Permisos Retribuidos y no Retribuidos y Excedencias.



Relación Empresa – Trabajadores

Enfoque de Gestión

Los componentes de la plantilla de Caja Laboral son también socios propietarios de la misma. Por ello, no se contempla en nuestra regulación la existencia formal de representación sindical, como fórmula de relación y negociación. La representación de los socios trabajadores se articula a través del Consejo Social. La composición, forma de elección, competencias (decisorias, de negociación y de control social), etc. ya se han tratado ampliamente en los indicadores 4.1 y 4.4.

En relación con las personas no socios, la Entidad no tiene establecidos mecanismos de representación formales por cuanto en general obedecen a contratos de duración reducida, para trabajos y funciones concretas en el tiempo, y por lo tanto de elevada rotación.

Eroso se rige por el convenio colectivo de Oficinas y Despachos de Gipuzkoa que cubre a la totalidad de la plantilla (fijos y

eventuales) y del que se informa de sus pormenores en el momento de la incorporación. Así mismo, en las normas laborales internas, que es un documento accesible a toda la plantilla, se recoge anualmente el convenio y sus modificaciones. La relación empresa – trabajadores se coordina a través de dos representantes escogidos por éstos, que ejercen la labor de interlocución. Los temas relacionados con salud y prevención son gestionados con FREMAP. Estas directrices generales de actuación se trasladan a las nuevas incorporaciones y son conocidas por toda la plantilla. La gestión de personal de Eroso se canaliza a través del Director y de una responsable del Área.

Respecto a las empresas de Promoción Inmobiliaria, las sociedades constituidas con socios promotores carecen de personal.

Indicadores

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

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

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el que se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las perso-

nas de Caja Laboral (socios de trabajo y eventuales), y las garantías sociales que aseguran su aplicación. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo de las personas de Caja Laboral y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Si bien ni en el Reglamento de Régimen Interno, ni en las normativas laborales internas está establecido expresamente un plazo mínimo de preaviso para comunicar a los socios de trabajo los

cambios de puesto o centro de trabajo, lo cierto es que en la práctica se comunican habitualmente con una antelación de un mes.

Seguridad y Salud en el trabajo

Enfoque de Gestión

La política de Caja Laboral en la prevención de los riesgos laborales tiene como objetivo la prevención de sus empleados frente a los citados riesgos, garantizando su seguridad y salud mediante una gestión sistemática, planificada e integrada en toda la estructura de la organización.

De acuerdo con ello, la actuación de la Entidad trata preventivamente de:

1. Evitar los riesgos.
2. Evaluar y controlar los riesgos que no se pueden evitar totalmente.
3. Combatir los riesgos en su origen.
4. Adaptar el trabajo a la persona.
5. Vigilar periódicamente la salud de su personal.
6. Prestar los primeros auxilios necesarios.
7. Investigar las causas de los mismos.
8. Readaptar a las personas en función de la capacidad.

Para el logro de estos objetivos, la Entidad cuenta con un Sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales, gestionado

por un Comité de Seguridad y Salud paritario compuesto por 6 representantes de la Dirección (Medicina de Empresa, Seguridad, Mantenimiento, Proyectos y Obras, Asesoría Jurídica y Coordinador del Sistema) y 6 Delegados de Prevención miembros del Consejo Social.

Objetivos, indicadores y resultados alcanzados.

Para el logro de los objetivos generales definidos en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, anualmente se planifican las actividades que integran el Programa Anual de Prevención, incluyendo tanto las que se realizan con medios propios como las que se llevan a cabo con la colaboración del Servicio de Prevención Ajeno. Como indicadores de la eficiencia del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales suelen tomarse los índices de accidentabilidad y absentismo, siendo estos bajos, tal y como se ve en el indicador LA7.

En 2008 Caja Laboral se ha sometido a la auditoría externa reglamentaria efectuada por Ondoan AIC, que ha calificado con un nivel Medio Alto la eficacia del Sistema de Gestión implantado en la Entidad, destacando como puntos fuertes la Vigilancia de la Salud y la gestión del Mantenimiento.

El Programa de Gestión para 2009 incluye acciones como: la adaptación de los procedimientos a las normas OHSAS 18001, para solicitar después la certificación correspondiente, simulacros de evacuación de los edificios de Sede Central, formación en ma-

nejo de extintores, evaluaciones de riesgos ergonómicos de los puestos de las nuevas oficinas y de las reformadas, etc.

Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.

Caja Laboral implantó, entre los años 1996 y 2000, el Sistema de Gestión Preventiva de la Seguridad y Salud Laboral, de acuerdo a la ley de prevención 31/1995, y entre los años 2000 y 2004 lo consolidó y actualizó. Este sistema que tiene por finalidad la mejora continua, dentro de un alto nivel de seguridad y salud, está formalizado en: Manual de Prevención, 19 Procedimientos de Gestión y 11 Instrucciones de Trabajo.

El Sistema de Gestión de Riesgos Laborales contempla el riesgo de atraco como uno de los riesgos específicos derivados de la actividad de Caja Laboral, para lo que se han establecido una serie de instrucciones frente a atracos, de las que han sido informados todo el personal y están publicadas en la Intranet. En estas instrucciones se establecen medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones, disponiéndose expresamente que cuando se produzca un atraco el Departamento de Seguridad debe comunicarlo al Servicio Médico de Empresa para que se preste la asistencia médica y psicológica que precisen las personas afectadas. Además, Caja Laboral cubre el gasto derivado de la asistencia psicológica que precise el personal de las oficinas que sufran atracos, atentados terroristas o sea objeto de cualquier tipo de agresiones por parte de clientes u otras personas.

Además, en 2008 se ha contratado con la empresa Ergogroup la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, a partir de una evaluación ergonómica de una selección significativa de puestos de trabajo que presente en común la utilización de pantallas

de visualización de datos. Esta evaluación se iniciará en 2009 y se plantea en las fases siguientes:

1. Preliminar, para la recogida de información.
2. Diagnóstico primario mediante el estudio de la evaluación inicial de riesgos.
3. Diagnóstico profundizado a través de visitas para ahondar en la evaluación inicial y con la participación de los socios de trabajo afectados y sus jefes.
4. Propuestas de mejora y criterios ergonómicos correctivos.

Con esta evaluación se pretende no solamente dar cobertura a una exigencia legal, sino que sirva para mejorar las condiciones ambientales y sociales en las que se desarrolla la actividad laboral de los socios de trabajo.

En Eroso, tanto los temas de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo por un lado, como las revisiones médicas se hacen a través de FREMAP.

Por lo que se refiere a las empresas de promoción inmobiliaria, la actuación en este campo se circunscribe a las condiciones de trabajo en la construcción de las promociones, dado que las sociedades filiales no tienen personal propio, por su carácter instrumental. En éste área:

- Se exige la asunción por los constructores de obligaciones específicas en este campo, en los contratos de ejecución de obra correspondientes: existencia de Estudio de Seguridad y Salud y del

Plan de Seguridad y Salud, aprobado por la Dirección Facultativa y modificado en función de la evolución de la obra, designación de Coordinador de Seguridad y Salud (promotor), designación de responsable de seguridad (constructor) y sustituto y vigilar el cumplimiento de la normativa de prevención.

- El incumplimiento de estas normas faculta para la resolución del contrato de obra.

- Se traslada igualmente a las sociedades gestoras de la promoción (habitualmente socios locales) la obligación de verificar el cumplimiento, por los contratistas y subcontratistas, de las mayores exigencias en materia de seguridad y salud laboral, haciendo a la sociedad gestora responsable de los daños que de su incumplimiento puedan derivarse.

Ante la delicada situación del sector inmobiliario, que no aconseja el inicio de ninguna construcción, Caja Laboral no se plantea

nuevas iniciativas en este campo de Seguridad y Salud, si bien no abandona al idea de que, una vez se recupere la actividad, se plantee exigir a los socios en entidades de promoción inmobiliaria, que las empresas contratistas encargadas de la construcción elaboren un informe periódico de siniestralidad y salud laboral, de frecuencia no superior a los dos meses, detallando los accidentes acaecidos y su gravedad, y las medidas paliativas, correctoras o sancionadoras implantadas. Tales informes servirían para la implantación de nuevas medidas de seguridad, y para la elaboración de estadísticas internas y fijación de objetivos de mejora en materia de seguridad.

Caja Laboral, una vez se recupere la actividad, también se planteará el exigir a los socios en entidades de promoción inmobiliaria, que entre las empresas contratistas propuestas para la construcción, se de prioridad a aquellas que dispongan de la certificación ISO 9001.

Indicadores

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

Aunque la Seguridad es una responsabilidad del empresario y la toma de decisiones recae en la Dirección de Caja Laboral, previa a cualquier decisión que afecte a la organización de la prevención o a las actividades a realizar, siempre se consulta y requiere el dictamen previo del Comité de Seguridad y Salud, tratando de llegar al consenso.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, pero al que además son invitados de forma permanente y asisten a las reuniones de este órgano la Directora del Área de Recursos y la Diplomada en Enfermería, todos ellos con voz y sin voto. Como criterio práctico, el Presidente de este Comité es uno de los representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tra-

tado en sus sesiones se recoge en actas, que son analizadas en el Comité de Dirección.

Las decisiones más relevantes que se han adoptado por consenso entre línea ejecutiva y Consejo Social durante el ejercicio 2008, han sido las siguientes:

- La elección de la empresa auditora para realizar la auditoría legal a comienzos de 2008.
- La revisión de los procedimientos del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.
- La aprobación del Plan de Salud ATHLON 2008.

LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Tasa de accidentes	2006	2007	2008
Tasa de accidentes del personal.	0,90	2,64	2,51
Nº accidentes del personal.	18	12	13
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0

La tasa de accidentes se establece a partir del índice de frecuencia de los accidentes, excluyendo los que han tenido lugar "in itinere" (al ir o regresar del trabajo) y aquellos que no han supuesto baja laboral, para computar exclusivamente los de mayor

gravedad que tienen lugar en el puesto de trabajo. Este índice se determina en función del número de accidentes por 1.000.000 de horas trabajadas. No existen enfermedades profesionales reconocidas en el sector.

