

memoria de responsabilidad  
social empresarial



*2009*





 kutxa



## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 006/10**

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

### **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIAN (KUTXA)**

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2009**

Y con número de depósito legal: SS-285/2007

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 18 de marzo de 2010, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-004/10 de fecha 4 de febrero de 2010 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 24 de marzo de 2010

  
El Director General de AENOR



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

En mi segundo año como Presidente de **kutxa**, tengo el placer de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al ejercicio 2009, documento que recoge de manera exhaustiva, las actuaciones de la Entidad en el ámbito de la sostenibilidad. Como tal, es el principal instrumento que permite a **kutxa** formalizar el compromiso y el deber de informar a sus grupos de interés, sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales de su actividad, que conciernen a todos aquellos que colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

La naturaleza de **kutxa** se plasma en una doble realidad: como **Entidad financiera**, comercializa productos y ofrece servicios financieros y parafinancieros orientados a satisfacer las necesidades de sus **clientes**; y desde su **Obra Social**, detecta las necesidades de la sociedad y adecúa sus programas de actuación en función de éstas. Pero el marco de relación de **kutxa** va más allá de sus clientes y de la sociedad donde se asienta, y alcanza a otros grupos de interés: **proveedores** que le suministran bienes y servicios, **empleados** (equipo humano) que luchan por los objetivos de la Caja, **aliados institucionales** que comparten los mismos intereses (de negocio y sociales), o sus **representantes legales**, con presencia en los Órganos de Gobierno.

La reflexión que nos ha brindado el Plan Bai, Plan estratégico de **kutxa** para el periodo 2009-2011, nos ha conducido a **adecuar la visión kutxa a este nuevo entorno económico**. Los hechos han dado la razón a las organizaciones que como **kutxa**, han apostado por la sostenibilidad, frente a las que han primado la búsqueda de resultados a corto plazo. El Plan Bai proyecta un futuro inmediato que permitirá a **kutxa** ser una entidad aún mejor, aprovechando su fortaleza, tanto en solvencia como financiera, con más recursos y por tanto más preparada para potenciar su sostenibilidad y alcanzar su visión:

*“kutxa será reconocida como una organización solvente, rentable, eficiente y competitiva, con una gestión prudente, cercana a sus clientes, líder en Gipuzkoa y presente en el conjunto del Estado, innovadora, comprometida con el desarrollo profesional de sus empleados, y con el desarrollo sostenible económico, social y medioambiental de Gipuzkoa y de los territorios donde actúa y con una imagen reforzada tras la crisis 2008 – 2010 donde cada oficina tendrá una mayor y mejor gestión integral de su negocio.”*

El capítulo 3. de la Memoria, **“La gestión de la RSE en kutxa”**, es la mejor referencia sobre las prioridades estratégicas y cuestiones a corto, medio y largo plazo de **kutxa** en el plano de la sostenibilidad. En él se recogen los principales logros alcanzados en 2009, y, a partir de los objetivos específicos en RSE para el periodo 2007-2010, se identifican los que resultan prioritarios para 2010 en función de su impacto sobre los distintos grupos de interés de **kutxa**.

A su vez el capítulo 9. **“Pacto Mundial”**, describe el compromiso de **kutxa** desde su adhesión en 2004, y que desde entonces renueva cada año, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa de compromiso ético que define diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Con las iniciativas en materia de RSC recogidas a lo largo de toda la Memoria, **kutxa** demuestra la integración de estos diez principios en sus actividades del negocio y con los valores y demandas de sus grupos de interés.



Si tuviese que destacar un logro de 2009 con alto impacto en el potencial de **kutxa** como entidad sostenible, éste sería de nuevo la ratificación de nuestra calidad crediticia, otorgada por la prestigiosa agencia Standard & Poors, la mejor calificación a la que puede aspirar una entidad del tamaño de **kutxa**, líder en el territorio guipuzcoano, precisamente en un año marcado por las bajadas masivas en los ratings de entidades del sector financiero español.

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

**Kutxa** desarrolla su actividad financiera en un entorno en el que más que nunca, las variables macro y microeconómicas y el contexto económico global (el crecimiento económico anual, el precio de las materias primas, el índice de precios, las tasas de intercambio y el precio del dinero, la tasa de desempleo, la curva de tipos de interés) tienen un impacto evidente sobre la oferta de productos y servicios a precios competitivos y alineada con las necesidades financieras de la población.

Transcurrido ya un año desde el inicio de la crisis, y a pesar de una cierta estabilización de los mercados financieros a nivel nacional e internacional durante 2009, el perfil financiero de **kutxa** sigue siendo clave para alcanzar su visión. Con activos de calidad superior a la media del sector que le proporcionan una baja tasa de morosidad, con su alta rentabilidad, liquidez y solvencia, y una inversión crediticia muy saneada, **kutxa** está en situación de afrontar con garantías, un contexto económico que sigue presentando, para los próximos años, un importante nivel de incertidumbre.

De acuerdo con fuentes oficiales que realizan un seguimiento de la actividad del sector en el Estado Español, **kutxa** ha sido en 2009 una de las cajas con mejores resultados en balance, eficiencia (Gastos de explotación/Margen Ordinario), beneficio por oficina, depósitos de clientes por oficina, recursos propios sobre balance, rentabilidad s/activos (ROA) y fondos gestionados por la Obra Social. Estos ratios confirman una fortaleza financiera, que unida a nuestras ideas, dinamismo e iniciativa, permitirán ganar posiciones en el sector.

Esperamos que el nuevo plan estratégico permita a **kutxa** alcanzar en 2011, los 200 millones de euros en beneficios derivados de la actividad recurrente, permitiendo destinar en 2011 un 30% de los mismos, a la actividad de la Obra Social, cifra que supone un incremento de cerca de cinco puntos con respecto a la dotación antes de la implantación del Plan BAI.

Tras el primer año de andadura del Plan Bai, sigo asumiendo con ilusión y compromiso este proyecto basado en las personas que componen **kutxa**, en la adaptación al cambio y versatilidad en nuestra gestión, en la innovación como necesidad estratégica, en la mejora de la eficiencia y productividad en base a la austeridad en el gasto, para asegurar que ningún proyecto de nuestros clientes con sentido económico y social, pueda verse falto de nuestro apoyo. Y todo ello con una visión de sostenibilidad y compromiso social.

El Presidente  
Xabier Iturbe Otaegi



<b>Verificación de AENOR</b> .....	<b>i</b>
<b>Carta del Presidente</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>v</b>
<b>1. Estructura de la Memoria RSE</b>	
1.1 Introducción .....	1
1.2 Estructura de la Memoria RSE 2009 .....	1
1.3 Elaboración y difusión de la Memoria .....	1
1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	1
1.5 Tratamiento de la información .....	2
1.6 Autocalificación de la Memoria .....	2
1.7 Dónde se puede conseguir la Memoria .....	2
<b>2. Presentación de kutxa</b>	
2.1 Quiénes somos .....	3
2.2 La Misión de <b>kutxa</b> .....	3
2.3 La Visión de <b>kutxa</b> .....	3
2.4 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	4
2.5 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	4
2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
2.7 El modelo de gestión de <b>kutxa</b> .....	6
2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> .....	6
2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados .....	7
2.10 La gestión del riesgo en <b>kutxa</b> .....	8
2.11 Control Interno y Auditoría .....	8
2.12 <b>kutxa</b> y el desarrollo tecnológico .....	9
2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
<b>3. La gestión de la RSE en kutxa</b>	
3.1 Introducción .....	13
3.2 La estrategia RSE de <b>kutxa</b> .....	13
3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	13
3.4 La estructura de RSE en <b>kutxa</b> .....	14
3.5 La evaluación del desempeño en RSE .....	15
3.6 Líneas de actuación en materia de RSE .....	15
3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE .....	15
3.8 Grupos de interés del entorno de <b>kutxa</b> .....	17
3.9 Definición de los grupos de interés .....	17
3.10 Diálogo con los grupos de interés .....	17
3.11 Logros en RSE alcanzados en 2009 .....	19
3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b> .....	19
3.13 Objetivos 2010 para la implantación de las líneas de actuación en RSE .....	20
<b>4. Los clientes de kutxa</b>	
4.1 <b>kutxa</b> y sus clientes .....	21
4.2 Cómo conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes .....	21
4.3 Gestión de la relación habitual con clientes .....	22
4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes .....	24
4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante .....	26
4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones. ....	29
4.7 La tecnología al servicio de los clientes. ....	30
<b>5. Equipo humano de kutxa</b>	
5.1 Introducción .....	31
5.2 El modelo de gestión de RRHH .....	31
5.3 El código RSE .....	31
5.4 Objetivos y desempeño 2008-2010 .....	32
5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	32
5.6 Cómo contribuye <b>kutxa</b> al desarrollo personal y profesional de su equipo humano .....	33
5.7 Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano .....	37
<b>6. Socios de negocio</b>	
6.1 Los socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	43
6.2 Proveedores .....	43
6.2.1 Marco de relación con proveedores .....	43
6.2.2 El Código de RSE y los proveedores .....	44
6.3 Aliados empresariales e institucionales .....	44
6.4 Administraciones e Instituciones Públicas .....	45
6.5 Representantes legales .....	45
6.6 Principales logros conseguidos en 2009 .....	45
6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio .....	45
<b>7. Sociedad</b>	
7.1 La misión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	47
7.2 La Obra Social de <b>kutxa</b> en cifras .....	47
7.3 La gestión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	49
7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos .....	49
7.5 Ámbito “Sanidad y Asistencia Social-Solidaridad” .....	50
7.6 Ámbito “Educación, Investigación e Innovación” .....	52
7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo libre” .....	53
7.8 Ámbito “Medio Ambiente” .....	54
7.9 Ámbito “Ayudas y Colaboraciones” .....	55
7.10 Objetivos de la Obra Social para 2010 .....	55
<b>8. Medio Ambiente</b>	
8.1 Introducción .....	57
8.2 Política Ambiental .....	57
8.3 Responsabilidad de la Organización .....	57
8.4 Formación y sensibilización .....	57
8.5 Seguimiento de objetivos ambientales .....	58
8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	59
8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62
8.8 Retos y objetivos de mejora 2010 .....	64
<b>9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas</b>	
9.1 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	67
9.2 Equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial .....	67
9.3 Auditoría del Pacto Mundial .....	68
<b>10. Índices</b>	
10.1 Lista de indicadores GRI .....	69
10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social .....	71
10.3 Indicadores del Suplemento Sectorial de Entidades Financieras .....	76
10.4 Niveles de aplicación del G3 .....	78
<b>11. Cuestionario de Opinión sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2009</b> .....	<b>79</b>





1

# Estructura de la memoria RSE



## 1.1 INTRODUCCIÓN

La Memoria RSE correspondiente al ejercicio 2009 es la séptima Memoria de Responsabilidad Social Empresarial editada por **kutxa**, y uno de los principales vehículos de diálogo con sus grupos de interés. Esta Memoria recoge, de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (Global Reporting Initiative) en su versión G3 de 2006, los principales indicadores representativos de la sostenibilidad de la Entidad. Actualiza además indicadores reportados en memorias anteriores de acuerdo con la versión definitiva del suplemento sectorial de entidades financieras (publicada en noviembre de 2008 e integrada con la Guía Central GRI G3) redundando así en una mayor coherencia y claridad de la información.

La Memoria RSE del ejercicio 2008 es la más reciente, manteniéndose la práctica seguida hasta la fecha de elaborar este documento con periodicidad anual.

## 1.2 ESTRUCTURA DE LA MEMORIA RSE 2009

La presente Memoria RSE 2009 da una visión global del desempeño económico, social y medioambiental de **kutxa** en 2009 como Entidad financiera.

Se mantiene la estructura ya creada para la Memoria RSE de 2008, con un capítulo específico por cada grupo de interés de relevancia para la organización, estructura coherente con la manera en que **kutxa** fija objetivos RSE por cada grupo de interés. Para facilitar a posibles lectores cualificados (ej. verificadores o redactores de memorias RSE) la ubicación de los indicadores GRI, la Memoria incluye un índice detallado haciendo referencia, para cada contenido / indicador de la Guía G3 y del suplemento de entidades financieras, el punto o puntos de la Memoria donde dicha información se trata.

Por otro lado, se ha trabajado la materialidad de la información. Desde el aprendizaje de la verificación externa, y respondiendo a los requisitos de la Guía GRI, se ha intentado aportar información realmente relevante para los distintos grupos de interés. En ese sentido, comentar que en 2009 se ha celebrado una jornada con un panel de expertos (stakeholders), en el seno del proyecto sectorial de CECA, que ha permitido evaluar la vigencia y obtener conclusiones sobre el Libro Verde de la RSC en el sector financiero, un año después de su edición y en un escenario de crisis distinto al de 2008. **kutxa** podrá considerar sus recomendaciones para la mejora de la materialidad de su memoria anual de RSE, y también para revisar y contrastar sus planes estratégicos y operativos en materia de RSE.

La Memoria RSE 2009 dedica un capítulo al reporte COP (Communication On Progress) sobre la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial, estructurado según la tabla de relación elaborada por GRI y Pacto Mundial que cruza indicadores GRI y los 10 principios.

## 1.3 ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEMORIA

Desde 2004, la elaboración de la Memoria RSE es una actividad de máxima prioridad del Área Social y Comunicación. En ese sentido, la Memoria RSE recopila y formaliza el resultado de la revisión del sistema de gestión de RSE. El Departamento de RSE solicita a las áreas organi-

zativas la actualización de sus indicadores así como logros con “impacto RSE” (económico, social, medioambiental sobre algún grupo de interés) por revisión del cumplimiento de sus actividades de máxima prioridad y objetivos específicos. También se tienen en cuenta, cuando se reciben, los comentarios que los grupos de interés trasladan cumplimentando el cuestionario de opinión sobre la Memoria RSE del ejercicio anterior.

**Kutxa** recoge expectativas de los grupos de interés mediante procesos de consulta (descritos en los correspondientes capítulos de la Memoria) que le permiten conocer sus inquietudes y necesidades. No obstante, recordemos que la participación de éstos (ej. clientes, empleados, sociedad) en los órganos de gobierno de la Entidad (ver capítulo 2) les integra en primera persona, en la toma de decisiones sobre los aspectos de la sostenibilidad de la organización.

Con respecto al proceso de **difusión** de la Memoria, el primer borrador se presenta a Presidencia y Dirección General para su visto bueno, realizando posteriormente su verificación una Entidad de Certificación independiente de reconocido prestigio, que verifica otros sistemas de gestión certificados (ej. bajo las normas ISO 9000 y 14001). Todas las memorias RSE de **kutxa** publicadas hasta la fecha, han sido verificadas por tercera parte.

Una vez verificada, se procede como sigue:

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

## 1.4 ALCANCE Y COBERTURA DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

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

- La Memoria RSE 2009 de **kutxa** presenta información sobre la sostenibilidad de **kutxa** como Entidad financiera.
- **kutxa** desempeña dicha actividad en Gipuzkoa entendido como ámbito local, y en el resto del territorio español (fuera de Gipuzkoa) así como en Francia.
- **kutxa** Entidad financiera, es la sociedad matriz del Grupo Corporativo **kutxa** (ver cap. 2.13). **kutxa** participa en la gestión de las empresas desde los órganos de gobierno de las sociedades, estando presente en 128 consejos de administración en consonancia con el porcentaje de participación en el capital social.

**Kutxa ostenta el control de los órganos de gobierno del 34% de las participadas** (donde posee una participación >50%) exceptuado un Fondo de Capital Riesgo

cuya dirección y administración tiene encomendada a una Sociedad Gestora. Asimismo **ejerce influencia sobre el 24% de las empresas participadas** (donde posee una participación >20%), a través de su presencia en los órganos de gobierno de las mismas en función de su participación societaria. [FSI2].

**Kutxa exige información a las empresas participadas** en consonancia con la importancia de su inversión:

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

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

En cuanto a la incorporación de información de los enfoques de **gestión social o medioambiental** de las empresas participadas en la Memoria de RSE de **kutxa**, se irá realizando paulatinamente a medida que las empresas del Grupo Corporativo vayan interiorizando los conceptos de RSE que **kutxa** les hace llegar desde 2007 y con un horizonte temporal a largo plazo (2010) mediante un plan de comunicación y sensibilización basado en la labor de los consejeros delegados (ver 3.13 objetivos 2010 para la implantación de las líneas de actuación en

RSE y objetivos específicos RSE del Área organizativa de Grupo Corporativo). En el apartado 2.13 “El Grupo Corporativo de **kutxa**”, se pueden consultar más concretamente las acciones desarrolladas en 2009 y por desarrollar en 2010.

### 1.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con respecto a la información cuantitativa, de manera general se proporcionan datos del ejercicio reportado (2009) así como de los dos ejercicios anteriores, para los indicadores principales y adicionales de la Guía GRI G3.

En el caso de otros indicadores aportados que amplían el ámbito de aplicación para una mejor comprensión de los anteriores, se proporcionan datos de dos ejercicios para mantener la coherencia con la forma en que se reflejan en otros tipos de informes – ej. la memoria financiera. En algunos casos, simplemente se aporta el resultado del ejercicio (2009).

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

### 1.6 AUTOCALIFICACIÓN DE LA MEMORIA

**Kutxa autocalifica su Memoria como nivel A**, dado que aporta información de los enfoques para las dimensiones económica, social y medioambiental, así como de todos los indicadores de la Guía G3 y del Suplemento de Entidades Financieras. Además, una vez que se produzca la verificación externa, **solicitará a GRI la calificación final de Memoria GRI Checked A+**, al igual que lo ha hecho para las memorias de ejercicios anteriores.

### 1.7 DÓNDE SE PUEDE CONSEGUIR LA MEMORIA

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

2

# Presentación de kutxa



## 2.1 QUIENES SOMOS

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

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

Entre las finalidades recogidas en sus Estatutos destaca la implantación y desarrollo de toda clase de actividades, productos y servicios propios de las entidades de crédito y depósito, para propagar la práctica individual y colectiva del ahorro. Asimismo, tiene como finalidad la creación, sostenimiento y promoción de obras sociales y de interés cultural, y el mantenimiento e impulso de las actividades del Monte de Piedad, dirigidas a combatir la exclusión financiera. Esta institución, hoy dotada de nuevas tecnologías y servicios pero con idéntico espíritu que cuando se creó, abre sus puertas a aquellas personas que precisan de un dinero urgente, exclusivamente garantizado con su propio patrimonio (joyas o enseres domésticos). También realiza valoraciones de alhajas y subastas periódicas a las que cualquiera puede acceder presencialmente o por Internet.

**Kutxa** se halla sujeta a determinadas normas legales que regulan distintos aspectos de su actividad, tales como:

- Mantenimiento de un porcentaje mínimo de recursos depositados en el Banco de España para la cobertura del coeficiente de reservas mínimas, que se situaba al 31 de diciembre de 2009 en el 2% de los pasivos computables a tal efecto.
- Distribución del excedente neto del ejercicio a Reservas y al Fondo de Obra Social.
- Mantenimiento de un nivel mínimo de recursos propios. La normativa establece, en resumen, la obligatoriedad de mantener unos recursos propios suficientes para cubrir las exigencias por los riesgos contraídos. El cumplimiento del coeficiente de recursos propios se efectúa a nivel consolidado.
- Contribución anual al Fondo de Garantía de Depósitos, como garantía adicional a la aportada por los recursos propios de la Entidad a los acreedores de la misma.

La dedicación de los resultados económicos obtenidos por la gestión del ahorro, permite a **kutxa** fortalecer sus reservas -como garantía de solvencia y continuidad-; aportar directamente a los fondos públicos -pago de impuestos- una parte importante de sus resultados, y finalmente crear y mantener una **Obra Social** que engloba la actuación social y cultural en los ámbitos de educación y formación, sanidad y minusvalías, medio ambiente, investigación, cultura – con especial énfasis en la cultura vasca – el deporte o el ocio y el tiempo libre y la asistencia y apoyo al desarrollo comunitario, sin olvidar el apoyo financiero a múltiples iniciativas socio-económicas, con especial dedi-

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

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

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

## 2.2 LA MISIÓN DE KUTXA

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

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

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

## 2.3 LA VISIÓN DE KUTXA

*"**kutxa** será reconocida como una organización solvente, rentable, eficiente y competitiva, con una gestión prudente, cercana a sus clientes, líder en Gipuzkoa y presente en el conjunto del Estado, innovadora, comprometida con el desarrollo profesional de sus empleados, y con el desarrollo sostenible económico, social y medioambiental de Gipuzkoa y de los territorios donde actúa y con una imagen reforzada tras la crisis 2008 – 2010 donde cada oficina tendrá una mayor y mejor gestión integral de su negocio"*

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

INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA			
Rentable/competitiva	2007	2008	2009
1. Beneficio después de impuestos			
Matriz (millones €)	216,6	146,0	103,2
2. ROA	1,14	0,72	0,49
3. ROE	9,72	6,36	4,45
4. Puntos EFQM	653	582	588
5. Beneficio por empleado (en miles de €)	78,16	51,72	42,29
<b>Gestión prudente</b>			
1. Morosidad	0,66	1,87	2,8
2. Ratio de eficiencia	44,32	53,95	46,00
<b>Solvente</b>			
1. Índice de solvencia	17,37	14,85	14,14
2. Recursos Propios (en millones de €)	2.427,6	2.271,4	2.277,0
<b>Líder en Gipuzkoa</b>			
1. Cuota de mercado depósitos sector privado Gipuzkoa	50,07	46,93	46,46
2. Cuota de mercado créditos sector privado Gipuzkoa	36,45	36,74	37,65

Tabla 1: Indicadores de gestión económica Cod. GRI 2.8



## 2. presentación de kutxa

### 2.4 VALORES CORPORATIVOS DE KUTXA

<p><b>La plena orientación del conjunto de kutxa al cliente y a la satisfacción de sus necesidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se traduce en acciones específicas (estudios y encuestas) que permiten adquirir mejor conocimiento del cliente y de sus necesidades, para así desarrollar una oferta de productos y servicios diferenciada y adaptada. Todo ello sin olvidar la necesidad de prestar servicios financieros sin discriminación territorial ni económica a todos los grupos sociales de nuestro ámbito de actuación.</li> </ul>
<p><b>La calidad y la innovación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El compromiso con la calidad se aplica a la gestión diaria de manera global, sustentándose en la auditoría externa de los ámbitos de gestión certificados (ej. calidad y medio ambiente) así como en la realización sistemática de autoevaluaciones EFQM, la mejora de los procesos y potenciación de equipos de mejora (mejora continua).</li> <li>La innovación en productos y servicios, sigue siendo una prioridad.</li> </ul>
<p><b>La ética y la gestión prudente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se materializa en la aplicación de la normativa contable de conformidad con principios y normas aplicables y en la rápida asunción de las recomendaciones establecidas por diferentes organismos<sup>1</sup> que regulan la actividad del sector, de los que resultan compromisos obligatorios y voluntarios.</li> <li>Como parte de nuestro compromiso ético, incluimos en nuestra gestión diaria compromisos que adquirimos por suscribir de manera voluntaria códigos de actuación internos y externos: Pacto Mundial, Código de RSE.</li> </ul>
<p><b>Eficiencia en la administración de recursos y procesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se concreta tanto en los resultados del índice de eficiencia como en el desarrollo de la gestión de procesos para la mejora sistemática de los costes operativos.</li> <li>En el marco del <b>Sistema de Gestión Ambiental certificado</b>, aplicamos igualmente los principios de eficiencia para los recursos naturales, directos o indirectos, como agua, energía, etc.</li> </ul>
<p><b>El destino de nuestros beneficios a obras sociales y culturales en el marco de una gestión comprometida con la responsabilidad social corporativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anualmente un porcentaje del beneficio de <b>kutxa</b> se destina a acciones sociales, gestionadas por la Obra Social.</li> <li>La acción de la Obra Social contribuye, de manera real y efectiva, a aumentar paulatinamente el bienestar social de manera visible y tangible, dando prioridad a inversiones que sienten las bases de soluciones estables de necesidades y/o de un desarrollo progresivo frente a actividades meramente benéficas.</li> </ul>
<p><b>Desarrollo de la capacidad de su equipo humano y su adecuación a la misión y valores de kutxa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante sistemas que garantizan la revisión periódica de las competencias del equipo humano de <b>kutxa</b>, planificando los esfuerzos de mejora de capacitación, facilitando el uso de los medios técnicos para la formación, así como dotando de ayudas económicas al personal para la realización de estudios oficiales.</li> <li>Un incentivo para alinear los comportamientos de las personas a misión y valores es la inclusión en la política retributiva de los conceptos de calidad del trabajo, relación con clientes y solución de sus problemas.</li> </ul>

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

Las funciones y composición de la **estructura de gobierno y de dirección** de **kutxa** figuran en sus Estatutos (aprobados por la Asamblea General el 29 de octubre de 2004). Los Estatutos y el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** (IAGC) recogen la estructura, las responsabilidades y la relación nominal de los miembros de los Órganos de Gobierno de **kutxa**.

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

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

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

Según el Título II, Capítulo 1º y artículo 11º- 1º de los Estatutos de **kutxa**, los Órganos de Gobierno (Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control), “actuarán con carácter colegiado y sus miembros desempeñarán sus funciones, en todo caso, en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja y sus depositantes, con plena independencia de cualesquiera otros que pudieran afectarles”. El Consejo de Administración es el máximo Órgano de Gobierno para supervisar la gestión del desempeño económico, ambiental y social de **kutxa** (ver composición en la tabla 3). El cuadro de la página siguiente resume sus principales competencias (Estatutos, art. 32).

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

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

El Consejo de Administración se reúne en sesión ordinaria cuantas veces son necesarias, al menos, una vez cada dos meses - en la práctica, con periodicidad mensual. El Presidente puede convocar sesiones extraordinarias cuando estime necesario, si éste es requerido por cinco Vocales o la Comisión Ejecutiva, o cuando la Comisión de Control requiere la convocatoria extraordinaria de la Asamblea.

A las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias pueden asistir, como asesores para temas concretos, con voz y sin voto, el Director General y aquellos técnicos cuya opinión se estime conveniente.

Con carácter consultivo están constituidas en **kutxa** las Comisiones de Inversiones, Retribuciones y Obra Social. La Comisión Ejecutiva (ver tabla 2), la Comisión de Inversiones, de Retribuciones y la Comisión de Obra Social, cuyos miembros se eligen de entre los miembros del Consejo de Administración, son órganos delegados de éste para la gestión de la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. Los Estatutos de **kutxa** definen en sus artículos 13, 18, 19, 28 y 29 los requisitos para la elegibilidad de los miembros del Consejo de Administración [4.7].

#### Comisión de Inversiones

- Recogida en el artículo 60 de los Estatutos, tiene como función informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja

#### Comisión de Retribuciones

- Recogida en el artículo 59 de los Estatutos, tiene como función informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo

#### Comisión de Obra Social

- Creada por el Consejo de Administración como órgano para la gestión de todas las obras y servicios sociales de la Caja

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

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

Año	Nº miembros	Hombres		Mujeres		Grupos Minoritarios	Rangos de edades		
		Nº	%	Nº	%		<30	30-50	>50
2007	17	14	82,4	3	17,6	0	0	5	12
2008	18	15	83,3	3	16,7	0	0	7	11
2009	15	13	86,7	2	13,3	0	0	7	8

Tabla 4: Desglose por edad, sexo y grupos minoritarios de los miembros de la Dir. General y Comité de Dirección. Cód. GRI LA13

La tabla 3 muestra los diferentes **grupos de interés representados en los Órganos de Gobierno de kutxa**. El Reglamento de procedimiento para la designación de órganos de gobierno, determina cómo aplica el factor "procedencia" a los miembros de la Asamblea General, y demás órganos de gobierno. Los representantes de Entidades Fundadoras proceden en su totalidad de Gipuzkoa, mientras que los representantes de Ayuntamientos y clientes, pueden proceder de otras comunidades autónomas donde opera **kutxa** al aplicar unas fórmulas que pueden dar lugar a su elegibilidad. La representación de los empleados tiene su vía propia de acceso a la Asamblea General.

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

## 2.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE KUTXA

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

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

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

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

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

Cuadro 1: Órganos incluidos en el Código de Buen Gobierno de **kutxa**

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

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

Según los Estatutos de la Caja, los Consejeros Generales deben cumplir las condiciones de personalidad y capacidad previstas en la legislación vigente y **tener su residencia habitual en Gipuzkoa o zona de actividad de kutxa**. Para ser Consejero General en representación directa de los impositores, se requiere ser impositor (cliente) con antigüedad superior a 2 años.

El IAGC desglosa para cada órgano de gobierno, las distintas **retribuciones percibidas** por sus miembros:

- Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos.
- Dietas por asistencia y remuneraciones análogas al Consejo de Administración, Comisión de Control, Comisión de Retribuciones y Comisión de Inversiones.
- Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras entidades en las que tenga una presencia o representación significativa.

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

Al equipo directivo (Comité de Dirección, integrado por el Presidente y los Directores Generales de Área) al igual que a otras estructuras organizativas de **kutxa** responsables del éxito de la organización, se le aplica la **retribución variable**, basada en el cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos relativos a la gestión de todos los ámbitos de la organización: económico, ambiental y social. Si bien no se exigen requisitos específicos a los Consejeros Generales para la gestión de la sostenibilidad en **kutxa**, recordemos que ésta se aborda, bien desde el plano funcional (directores de área y sus equipos, con objetivos RSE definidos – ver apartado 3.13 *objetivos 2010 para la implantación de las líneas de actuación RSE*) bien desde comités específicos (Comité de Sostenibilidad o de Medio Ambiente, ver capítulos 3 y 8) con capacidad suficiente y cuya retribución está asociada al cumplimiento de los objetivos del Plan de Gestión anual (ver apartado 5.7.a, *Política Retributiva*).