Horas y tasa de absentismo	2006	2007	2008
Accidente	5.542	3.285	3.721
Enfermedad	91.279	100.227	104.172
Maternidad	32.427	32.418	28.075
Paternidad			4.526
Resto (permiso retribuido/no retribuido, huelgas, retrasos)	8.649	8.783	2.827 (*)
Total Horas de absentismo	139.243	145.860	143.322
Tasa de absentismo (**).	3,21	3,33	3,33

(*) Faltan las horas por permisos retribuidos debido al cambio de sistema informático realizado en 2008.

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

En los últimos tres años no se han producido accidentes laborales en Eroso.

LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

Caja Laboral tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. Así, desde el año 1995 se vienen desarrollando anualmente

Programas de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON para la promoción de la salud entre el personal de Caja Laboral, con la siguiente participación del personal

	Año 2006	Año 2007		Año 2008	
		Previsto	Real	Previsto	Real
Entrevistados	284	375	375	200	200
Encuesta de act. física	33	75	170	90	90
Propuesta de asesoramiento	33	75	170	90	90
Seguimiento de adheridos		7	10	85	70
Comunicación a los no adheridos		284	284	574	574
Peticiones asesoramiento por Web			15		10
Talleres impartidos				18	20

Las actividades son las siguientes:

- **Asesor personal.**

Con la finalidad de fomentar la actividad física entre los empleados se ha facilitado asesoramiento personal e individualizado a quienes se adhieran voluntariamente al Plan, mediante la prestación de los servicios siguientes:

- Evaluación y control de la salud mediante examen médico y prueba de esfuerzo.

- Asesoramiento técnico para la actividad física e información sobre aspectos sanitarios relacionados con la actividad física.

- Evaluación del estilo de vida en relación a la actividad física desarrollada.

10010110010100

1

En desarrollo de esta actividad, en 2008, se han realizado 200 entrevistas y 90 encuestas y propuestas de asesoramiento, cumpliéndose así las previsiones iniciales.

- Talleres.

Como servicio complementario de la actividad física se han desarrollado talleres específicos para promocionar estilos de vida activos, ayudar a la toma de conciencia de la importancia del autocuidado de la columna vertebral, la difusión de hábitos alimen-

ticios saludables y estrategias para prevenir y afrontar situaciones de estrés.

- Página WEB.

La empresa ATHLON administra una página WEB y la actualiza permanentemente, dentro de la Intranet de Caja Laboral y accesible a todo el personal, con información sobre la práctica de actividades físicas y hábitos de vida saludables a través de la cual se han realizado 10 peticiones de asesoramiento.

LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Como se ha indicado en LA8, existe un "Procedimiento de Negociación de Programas y Planes de Salud" a cuyo amparo se ha desarrollado en 2008 el Plan de Salud ATHLON.

Por otra parte, ya se ha recogido que las sociedades constituidas con socios promotores carecen de personal.

000011110010010110010100

000011110010010110

Formación y Educación

Enfoque de Gestión

El Departamento de Formación, encuadrado en el Área de Recursos Humanos de la Entidad, es el responsable de la gestión de la formación de todos sus trabajadores. Existe una política al respecto que tiene dos ejes básicos:

- Incrementar la formación profesional desde los distintos ángulos de la actividad y que son el fundamento de promoción profesional básica. Este proceso está abierto a todos los socios en los niveles funcionales de base.
- Actualización y especialización de conocimientos profesionales, necesarios para las funciones y mandos intermedios y superiores, en los que descansa la dinámica táctica y la orientación estratégica.

Para materializar estas políticas orientadas a la gestión de conocimientos y formación continuada, en Caja Laboral se elabora el Plan de Formación cada dos años. Los programas concretos así como el presupuesto de formación tienen sin embargo una concreción anual dentro del Plan de Gestión del Departamento de Formación.

Una de las necesidades identificadas en el Plan de Formación 2008 era la de desarrollar el concepto de Liderazgo y bajo esta premisa se ha desarrollado un proyecto que pretende desarrollar e implantar un modelo de liderazgo propio en la Entidad. Así, 106 personas provenientes de diferentes puestos, regionales y categorías han reflexionado durante varias jornadas para concluir con

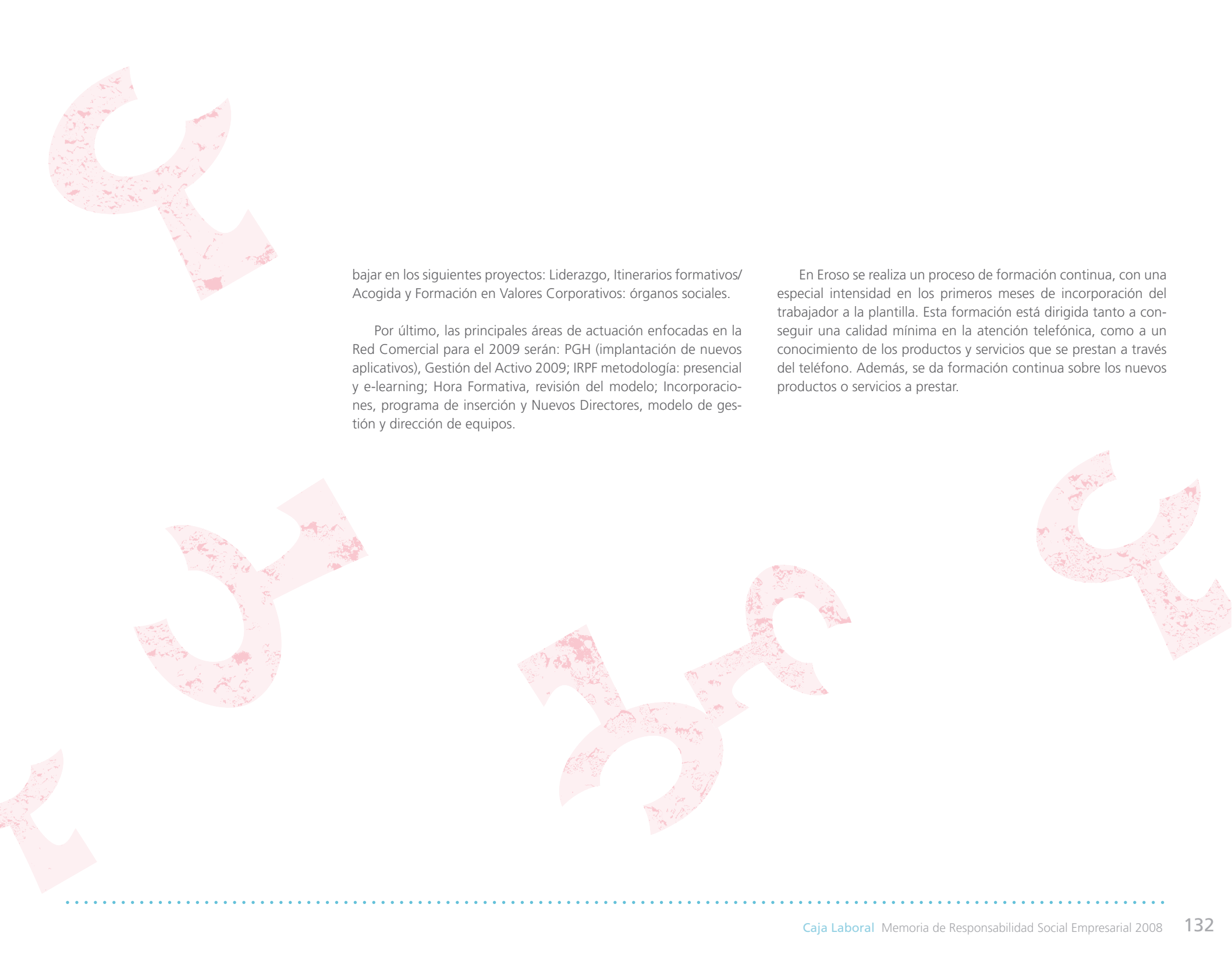
la elección de los Valores y los comportamientos requeridos a los líderes de la Entidad. El proyecto entra en fase de implantación en 2009 con la participación de 55 personas (Directores de Área y sus colaboradores directos).

Otro tema importante del año 2008 ha sido la creación de una red de Formadores Internos en todas las Direcciones Regionales. En total son 20 personas de la red comercial y 29 de servicios centrales y regionales, quienes después de una formación para adquirir conocimientos y habilidades de cómo preparar, dinamizar y llevar a cabo la formación han participado como impartidores de acciones formativas específicas dirigidas inicialmente a estudiantes de verano y eventuales de la Entidad.

Por último, en 2008 ha dado comienzo el Programa de Especialización en Banca de Empresa (PEBE) y la acción formativa Gestión de Oportunidades de Negocio (GON), dirigida al colectivo que va a implantar el nuevo Modelo de Gestión de Empresas. En 2008 han finalizado el programa PEBE un total de 60 personas y otras 88 lo finalizarán en 2009, mientras que en GON lo han finalizado 95 personas.

La evaluación media de los cursos de formación en 2008 ha sido de 8,26, para un 8,30 de 2007 y 8,26 de 2006.

En el Plan de Gestión 2009, a partir de la detección de necesidades provenientes del Plan Estratégico, Direcciones Regionales, Servicios Centrales y las propias de cada Departamento se va a tra-



bajar en los siguientes proyectos: Liderazgo, Itinerarios formativos/ Acogida y Formación en Valores Corporativos: órganos sociales.

Por último, las principales áreas de actuación enfocadas en la Red Comercial para el 2009 serán: PGH (implantación de nuevos aplicativos), Gestión del Activo 2009; IRPF metodología: presencial y e-learning; Hora Formativa, revisión del modelo; Incorporaciones, programa de inserción y Nuevos Directores, modelo de gestión y dirección de equipos.

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

Indicadores

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

Formación en Caja Laboral.	2006	2007	2008
Número de cursos	604	639	559
Horas de formación	84.780	94.960	99.126
Plantilla	2.201	2.257	2.403
Horas de formación/persona	38,5	42,1	41,2
Formación por categoría profesional en CL (*)			
Horas de Directores	31	85	91
Horas de Jefes y Directores de Oficina	31	42	43
Horas de Técnicos	32	37	32
Horas de Administrativos	51	49	61
Horas de Otros	15	16	10

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

Formación en Eroso.	2006	2007	2008
Total de horas de formación	2.626	4.802	1.428
Total de horas de formación para Administrativos	2.506	4.682	1.388
Total de horas de formación para Técnicos	120	120	40

Las sociedades para el desarrollo de cada proyecto inmobiliario constituidas con los socios no tienen personal.

LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

En el balance formativo de 2008 se puede destacar el ciclo formativo sobre habilidades directivas (Dirección de Equipos y Reuniones, Dirección Personalizada, etc.) que se viene impartiendo ya desde hace varios años, destinado a los directores de sucursal.

El área formativa Desarrollo de habilidades aglutina los cursos y seminarios relacionados con el desarrollo de habilidades personales (Inteligencia emocional, Dirección y moderación de reuniones de trabajo, Habilidades de negociación, etc.) dirigidas a diferentes colectivos de la Entidad.

En el área formativa Comercial, dirigida a socios y eventuales de la red comercial, se ha impartido formación sobre Atención al Cliente, Sistemática de Venta, Seguros, IRPF, Prevención del Blanqueo de Capitales, Negocio de Empresa, Fundamentos de los

Mercados Financieros y Sistema Bursátil Español. En esta área Comercial, los gestores de Banca Personal han realizado el Programa Asesor Financiero Europeo – EFA, han recibido formación sobre Aspectos Fiscales de Banca Privada y sobre Gestión alternativa – Fondos de Fondos.

Subrayar también, que los socios de reciente incorporación, eventuales y estudiante en prácticas han recibido formación para dar a conocer y unificar criterios, principalmente de operativa diaria, tanto de caja como contable. Se ha llevado a cabo también los programas previstos de inserción para los socios.

Se ha continuado con la impartición de cursos de idiomas (inglés, euskera) y se ha respondido a 61 solicitudes realizadas por los socios, de ayuda a estudios.

Actualmente no existen en Caja Laboral programas preparatorios para la jubilación o prejubilación, aunque se está calibrando la posibilidad de preparar cursos específicos destinados a las personas que se apuntan al Plan de Dinamización de Plantilla, siguiendo modelos utilizados en otras Cooperativas del Grupo, al objeto de realizar algunas experiencias en 2009.

En Eroso, la formación va dirigida a: catálogo de productos y servicios de Caja Laboral, todo tipo de herramientas ofimáticas, marketing telefónico, técnicas para la realización de encuestas y campañas comerciales y formación interna relacionada con nue-

vos productos y servicios. Eroso cuenta con un fondo de ayuda para subvencionar a los trabajadores cursos de otro tipo como por ejemplo idiomas.

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

LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

Derivado del proyecto de Liderazgo, en 2009 está previsto el inicio del proyecto de "Evaluación y gestión del desempeño" para el desarrollo e implantación de una sistemática de evaluación y gestión del desempeño, a partir de la definición de competencias por tipo de puesto.

Por otro lado, se ha recogido en el indicador 4.5 que al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido, destacando los puntos fuertes de cada uno en el desempeño de sus tareas y ofreciendo retroalimentación de aquellos otros suscepti-

bles de mejora, desde la visión del superior. Se produce habitualmente un intercambio de opiniones y se establecen compromisos, por ambas partes, orientados a la mejora profesional así como los momentos de revisión de la evolución de cada uno de ellos.

Esta evaluación ha alcanzado en 2008 a 976 socios, lo que supone el 49,4% de la plantilla.

En Eroso se realizan auditorías de las llamadas, donde se evalúa la atención telefónica al cliente, formas de saludo y cierre de la conversación, conocimiento de productos, etc. Por otra parte,

se hacen muestreos de las operaciones realizadas para verificar su corrección y seguimiento diario del desarrollo del trabajo de los empleados por parte de las Coordinadoras.

A raíz de los resultados de las auditorías y del muestreo de las operaciones, puede surgir alguna incidencia o no conformidad

por parte del cliente, en cuyo caso se habla con la operadora, se le informa del hecho y se le dan las instrucciones al respecto, que pueden ser la formación en algún producto o servicio completo o en aspectos más generales. El 100% de los empleados de Eroso han recibido evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional durante los últimos tres años.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Enfoque de Gestión

En 2008 se ha desarrollado el Proyecto de “Plan de Igualdad de Oportunidades”, que ha partido de un diagnóstico de situación, realizado por una empresa externa, cuyas principales conclusiones han sido:

- **Datos Generales:** el 41,86% de la plantilla total son mujeres; existiendo un cambio de tendencia en la contratación en los últimos 20 años. La representación de mujeres desciende en la medida que ascendemos en los grupos profesionales.

- **Procesos de RRHH:** no se han encontrado diferencias por género en los procesos de selección, promoción y formación; el porcentaje de mujeres que se presenta a las vacantes de director de oficina en la Red es inferior al que cabría esperar. No existen diferencias en las retribuciones fijas y variables de hombres y mujeres.

- **Comunicación:** no aparecen signos de discriminación en los canales de comunicación analizados. Las ofertas de trabajo que se publican en la intranet tienen carácter general y el lenguaje es neutro, no encontrándose imágenes discriminatorias ni en la Web corporativa ni en la intranet.

El Plan de Igualdad de Oportunidades se inspira en un principio básico, el Principio de Igualdad de trato entre mujeres y hombres, que supone la ausencia de toda discriminación, directa o

indirecta, por razón de sexo, orientación sexual y las derivadas de la maternidad y la asunción de obligaciones familiares.

Caja Laboral está comprometida en crear un entorno favorable para el desarrollo profesional de todos sus socios, con las mismas condiciones y oportunidades para mujeres y hombres. Para ello, el Plan de Igualdad de Caja Laboral se articula en torno a 5 ejes: Cultura de empresa, Promoción, Conciliación de la vida profesional/familiar y personal, Comunicación y Tratamiento del acoso sexual, acoso por razón de sexo (u orientación sexual) y Acoso psicológico.

Para trabajar en cada uno de estos ejes, el Plan recoge objetivos a alcanzar y las acciones a llevar a cabo. Estas últimas se ordenan en un cronograma, en el que se especifica el responsable y las fechas de compromiso para el inicio y el cierre de cada actuación.

Asimismo, en 2008 se ha realizado el proyecto de “Renovación de las Medidas de Conciliación”, a través de una Comisión (Dirección-Consejo Social) que, con un alto grado de consenso, ha elaborado una propuesta de modificación del Reglamento de Régimen Interno a someter a aprobación del Consejo Rector. Esta propuesta modifica varios Artículos del Reglamento, en concreto:

- Artículo 23 de Permisos retribuidos y Artículo 24 de Permisos no retribuidos.

- Artículo 25 de Conceptos generales que contempla los distintos tipos de excedencias.
- Artículo 26 de Excedencia voluntaria y Artículo 27 de Excedencia para el ejercicio de cargo público.
- El Artículo 28 de Excedencia por servicio militar o sustitutorio se elimina en su totalidad, cambiándose por Excedencia por cuidado de hijos/as y familiares.

En lo que respecta a Eroso, las contrataciones de personal se realizan en base a la recepción de curriculums aportados por los propios interesados o recibidos a través de oficinas de empleo o bolsas de trabajo. En plantilla hay trabajadores fijos y eventuales, con un perfil mayoritariamente universitario y en su mayoría es femenino, aunque no existe ningún criterio de selección en ese sentido. La igualdad salarial entre sexos es total, bajo el principio de que a igual puesto de trabajo igual salario, y todos los trabajadores cuentan con las mismas oportunidades de promoción a los puestos de coordinación.

Indicadores

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Plantilla fija de CL por tramo de edad	2006	2007	2008
Hasta 30 años	106	125	128
Entre 31 y 40 años	627	648	668
Entre 41 y 50 años	586	546	533
Entre 51 y 60 años	506	561	592
Mayores de 60 años	32	43	55
Total plantilla fija de Caja Laboral	1.857	1.923	1.976

Plantilla fija de CL por sexo y categoría profesional	2006				2007				2008			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	31	1,7	0	0,0	32	1,7	0	0,0	34	1,7	1	0,1
Jefes	396	21,3	79	4,3	407	21,2	86	4,5	408	20,6	95	4,8
Técnicos	332	17,9	258	13,9	332	17,3	290	15,1	343	17,4	320	16,2
Administrativos	276	14,9	384	20,7	270	14,0	397	20,6	264	13,4	398	20,1
Otros	85	4,6	16	0,9	89	4,6	20	1,0	92	4,7	21	1,1
Total	1.120	60,3	737	39,7	1.130	58,8	793	41,2	1.141	57,7	835	42,3
Plantilla Total	1.857				1.923				1.976			

Plantilla fija de CL por sexo y zona geográfica	2006				2007				2008			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sede Central	225	12,1	126	6,8	225	11,7	132	6,9	225	11,4	146	7,4
Álava	115	6,2	72	3,9	110	5,7	71	3,7	109	5,5	72	3,6
Gipuzkoa	191	10,3	175	9,4	186	9,7	177	9,2	184	9,3	187	9,5
Navarra	117	6,3	75	4,0	115	6,0	82	4,3	114	5,8	82	4,1
Bizkaia	236	12,7	153	8,2	232	12,1	158	8,2	230	11,6	157	7,9
Castilla y León	111	6,0	67	3,6	116	6,0	75	3,9	122	6,2	78	3,9
La Rioja/Aragón	91	4,9	51	2,7	92	4,8	59	3,1	94	4,8	66	3,3
Cantabria/Asturias	23	1,2	12	0,6	38	2,0	24	1,2	43	2,2	28	1,4
Madrid	11	0,6	6	0,3	16	0,8	15	0,8	20	1,0	19	1,0
Total	1.120	60,3	737	39,7	1.130	58,8	793	41,2	1.141	57,7	835	42,3
Plantilla Total	1.857				1.923				1.976			

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2006		2007		2008		2006		2007		2008	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	5	1	3	1	3	1	6		8		8	
Comisión de Operaciones	2		1		1		6		7		7	
Comité de Auditoría	1	1		1	1		1		2		2	
Comité de Dirección	2		2	1	5	1	7		6		5	
Consejo de Dirección	6		6	1	8	1	11		10		10	

La Asamblea General es el máximo órgano de decisión de la Entidad y la estructura de la composición de la última Asamblea Ordinaria ha sido: 38% mujeres y 62% hombres.