## 2.7 EL MODELO DE GESTIÓN DE KUTXA

El Modelo de Gestión de **kutxa**, formalizado en el año 2000, normaliza los procesos de planificación, ejecución, decisión y análisis en todos sus ámbitos de gestión.

El **modelo de gestión de kutxa**:

- se centra en la satisfacción de los Grupos de Interés
- se basa en siete sistemas básicos soportados en procesos, e inspirados en el Modelo EFQM
- contempla dos ámbitos de gestión empresarial:
  - **Estratégico**: incluye análisis de información relevante (necesidades y expectativas) de los grupos de interés, y la definición y despliegue de las estrategias.
  - **Operativo**: gestiona el día a día, actividades o procesos que consumen el mayor porcentaje de recursos internos.

En su dinámica de mejora continua, **kutxa** obtuvo en 2003 la **Q de Oro de la Fundación Vasca para la Calidad**, galardón a la Excelencia otorgado a empresas vascas con modelos de gestión avanzados.

## 2.8 ESTRUCTURA OPERATIVA DE KUTXA

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



Ilustración 1: Organigrama. Cód. GRI 2.3

Tras la aprobación del nuevo Plan Estratégico Plan BAI 2009-2011, durante el mes de enero de 2009 se produce un cambio organizativo, consistente fundamentalmente en la unificación bajo la Dirección General de Negocio y Medios, las anteriores direcciones generales de Negocio Minorista y Área de Recursos.

Por otro lado, se unifican las Direcciones de Expansión, Impulso Comercial, Nuevos Proyectos y Canales, y Área de Particulares, en la Dirección Red de Oficinas; y se crea la nueva Dirección de Riesgos, todas ellas enmarcadas dentro de la nueva Dirección General de Negocio y Medios, quedando bajo su ámbito la gestión del negocio de Particulares en Gipuzkoa y Expansión, Marketing y Nuevos Productos y Canales, Recursos Humanos, Planificación y Costes, Área Técnica, Operaciones y Análisis y Seguimiento de Riesgos.

La Dirección General Corporativa, abarca el mundo corporativo y de empresa, incorporando el negocio de Empresas, Pymes e Instituciones así como los Desarrollos Inmobiliarios y la Gestión del Inmovilizado.

Dependiendo de Presidencia, están el Área de Secretaría General Técnica (engloba los departamentos de Asesoría

Jurídica y Secretaría General, Control Interno y Auditoría, Cumplimiento Normativo y Custodia y Depositaria); y el Área Social y de Comunicación, creada para reforzar la marca "kutxa" y unificar la Comunicación Institucional e Interna, la Imagen Corporativa, la RSE y la Obra Social, elemento clave impulsor de la marca y la reputación corporativa de kutxa por su proyección y trascendencia social.

Las oficinas constan de un Director, y de gestores que atienden ventanilla y autoservicio, tareas administrativas, potencian el uso de nuevos canales, y asesoran al cliente. El apdo. 4.3 muestra la red de oficinas de kutxa.

## 2.9 LA ACTIVIDAD DE KUTXA Y SUS RESULTADOS

La elaboración, definición y seguimiento del Plan Anual de Gestión es la referencia clave para los resultados de cada ejercicio. En 2009, el plan responde a un horizonte (2011) y al **plan estratégico Plan BAI**, con 11 objetivos estratégicos. Si bien se planteaba un escenario de contención motivado por la crisis, se consideró que plantear objetivos excesivamente poco ambiciosos podrían desmotivar a la organización.

A lo largo de ejercicio, la profundización cada vez mayor de la crisis ha exigido reorientar la organización hacia otros objetivos, primando el crecimiento sano y rentable sobre el crecimiento en sí mismo.

La evolución de la morosidad en todo el Sistema Financiero aconseja aplicar drásticas medidas que aseguren el reembolso de los préstamos y eviten tener que realizar dotaciones superiores a las esperadas.

Continuando con la reflexión estratégica del ejercicio anterior, en el sentido de **asegurar un resultado recurrente sostenible**, se ha optado por restablecer un modelo de gestión que haga sostenible la Caja. Por ello, el Plan BAI prioriza la gestión del riesgo, junto a la mejora de los márgenes y la contención de los gastos de explotación, así como la rentabilización de los proyectos en marcha. Se puede afirmar que el Plan BAI pivota sobre la gestión rentable de la calidad del riesgo. Ello ha facilitado que en 2009, si bien, no se han alcanzado todos los objetivos de crecimiento previstos al comienzo del ejercicio, se ha logrado contener la tasa de morosidad muy por debajo de la media del sector.

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

- La **aportación a la sostenibilidad y garantía de la Entidad financiera** a través de las reservas, siguiendo las recomendaciones de la OCDE para la sostenibilidad de las entidades financieras, garantizando la viabilidad económica de **kutxa** y su aportación de valor a la sociedad.
- La **aportación al crecimiento sostenible** de la sociedad a través de impuestos, como cualquier otra empresa.
- La **aportación al desarrollo social sostenible** a través del dividendo social, parte esencial del presupuesto que cada año Obra Social destina a atender necesidades reales de un entorno socioeconómico en continua evolución: la sociedad en que **kutxa** está implantada.

PRINCIPALES RESULTADOS DE KUTXA	2007	2008	2009
Intereses y rendimientos asimilados	768,0	934,3	734,8
Otros productos ordinarios	274,7	194,0	243,5
Gastos de Explotación:	252,3	270,8	268,0
Gastos Personal	158,6	164,1	164,3
Gastos Generales	64,5	72,7	67,0
Amortizaciones	29,1	34,0	36,7
Otros ingresos/gastos de explotación	8,1	4,7	1,4
Intereses y cargas asimiladas	481,6	631,1	397,2
Recursos administrados de clientes	19.467,2	19.579,6	18.804,4
Crédito a la clientela:	14.802,5	16.207,3	16.259,1
Sector Público	183,1	353,9	427,0
Sector Privado	14.619,4	15.836,5	15.832,1
Margen de intereses	286,4	303,3	337,6
Margen Bruto	569,2	502,0	582,6
Rdo actividades de explotación	235,6	175,8	156,5
Beneficio después de impuestos	216,6	146,0	103,2
Dotación a Reservas: solvencia	162,4	106,6*	73,3
Dotación a Obra Social (desde entidad financiera)	54,1	39,4*	29,9

Tabla 5: Principales resultados de kutxa (en millones de €). Cód. GRI 2.8, EC1, EC5

\* Tras la Asamblea General de marzo de 2009, estando ya la Memoria RSE 2008, se modificó la distribución de los resultados, pasando la dotación a Reservas de un 75 a un 73% y la dotación a Dividendo Social de un 36,5 a un 39,4%.

OTRAS CIFRAS RELEVANTES	2007	2008	2009
Activo total (millones €)	19.777.400	20.741.853	20.901.250
Recursos propios (millones €)	2.427.612	2.271.363	2.277.250
Núm. de empleados kutxa	2.771	2.823	2.440
Recursos administrados/empleado (millones €)	7,025	6,936	7,707
Núm. de oficinas kutxa	325	338	347
Núm. de cajeros automáticos	680	740	741
Núm. de tarjetas de crédito y débito	614.663	618.102	606.511
Rating	A+,A1	A+,A1	A+,A1

Tabla 6: Otras cifras relevantes de kutxa 2007-2009. Cód. GRI 2.8, EC1

Valor económico directo generado y distribuido	2007	2008	2009
<b>Valor económico generado</b>	<b>471,080</b>	<b>389,359</b>	<b>368,965</b>
Ingresos netos	471,080	389,359	368,965
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>308,639</b>	<b>279,883</b>	<b>295,702</b>
Gastos operativos	82,835	99,102	98,860
Gastos de personal	158,604	164,051	164,273
<b>Contribuciones y otros impuestos</b>	<b>13,053</b>	<b>-19,795</b>	<b>2,645</b>
Contribuciones e impuestos	2,704	2,949	3,407
Impuesto de sociedades a pagar	10,349	-22,744	-0,762
Dotaciones a la Obra Social	54,147	39,421*	29,924
<b>Valor económico retenido</b>	<b>162,441</b>	<b>109,476</b>	<b>73,263</b>

Tabla 7: Valor económico generado y distribuido (en millones de €). Cód. GRI EC1

\* Ver nota tabla 5

Ayudas recibidas EC4	2007	2008	2009
Subvención gestión forestal (ver cap.8)	15.845	98.174	0
Subvenciones inversión Efic. Energética (EN30)	-	-	49.720
Subvenciones Fundación Tripartita	-	307.477	337.041
Subvención GV por Normalización Lingüística	-	43.511	46.095
Deducción por formación de personal <sup>(1)</sup>	149.064	155.542	Datos disponibles en 2010
Deducción por creación de empleo <sup>(2)</sup>	263.640	173.980	
Impuestos diferidos <sup>(3)</sup>	3.113.821	2.943.381	2.395.494

Tabla 8: Ayudas recibidas (en €). Cód. GRI EC4

- (1) Hobetuz (Fundación Vasca para Formación Profesional Continua).
- (2) Cálculo del promedio de plantilla: Incremento/Decremento de plantilla con contrato indefinido (sólo incrementos de plantilla con contrato indefinido, sin computar las oficinas de Ipparalde, fuera del entorno territorial del impuesto).
- (3) Como consecuencia del diferimiento de beneficios extraordinarios por plusvalías en venta de inmovilizado en los años 96, 97, 98, 99, 2000 y 2001, en 2006 se incrementa la Base Imponible, que asciende a 3.113.392,62 euros. Este régimen de tributación (desapareció en 2002) permite el diferimiento de exenciones hasta 2011.

Contribución del valor añadido de kutxa al PNB	2007	2008	2009
Salario bruto	134.036	137.091	126.963
Seguridad Social	24.568	26.960	27.309
Contribuciones y otros impuestos	2.704	2.949	3.407
Amortizaciones	29.120	34.048	36.734
B° bruto (B° antes impuesto sociedades)	226.937	123.258	102.424
<b>Valor añadido al producto nacional bruto</b>	<b>417.365</b>	<b>324.306</b>	<b>296.837</b>

Tabla 9: Valor económico añadido (EVA) creado por kutxa (millones €).

Cambio en el Patrimonio Neto	2007	2008	2009
Resultado del ejercicio	216.588	146.002	103.186
Otros ingresos y gastos reconocidos	11.381	-153.316	-24.582
<b>TOTAL</b>	<b>227.969</b>	<b>-7.314</b>	<b>78.604</b>

Tabla 10: Capitalización total (en miles de €). Cód. GRI 2.8

## 2.10 LA GESTIÓN DEL RIESGO EN KUTXA

Las entidades financieras se encuentran expuestas a distintos riesgos en el ejercicio de su actividad de intermediación financiera. Para **kutxa**, la gestión y control del riesgo constituye un elemento fundamental de su negocio, ya que garantiza la solvencia actual y futura de la Entidad y, por tanto, su aportación a la sociedad.

Para disponer de un Sistema Global de Gestión de los Riesgos que asegure un equilibrio permanente entre el perfil de riesgo de la Entidad y el capital disponible, la Caja sigue los principios recomendados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea publicado en el 2004.

La gestión del riesgo en **kutxa** se sustenta en los siguientes elementos:

- Un Modelo de Gestión Integral de Riesgos que se basa en la aplicación de procesos normalizados de análisis y admisión de operaciones, los Principios Generales de riesgo, las Facultades de Riesgo, modelos de medición de riesgo (scoring, rating ..), y el expediente electrónico de riesgos.
- Un proceso de análisis y toma de decisiones de operaciones de riesgo independiente de Negocio, basado en la concesión de las operaciones aplicando las facultades de riesgo, y en la supervisión y aprobación de operaciones desde el Área de Riesgos y los Comités de Riesgos.
- La formación en análisis de riesgos, a los directores de oficina para mejorar el análisis de riesgos en la red.
- La coordinación de la gestión de la morosidad / recuperaciones en la red, incorporando principios de predicción y gestión de la premora, mediante la aplicación de protocolos de morosidad.

Para el riesgo de crédito a los clientes asociado a la comercialización de productos con impacto social y ambiental (ver apartado 4.5) existen procesos de análisis y admisión de operaciones normalizados que minimizan el riesgo y dan homogeneidad y eficiencia a la concesión de créditos. De manera adicional, en 2009 se están revisando desde la perspectiva de la gestión del riesgo, las ayudas y colaboraciones de la Obra Social – que materializa mediante la firma de convenios de financiación a empresas [FS2].

**Kutxa** sigue una estrategia de prudencia en la gestión de los riesgos y fortaleza de capital, y presenta un coeficiente de solvencia que la sitúa entre las entidades financieras más sólidas del estado, lo que asegura la continuidad de su actividad en el tiempo.

**Kutxa** establece y actualiza anualmente, siguiendo los objetivos estratégicos de la Caja, las políticas, facultades y límites para la gestión de cada tipo de riesgo. Además, somete la gestión de los riesgos a un control continuado para velar por el cumplimiento de la normativa establecida por la Entidad. La gestión, medición y control de cada tipo de riesgo se realiza mediante herramientas ad-hoc.

Los principales informes externos en los que presenta los resultados y su sistema para la gestión del riesgo, son: el Informe de Auto-evaluación de Capital (IAC), exigido por el Banco de España, y el Informe de Relevancia Prudencial, documento público, que tiene por

objetivo dar cumplimiento a las obligaciones de información al mercado definidas por el Banco de España. En dicho informe, accesible desde la página web de **kutxa**, se exponen los objetivos de gestión del riesgo y políticas asociadas, la estrategia y procesos de gestión del riesgo, la estructura y organización de la gestión de riesgos, los sistemas de medición e información de riesgos, y las políticas de cobertura y mitigación de riesgos, para los distintos tipos de riesgos en los que incurre **kutxa** como consecuencia de su actividad financiera.

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la gestión del riesgo en **kutxa**.