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

En relación al empleo de personal discapacitado, Caja Laboral cuenta con 19 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en

2008 de otros 32 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

En las empresas de promoción inmobiliaria, el Consejo de Administración está formado por tres Consejeros (1 de Fomenciar, 1 de Caja Laboral y 1 del socio externo). En tres de los 26 Consejos de Administración hay una mujer.

Eroso no tiene en plantilla personal discapacitado, pero por su tamaño no es de aplicación la normativa para discapacitados. No obstante, en las entrevistas para las incorporaciones no habría discriminación si la persona estuviera capacitada para atender llamadas telefónicas.

Categoría de empleados. Eroso	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años					
	2006		2007		2008		2006		2007		2008	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Técnicos				1		1		4		1		1
Administrativos	3	17	2	21	1	14		11		9	1	9

LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

En Caja Laboral no existe discriminación salarial en razón del sexo, ya que la retribución se establece en base a parámetros objetivos de valoración, con independencia de que la persona que lo ocupe sea hombre o mujer. "A dos personas de distinto sexo e igual índice laboral les corresponde el mismo salario bruto", por lo que el ratio entre el salario de hombres y mujeres es de 1 a 1.

Igualmente en Eroso, no existe discriminación en cuanto a retribución económica según sexo. De hecho, desde su constitución tanto hombres como mujeres han recibido la misma formación, derechos, responsabilidades y retribución.

Derechos Humanos

Enfoque de Gestión

Caja Laboral es una entidad financiera que opera en el estado español, en el que se aplica un marco legal y constitucional que preconiza el respeto por los Derechos Humanos. Aún así, Caja Laboral se adhirió en septiembre de 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como evidencia de su compromiso con los 10 Principios de este Pacto. En este sentido se adjunta el Informe de Progreso, que corresponde hacer este año, en el capítulo 7 de esta Memoria.

El proyecto de evaluación de RSE realizado en 2007 permitió identificar posibles impactos indirectos de la actividad de la Entidad en materia de Derechos Humanos. Así, Profesional Future Materials S.L., (Profumat) empresa participada puede actuar de forma intensiva en importaciones de países no OCDE y, por lo tanto, cabe la posibilidad de un mayor riesgo de no respeto de los Derechos fundamentales.

Profumat sigue un proceso de selección y homologación de proveedores en el que se da una comprobación in situ en cada empresa, que incluye los aspectos del Código de Conducta de Proveedores que está inspirado en las diferentes leyes, tratados y convenciones sobre Responsabilidad Social (Declaración Universal de los Derechos Humanos, estándares SA 8000, etc.), al igual que en las propias creencias de MCC.

El Código de Conducta consta de los siguientes apartados:

- Propósito y alcance.
- Normativa y requerimientos legales.
- Requisitos de Responsabilidad Social: Trabajo infantil, Trabajo forzado, Prácticas disciplinarias, Salud y seguridad, Libertad de asociación y convenio colectivo, Discriminación, Horario de trabajo y retribución, Respeto por los valores culturales.

- Control y aplicación.

En el proceso de homologación los proveedores tienen que firmar el Código de Conducta y se realizan inspecciones regulares para verificar el cumplimiento de sus postulados. En este momento el Código está firmado por el 70% de los proveedores y con el resto se está en proceso de homologación (obtenidos los certificados con todos los ensayos de laboratorio satisfactorios) para una posterior firma del contrato y condiciones.

Está prevista la introducción en el propio contrato del punto de aceptación del Código de Conducta, como medida para la mejora de la gestión de Derechos Humanos.

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

No existen acuerdos significativos en Caja Laboral que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, a medio plazo Caja Laboral tiene por objetivo el empezar a considerar la evaluación de riesgos en materia de Derechos Humanos entre los proveedores y

empresas participadas críticas en este aspecto. Por otra parte, se ha recogido en el indicador FS7 la colaboración de Caja Laboral con la Banca FIARE.

HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de los diferentes proveedores y subcontratistas de la Entidad ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de proveedores que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos.

Sin embargo, ya se ha recogido en el indicador 1.2 que Caja Laboral pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial y como el proceso de homologación de proveedores de Profumat se aplica a la totalidad de los proveedores.

HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en mate-

ria de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.

Aspecto: no discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Durante el periodo de cobertura de la Memoria, de 2005 a 2008, no se ha producido ningún incidente de discriminación ni en el ámbito de Caja Laboral, ni en las empresas de promoción inmobiliaria, ni en Eroso.

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Caja Laboral opera en el Estado Español, donde la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva están garantizados constitucionalmente. Se puede considerar un hipotético riesgo indirecto a través de la cadena de suministro y de alguna participada de la Entidad para lo que, como se ha indicado en el enfoque de gestión, se pretenden adoptar medidas preventivas.

Aspecto: abolición de la explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ver indicador anterior HR5.

Aspecto: trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ver indicador HR5.

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Caja Laboral contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación de los empleados para el puesto.

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Este indicador no es aplicable a la Entidad, debido a que el ámbito geográfico de actuación de Caja Laboral es España.

SOCIEDAD

Comunidad

Enfoque de Gestión

Caja Laboral destina anualmente cantidades significativas al capítulo de obras sociales (ver en el indicador EC1), contribuyendo a la satisfacción de algunas carencias de la Sociedad.

En 2008 se han abierto 12 nuevas oficinas, de las 16 previstas, y se ha destinado un 1% añadido de los Resultados Netos (FEP adicional) para obra social. Los objetivos para 2009 modifican el criterio actual, pasando a la asignación de un porcentaje equivalente al 0,50% de los Resultados Netos al FEP adicional. En cuanto a su asignación, se mantendrán los criterios de actuación por áreas de destino de este fondo, otorgando mayor prioridad a las áreas de "Fomento del Voluntariado" y "Valores, Ética y Humanismo" como abarcables por el fondo, en línea con lo descrito en EC1.

Los criterios de asignación de las ayudas sociales presentan algunas singularidades, así como los mecanismos a través de los cuales se conecta con la sensibilidad social general, de modo que las asignaciones aporten un grado de satisfacción social eficiente:

- Por la razón de ser y la vocación de Caja Laboral como cooperativa, se orienta una parte significativa a la promoción del mundo cooperativo, faceta identitaria de la economía social.
- Encomendando la distribución pormenorizada de la parte reservada a "Distribución General" al Consejo Social, mecanismo que propicia entroncar con variedad de sensibilidades.
- Reservando un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 401 sucursales de la Red Comercial de Caja Laboral, que orientan las ayudas hacia el asociacionismo social de su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)

Indicadores

SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Es destacable la implicación de Caja Laboral en las comunidades donde opera, desde diversas vertientes que confluyen en el ámbito del interés común y del bienestar social de la Comunidad. Así, se genera empleo en los ámbitos geográficos de implantación de la Entidad, ya que la política de expansión llevada a cabo por Caja Laboral, con la apertura de nuevas oficinas fuera del ámbito inicial de actuación (País Vasco y Navarra), se ha realizado con personas enraizadas en los lugares en que se abren dichas oficinas (Aragón, Asturias, Barcelona, Cantabria, Castilla y León, La Rioja y Madrid), que se incorporan a la Entidad de forma indefinida, tras el co-

rrespondiente periodo de prueba, en calidad de socios de trabajo como los restantes socios cooperativistas, con lo que ello supone de generación de empleo estable.

Al finalizar el año 2008, los socios de trabajo activos de la Entidad eran 1.976, de los que 474 pertenecen a la red de expansión, al tiempo que las oficinas abiertas al público eran 401, de las que 145 se encuentran en el ámbito de la red de expansión (ver indicadores 2.7 y LA1)

FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas / desfavorecidas por tipo de acceso.

Desde las Oficinas de Santa Cruz de Campezo y de Laguardia, ubicadas en zonas rurales de la provincia de Álava, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a clientes que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno.

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 30 pequeñas poblaciones como: Genevilla (105 habitantes), Cabredo (110), Ma-

rañón (63), Aguilar de Codes (111), Maeztu (708), Zúñiga (183), Bernedo (586), Lagrán (194), Valle de Arana (325), Orbiso (60), Oteo (30), Bujanda (45), etc. Por su parte, Laguardia atiende a: Villabuena (500 habitantes), Leza (206), Baños (600), Samaniego (400), Navaridas (300), Lanciego (600) y Párganos (50).

FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.

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

Respecto a las oficinas en funcionamiento, en todas en las que se hacen reformas se realizan obras de mejora de accesibilidad, intentando cumplir la Normativa. Así, en 2008 se han acondicionado, por medio de rampas de acceso, las oficinas de: Donostia-Añorga Txiki, Santurtzi-Genaro Oraá, Abadiño, Mutriku y Vitoria-Logroño, además en la oficina de Burgos-Madrid se ha cedido a la vecindad un espacio en la oficina para llevar a planta calle el acceso del ascensor de la comunidad.

Para el ejercicio de 2009 está prevista la mejora de la accesibilidad de un mínimo de 3 oficinas, dentro del presupuesto de "Reformas y pequeñas reformas", que cuenta con 750.000 €. Además, está previsto inventariar la situación actual de la accesibilidad a los centros de trabajo de Caja Laboral para las personas discapacitadas, y hacer un plan para la corrección (en los casos en los que técnicamente se pueda realizar) de los casos que no cumplan con la normativa vigente.