## 2.11 CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

El Plan global de Control Interno y Auditoría del Grupo **kutxa**, de carácter anual, recoge las políticas y programación del trabajo que realiza y coordina el Dpto. de Control Interno y Auditoría para verificar el cumplimiento de todas las normas internas y externas que aplican a **kutxa**. Dicho Plan se elabora a partir de las obligaciones derivadas de la normativa en vigor y del **Mapa de Riesgos** de Auditoría, que clasifica los riesgos de los centros **kutxa** susceptibles de ser auditados, y abarca a **kutxa** y a las sociedades participadas con las que consolida por integración global:

■ Oficinas	■ Distancia
■ Dptos. Centrales, Obras Sociales y Participadas	■ Prevención del blanqueo de dinero
■ Informática	■ Coordinación Auditoría Externa

Cuadro 2: Ordenación del Plan Anual de Control Interno

La red comercial es una de las áreas de mayor riesgo según el Mapa de Riesgos, debido al número de personas, operaciones e importes que intervienen en su actividad. Las oficinas pueden ser auditadas in situ o a distancia, controlándose de forma permanente y automatizada los aspectos más importantes de la actividad. A título de ejemplo, se vigilan especialmente aspectos relativos a la aplicación por los empleados, del Código RSE, normativas como la LOPD, o la adecuada formalización de las operaciones con clientes, incluyendo temas como: firma de los contratos, identificación de clientes, escrituras de sociedades, escrituras de compra venta o cualquier otro requisito documental asociado (archivo) [FS3].

Indicadores	2007		2008		2009	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº Auditorías a sucursales	110	33,6%	99	28,9%	60	16,4%
Nº Auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales	4	9,5%	26,4	-	22	-
Nº auditorías informáticas	12	-	12	-	12	-
% sucursales auditadas (in situ+distancia)	-	33,6%	-	28,9%	60	16,4%
Alertas analizadas por la Auditoría a Distancia	-	-	-	-	1428	-
Nº salvedades auditoría externa	0	-	0	-	0	-
% empleados formados en blanqueo de capitales (s/ hijos activos ejercicio)	454	19%	96	3,76%	1074	44,0%

Tabla 11: Indicadores de Control Interno y Auditoría. Cód. GRI FS3, SO3

La cifra de auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales, incluye las propias obras sociales, empresas participadas con diferente % de participación, y dptos. centrales de algunas participadas por **kutxa** al 100%.

Como consecuencia de incidentes de corrupción de empleados e irregularidades detectadas en 2009, se han abierto siete expedientes que se han saldado: uno con el cese voluntario de la persona expedientada, otro con el despido como medida disciplinaria, cuatro con amonestación privada y el último con 180 días de suspensión de empleo y sueldo y pérdida de 4 niveles salariales. [SO4]

#### **Prevención del blanqueo de capitales**

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

- Cumplimiento de la normativa establecida en las leyes vigentes.
- Cumplimiento de las recomendaciones del SEPBLAC y las recomendaciones del Informe anual del Experto Externo.
- Seguir desarrollando la herramienta PALADIN para la Prevención y Detección de operaciones sospechosas de estar vinculadas al Blanqueo de Capitales.

#### **Control del cumplimiento**

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

- prevención de riesgos laborales y cumplimiento del Código de RSE (ver capítulo 5. equipo humano)
- seguridad y confidencialidad (LOPD) de la información (ver capítulo 4. clientes)
- Código ético o de RSE (ver cap. 3. estrategia RSE)
- Principios del Pacto Mundial (ver cap. 9. Pacto Mundial)
- SGEI

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

## **2.12 KUTXA Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO**

La actividad de negocio de **kutxa** está sometida a una permanente renovación tecnológica. El compromiso con la calidad del servicio y la apuesta por poner la tecnología al servicio del cliente y de la sociedad, hacen del desarrollo tecnológico una pieza estratégica que se concreta de año en año en un volumen importante de proyectos. En 2009 se ha continuado el desarrollo y la implementación del Plan de sistemas y procesos 2007-2010 adecuándolo al **Plan Estratégico de kutxa (Plan BAI)**, que prevé una aplicación en torno a 850.000 horas en ese periodo, para acometer proyectos de desarrollo de productos y servicios para nuestros clientes, adaptación a normativa, proyectos tecnológicos de renovación de la arquitectura tecnológica, innovación tecnológica, seguridad y continuidad del negocio, y proyectos de soporte al negocio en función de la Planificación estratégica de **kutxa**.

En 2009 se ha seguido avanzando en llevar a efecto los proyectos necesarios para mantener nuestros sistemas en la vanguardia tecnológica y en la adaptación a la normativa de la UE. Entre las actividades de desarrollo y equipamiento efectuadas cabe destacar:

- Desarrollo para el lanzamiento de nuevos productos y servicios.
- Desarrollo de nuevas familias de productos, tanto de activo como de pasivo, acordes a la situación actual del Mercado y de nuestros clientes.
- Protección de los datos de nuestros clientes a través de la aplicación de la normativa europea MIFID que conlleva transparencia y adecuación del producto a cada cliente.
- Aplicación de nuevos estándares europeos para pagos/abonos (SEPA) e incremento de seguridad en la operativa con tarjetas (EMV).
- Participación en varios proyectos sectoriales, a través de COAS-CECA, destacando el proyecto SOA, de tabletas de firma digitalizada ya probadas en 2 sucursales, etc.

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

- Mejoras en la multicanalidad y nuevos sistemas de información: Web Gaztekutxa, videochat, etc.
- Mejoras en sistemas e infraestructuras de **kutxa**: mainframe, entornos distribuidos, autoservicio, cambio de sistema en puestos de oficinas y servicios centrales, comunicaciones.
- Mejoras en las infraestructuras de seguridad de **kutxa**: mantenimiento y mejora de la nueva tecnología implantada en 2007 para recuperación del negocio ante desastres, que minimiza la pérdida de datos, de muy pocos segundos; nuevas mejoras en la seguridad de acceso a kutxanet, con sistemas de triple autenticación, y la revisión de todos los sistemas, herramientas y metodologías de desarrollo.

## **2.13 EL GRUPO CORPORATIVO DE KUTXA**

El Grupo Corporativo de **kutxa** está formado por 148 sociedades, de las que 50 son directamente participadas por **kutxa** y de ellas, tres son tenedoras de acciones, controladas al 100% por **kutxa**. Además, el Grupo Corporativo gestiona 6 empresas cuya titularidad la ostenta la Fundación **kutxa**. **kutxa** participa en la gestión de las empresas participadas desde los órganos de gobierno de éstas, con presencia en 128 consejos de administración. [FS12].

Las empresas participadas aportan oportunidades de negocio en sus necesidades financieras, de afianzamiento o de seguros, además de ofrecer un complemento a la actividad de **kutxa**, atendiendo al desarrollo regional, interviniendo en sectores estratégicos, vinculando a clientes con servicios complementarios (seguros, viajes, leasing, Internet, medios de pago, etc.) y desarrollando su actividad social. **kutxa** establece su relación con las empresas participadas aplicando los criterios de su política de alianzas, valorando su participación en proyectos empresariales que contribuyan a la consecución de la visión y objetivos básicos de la Entidad, y al desarrollo mutuo. El cuadro 3 muestra cómo se clasifican las participaciones.

## 2. presentación de kutxa

■ **Institucionales o Corporativas:** persiguen interés de promoción o desarrollo regional, comarcal y social, sin que el ánimo de lucro sea prioritario.

■ **Financieras:** participación en sociedades vinculadas al ámbito de la Federación de Cajas de Ahorro o constituidas para desarrollar la política de inversiones de **kutxa**.

■ **Instrumentales o de servicios:** participaciones en empresas que apoyan la gestión de **kutxa** o amplían sus servicios al cliente.

■ **Industriales o de negocio:** la rentabilidad es el objetivo principal, siendo más inversión financiera que alianza.

■ **Sociales:** participaciones a través de la Fundación **kutxa** en proyectos y empresas de contenido social sin finalidad de rentabilidad económica.

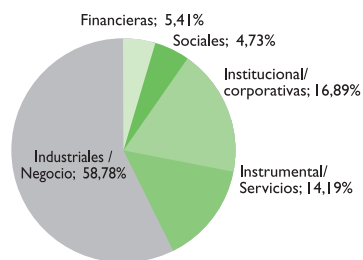


Gráfico 1: Distribución de la cartera de participadas Apdo. GRI: 2.3 y 3.6

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

La clasificación de cada participada se va actualizando según las directrices marcadas por **kutxa** en cada momento. Con respecto a la difusión de la RSE en 2009 entre las empresas participadas, hasta el momento se cuenta con la experiencia piloto de diagnóstico RSE y Plan de Acción RSE de la empresa de hoteles Fontecruz [FSI0 (1;1%)].

Con respecto al objetivo específico del Área de Inversiones Corporativas de realizar un diagnóstico y evaluación de la ISR (Inversión Socialmente Responsable) en las empresas participadas, durante 2009 se ha avanzado en la selección de proyectos de Project Finance como Gipuzkoa Aurrera mediante la creación de un grupo de trabajo con instituciones y otras entidades impulsoras.

A partir de que se obtengan resultados de dichas iniciativas, **kutxa** podrá ir ampliando el alcance y cobertura de la información presentada en las Memorias RSE sobre sus participadas.

En la identificación de proyectos de inversión, se aplica protocolo de análisis de inversión al 100% de los proyectos. Desde 2006, caso a caso, se tienen en cuenta criterios RSE de screening negativo y positivo para la reflexión en cuanto a incompatibilidades de inversión (ej. no inversión en armamento, inversión en energía fotovoltaica), existiendo ejemplos de “inversión responsable” o con impacto en el tejido empresarial [FSI I, HR I].

### Cambios significativos producidos durante 2009

Todas las empresas participadas por **kutxa** se encuentran en países desarrollados, de acuerdo con la clasificación de economías del Banco Mundial<sup>2</sup>

En 2009 cabe destacar inversiones en el sector Industrial, Energético, Financiero, Alimentación, y sociedades de Capital Riesgo, en las que en años venideros existe un compromiso pendiente de inversión, suponiendo un montante de en torno a los 78 millones €.

En lo que respecta a desinversiones, éstas se han llevado a cabo en el sector de Infraestructuras, Financiero, Telecomunicaciones y de Seguros, sumando en total un importe de 114 millones de €.

Las siguientes tablas presentan las empresas participadas por **kutxa** clasificadas por tipo de alianza.

En lo que respecta a las participadas cabe destacar que Orubide S.A. ha recibido en 2009 el premio “Ciudad, Urbanismo y Ecología” por su “Proyecto Bolueta: Regeneración urbana y recuperación del entorno natural”, por su aportación a la regeneración de un entorno urbano degradado.

	EMPRESA PARTICIPADA	ACTIVIDAD
Institucionales o corporativas	ALOKABIDE, S.A.	Arrendamiento
	CONSTRUCCIONES Y AUXILIAR DE FERROCARRILES, S.A.	Industria Ferrocarril
	CUOTAS PARTICIPATIVAS DE LA CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO	CECA
	DONOSTI GIPUZKOA BASKET 2001 SASKIBALOI KIROL ELKARTEA, SAD	Sociedad Anónima Deportiva
	EKARPEN SPE, S.A.	Promoción Empresarial
	ELKANO XXI, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo Capital Riesgo
	ELKARGI, SOCIEDAD DE GARANTIA RECÍPROCA/ELKARGI, ELKARREKIKO GARANTIA ELKARTEA	Sociedad de Garantía Recíproca
	FIK ADVANTLIFE	Investigaciones Tecnológicas
	Gestión de Capital Riesgo del País Vasco SGEGR SA.	Gestora Capital Riesgo
	HERRIKOA, S.C.R.	Capital riesgo
	INICIATIVA FIK AIE	Capital riesgo
	INMOBILIARIA PROVINCIAL DE GUIPUZCOA, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Inmobiliaria
	INVERSIONES SOCIAL DOCENTE DEL AHORRO BENEFICO ESPAÑOL, S.A.	Residencia Cajas de Ahorros
	MCC DESARROLLO S.P.E., S.A.	Promoción de empresas
	MONDRAGON PROMOCIÓN EMPRESARIAL SPE, S.A.	Promoción de empresas
	OINARRI, SOCIEDAD DE GARANTIA PARA LA ECONOMIA SOCIAL, S.G.R.	Sociedad de Garantía Recíproca
	ORUBIDE, S.A.	Adquisición de terrenos e inmuebles
	REAL SOCIEDAD DE FUTBOL, S.A.D.	Club de Fútbol
	REAL UNION CLUB SAD	Club de Fútbol
	SENDOGI CAPITAL F.C.R. DE REGIMEN SIMPLIFICADO	Fondo de Capital Riesgo
SOCIEDAD PARA LA PROMOCION Y RECONVERSION INDUSTRIAL, S.A.- INDUSTRIAREN	Promoción Industrial	
SUZTAPEN, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo de capital riesgo	
TALDE PROMOCION Y DESARROLLO, S.C.R., S.A.	Capital riesgo	
TALDE CAPITAL II, F.C.R.	Fondo de Capital Riesgo	
VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A.- EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A.	Inmobiliaria	

<sup>2</sup> Grupo ingresos altos, subgrupo países miembro de la OCDE.