También para el 2009 está prevista la adaptación de la Web a la LSI (Ley para el Impulso de la Sociedad de la Información) así como mejorar su facilidad de uso y visibilidad.

Corrupción

Enfoque de Gestión

En 2008 se han supervisado 140 auditorías de sucursales con el autoevaluador, para las 150 previstas. Asimismo se ha llevado a cabo la auditoría sobre la aplicación del modelo estándar para el cálculo de los requerimientos de capital riesgo operacional, requisito exigido por el Banco de España para acogerse a este modelo. Adicionalmente se mantiene el vigor del modelo avanzado de riesgo operacional implantado en 2007, cuya gestión es responsabilidad del Departamento de Control de Riesgos.

Prevención de Blanqueo de Capitales

Durante el año 2008 la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) se ha integrado en el Departamento de Cumplimiento Normativo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 66 del Real Decreto 216/2008. Este nuevo Departamento gestiona, además de PBC, las funciones referentes a la Mifid, Protección de Datos de Carácter Personal y Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

Existe, asimismo, un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales en el que están representadas todas las áreas y actividades de la Entidad y que da soporte de alta dirección a dicha unidad operativa. Su misión es promover y desarrollar procedimientos eficaces de mitigación de este tipo de riesgo.

La aplicación informática propia que procesa la base de datos de Factiva/Dow Jones, relativa a las listas de sancionados y de per-

sonas políticamente expuestas, se ha mejorado sustancialmente en cuanto a su alcance y otras utilidades. Por otra parte, se ha modificado el Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándose el mismo a las sugerencias y recomendaciones de mejora realizadas por el experto externo, así como a las modificaciones relativas a la incorporación de la PBC en el Departamento de Cumplimiento Normativo.

En el mes de septiembre, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L. De este examen cabe resaltar, entre otras, la valoración otorgada a la eficacia operativa de los Órganos de Control Interno y de Prevención del Blanqueo de Capitales, que ha sido calificada de "MUY BUENA".

Por último, en 2008 se ha llevado a cabo un curso de formación a distancia dirigido a la totalidad de los socios y empleados de la red de sucursales. Además, se han impartido cursos específicos de formación para la prevención del blanqueo de capitales a través de operaciones de activo, dirigidos a los integrantes de diferentes Comisiones de Operaciones y Departamentos de Riesgos Territoriales. Finalmente, se han impartido cursos de formación presencial a los socios y empleados de oficinas de reciente apertura, así como a nuevos empleados.

Entre los objetivos para 2009 se pueden destacar:

- Implantación total del aplicativo correspondiente a la verificación de la actividad de los clientes y conservación de los documentos acreditativos.

- Modificación del Manual de Procedimientos en la Prevención del Blanqueo de Capitales, incorporando las variaciones que pueda originar el aplicativo de segmentación de clientes a efectos de verificación.

- Establecer el control automatizado de las entregas de billetes por las oficinas a las empresas de transporte de fondos.

Por otra parte el departamento de Auditoría Interna, que depende directamente de Dirección General, efectúa un seguimiento y valora el nivel de cumplimiento de las pautas que, en materia de prevención de blanqueo de capitales, debe seguir la red de sucursales en la captación, identificación, operativa y seguimiento de sus clientes. Para ello se sirve de un sistema innovador de autoevaluación que cubre anualmente el 50% de red comercial.

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

Fraude Interno y Externo

Las auditorías internas a la red de sucursales y al resto de áreas de la Entidad, integran la exposición al riesgo de fraude interno y externo en un modelo avanzado de riesgo operacional que contempla un mapa de riesgos y controles soportado en una

herramienta informática. Esta herramienta soporta un sistema de generación e implantación de planes de acción cuando el nivel de exposición así lo sugiera, haciendo responsable al área en donde se localiza un nivel alto de exposición.

También se contempla un mecanismo de seguimiento de las valoraciones y planes de acción implantados mediante una función específica dentro de la Unidad de Riesgos de la Entidad.

La Auditoría Interna, además de valorar la eficacia general del modelo, su integridad y razonabilidad de las valoraciones efectuadas a los riesgos y controles, dispone de una unidad de seguimiento a distancia de carácter permanente.

Reglamentos y Códigos de Conducta

Caja Laboral regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. Estas normas o pautas de conducta están incluidas básicamente en un Reglamento Interno de Conducta (ver el indicador 4.6) específico para el mercado de valores, que resulta de aplicación para las personas que conforman el Consejo Rector y las implicadas en este campo de actividad y el Código de Conducta Profesional (ver el indicador 4.8) que se aplica a todas las personas de la Entidad, y que regula pautas de conducta con el objeto de evitar situaciones de riesgo directamente relacionadas con la corrupción.

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

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

En particular, en lo relativo a la Prevención del Blanqueo de Capitales:

- El acuerdo con cada uno de los socios incluye, como principio básico de su actuación, el máximo respeto y pleno cumplimiento de la legislación relativa a la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de Actividades Terroristas (Leyes 19/2003 y 12/2003 y normas complementarias).

- Como complemento a tal declaración general, el Consejo de Administración de cada compañía aprueba un Protocolo específico que describe de forma general el contenido de estas normas y apunta las actuaciones a desarrollar o a evitar para su cumplimiento.

- Además, para asegurar el cumplimiento material y formal de tales normas se contrata para cada sociedad los servicios de consultores externos. En concreto, de las 26 sociedades en 2008 se han auditado 23 y todas las auditorías han resultado positivas y sin salvedades, las otras 3 sociedades no tienen actividad por lo que no se han auditado.



Indicadores

SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

En el ámbito de Caja Laboral:

	2006	2007	2008	
			Real	Objetivo
Nº Total de oficinas analizadas	164	167	140	150
% Oficinas analizadas.	46%	46%	35%	37%

Las 25 sociedades activas de promoción inmobiliaria realizan un examen interno anual y un examen externo cada 3 años, en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales.

SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

En el ámbito de Caja Laboral:

	2006		2007		2008	
	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.
Nº de empleados formados	132	308	269	728	55	53
% de empleados formados	28%	36%	49%	50%	11%	4%

Como ya se ha recogido, las filiales promotoras no tienen personal por tanto, la formación (conocimiento de la legislación específica, procedimiento de actuación aprobado en cada empresa y los procedimientos KYC) se ha impartido a las personas de la sociedad gestora al cargo de la gestión global de las promotoras

y particularmente de la comercialización. La media es de 2,5 personas por sociedad promotora, lo que hace un total aproximado de 65 personas, con distintos niveles de responsabilidad. También han sido instruidos los miembros de los Consejos de Administración correspondientes.

SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Durante estos tres últimos años se han dado 2 incidentes por corrupción, 1 en 2006 y 1 en 2008. El incidente de 2006 respondía a una práctica de abuso en el desempeño de sus funciones, para obtener ventajas fiscales en beneficio propio. Una vez determinado el importe y examinado el informe de Auditoría Interna sobre las características del incidente, el Comité Disciplinar lo calificó como grave y estableció una sanción de suspensión de empleo y sueldo.

El incidente de 2008 consistía en disponer del efectivo que, debido a fallos mecánicos, el Cajero automático depositaba en

el cajetín de rechazos en lugar de entregarlo a quien realizaba el reembolso, apropiándose el socio de trabajo imputado de dichos importes en beneficio propio. El caso fue detectado por el personal de la propia oficina y tras el pertinente informe de Auditoría Interna, fue sancionado por la Dirección con la suspensión de empleo y sueldo por un período de dos meses.

No ha habido ningún incidente en las sociedades inmobiliarias ni en Fomenciar.

Política Pública

Enfoque de Gestión

Caja Laboral no dispone de ninguna política que regule las relaciones con la administración pública. Sin embargo, en los Estatutos Sociales se recogen las incapacidades e incompatibilidades para ser miembro del Consejo Rector, Director General o Interventor, y resulta relevante destacar que no pueden ejercer estos cargos

“Los Altos Cargos y las demás personas al servicio de las Administraciones Públicas con funciones a su cargo que se relacionen con las actividades de la Cooperativa, salvo que lo sean en representación, precisamente, del Ente Público en el que prestan sus servicios”.

Indicadores

SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

En Caja Laboral no existe ninguna política de lobbying, los procedimientos establecidos en cuanto a sistemas de control de contribuciones, o mecanismos e instrumentos de presión política, se ajustan a la legislación vigente. En particular, las operaciones de concesión de créditos, avales y garantías a los partidos políticos se realizan en condiciones de mercado y se aprueban por parte del Consejo Rector.

Por otra parte, Caja Laboral forma parte de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, de la Federación de Cooperativas de Crédito de Euskadi y de la Confederación de Cooperativas de Euskadi, que son vehículos para trasladar la casuística del sector a las administraciones.

SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Los procedimientos establecidos en cuanto a sistemas de control de contribuciones, o mecanismos e instrumentos de presión política, se ajustan a la legislación vigente. En particular, las operaciones de concesión de créditos, avales y garantías a los partidos

políticos se realizan en condiciones de mercado y se aprueban por el Consejo Rector. Caja Laboral no ha realizado donaciones o condonaciones de préstamos a partidos políticos. Los créditos con los partidos políticos a 31 de diciembre son:

	2006	2007	2008
Eusko Alkartasuna			283,6
EAJ - PNV			3.119,5
Créditos (miles de euros)	3.058,5	2.851,5	3.403,1

Comportamiento de competencia desleal

Enfoque de Gestión

Caja Laboral realiza su actividad de acuerdo a principios de mercado y libre competencia, en estricta concordancia con los marcos legislativos que afectan a sus diferentes ámbitos de actuación,

siendo el mejor indicador la inexistencia de expedientes sancionadores abiertos contra Caja Laboral por eventuales incumplimientos en materia de Defensa de la Competencia.