	EMPRESA PARTICIPADA	ACTIVIDAD
Sociales	ETXEGI XXI, S.L.	Inmobiliaria
	GUIPUZCOANA DE EDIFICACIONES SOCIALES, S.A.	Propiedad del Colegio Mayor Ayete
	IKEI RESEARCH AND CONSULTANCY, S.A.	Consultoría
	KLASIKOAK, S.A.	Edición clásicos en euskera
	PARQUE TECNOLÓGICO DE SAN SEBASTIÁN - DONOSTIAKO TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.	Desarrollo Miramón
Financieras	TALLERES PROTEGIDOS GUREAK, S.A.	Integración de minusválidos
	SOCIEDAD PROMOTORA DE LA ZONA ADUANERA DE IRUN, S.A.	Desarrollo Zona Aduanera
	AHORRO CORPORACION, S.A.	Gestión y asesoramiento financiero
	BANCO DE MADRID, S.A.	Bancaria
	BANCO GUIPUZCOANO, S.A.	Bancaria
Instrumentales o de servicio	FINAR S.A. SOCIEDAD DE INVERSION MOBILIARIA, SOCIEDAD UNIPERSONAL	Tenencia capital mobiliario
	GRUPO DE SERVICIOS HIPOTECARIOS ON-LINE E.F.C., S.A.	Concesión créditos hipotecarios por internet.
	KARTERA FINARBI, S.L.	Tenencia y admón de valores
	NORBOLSA SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	Asesoramiento y gestión carteras
	SOCIEDAD PROMOTORA BILBAO PLAZA FINANCIERA, S.A.	Promoción Bolsa Bilbao
Industriales o de negocio	BANCO MADRID GESTION DE ACTIVOS	Entidad Gestora de inversiones
	BESAIDE, SOCIEDAD CIVIL	Informática (sin actividad)
	BIHARKO ASEGURADORA, COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Seguros (salvo vida y caución)
	BIHARKO VIDA Y PENSIONES, COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Seguros (vida y capitalización)
	CORRESPONDENCIA CAJAS, A.I.E.	Contratar servicios auxiliares a las Cajas
	EURO 6000, S.A.	Sociedad de medios de pago
	GESFIR SERVICIOS DE BACK OFFICE, S.L.	Servicios de back-office
	IBERMATICA, S.A.	Informática
	KUTXA GESTIÓN PRIVADA SOCIEDAD GESTORA DE CARTERAS, S.A. Unipersonal	Gestión de carteras Sociedad Gestora de Carteras
	KUTXAGEST, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Gestora Inversión colectiva
	LICO CORPORACION, S.A.	Promoción y adquisición empresas
	LUZARO ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, S.A.	Créditos participativos
	MASTERCAJAS, S.A.	Medios de pago
	SAREGI SERVICIOS INTERNET A.I.E.	Prestación servicios Internet
	SERVICIOS DE RECUPERACION Y COBRO, S.A.	Cobro impagados y morosos
	SERINOR, S.D.A.D. CIVIL	Informática
	SERVICIOS VASCOS DE TASACIONES, S.A.	Tasación activos
	SERVIMATICA SOCIEDAD DE SERVICIOS INFORMATICOS, S.A.	Informática
	VIACAJAS, S.A.	Sociedad licenciataria de medios de pago
	VIAJES GANTOUR, S.A.	Agencia de viajes
	ZIHURKO, SOCIEDAD DE CORREDURÍA DE SEGUROS	Correduría seguros
Industriales o de negocio	3i EFV GP Ltd	Private Equity
	AHORRO CORPORACION INFRAESTRUCTURAS II, S.C.R., S.A. DE REGIMEN SIMPLIFICADO	Sociedad Capital Riesgo Infraestructuras
	ALQUILER DE METROS, A.I.E.	
	ALQUILER DE TRENES, A.I.E.	Adquisición y alquiler Mat. Ferroviario
	ALTUN BERRI, S.L.	
	BARING IBERIA II INVERSION EN CAPITAL, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo Capital Riesgo
	BARING IBERIA III INVERSIÓN EN CAPITAL, FCR DE RÉGIMEN SIMPLIFICADO	Fondo Capital Riesgo
	CAREY HOTELS WORLD VALUE ADDED, S.L.	Inmobiliario patrimonialista
	CK CORPORACION KUTXA - KUTXA KORPORAZIOA, S. L., SOCIEDAD UNIPERSONAL	Tenencia de acciones
	DECANOS SERVICIOS Y RESIDENCIAS DE MAYORES, SA	Gestión residencias de la tercera edad
	ELECTRA QMC EUROPE DEVELOPMENT FUND PLC	Fondo Capital Riesgo
	ENSAFECA HOLDING EMPRESARIAL, S.L.	TELECOMUNICACIONES
	EOLIA RENOVABLES, S.C.R., S.A.	ENERGIAS RENOVABLES
	EOLIA MISTRAL DE INVERSIONES SCR, S.A.	Sociedad de Capital Riesgo
	EUSKALTEL, S.A.	Telecomunicaciones
	FONTECRUZ INVERSIONES, S.A.	Explotación hotelera
	GED EASTERN FUND II, F.C.R.	Fondo de Capital Riesgo
	GRUPO INMOBILIARIO INVERLUR, S.L.	Promoción o fomento empresas inmobiliarias
	IBERDROLA, S.A.	Energía y Agua
	INMOBILIARIA COLONIAL, S.A.	INMOBILIARIA
	INVERSIONES ZUBIATZU, S.A.	Máquina herramienta
	INVERSORA DE AUTOPISTAS DE LEVANTE, S.L.	Autopistas
	IPARGROUPE, S.A.R.L.	Tenencia de Acciones
	RESIDENCIAL IPAR MADRID, S.A.	Inmobiliaria
	LICASA I, S.A.	Construcción residencias 3ª edad
	NATRA, S.A.	Industria química
	NH HOTELES, S.A.	Explotación hotelera
	OBAREMA DOS, S.L.	Promoción inmobiliaria.
	OBAREMA UNO, S.L.	Promoción inmobiliaria
	SOLYNOVA ENERGIA, S.A.	Energías renovables
SPE KUTXA, S.A.	Promoción empresas	
TELEKUTXA, S.L.	Tenencia de valores	
Ysios BioFund I, FCR de régimen simplificado	Fondo Capital Riesgo	
ZELTIA, S.A.	Gestión compañías participadas	





3

# La gestión de la RSE en kutxa



### 3.1 INTRODUCCIÓN

Como expresa en su misión, desde el inicio de su actividad **kutxa** siempre ha estado comprometida con el crecimiento sostenible tanto en su faceta de entidad financiera como en la aplicación de parte de sus resultados en el desarrollo de su Obra Social.

**Kutxa** adquiere desde su gestión, el compromiso de alinear sus políticas y prácticas empresariales con valores y preocupaciones de la sociedad donde actúa; y concibe su Responsabilidad Social como la **respuesta de la Entidad al compromiso con el desarrollo sostenible**, entendido como “el desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas propias”, combinando simultáneamente tres dimensiones:

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

La actividad de **kutxa**, como Caja de Ahorros, hace que su **impacto económico** resulte **inseparable de su impacto social**. Concreta su incidencia en estos dos ámbitos – **labor financiera** y **aportación al bienestar material** – a través de:

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

### 3.2 LA ESTRATEGIA RSE DE KUTXA

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

- Desarrollo de un **Modelo de Negocio a medio y largo plazo** alineado con la mejora sostenida y sostenible del propio negocio y del entorno social y económico de **kutxa**.

- **Innovación permanente de su Obra Social**, basada en atender necesidades y demandas sociales alineadas con los intereses colectivos, dando prioridad a inversiones que supongan sentar las bases de la solución estable de necesidades y/o de un desarrollo progresivo, frente a actividades asistenciales o benéficas.
- **Desarrollo de productos y servicios financieros sostenibles** para la viabilidad y crecimiento de la Entidad, garantizando un aporte continuado de valor a la sociedad y el desarrollo económico de clientes, empleados y del territorio donde actúa.
- **Diálogo y equilibrio de las expectativas de los distintos grupos de interés** como herramienta clave de la **revisión y mejora del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social**.
- **Adhesión a iniciativas nacionales e internacionales en materia de RSE** para buscar nuevas formas de participación y diálogo que permitan reafirmar y extender el compromiso de la Entidad con el desarrollo sostenible del entorno en el que actúa.
- **Compromiso con el medio ambiente** mediante la adecuada gestión de su impacto ambiental y paulatina involucración de los proveedores.
- **Incidir en la asunción por parte de otras entidades del compromiso con el crecimiento sostenible** en un ámbito de competencia y a través de su gestión ordinaria.

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

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

Hasta 2006, las acciones para implantar la RSE en **kutxa** se recogían en el plan anual de gestión del Área de Obra Social y RSE. En 2007, para incrementar la transversalidad de la gestión e involucrar a toda la Caja con la RSE, el Comité de RSE diseñó y lideró el primer **Plan de RSE**, aprobado por la Dirección de **kutxa**, y en respuesta a uno de sus objetivos para ese año, supuso implantar y certificar el **Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable** bajo la norma **SGE21:2005**, con alcance a toda la organización [FSI].

El objetivo primordial del **Sistema de Gestión Ética SGE21** es **garantizar el cumplimiento de los compromisos en materia de RSE adquiridos por la Dirección en la Política de Responsabilidad Social y Código de RSE**, integrando todas las actuaciones en materia RSE para todos los grupos de interés de la Caja.

El **alcance** del Sistema de Gestión Ética **incluye la actividad financiera** de la Entidad como Caja de Ahorros, compartiendo o pudiendo compartir políticas, procedimientos, registros y documentos con otros Sistemas de

### 3. la gestión de la RSE en kutxa

Gestión – ej. Sistemas de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental. La estructura documental se compone de: la **Política de RSE y el Reglamento del Comité de Sostenibilidad** (documentos marco del sistema) el **Código de RSE** (que integra las pautas de comportamiento de la Entidad con cada uno de sus grupos de interés (ver apartado 3.8), el **Código de conducta publicitaria** (ver capítulo 4 clientes) y el **Manual del Sistema de Gestión Ética**, que describe el Sistema de Gestión Socialmente Responsable.

El Sistema de Gestión Ética, en sus requisitos 6.5 Entorno social y 6.6 Entorno ambiental, especifica las políticas y procedimientos que **kutxa** utiliza para identificar sus riesgos, oportunidades e impactos en el ámbito social y medioambiental, producto de su actividad tanto financiera como social.

<b>Entorno Social</b>	6.5.1 La Organización tendrá en cuenta los impactos que tienen sus operaciones en las comunidades en las que esté operando. Para ello realizará una identificación y clasificación de las partes interesadas, con la finalidad de realizar un seguimiento de las repercusiones sociales de su actividad.
<b>Entorno Medioambiental</b>	6.6.1 La Organización se comprometerá a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, así como a mejorar de forma continua su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible. Para ello identificará, registrará y evaluará aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

Cuadro 1: Requisitos 6.5 y 6.6 del Sistema SGE21. Cod. GRI FS1, FS2

Como muestra la ilustración 1, la SGE21 es el corazón del sistema, que se nutre de mecanismos ya existentes (planificación) para identificar objetivos RSE, se basa en el Modelo de Gestión (ver 2.7) para su implantación, y en una serie de indicadores, para su revisión y mejora.

La asistencia a foros específicos y sectoriales en materia de RSE, el asesoramiento por parte de expertos en la definición de estrategias en riesgos medioambientales, sociales y financieros, y el ciclo de auditorías internas y externas (ver apartado 3.5) asegura la actualización del sistema de gestión RSE.

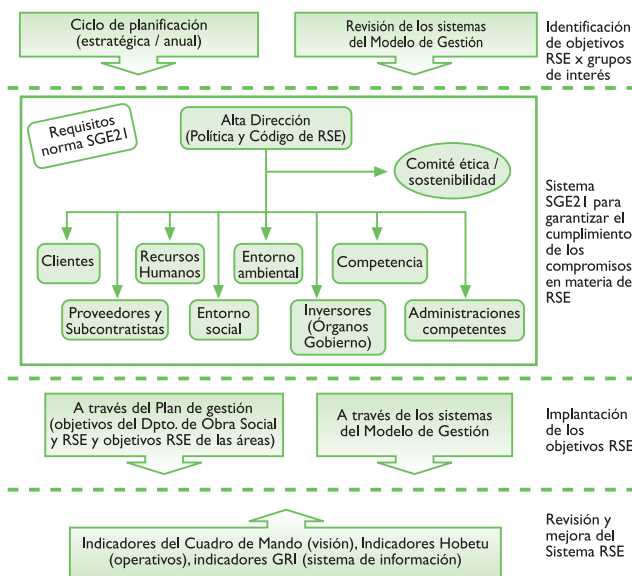


Ilustración 1: Sistema de RSE de kutxa. Cód. GRI FS1, FS2

El **sistema RSE de kutxa** sitúa a los grupos de interés en el centro, haciendo del **diálogo** con éstos el eje del mismo. En la gestión de los impactos económicos, sociales o medioambientales de su actividad, **kutxa** contempla las expectativas de los principales grupos de interés afectados.

#### 3.4 LA ESTRUCTURA DE RSE EN KUTXA [FS5]

Desde 2005 la gestión funcional de la RSE ha estado ubicada en el **Departamento de RSE** dentro del Área Social y Comunicación. Sin embargo, en 2007 se crea el **Comité de Sostenibilidad** bajo el ámbito de la SGE21 para dar una mayor transversalidad a la RSE. Es el órgano de **carácter consultivo** de la Dirección nombrado para cumplir diferentes funciones relacionadas con la Política de Responsabilidad Social y el Código de RSE aprobados por la Dirección, y en consecuencia, con el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, y recogidas en el **Reglamento del Comité de Sostenibilidad**

El Comité está formado por Directores de las Áreas/ Dptos. de: Área Social y Comunicación, Marketing, Recursos Humanos, Operaciones, Calidad, Inversiones Corporativas y Secretaría General, siendo coordinado por Responsable de RSE. Algunas de sus funciones son:

- Garantizar el establecimiento, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ética.
- Identificar los grupos de interés de **kutxa**.
- Velar por la eficacia de los canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés, y de los mecanismos activos de escucha y respuesta.
- Interpretar el Código de RSE de la entidad, en especial cuando un miembro de un grupo de interés comunica cualquier cuestión relativa al mismo.
- Asesorar a la Dirección, proponiendo soluciones o sugerencias, en relación al cumplimiento del Código de RSE y del propio Sistema de Gestión Ética, incluyendo las cuestiones planteadas por los grupos de interés (sostenibilidad@kutxa.es).
- Proponer y definir acciones de RSE coherentes con la Política de RSE de la Caja.
- Proponer a la Dirección auditores cualificados para comprobar la correcta aplicación del Sistema.
- Implantar las mejoras que la Dirección considere como consecuencia del seguimiento / revisión del Sistema o de otras evaluaciones (externas/internas), informes, indicadores y análisis en materia de RSE que supongan una mejora del Sistema.
- Participar en la elaboración anual de la Memoria de Sostenibilidad.
- Establecer y revisar sus normas de funcionamiento (Reglamento), aprobado por la Dirección.

En 2010 existe el objetivo de redefinir el Comité de RSE, para ganar en una mayor operatividad (ver 3.13).

### 3.5 LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN RSE

La principal sistemática para evaluar el desempeño en RSE en **kutxa** está en el propio **Sistema de Gestión Ética SGE21**, pues sus auditorías internas y externas proporcionan la identificación de acciones correctivas y/o recomendaciones de mejora, que permiten consolidar el Sistema y potenciar su rendimiento.

En 2009, debido a la inestabilidad del sector financiero, CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros), ha pospuesto la evaluación sectorial bienal de de la RSC. Por otro lado, debido al cambio de estructura y Dirección de la Obra Social de **kutxa**, hemos acordado con la entidad certificadora, aplazar la realización de la auditoría de renovación de la certificación del Sistema SGE21, siendo un objetivo para 2010, junto con la realización de la auditoría interna (ver 3.1.3).

No ajena al entorno normativo, **kutxa** se mantiene alerta sobre los cambios en esta materia que puedan impactar sobre su Sistema de Gestión de RSE, adecuándolo a modificaciones legislativas o reglamentarias específicas

que afectan a su esfera de actividad, así como a normas y recomendaciones de organismos públicos y privados a nivel nacional o supranacional en el ámbito del desarrollo sostenible.

### 3.6 LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE RSE

Para hacer realidad el compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible, en 2009 se ha seguido trabajando con las líneas de actuación definidas en 2003, a cuya implantación debe procederse mediante actuaciones a medio – largo plazo (2003-2010).

Estas quince líneas de actuación generales constituyen la filosofía envolvente que rige todo el desarrollo actual y futuro de la RSE en **kutxa**, de acuerdo con dos dimensiones para su despliegue:

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

#### Dimensión: Gestión de la Responsabilidad Social

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

#### Dimensión: Económica, Social y Medioambiental

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

Tabla 1: Líneas de Actuación de **kutxa** – Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (2003-2010)

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

**Kutxa** participa en diversas iniciativas multilaterales con instituciones públicas y privadas de carácter nacional o transnacional para mejorar la gestión de la sostenibilidad en el mundo empresarial, el sector financiero o en líneas específicas de acción de la Caja con relación a su RSE. Su participación se formaliza a través de:

- La **voluntad de adhesión a pactos y declaraciones internacionales, códigos de conducta** de amplia

aceptación en el mundo empresarial o financiero, orientados a promover, marcar pautas y aportar iniciativas que posibiliten el desarrollo progresivo de las actuaciones empresariales responsables.

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

### 3. la gestión de la RSE en kutxa

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

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

Ámbito	Compromisos voluntarios / convenios / tipos de colaboración / instituciones a la que pertenece kutxa (*= adhesión obligatoria/vinculante)	
<b>Códigos éticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe "Aldama" y "Olivencia" sobre buen gobierno de las empresas*</li> <li>Adhesión en 2007 al código Autocontrol de autorregulación de la publicidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del Comité de Basilea sobre supervisión bancaria*.</li> </ul>
<b>Cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Patronato Municipal de Cultura.</b> Convenio de colaboración para apoyo de actividades culturales Donosti Kultura.</li> <li><b>Ayuntamiento de Rentería.</b> Casa Xenpelar para actividades culturales.</li> <li><b>Sociedad de Ciencias Aranzadi.</b> Convenio de cesión de la Torre Arbidé I en Miramón para actividades culturales/de investigación.</li> <li><b>Fundación Kursaal.</b> Convenio colaboración desarrollo actividades culturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Festival Internacional del Cine de San Sebastián.</b> Colaboración anual</li> <li><b>UZEI.</b> Desarrollo del euskera en la universidad.</li> <li><b>Klasikoak.</b> Traducción clásicos al euskera.</li> <li><b>Ayuntamiento de Irún.</b> Casa de Cultura Zaragüeta.</li> <li><b>Ayuntamiento de Azpeitia.</b> Casa de Cultura Empanan.</li> <li><b>Ayuntamientos OARSOALDEA.</b> Casa de Cultura Víctor Hugo.</li> <li><b>Joven Orquesta Euskalherria.</b> Convenio colaboración Gobierno Vasco.</li> </ul>
<b>Declaraciones Multilaterales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>"The Global Compact" (Pacto Mundial). Iniciativa de las Naciones Unidas para apoyar 10 principios universales en materia de derechos humanos, trabajo y medioambiente. Adhesión en Mayo de 2004.</li> <li>Red del Pacto Mundial en España. Adhesión en 2007.</li> </ul>	
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Universidad del País Vasco UPV/EHU.</b> Convenio de colaboración de apoyo a la financiación de cátedras, movilidad internacional del profesorado, apoyo al Euskera y a la investigación.</li> <li><b>Universidad de Deusto.</b> Convenio de apoyo a la realización de Tesis doctorales, formación profesorado, Euskera y de digitalización del campus de Donostia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>UNED de Bergara.</b> Convenio de colaboración para el desarrollo de actividades educativas.</li> <li><b>Escuela del Gohierri.</b> Programas de Nuevas Tecnologías.</li> <li><b>Asociación Nazaret.</b> Convenio de colaboración para el apoyo a la formación profesional y formación permanente de adultos.</li> </ul>
<b>Excelencia Empresarial, Calidad y Transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Euskalit.</b> Fundación Vasca de Fomento de la Calidad. <b>kutxa</b> fue fundadora en 1991. Presidida por <b>kutxa</b> de 2004 a 2007.</li> <li><b>EFQM</b> (European Foundation for Quality Management) <b>kutxa</b> adopta el modelo de evaluación EFQM desde 2000 y es miembro desde 2008.</li> <li><b>AEC</b> (Asociación Española para la Calidad). <b>kutxa</b> es miembro desde 1991 y participa en el Comité de Entidades Financieras. Su finalidad es fomentar y apoyar una cultura de Calidad para aumentar la competitividad de empresas y organizaciones españolas.</li> </ul>	
<b>Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.</li> <li>Confederación Española de Cajas de Ahorros CECA.</li> <li>Federación Vasco Navarra de Cajas de Ahorros, FVNCA.</li> <li>Federación de Banca Francesa.</li> <li>Asociación Intermediarios de Activos Financieros, AIAF.</li> <li>Comisión Nacional del Mercado de Valores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación de Empresarios de Gipuzkoa ADEGI.</li> <li>Asociación de Mercados Financieros, ACI España.</li> <li>Asociación Hipotecaria Española.</li> <li>Asociación Internacional de Establecimientos de Crédito Pignoraticio.</li> <li>Asociación Española de Contabilidad - AECA.</li> <li>Asociación de Mercados Financieros, FOREX (5 empleados).</li> </ul>
<b>Investigación e I+D+I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Instituto Vasco de Competitividad.</b> Convenio de colaboración con la Universidad de Deusto para poner en marcha el I.C.V. para que permita acercar la Universidad a los Campus y viceversa.</li> <li><b>Convenios de colaboración con Centros Tecnológicos de Gipuzkoa.</b> Para la creación de empresas y proyectos emergentes de base tecnológica: INASMET Fondo Sortek, CEIT, FATRONIK, TEKNIKER, INGEMA.</li> <li><b>Instituto Oncológico (kutxa).</b> OIKER Instituto Vasco de Investigaciones Sanitarias.</li> <li><b>Instituto Oncológico (kutxa).</b> Departamentos de Sanidad, I+D en el tratamientos del cáncer.</li> <li><b>Convenio de colaboración con la Fundación Inbiomed Parque Tecnológico de San Sebastián.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Vasca de a Innovación <b>Innobasque.</b></li> <li><b>Convenio de colaboración con la Fundación para la Investigación Sanitaria</b> – Castilla La Mancha y Comunidad Valenciana.</li> <li><b>Donostia International Physics Center.</b> desarrollo actividades de investigación básica.</li> <li><b>Fundación de las Cajas de Ahorro Confederadas para la investigación económica y social (FUNCAS).</b></li> <li><b>Convenio de colaboración con VICOMTech.</b> Centro de tecnología de Interacción Visual y Comunicaciones.</li> <li><b>Convenio con la Universidad del País Vasco:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la cesión de Torre Arbidé II investigación tecnológica en el mundo de la realidad virtual.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Lucha contra la Exclusión Social y Dependencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Programa kutxaZabal.</b> Fondo para apoyar a entidades que trabajan en el ámbito asistencial, con el consenso de la <b>Diputación Foral de Gipuzkoa.</b></li> <li><b>Fundación Zeharo.</b> Convenio de colaboración para la inserción laboral de las personas con riesgo de exclusión.</li> <li><b>Gobierno Vasco.</b> Programa de ayudas económicas a las inversiones productivas industriales generadoras de empleo.</li> <li><b>Fundación Arteaga.</b> Convenio colaboración para desarrollo de acciones apoyo a ocupación de personas con discapacidad intelectual / minusválías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gobierno Vasco. Etxebide.</b> Promociones de Viviendas.</li> <li><b>Etxegi XXI.</b> Participación de la sociedad limitada para la construcción y gestión de alquiler de Vivienda Social para jóvenes.</li> <li><b>Convenio de colaboración con Cáritas Gipuzkoa para la concesión de microcréditos a colectivos marginados que carecen de garantías.</b></li> <li><b>Grupo Gureak</b> para la integración de personas con minusválías.</li> <li><b>ATZEGI.</b> Casa Antxieta en Azpeitia como Residencia y Centro de Día para personas con discapacidad intelectual.</li> </ul>
<b>Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gobierno Vasco:</b> Adhesión al "Compromiso por la Sostenibilidad" (Eusko Jaurlaritz). Convenio con <b>ICO</b> para la financiación de Proyectos de Energías Renovables.</li> <li><b>Fundación Basoa:</b> recuperación forestal de terrenos en estado de abandono.</li> <li><b>Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián</b> Fundación Cristina Enea.</li> </ul>	
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>CECA.</b> Colaboración sectorial (19 cajas) en el Proceso Piloto para la elaboración del Suplemento financiero de la Guía GRI (GR3) para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y con (14 cajas) en la elaboración del Libro Verde de la RSE en el sector financiero, así como su adaptación a los actuales tiempos de crisis.</li> <li><b>IZAITE.</b> Socio desde 2005. Foro para el aprendizaje, intercambio de experiencias sobre iniciativas y prácticas responsables y el impulso de la Sostenibilidad Empresarial, en permanente coordinación con la Estrategia Vasca de Desarrollo Sostenible.</li> <li><b>EKOPASS.</b> Adhesión para contribuir en iniciativas y proyectos que faciliten y canalicen las compensaciones de emisiones de gases efecto invernadero.</li> <li>Adhesión desde 2006 a la <b>ALIANZA EUROPEA</b> de RSE dentro del seno de CECA.</li> </ul>	
<b>Sanidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OSAKIDETZA</b> Concierto económico para actividad médico-sanitaria Instituto Oncológico.</li> </ul>	

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

### 3.8 GRUPOS DE INTERÉS DEL ENTORNO DE KUTXA

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

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

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

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

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

Se consideran además **socios de negocio** de **kutxa** a:

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

### 3.9 DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Al definir la tipología y segmentación de sus grupos de interés, **kutxa** aplica las recomendaciones del Modelo EFQM que utiliza desde el año 2000 para evaluar la excelencia de su gestión

Grupos de interés – Modelo EFQM	Capítulos/apartados de la Memoria RSE
<b>Negocio</b>	2.13 Grupo Corporativo 6. Socios de negocio de <b>kutxa</b> . Incluye: proveedores, representantes legales de <b>kutxa</b> , aliados empresariales e institucionales y administraciones e instituciones públicas
<b>Clientes</b>	4. Los clientes de <b>kutxa</b>
<b>Equipo Humano</b>	5. El equipo humano de <b>kutxa</b>
<b>Sociedad</b>	7. Sociedad

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

### 3.10 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con los distintos grupos de interés así como la recogida y el análisis sistemático de sus expectativas, es la clave de la gestión de **kutxa** y la base fundamental para el desarrollo sostenible de la Entidad. En 2009 está previsto seguir con las acciones iniciadas en 2008 para potenciar el diálogo con los grupos de interés (ver 3.13 objetivos RSE 2009, línea RSE 5).

Desde 2007 existe el correo electrónico sostenibilidad@kutxa.es para permitir a los grupos de interés comunicar cualquier aspecto relacionado con la Política de Responsabilidad Social, la implantación del Sistema de Gestión Ética y Responsabilidad Social SGE21, pudiendo hacer referencia a:

- a) Quejas o posibles denuncias de incumplimiento de la Política de Gestión Ética y/o del Código de RSE
- b) Sugerencias para la mejora de la Política /el Código RSE
- c) Solicitud de información sobre la Política y/o Código de RSE, o relativa a los derechos del grupo de interés.

El correo envía un acuse de recibo con cada comunicación, de manera que el emisor/a sepa que se ha dado curso a su tramitación. El Responsable del Departamento de RSE presenta toda comunicación recibida por el canal sostenibilidad@kutxa.es al Comité de Sostenibilidad para su tratamiento en su próxima reunión.

El epígrafe 6.1.5 del Manual de gestión del Sistema SGE21 recoge todas las circunstancias, canales y tipologías de comunicaciones entre **kutxa** y sus distintos grupos de interés, así como los procedimientos asociados.

Entre los canales y otros elementos ya existentes para el diálogo con los grupos de interés, destacaremos:

- El ciclo de planificación, que aglutina procesos sistemáticos para la recogida y análisis de las expectativas de los grupos de interés, sentando una visión de negocio que permite el crecimiento de la Entidad sin primar o desestimar necesidades de terceras partes interesadas en el mismo.
- La participación de los grupos de interés en los Órganos de Gobierno, regidos por los Estatutos de **kutxa**. Estos pueden trasladar sus opiniones expo-



### 3. la gestión de la RSE en kutxa

niéndolas en la Asamblea General, máximo Órgano de representación de la Entidad.

La siguiente tabla resume el entramado de canales, foros, entornos y métodos que permiten el diálogo con los grupos de interés de **kutxa**. La Memoria de RSE es en sí misma un soporte claro de dicho diálogo; además los grupos de interés pueden consultar otros informes que **kutxa** ofrece desde distintos canales y a través de otras instituciones a las que informa (ej. CECA, Banco de España, CNMV): ej. datos económico-financieros, informes anuales, etc. Otra forma específica de diálogo

con grupos de interés (ver apartado 3.7) es la presencia institucional en foros en que se debaten cuestiones de RSE. Por último, el apartado 1.3 Elaboración y difusión de la memoria aclara la participación de los grupos de interés de **kutxa** en la elaboración de la Memoria RSE.

La siguiente tabla muestra los distintos canales que utiliza **kutxa** para recoger las preocupaciones de sus grupos de interés, así como su frecuencia. Para ganar en claridad, en algunos casos se hace referencia a epígrafes concretos de la presente memoria donde se describe con detalle dichas preocupaciones.

Grupos de interés	Principales Canales de diálogo	Frecuencia	Principales preocupaciones
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción (Análisis de la Voz del Cliente)</li> </ul>	Anual	Ver epígrafe: 4.2 Como conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Atención al Cliente</li> <li>Atención reclamaciones</li> <li>Atención de consultas y sugerencias</li> </ul>	Permanente	Ver epígrafes: 4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida de información y seguimiento de la relación con los clientes</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red de sucursales</li> <li>Servicio de correspondencia</li> <li>Portales de <b>kutxa</b></li> </ul>	Anual	Ver epígrafe: 5.7.g satisfacción del equipo humano
Equipo Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de cliente interno</li> </ul>	Anual	Necesidades y expectativas de la red hacia los SSCC y necesidades de mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revista interna KIDE</li> <li>Portal del empleado</li> <li>Línea abierta</li> <li>Reuniones periódicas equipos</li> <li>Sugerencias internas</li> <li>Blogs temáticos en Intranet</li> </ul>	Permanente	Ver epígrafe 5.7.d la comunicación interna, tabla 12 Canales y soportes de comunicación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas de evaluación del desempeño</li> </ul>	Anual	Ver epígrafe 5.6.c. los directivos como protagonistas en el desarrollo profesional de sus colaboradores
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de notoriedad de la Obra Social y valoración de obras sociales, expectativas y necesidades sociales</li> </ul>	Anual	Ver epígrafe: 7.4 orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos
Sociedad (ciudadanos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Obra Social</li> <li>Teléfono de la Obra Social</li> <li>Oficina de Información de la Obra Social</li> </ul>	Permanente	Ver epígrafe: 4.3 Los portales de <b>kutxa</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas que rigen las relaciones con proveedores en el Código de RSE</li> </ul>	Permanente	Ver epígrafe: 6.2.2 El código RSE y los Proveedores
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General</li> <li>Consejo de Administración</li> <li>Portal del consejero</li> </ul>	Semestral Bimestral Permanente	Ver epígrafe: 2.5 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b>
Proveedores y suministradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejos de Administración de empresas participadas</li> </ul>	Según estatutos de las empresas participadas	Ver epígrafe: 2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b>
Representantes legales			
Aliados empresariales/institucionales			

Tabla 4: Diálogo con los grupos de interés. Cód. GRI 4.16 y 4.17

Comentar que desde 2007, en las encuestas que se utilizan para medir la percepción de los grupos de interés sociedad y clientes, se han ido incorporando preguntas de valoración específicas relativas al interés sobre la RSE y el desempeño de **kutxa** en dicho ámbito.