Indicadores

SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Durante los ejercicios 2006, 2007 y 2008, Caja Laboral no ha sido objeto de ninguna reclamación o acción judicial por causas

relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

Cumplimiento normativo

Enfoque de Gestión

En 2008 Caja Laboral ha creado el Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área de Control, con el objeto de adaptarse a la legislación vigente y de minimizar el riesgo de deterioro de la reputación (riesgo reputacional) como consecuencia del incumplimiento de disposiciones legales, estándares y códigos de conducta.

Las personas que conforman el Departamento tienen independencia absoluta sobre las prestaciones de servicios y actividades que controlan, y el sistema retributivo de estas personas no compromete, ni real, ni potencialmente, su objetividad. Como ámbito de gestión abarca las áreas de actividad de riesgo siguientes:

- Prevención de Blanqueo de Capitales.

- MIFID.
- Protección de datos de carácter personal (LOPD).
- Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC).

El responsable de este Departamento tiene acceso directo a la alta dirección y, a través de una serie de comités específicos para cada ámbito de riesgo, puede gestionar y desplegar de forma responsable y participativa la sensibilidad y control sobre estos riesgos hacia todos los ámbitos de actividad de la Entidad.

Indicadores

SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

En los ejercicios 2006, 2007 y 2008, no se ha impuesto a Caja Laboral ninguna sanción o multa significativa derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Enfoque de Gestión

La política de relación con el cliente y la responsabilidad sobre productos recae en el Área de Desarrollo de Negocio y, en última instancia, en el Comité de Dirección.

La gama de productos y servicios de Caja Laboral (ver en 2.2) se diseñan teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés (ver en 4.17) y con una política de condiciones claras y transparentes para todos los clientes. Ello se plasma en un Catálogo de Productos (ver en 1.2) con toda la información relevante para el cliente, en transparencia en el asesoramiento y la información (PR3) y con Compromisos Públicos con los clientes, que la Entidad publicita de forma recurrente, indicando que las conductas a las que se hace referencia en dichos compromisos se deben de cumplir en todas las relaciones con los clientes.

La Entidad desarrolla investigaciones específicas (encuestas de satisfacción de clientes, quejas y reclamaciones, mystery shopping, etc.) para comprobar el nivel de cumplimiento de esos Compromisos Públicos por sus socios.

Caja Laboral tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno Vasco, está adherida a Autocontrol, sigue una política de bilingüismo en la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra y tiene desarrollada, bajo la dirección

de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer), una metodología de publicidad e imagen no sexista.

Una de las claves del año 2008 ha sido la desaceleración que se ha dado en el crecimiento del crédito. La disminución de la demanda, el desplome del mercado de la vivienda, la crisis financiera internacional y un deterioro manifiesto de los principales agentes económicos han sido los principales causantes de la caída. Pese a ello, la tasa interanual de crédito en Caja laboral ha crecido un 10,2%, tanto en el Sector Público con un 38,8%, como en las Economías Domésticas con un 8,1% y en las Empresas con un 7,3%.

El compromiso con las Empresas destaca por la financiación de más de 10.000 proyectos a largo plazo en figuras de préstamos o leasing y por la inyección de liquidez facilitada a más de 16.000 empresas en un momento especialmente delicado, además de realizar un esfuerzo en el acompañamiento a las empresas en su internacionalización a través de nuestro servicio de comercio exterior que cuenta con una amplia red de sucursales en todo el mundo, lo que ha contribuido a superar la cifra de 3.000 millones de negocio extranjero.

Es destacable también una iniciativa entre Caja Laboral y Volkswagen, que ha permitido a nuestros clientes financiar la compra de 900 vehículos, a pesar del desplome del mercado automovilístico del Estado en el año 2008.

En el indicador 1.2 se recogen los compromisos públicos para el año 2009 de Caja Laboral con las familias y las empresas.

Por la naturaleza de su actividad económica, las cuestiones sobre la salud y seguridad de los clientes durante la utilización de productos y servicios de Caja Laboral, se refieren básicamente a lo relacionado con su seguridad en las oficinas y dependencias de la Entidad (responsabilidad del Departamento de Seguridad del Área de Recursos), la seguridad de las posiciones del cliente cuando éste usa el canal Internet, y la incorporación a sus sistemas informáticos y organizativos de medidas que aseguran la protección y confidencialidad de los datos de sus clientes, según lo establecido por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

En 2008 se ha implantado el sistema de detección de incendios con conexión IP y posibilidad de gestión centralizada en 100 oficinas, dispositivos de bloqueo y retardo con posibilidad de gestión centralizada en cajas fuertes y buzones nocturnos de todas las oficinas y en todos los dispensadores-recicladores y cajeros automáticos. Para el año 2009 está previsto el estudio de una nueva central de alarmas para oficinas, así como la colocación de un control de acceso en los archivos de las oficinas (realización en 4 años).

Respecto a la Banca por Internet, el responsable del Área de Tecnología es el máximo responsable operativo y se implica en la adopción de procedimientos que implican mejoras en la seguridad. Esta actividad de mejora se realiza de forma coordinada con el responsable de Canales.

Para defender al cliente de los ataques de phishing, Caja Laboral tiene contratado un servicio antiphishing, basado en tecnología

de Markmonitor, y representado por la operadora Telefónica, que minimiza de forma significativa el riesgo. Hay también establecido un acuerdo de 24h/7d con una empresa de seguridad para dar respuesta urgente en incidencias relacionadas con defensa perimetral.

Se realiza, con periodicidad anual, una auditoría de seguridad perimetral y de banca electrónica, en la que se hace un análisis exhaustivo remoto de los servicios y servidores bajo direccionamiento público de Caja Laboral. Además se lleva a cabo un análisis pormenorizado de las posibles vulnerabilidades que presente la aplicación de banca electrónica.

Para el año 2009 está previsto que se complete el cambio en el sistema de claves de firma para los clientes Empresa y añadir otros elementos de prevención del fraude.

Por otra parte, Caja Laboral tiene establecido un Código de Conducta interno, en el que se recoge el escrupuloso secreto sobre la información conocida por parte de los empleados de la Entidad, sobre sus clientes. Además de la formación que todo socio trabajador tiene acerca de lo que supone el secreto bancario, existe en la Entidad un Comité que supervisa todos los procesos desde el punto de vista de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGP).

Con la finalidad de gestionar unitariamente los distintos aspectos que inciden en el cumplimiento de las obligaciones legales, en 2008 se ha creado el Departamento de Cumplimiento Normativo en el que se ha integrado la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y los servicios necesarios para velar por el cumplimiento de la LOPDGP y la normativa MIFID (Directiva de Mercados de Ins-

trumentos Financieros) y la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

Esta Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales, que entre otras cuestiones se ocupa del análisis de las operaciones sospechosas, ha enviado 52 informes en 2008, de tales operaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

El Departamento de Cumplimiento Normativo tiene previstas, entre otras, las siguientes acciones para el año 2009:

- Implantación total del aplicativo correspondiente a la verificación de la actividad de los clientes y conservación de los documentos acreditativos.

- Analizar e implantar, en su caso, las obligaciones que pueda establecer la nueva ley sobre prevención del blanqueo de capitales, trasponiendo las disposiciones de la III Directiva europea.

- Curso de formación por experto externo a los miembros de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

- Asumir las funciones correspondientes al “responsable de seguridad” en protección de datos (actualmente la función está ubicada en el Área de Tecnología). Implantar una aplicación informática para la gestión de las labores de seguridad de los datos personales.

FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.

En todos los productos y servicios que se comercializan, y en especial para aquellos que se diseña una campaña comercial, se siguen los procedimientos establecidos en base a la definición del público al que van dirigidos. Para la definición del público objetivo se tiene muy en cuenta la segmentación y las características sociodemográficas de edad y ocupación, así como las financieras por servicios y productos contratados. Todos estos aspectos tienen su finalidad en que el gestor domine los productos y servicios en beneficio del cliente, para realizar ofertas concretas y adecuadas a su perfil.

Por ello, Caja Laboral en sus comunicaciones vela por que la información sea veraz, legal, honesta y leal (ver en 4.12 y PR6) y porque los socios dispongan de unas normas claras de conducta y relación con el cliente (ver el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores en 4.6 y el Código de Conducta Profesional y Código de Secreto Profesional en 4.8).

Indicadores

PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Desde la perspectiva de la seguridad del cliente, todos los productos y servicios de la Entidad se evalúan en las fases de su diseño y desarrollo. Para ello, Caja Laboral dispone de un procedimiento con el objeto de definir la sistemática a seguir en el diseño y desarrollo de nuevos productos o modificaciones sustanciales que se lleven a cabo, a fin de asegurar el cumplimiento de todos los requisitos especificados, mediante:

- La definición de las actividades, responsabilidades y criterios generales que se deben seguir en cada fase, así como el seguimiento de su cumplimiento.
- La verificación de que los resultados obtenidos en cada fase coinciden con los resultados previstos. La validación final del diseño.

Este procedimiento se inicia ya con una Especificación previa del producto/servicio que recoge: denominación, características generales (tipo, público objetivo, precio, servicios o complementos añadidos, etc.), previsión de volúmenes, análisis jurídico, etc. Esta especificación, tras su aprobación en el Comité de Dirección, es la base de partida para un Proyecto que incluye al menos las siguientes actividades: elaboración y revisión de las especificaciones básicas (especificaciones previas ampliadas) y del desarrollo operativo, desarrollo de los soportes, de la aplicación informática y de las normas operativas, establecimiento de las condiciones económicas, incorporación del nuevo producto al catálogo y validación final.

PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Durante los ejercicios 2006, 2007 y 2008 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal. En el indi-

cador PR5 se detallan las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente.

	2006	2007	2008
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la seguridad de los productos (1)	2	1	6 (2)
Nº reclamaciones en que el Bº España se ha pronunciado a favor de Caja Laboral	1	1	2

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

(2) Hay 3 reclamaciones pendientes de resolución por el Bº de España.

Indicadores

PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Todos los productos y servicios bancarios ofrecidos por la Entidad están sujetos a las normativas que regulan la gestión y protección del cliente: Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones y Gobierno Vasco.

La documentación para fondos de inversión es revisada por la CNMV, la información pre y post contractual sigue los requerimientos de MIFID y la información publicitaria está autorizada para las comunicaciones de marketing.

Adicionalmente, Caja Laboral en coherencia con sus objetivos de transparencia, facilita a los clientes folletos con las principales características de los productos y sus correspondientes simulaciones informáticas. Además, se dispone de un equipo de Banca Personal que dispone de aplicaciones de asesoramiento que se adecuan al perfil del inversor. En concreto, para:

- Productos de Activo. Se entrega al cliente una simulación detallando el tipo de interés, comisiones y otros gastos, así como los requisitos de vinculación exigidos para la contratación.

- Fondos de inversión y EPSV / Planes. Con la contratación se entrega el Reglamento, se envía información trimestral de los saldos, e informe anual de la composición del fondo y su evolución.

- Seguros. Se entrega el folleto con las condiciones del seguro.

En cuanto a la transparencia en el asesoramiento y en prevención de las dificultades de interpretación de los contratos de

ahorro, además de adoptar la directiva europea MIFID que entró en vigor en noviembre de 2007, durante 2008 se ha ido desarrollando gradualmente una sistemática similar para garantizar el conocimiento de las características de productos de ahorro “no complejos”, superando por tanto la exigencia legal, que está previsto terminar en 2009 con la incorporación en los diversos aplicativos informáticos de Cuestionarios de Conocimiento del Riesgo del producto, para todos los Fondos de Inversión, EPSVs y Planes de Pensiones que comercializa Caja Laboral.

FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosados por tipos de beneficiarios.

Caja Laboral edita el Boletín Financiero, que se configura como una publicación que pretende dar a conocer a sus clientes aspectos financieros, económicos y fiscales que pueden serles de utilidad en su relación con los mercados financieros. Cada número del Boletín ha llegado a 60.741 familias, que han podido participar en el mismo dando sus opiniones a través del correo electrónico.

En 2008 se ha editado el primer número de “De interés” una publicación trimestral de vocación comercial con la que se pre-

tende acercar a los clientes, de forma clara y amena, las últimas novedades en productos que puedan ser precisamente de interés para ellos. Esta iniciativa es pionera en el sector bancario español e incluye, además de la información puramente comercial, noticias de interés general que dan al catálogo un tono social acorde con el perfil de nuestra Entidad.

PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.

Durante los ejercicios 2006, 2007 y 2008 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal. En el indi-

cador PR5 se detallan las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente.

	2006	2007	2008
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del CNMV en relación a la información de los productos y servicios (1)	2	1	3
Nº reclamaciones en que el CNMV se ha pronunciado a favor de Caja Laboral	0	1	2


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

PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

En el Plan Estratégico 2009-2012 se da una Visión de Futuro en al que: "Caja Laboral apuesta por el liderazgo en Calidad y Servicio a través de su asesoramiento cercano y personalizado con productos específicos para los segmentos de negocio identificados, sin perder el foco en los costes, donde aspira a mantener la destacada posición actual, y en la innovación, que se impulsará de manera decidida"

Los sistemas que utiliza Caja Laboral para recoger información de los clientes, y que se emplean también para estimular las acciones tendentes a mejorar la relación con los mismos, son:

- Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo (ESCE), Se elabora con una periodicidad bienal, desde el año 1995. Se evalúa la importancia relativa y las expectativas que tiene el cliente. En



2.007 se sustituyó el enfoque tradicional por un Test de nuevas dimensiones, áreas y factores en la satisfacción de la clientela, realizado por una consultora especializada, con el objetivo de alcanzar una identificación de elementos de satisfacción de los clientes más amplio y más alineado con el concepto de RSE, concretando cómo interpreta el cliente el concepto de "entidad bancaria sostenible", y su compromiso social y medioambiental. En 2009 corresponde realizar esta encuesta

- Encuesta de Satisfacción de Cliente Empresa (ESEM). Tiene carácter trienal, realizándose desde el año 1998. En 2.007 sus datos dieron una valoración favorable de la satisfacción y penetración de Caja Laboral, detectándose como puntos fuertes la oferta de créditos para inversión, el conjunto del servicio de banca on line (que es el producto de uso más común entre las empresas) y el estilo de hacer banca.

- Mystery Shopper interno, realizado anualmente en todas las Oficinas de la Red de Expansión, incorporando sus resultados como elementos de mejora al realizar los Planes Comerciales anuales de cada una.

- Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS). Anualmente se contrata un análisis comparativo de Calidad de Servicio de las Redes Comerciales de distintas Entidades Financieras, realizado por una empresa independiente, y que utiliza la misma metodología de mystery shopper o comprador misterioso. El resultado obtenido es muy destacado, con un Índice Global para 2.008 de 8,10 sobre 10, obteniendo la 1ª posición en un ranking de 105 cajas y bancos analizados.

- Auditoría de la satisfacción de los clientes con la atención y el servicio que reciben en su Sucursal. Desde el año 2001 se hacen encuestas telefónicas a los clientes para medir distintos atributos de Calidad de Servicio y de proactividad en la relación con los clientes, con datos a nivel de cada oficina concreta. En 2008 se han entrevistado 9.240 clientes de 132 Sucursales de la Red Tradicional y 802 clientes de la Red de Expansión obteniéndose tres Índices: de Calidad y Servicio (ICS), de Proactividad Comercial y de Fidelización.

Los resultados a lo largo del tiempo de estos sistemas de escucha son:

Sistemas de información de los Clientes	2006	2007	2008
ESCE	90,3 (*)	test	
ESEM		8,05	
Mistery Shoper	73,8	75,0	73,4
EQUOS	7,75	8,06	8,10
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Tradicional)			
ICS	79,9	78,7	79,1
Índice de Proactividad Comercial	39,4	47,8	49,7
Índice de Fidelización	88,4	74,2	79,8
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Expansión)			
ICS	77,2	80,4	82,5
Índice de Proactividad Comercial	54,1	48,7	60,0
Índice de Fidelización	83,2	77,6	81,9

(*) El valor corresponde a la encuesta de 2005

• Informe del Servicio de Atención al Cliente. Implantado en 1994, a través de este Servicio se responde a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan, a través de las vías habilitadas a tal fin. Además permite la identificación de iniciativas de mejora, que en 2.008 se han gestionado a través de un Comité de banca por Internet (se reúne con periodicidad mensual), para

las ideas y sugerencias detectadas en los diálogos con los clientes relativas a la operativa de Internet, y un Comité Asesor del Servicio de Atención al Cliente (su frecuencia es trimestral), para aquellas mejoras que puedan ser de mayor relevancia. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al Cliente	2006	2007	2008
Número de expedientes abiertos	1.409	1.613	2.352
Escritos: folleto / carta	643	680	965
Internet	738	909	1.342
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	28	24	45
Nº Expedientes admitidos a trámite	1.328	1.478	2.212
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	709	697	1.034
Reclamaciones	334	401	632
Consultas	147	202	308
Sugerencias	38	49	38
Felicitaciones / Agradecimientos	11	4	10
Peticiones diversas, otros	170	260	330
	1.409	1.613	2.352
Importes reclamados (euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	97.820	121.701	801.209
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	32.593	57.703	49.173
Importes indemnizados por la Entidad	17.655	35.645	25.912
Importes indemnizados por terceros	7.678	15.209	3.634
Importes devueltos al cliente, recuperados por la Entidad	7.260	6.849	19.627
	130.413	179.404	940.381

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2006	2007	2008
Servicios centralizados a clientes	34%	29%	30%
Comisiones y gastos	13%	15%	16%
Falta información o ésta es incorrecta	5%	10%	12%
Condiciones económicas	6%	7%	7%
Cobertura de necesidades	4%	7%	9%
Campañas en general	6%	5%	3%
Oficinas por elementos objetivos	8%	4%	2%
Elementos de relación con el cliente	6%	4%	5%

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

pondencia. Con relación a los importes reclamados, los porcentajes son los siguientes:

	2006	2007	2008
≤ 10 €	38%	35%	38%
> 10 ≤ 60 €	24%	27%	23%
> 60 ≤ 100 €	6%	6%	5%
> 100 ≤ 250 €	9%	6%	7%
> 250 ≤ 1.000 €	16%	17%	15%
> 1.000 €	7%	9%	12%

Con respecto a la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Seguros Lagun Aro Vida, S.A., en el ejercicio 2008 se han recibido 14 quejas y reclamaciones de las cuales una no ha sido ad-

mitida a trámite. En cuanto a los motivos de reclamación o queja, fundamentalmente se deben a desacuerdos con la indemnización y rescate. Los resultados de los expedientes tramitados son:

Expedientes	2006	2007	2008
A favor del Cliente	5	12	6
A favor de la Entidad	10	6	7
Otros	1	3	1
Número total de expedientes	16	21	14

El total de quejas y reclamaciones favorables al cliente ha supuesto un coste para la Entidad de 4.876 euros en 2008 (4.635 en 2007 y 347 en 2006). El plazo medio de respuesta de las quejas y reclamaciones ha sido, al igual que en 2007, de 14 días (15 en 2006).

Como principales elementos de mejora para 2.009, el Plan de Gestión recoge como objetivos:

- Potenciar la venta activa y planificada colaborando con la red comercial en la implantación del Modelo de Gestión de Carteras y Clientes puesto en marcha en 2008.
- Calidad de atención y excelencia en las mejores prácticas. Consolidar los Modelos de Intervención en Calidad-Proactividad

definiendo un Plan de mejora por oficina con seguimiento a través de los estudios de Calidad de Atención.