Recordar además lo ya comentado con respecto a la participación de los grupos de interés en los órganos de gobierno de **kutxa** (ver epígrafe 2.5 la estructura de gobierno y de dirección de **kutxa**) así como la puesta a disposición de todos los grupos de interés, del correo sostenibilidad@kutxa.es a través del cual pueden dirigir en todo momento al Comité de RSE, sus preocupaciones específicas en el ámbito de la sostenibilidad. [4.17].

### 3.11 LOGROS EN RSE ALCANZADOS EN 2009

La siguiente tabla resume los resultados alcanzados en 2009 para las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE.

Gestión de la RSE	Logros / resultados 2009
1. Integrar el Sistema de Gestión RSE en planes estratégicos / anuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde 2003 <b>kutxa</b> incorpora principios y normas RSE en sus Planes de Gestión. Fuerte impulso a la innovación Social en el Plan BAI 2009.</li> </ul>
2. Implantación completa sistema gestión RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por cambio de estructura y Dirección de la Obra Social, se ha aplazado la auditoría interna y la auditoría de renovación de la certificación, a 2010.</li> </ul>
3. Designar grupo trabajo Memoria RSE. Impulso/puesta en marcha sistemas sostenibilidad y seguimiento indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Departamento de RSE continúa participando en diversos grupos de trabajo internos con el objetivo de impulsar la sostenibilidad y poner en marcha acciones concretas.</li> </ul>
4. Reforzar estructura y asignar responsables de realización, supervisión, práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría: ISO 14.001, Pacto Mundial, SGE21.</li> </ul>
5. Definir/implantar política transparencia informativa y sistema de publicación periódica de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria RSE (G3) verificada por AENOR y con A+ del GRI.</li> <li>Actualización contenidos RSE en web.</li> <li>6º Informe Anual de Gobierno Corporativo.</li> </ul>
6. Contemplar criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de diferentes metodologías en CECA y en otros Foros de RSE así como consultas a diversos proveedores de aplicativos específicos.</li> </ul>
7. Integrar en sistema gestión proveedores, políticas de adhesión a compromisos y valores <b>kutxa</b> con el desarrollo sostenible, y criterios de sostenibilidad para homologación y contratación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de evaluación de proveedores consolidado.</li> <li>Formación en empleados en "Compra Verde" con IHOBE.</li> <li>Criterios de compra sostenibles para papel reciclado y obras.</li> <li>13 proveedores con ISO 14001.</li> <li>Cláusulas ambientales en contratos.</li> </ul>
8. Revisión de métodos actuales y encuestas de opinión que soportan el diálogo con grupos de interés, para mejorar el tratamiento de la gestión de la RSE de <b>kutxa</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas sistemáticas a la sociedad, clientes (internos y externos) y empleados para elaborar el Plan de Gestión anual.</li> <li>Desde 2005, encuesta a la Sociedad con preguntas de RSE.</li> <li>Canal: sostenibilidad@kutxa.es.</li> </ul>
9. Desarrollo actividades sensibilización y formación en actividades RSE y su aplicación en <b>kutxa</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;138.000 participantes en actividades de sensibilización ambiental. Recuperación de espacios naturales desde la Obra Social - inversión &gt; 2,4 millones €</li> <li>Formación de nuevos empleados de <b>kutxa</b> en valores ligados a la RSE.</li> <li>Mantenimiento del Blog interno AdiEco, sobre la RSE y sostenibilidad.</li> </ul>
10. Mantener y desarrollar planes mejora de productos y servicios financieros que mantengan línea RSE <b>kutxa</b> con el crecimiento económico sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios de Colaboración Financiera en 2009 con instituciones públicas y privadas en condiciones favorables de financiación.</li> <li>611.190 € en operaciones Tarjetas Unidos y Remesas dirigidos a población inmigrante en 2009.</li> <li>841 microcréditos formalizados (3,9 millones €).</li> </ul>
11. Mantener y potenciar <b>productos y servicios financieros</b> ligados a la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1ª entidad financiera del estado en lanzar una Línea de Préstamos Verdes a particulares.</li> <li>Preparación de una Línea para Empresas.</li> </ul>

Gestión de la RSE	Logros / resultados 2009
12. Mantener y potenciar <b>productos y servicios sociales</b> ligados a sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.782 personas entrevistadas y 479 contratos de trabajo para personas excluidas o en riesgo de exclusión (6% indefinidos) - Red kutxa-zeharo.</li> <li>&gt; 6.100 personas formadas en atención a personas dependientes en kutxaZabal Bidebieta y Deba.</li> <li>13 entidades beneficiadas en 2009 con una aportación de 1,2 millones de €.</li> </ul>
13. Desarrollar políticas para conciliación de la vida laboral con la vida familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permisos y reducciones por maternidad-paternidad.</li> </ul>
14. Impulsar el S.G.Ambiental con definición y seguimiento de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovación certificado ISO 14001 (tres edificios SSSC, dos oficinas, KutxaEspacio de la Ciencia, Arotz-Enea y Sala Kubo).</li> <li>Dos proveedores + con ISO 14001.</li> </ul>
15. Voluntad adhesión a pactos/declaraciones internacionales, o códigos de conducta orientados a promover iniciativas para desarrollo progresivo actuaciones empresariales responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de la Memoria RSE 2008 como GRI-Checked A+.</li> <li>Verificación del Pacto Mundial – Global Compact de Naciones Unidas sobre comportamiento ético.</li> <li>Miembro de la Alianza Europea de RSE, Red Española del Pacto Mundial, Autocontrol e IZAITE.</li> <li>Código y Política de RSE accesible en la Web Corporativa.</li> </ul>

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

**Kutxa**, durante los últimos años, ha recibido distintos reconocimientos y distinciones de diferentes organismos e instituciones en reconocimiento al ejercicio de su responsabilidad social. La siguiente tabla muestra los principales obtenidos en 2009.

Reconocimiento / distinción	Institución
Renovación Certificados ISO/9001:2008 a "EPSV- <b>kutxa</b> ", para "la concesión y administración de préstamos para la adquisición de viviendas", "Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información".	
Renovación de la ISO 14001 en Escuela Arotz-Enea, kutxaEspacio de la Ciencia de Miramón, Sala Kubo Kursaal, SSSC y 2 oficinas.	AENOR
Renovación de la ISO 27001 en cuanto a la Seguridad de la Información. Obtención de la ISO 27001 en cuanto a la Seguridad de la Información.	
Validación Memoria RSE 2008	AENOR
Calificación A+ de la Memoria RSE 2008	GRI
Mantenimiento de la Certificación Forestal PEFC en el 96% de la superficie total con el número 152010025	Asociación Certificación Forestal de Euskadi
Mantenimiento de la certificación relativa a la gestión de los RRHH (en vigor hasta 2010)	Investors in People
Ratificación Índice de Solvencia de <b>kutxa</b> : "A+/A1"	Standard & Poors
<b>kutxa</b> ganadora del premio Bihotza Saria por su contribución a proyectos de innovación en células madre y medicina generativa en alianza con la Fundación Inbiomed	Grupos informativos
El portal de internet de la Obra Social de <b>kutxa</b> , obtiene el certificado de accesibilidad "Doble A"	WWW Consortium

Tabla 5: Reconocimientos y distinciones. Cód. GRI 2.10

### 3. la gestión de la RSE en kutxa

#### 3.13 OBJETIVOS 2010 PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN RSE

Para implantar las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE, el Comité de Sostenibilidad va fijando objetivos anuales que integra en el plan de gestión anual. Además, las Áreas participan en la consecución de estos objetivos y otros que les son específicos por el impacto de su actividad sobre la sostenibilidad de **kutxa**. La siguiente tabla muestra los objetivos específicos RSE establecidos para el ejercicio 2010, distribuidos entre las distintas áreas organizativas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS / acciones 2010	G. INTERÉS IMPACTADOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES / INDICADORES
<b>■ FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO EN MATERIA DE RSE Y MEDIO AMBIENTE</b>			
1. Sensibilización ambiental a través de mensajes de ahorro de papel y energía colocados en aparatos multifuncionales de SSCC colocados en 2009	Empleados	RSE	■ En el 100% de los multifuncionales de SSCC
2. Seguir impartiendo formación vestibular en RSE y M. ambiente		RSE / RRHH	■ 100% de nuevos empleados
3. Difusión de buenas prácticas medioambientales a través de la Intranet, especialmente a través del Blog AdiEco		RSE / RRHH	■ 12 impactos a través de diferentes canales
4. Premio y reconocimiento a las mejores ideas y propuestas medioambientales		RSE / RRHH	■ Premios entregados en Acto <b>kutxa</b>
5. Promover el voluntariado entre el equipo humano		RSE / RRHH	■ Participación en equipo de trabajo RRHH
<b>■ CONSOLIDAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE</b>			
1. Redefinir el Comité de Sostenibilidad en un nivel inferior al del Comité de Dirección	Internos y externos	Comité de Sostenibilidad	■ En aras a una mayor flexibilidad operativa
2. Realizar la auditoría interna del Sistema SGE2I y renovar la Certificación	Internos y externos	RSE	■ Mantener la certificación
<b>■ IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN AHORRO PAPEL</b>			
1. Utilización de papel reciclado DIN A4	Clientes	Compras	■ Superar el 80% /total de papel DIN A4
<b>■ PLAN AHORRO ENERGÉTICO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES</b>			
1. Neutralizar las emisiones de CO2 de <b>kutxa</b>	Sociedad / Medio ambiente	RSE / Obra Social	■ 100% de emisiones abonadas
<b>■ COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS</b>			
1. Elaborar la Memoria Anual de RSE	Todos	RSE	■ Memoria publicada
2. Participación en Foros de RSE		RSE	■ 3 foros de RSE participados
3. Llevar a cabo comunicaciones con los grupos de interés		RSE / Comunicación	■ Al menos una comunicación realizada
4. Encuentros de Sostenibilidad <b>kutxa</b>		RSE	■ 4 Encuentros
5. Renovar contenidos de sección RSE de la Web Corporativa		RSE / Comunicación	■ Periodicidad anual de la renovación
<b>■ HERRAMIENTAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>			
1. Mejorar la gestión ambiental de la Red de Oficinas	Empleados	Comité M. ambiente	■ Define Comité de Medio ambiente
2. Búsqueda y análisis de herramientas y criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos	Varios g. de interés	RSE	■ Estudio de diferentes herramientas de análisis de riesgos ambientales
<b>■ OBRA SOCIAL</b>			
1. Continuar la ejecución del Plan de Reforestación con especies autóctonas / frondosas en los montes propiedad de <b>kutxa</b>	Sociedad / Medio ambiente	Obra Social / Inmuebles	■ 6 Hectáreas reforestadas
2. Nuevo enfoque Ekokutxa (Kutxa Ekoegunea, Ekoliderrak, Mandiz medi)		Obra Social	■ 12,5 ha. dedicadas a cultura sostenible Formación de líderes medioambientales Puesta en valor del patrimonio natural de Gipuzkoa
<b>■ RECURSOS HUMANOS</b>			
1. Promover la movilidad sostenible entre el equipo humano	Empleados	RSE / RRHH	■ Reducción de kilometraje en viajes de empresa
<b>■ MARKETING</b>			
1. Potenciar durante 2010 la línea de Préstamos Verdes	Clientes / Medio ambiente	Marketing/RSE	■ Producto mantenido
2. Comenzar a utilizar papel reciclado en los folletos de Marketing		Marketing / Compras	■ Porcentaje sobre total de folletos
3. Incluir productos de economía social / ecológicos en Promociones de Marketing		Marketing	■ 1 productos de economía social / ecológicos en promociones
<b>■ COMPRAS</b>			
1. Mantener el sistema de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad implantado en 2007	Proveedores	Compras	■ 80% de los proveedores Evaluados
2. Ofrecer información e incentivos a proveedores según su grado de implantación de políticas sociales y medioambientales (de acuerdo a cuestionario de RSE)		Compras	■ N° de comunicaciones con proveedores
3. Incluir mejoras medioambientales en los servicios de limpieza		Compras	■ N° productos nocivos sustituidos
<b>■ ÁREA TÉCNICA</b>			
1. Implantar el sistema de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad	Proveedores Empleados	Área Técnica	■ Porcentaje de proveedores que responden al cuestionario
2. Establecimiento de registro informatizado de consumo de papel por oficinas y tipo de papel		Área Técnica	■ Operatividad del registro
3. Mejoras implantadas para ahorro de recursos (papel, energía)	Medio ambiente	Área Técnica	■ Número de mejoras implementadas
<b>■ MANTENIMIENTO</b>			
1. Evaluación de proveedores del área de mantenimiento con criterios de sostenibilidad	Proveedores	Mantenimiento	■ N° de cuestionarios enviados
2. Cambio de la torres de refrigeración	Medio ambiente	Mantenimiento	■ Cambiar las torres
<b>■ DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>			
1. Apoyar la difusión de la línea de Préstamos Verdes	Empleados	Dpto. Comercial	■ Gestores conocen bien el producto
2. Simbiosis Canal Financiero con Obra Social (kutxaBAI)			
<b>■ GRUPO CORPORATIVO</b>			
1. Sensibilización de los Consejeros de <b>kutxa</b> en empresas del Grupo Corporativo a través de la Nueva Guía de RSE	Empleados	RSE/Inversiones Corporativas	■ Entrega de la Nueva Guía
2. Evaluar con cuestionario de Inversión Socialmente Responsable (ISR) el desempeño en RSE de la empresa del Grupo	Aliados empresariales	Inversiones Corporativas	■ % de empresas del Grupo evaluadas

4

# Los clientes de kutxa



### 4.1 KUTXA Y SUS CLIENTES

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

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

En cumplimiento de uno de los valores corporativos de **kutxa** – la orientación del global de la entidad al cliente y a la satisfacción de sus necesidades – y con el fin de responder a las **expectativas identificadas de sus clientes** (ver 4.3), El Código RSE establece los principios de conducta que rigen en todas las interacciones del Equipo Humano de **kutxa** con éstos (cuadro 1).