- Los objetivos cualitativos del plan de gestión de banca de empresas se fundamentan en cinco bloques: Implantación y ajuste del nuevo Modelo de Gestión de Empresas, Incremento del nivel de Vinculación de los clientes actuales, Desarrollo del concepto de rentabilidad y apuesta por el Crecimiento Rentable, Ser referentes en la implantación del Modelo de Gestión de Clientes y Carteras y el desarrollo del Plan Permanente de Comunicación. Asimismo, continuará el proceso de formación PEBE/GON, buscando un alto nivel de cualificación en todos los niveles profesionales del negocio de empresas. En caso necesario, esta formación se complementará por una formación impartida desde el propio departamento.

PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Caja Laboral tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno vasco.

La publicidad de los Fondos de Inversión se remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación. Asimismo, es la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones la que revisa la documentación requerida de los productos financieros que están bajo su control y supervisión, antes de iniciar su comercialización.

En los documentos de solicitud a las agencias externas se incluye, de manera sistemática, la revisión iconográfica y semántica para garantizar la igualdad de género, evitando la agresión sexista en la comunicación.

Tras la adhesión en 2007 a Autocontrol, en 2008 Caja Laboral ha realizado, al Gabinete Técnico de Autocontrol, 34 consultas previas (copy advice) y 1 consulta legal sobre las campañas más importantes del año (PRO y Max), con un resultado Positivo en todos los casos.

PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Durante los ejercicios 2006, 2007 y 2008 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal. En el indica-

dor PR5 se detallan las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente relativas a las "Campañas en general".

	2006	2007	2008
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la publicidad de los productos y servicios (1)	1	0	0
Nº reclamaciones en que el CNMV se ha pronunciado a favor de Caja Laboral	1	0	0

(1) Reclamación relacionada con publicidad sobre un préstamo preconcedido.

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

En el SAC se ha recibido, en 2008, una queja relativa a la privacidad que no ha prosperado dado que el cliente ha aceptado las explicaciones de Caja Laboral.

PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Durante los ejercicios 2006, 2007 y 2008 no se han impuesto multas significativas en relación al incumplimiento de la normativa

de aplicación al suministro y uso de productos y servicios de la Entidad.


6. nivel de aplicación de la memoria e indicadores GRI



Nivel de aplicación de la Memoria

Caja Laboral declara esta Memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han

indicado los resultados de la verificación externa de AENOR y la revisión llevada a cabo por GRI (GRI Checked).

		Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B	Informe verificado externamente	
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		
	Indicadores de desempeño e Indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental.		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto.		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.		

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

Indicadores GRI

	Página
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1. Declaración del máximo responsable de Caja Laboral	5
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	7
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1. Nombre de la organización.	19
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	19
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	21
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	23
2.5. Países en los que opera la organización.	23
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	23
2.7. Mercados servidos.	24
2.8. Dimensiones de la organización informante.	26
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	27
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	28
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Perfil de la memoria	
3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.	30
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	30
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	30
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	31
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	31
3.6. Cobertura de la memoria.	33
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	33
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	36
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	37

3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	37
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	37
Índice del contenido del GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	38
Verificación	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	38
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
Gobierno	
4.1. La estructura de gobierno de la organización.	40
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	42
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	43
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	43
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	45
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	46
4.7. Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	47
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	48
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.	51
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	53

Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	54
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	55
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	56

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido..	57
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	58
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.	58
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.	60

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

Indicadores del enfoque de gestión

FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	64
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	66
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	69
FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	69
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	70

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	71
---	----

FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	72
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	75

Aspecto: auditorías

FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	75
--	----

Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	75
FS11. Porcentaje de activos sujetos a “screening” social y ambiental positivo y/o negativo.	76
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	76

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Información sobre el enfoque de gestión

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	79
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	88
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	88
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	90

Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	90
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	91
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	92

Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	92
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	93

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión

Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	97
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	99

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	101
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	102
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	103
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	103
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	103

Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.	104
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	104
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	104

Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	105
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	105
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	105

EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	105
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	106
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	106
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	107
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	107
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	108
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	108
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	108
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	109
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	110
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	110
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.	110
Aspecto: productos y servicios	
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	111
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	112
Aspecto: cumplimiento normativo	
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	112
Aspecto: transporte	
EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	112
Aspecto: general	
EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	113

DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas laborales y ética del trabajo

Aspecto: empleo. Información sobre el enfoque de gestión

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	115
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	119
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	120

Aspecto: relaciones empresa / trabajadores. Información sobre el enfoque de gestión

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	123
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	123

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo. Información sobre el enfoque de gestión

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	127
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	127
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	129
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	130

Aspecto: formación y educación. Información sobre el enfoque de gestión

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	133
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	134
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	135

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades. Información sobre el enfoque de gestión

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	138
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	141

Derechos Humanos

Información sobre el enfoque de gestión

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	143
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	143
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	143

Aspecto: no discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	144
--	-----

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	144
---	-----

Aspecto: abolición de la explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	144
---	-----

Aspecto: trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	145
--	-----

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	145
---	-----

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	145
--	-----

Sociedad

Aspecto: comunidad. Información sobre el enfoque de gestión

SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	147
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	147
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	148

Aspecto: corrupción. Información sobre el enfoque de gestión

SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	152
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	152
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	153

Aspecto: política pública. Información sobre el enfoque de gestión

SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	154
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	155

Aspecto: comportamiento de competencia desleal. Información sobre el enfoque de gestión

SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	156
---	-----

Aspecto: cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión

SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	157
---	-----

Responsabilidad sobre productos

Información sobre el enfoque de gestión

FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	160
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	161
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	161

PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	162
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera , desglosadas por tipos de beneficiarios.	163
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	164
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	164
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	170
PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	171
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	171
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	171

7. pacto mundial de las naciones unidas



Información relativa al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

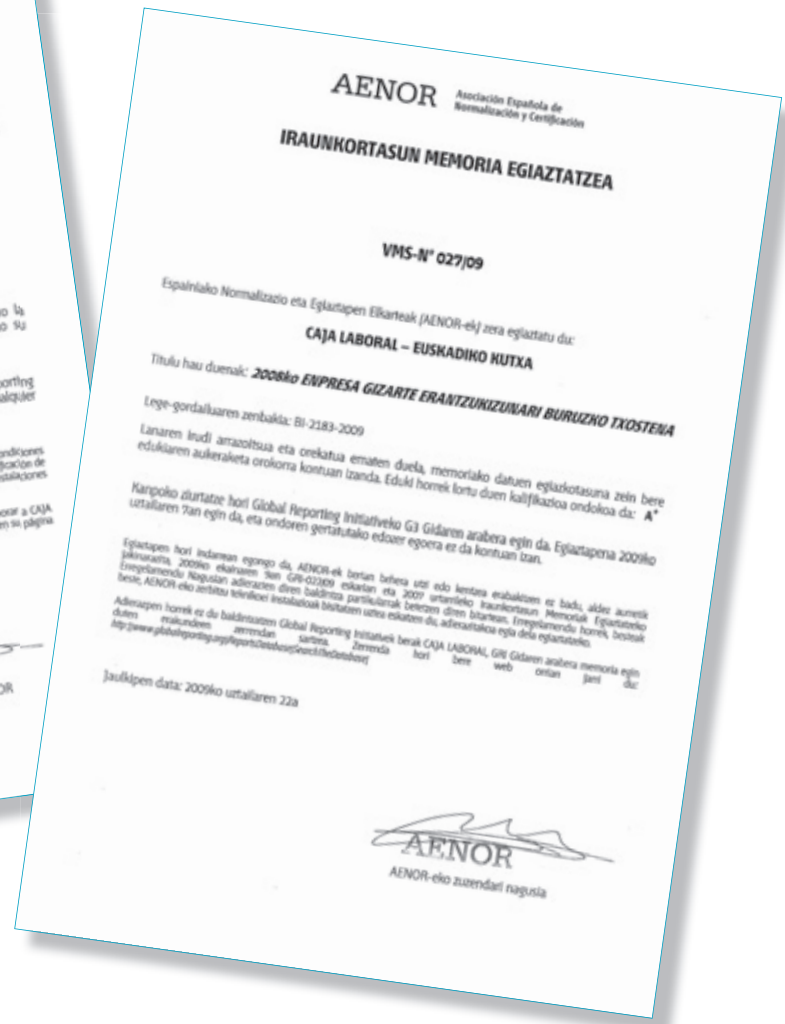
En el indicador 1.2 de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado Caja Laboral en 2008, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2007	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Generar una estructura responsable de la gestión de la RSE (Comité de RSE), a abordar dentro del Proyecto de RSE.	
2. Iniciar con proveedores y subcontratistas en temas de Compra Verde.	Principio 7 del Pacto Mundial
3. Revisar el código de conducta estableciendo en él políticas y compromisos para cada uno de los grupos de interés.	
4. Establecer un plan para la mejora de la eficacia en la transmisión de los valores y la cultura corporativa.	
5. Tratar los aspectos relativos a valores, códigos de conducta, etc. en la formación de inserción y continua ligada a los planes de desarrollo profesional.	
6. Órgano mixto Consejo Social – Consejo de Dirección para el seguimiento de la Ley de Igualdad en: Igualdad, Conciliación y Protocolo en caso de Acoso Moral y Sexual.	Principio 6 del Pacto Mundial
7. Analizar los motivos de desequilibrio hombres-mujeres en los órganos de gobierno, para establecer acciones que incentiven la presentación de mujeres a las elecciones correspondientes.	Principio 6 del Pacto Mundial
8. Formación directiva orientada a mejorar las competencias de éstos, afines a los valores corporativos y su reflejo en el día a día por los líderes en los diferentes niveles.	Principio 4 del Pacto Mundial
9. Fichas de presentación para todos los productos y servicios que contengan la información relevante para el cliente.	
10. Analizar la ampliación de la gama de productos con productos con un componente social – sostenible, en especial de pasivo.	
11. Realizar una reflexión/revisión de los destinos del FEP, en su parte administrable.	
12. Revisar los procesos de comunicación interna y externa continua de las acciones sociales apoyadas.	
13. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los Principios del Pacto Mundial.	Principio 2 del Pacto Mundial



8. Informe de verificación externa







CAJA LABORAL
EUSKADIKO KUTXA