Los siguientes gráficos muestran la distribución en porcentajes, de los clientes de **kutxa** según los principales segmentos, región y sector de actividad:

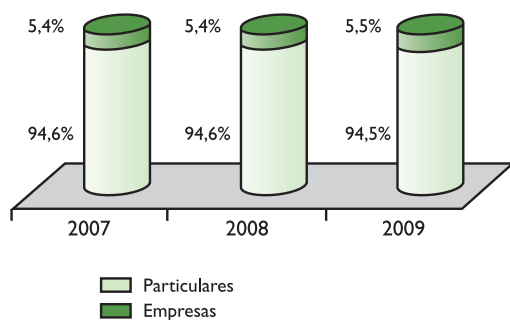


Gráfico 1: Distribución de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

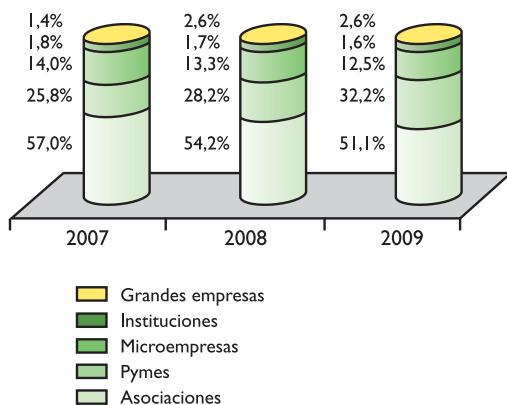


Gráfico 3: Distribución de clientes Empresa de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

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

- Diseñar y desarrollar productos y condiciones de servicio en línea con las necesidades, demandas y cultura de los clientes, con un trato universal no excluyente, sino orientado a la inclusión financiera.
- Poner a su disposición una amplia y asequible oferta de productos y servicios financieros y parafinancieros de la máxima calidad, basados en el estudio de la realidad del mercado y de las necesidades de los diferentes segmentos de clientes.
- Dispensar un trato igualitario, personal y amable, basado en la disponibilidad, confianza y confidencialidad de la información, sobre las bases de la legalidad vigente y de las normas internas y procedimientos de atención al cliente.
- Proporcionar un asesoramiento responsable, profesional y transparente, basado en la escucha activa de las necesidades del cliente y de acuerdo a las políticas de **kutxa**.
- No entrar en conflicto con los intereses de los clientes.
- Dar respuesta rápida y razonada a todas sus preguntas, consultas, quejas y reclamaciones en el ámbito de la actividad de la Entidad, poniendo asimismo de manifiesto la accesibilidad del Servicio de Atención al Cliente.
- Velar por la seguridad y bienestar de los clientes en todos los entornos de su relación con **kutxa**.
- Conocer al cliente, su actividad y origen de sus recursos, con el fin de evitar colaborar con negocios irregulares o ilícitos, siguiendo la normativa vigente, destacando la relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Promocionar los productos mediante campañas de venta y publicidad respetuosas con la dignidad humana y las buenas prácticas comerciales.
- Seguir los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Cuadro 1: Compromisos de actuación hacia clientes. Cód. GRI. FS15

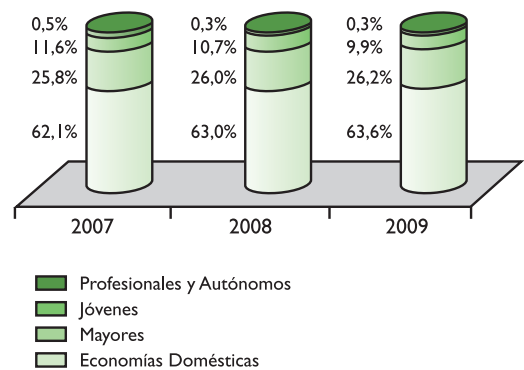


Gráfico 2: Distribución de clientes Particulares de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

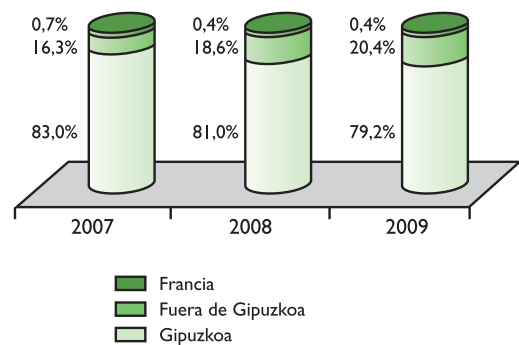


Gráfico 4: Distribución geográfica de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

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

Mediante el **proceso de análisis de la Voz del Cliente**, **kutxa** mide la lealtad del cliente hacia la entidad y su satisfacción con la gestión de las personas en las oficinas y la oferta de productos y servicios. **kutxa** empezó a medir la satisfacción del cliente en 1995. Desde 2002 los estudios se realizan con periodicidad anual, y con mayor nivel de detalle el año que coinciden con la elaboración del Plan Estratégico.

#### Las expectativas de los clientes de kutxa

- Productos y servicios adaptados a mis necesidades.
- Proactividad y asesoramiento por parte del gestor o persona de referencia.

Cuadro 2: Expectativas de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

#### 4. los clientes de kutxa

En 2009, y dentro de la sistemática de **kutxa** de revisión del proceso en aras a mejorar la calidad de la información recogida y actualizar el conocimiento sobre las expectativas de sus clientes, se ha modificado el cuestionario con el fin de explicar mejor los criterios que influyen en la satisfacción real de los clientes. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo y otro cualitativo del que se extrajeron los nuevos ítems y el nuevo cuestionario, que incorpora preguntas para que los clientes valoren aspectos emocionales además de los funcionales. En esta ocasión sólo se ha entrevistado a clientes de **kutxa**. Las variables analizadas en el estudio se muestran en la Figura 1. Asimismo, se realizaron algunas preguntas sobre la Obra Social de **kutxa**.

Los resultados (gráfico 5) permiten ver que prácticamente 2 de cada 3 clientes (63.5%) se muestran satisfechos con el servicio prestado por **kutxa**. Como aspecto positivo de la institución, destaca su prestigio como empresa. [FS5]

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

La oficina es el lugar natural de relación con los clientes. Para su actividad comercial **kutxa** disponía, a 31 de diciembre de 2009, de una red de 347 sucursales, 9 más que en 2008, consecuencia de su política de expansión fuera de Gipuzkoa y de **hacer accesibles a la población los servicios financieros**. Las tablas 1 y 2 muestran su distribución geográfica y su equipamiento.

De las 138 oficinas de **kutxa** en Gipuzkoa, región de mayor implantación de la red en el conjunto del País Vasco y del Estado Español, un 2,2% (3 oficinas) responde a la tipología de oficinas rurales, implantadas en municipios de menos de 1000 habitantes.

En 2009 **kutxa** posee una red de 745 **cajeros automáticos**: 544 en Gipuzkoa y 201 en el resto del territorio español. Todas las oficinas de **kutxa** disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio. Adicionalmente, **kutxa** ha instalado 122 cajeros “desplazados” en edificios, locales y grandes superficies, si bien asociados a una oficina. Para fomentar la accesibilidad de los clientes en núcleos urbanos donde **kutxa** no tiene abierta ninguna sucursal, desde 2005 viene instalando puestos de autoservicio, siendo ya 19 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. **kutxa** continúa en 2010 con la previsión de extender la red de cajeros a los municipios de menor población. El lanzamiento en 2009 del proyecto de accesibilidad en la red de cajeros-ingresadores de Gipuzkoa ha sido un gran reto de **kutxa**, si bien éstos por su actual configuración y disposición son ya accesibles para personas con discapacidades motrices, se ha coordinado con la ONCE la instalación de cajeros, para su uso por parte de clientes con problemas graves de visión. Este año contamos ya con 118 cajeros adaptados. Además, a partir de 2009 todos los sistemas de autoservicio que instale **kutxa**, incorporarán esta operativa apta para invidentes.

1	Análisis de lealtad
2	Satisfacción global
3	Satisfacción con productos y servicios financieros
4	Gestor/persona de referencia
5	Personal de ventanilla
6	Oficinas
7	Entidad como compañía/institución

Figura 1: Indicadores de evaluación Cód. GRI PR5

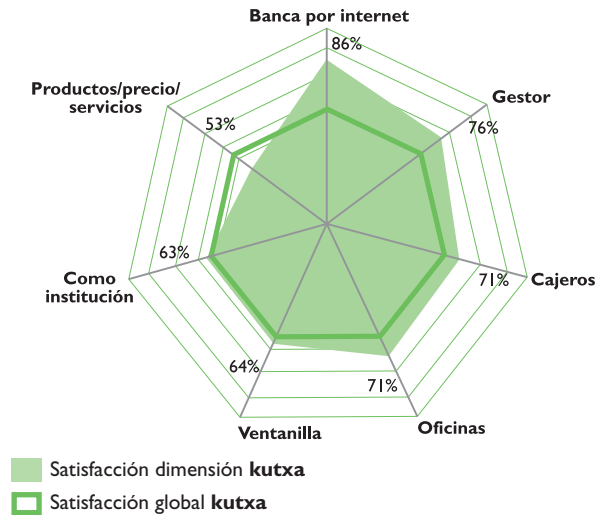
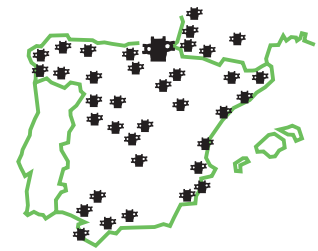


Gráfico 5: Resultados satisfacción Clientes 2009. Cód. GRI PR5



	País Vasco		Com.			Castilla		Castilla								Total
	Vasco	Madrid	Cataluña	Valenciana	Andalucía	León	Galicia	Aragón	Murcia	Asturias	Navarra	La Mancha	La Rioja	Cantabria	Francia	
2007	131	55	39	23	26	10	10	6	4	5	5	2	2	2	5	325
2008	133	55	42	25	28	10	10	6	4	5	9	2	2	2	5	338
2009	140	56	42	25	28	10	10	6	4	5	10	2	2	2	5	347

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

Las últimas tendencias en el uso de las nuevas tecnologías por parte de los clientes - primero el uso de la **banca telefónica** y después de **Internet** y la **banca electrónica** - han hecho que estos canales complementarios que permiten operar las 24 horas del día y 7 días a la semana, adquieran un peso muy relevante en la relación con nuestros clientes. En el año 2009 **kutxa** contaba con 312.467 clientes a través de internet y de ellos 153.700 operan con asiduidad. Como dato significativo, este año 62.802 clientes ya reciben su correspondencia “on line”. La tabla 3 aporta datos relevantes sobre su uso.

Indicadores canales complementarios	2009
Clientes de Banca electrónica	312.467
Recepción correspondencia “on line”	62.802

Tabla 3: Indicadores de canales complementarios

EQUIPOS	2007	2008	2009
Cajeros	707	740	745
Actualizadores de libretas	178	187	192
Servikutxa	10	0	0
Dispensadores de monedas	8	8	9
Dispensadores de billetes	185	196	197
Disp./recicladores de billetes	157	197	237
Kioscos UPV	10	0	0
Buzón tickets cines	52	56	56
Datáfonos	5.200	4.502	4.791
Kioscos Internet	110	121	141

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

**e-kutxa. Canal Financiero**

El ejercicio 2009 ha mantenido la tónica de crecimiento en usuarios y operatividad. El número de usuarios ha crecido un 9%, y las operaciones un 21,7% sobre las del ejercicio anterior. Estos datos indican que se mantiene la penetración de los servicios por Internet.

	2007	2008	2009
Nº de usuarios	248.256	286.647	312.467
Nº de operaciones	66.785.227	78.351.313	95.356.834

Tabla 4: Evolución de usuarios y operaciones e-kutxa canal financiero 2007-2009. Apartado GRI 2.8

**Los portales de kutxa**

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

El Portal de Servicios de la Obra Social de **kutxa** www.kutxasocial.net, muestra todas las actuaciones que realiza la Obra Social permitiendo una comunicación totalmente on-line entre la Obra Social y sus "beneficiarios". Es una herramienta de comunicación directa, próxima y eficaz de la Obra Social y un referente dentro del ámbito social. Se trata de un portal intuitivo, de fácil navegación y alto nivel de usabilidad, permitiendo la accesibilidad a todos los usuarios y eliminando las barreras a la información comúnmente asociadas a la discapacidad física, intelectual o técnica [FSI4]. Pero sobre todo con este portal se pretende estar más cerca de todas aquellas personas a las que van dirigidas las múltiples y variadas iniciativas que cada año se impulsan desde la Obra Social de **kutxa**, teniendo en cuenta especialmente las opciones que facilitan el contacto y la participación del usuario, tanto para utilizar sus servicios como para dar su opinión y proponer nuevas ideas y proyectos.

**Kutxa** ofrece información en todos sus canales de comunicación externos (red, soportes publicitarios, cajeros, web) en las distintas lenguas autóctonas de los territorios donde actúa (euskera, catalán, gallego y valenciano). Cabe mención especial la calidad del euskera, así como el catalán, valenciano y gallego, siendo el bilingüismo del equipo humano un factor clave a tener en consideración para la selección de personal de nueva incorporación. **kutxa** ofrece a su personal cursos específicos de aprendizaje y perfeccionamiento de estos idiomas como parte de su formación profesional. En la red de cajeros, el cliente puede seleccionar el idioma para operar. Si la tarjeta es de **kutxa**, podrá elegir entre castellano, euskera, catalán e inglés. Si la tarjeta es de otra entidad, podrá elegir además la opción de alemán. Igualmente sucede en la Web (portal corporativo: castellano, euskera, francés e inglés; kutxasocial.net: castellano o euskera).

Adicionalmente, se ha propiciado la contratación de personas de otras nacionalidades en la red, con la finalidad de mejorar la relación con los clientes ofreciéndoles atención y asesoramiento de acuerdo con su propio idioma y cultura. Actualmente están representadas en la red un total de 13 nacionalidades, por un conjunto de 24 empleados, 19 personas de nacionalidades del ámbito europeo y 5 personas de nacionalidades del ámbito Iberoamericano. [LA13]

**Kutxa** trabaja sistemáticamente en la mejora de los **procesos de relación con el cliente** a partir de la información que recoge sobre sus hábitos de consumo, de sus sugerencias y/o reclamaciones, de las encuestas de medición de la satisfacción, etc.

La segmentación estratégica de clientes iniciada el año 2007 y la continua revisión de los procesos de asignación de gestores y asesores personalizados nos han permitido focalizar nuestra actividad comercial y superar así las expectativas de muchos de nuestros clientes.

El uso de las nuevas herramientas comerciales basadas en el SIC (Sistema de Información Comercial) permite gestionar de manera proactiva la relación que mantenemos con nuestros clientes, mediante el lanzamiento de **campañas personalizadas** y la gestión de las oportunidades comerciales que se generan y distribuyen a los canales adecuados (Contact Center, Oficinas).

En cuanto a la **seguridad de la información**, los sistemas informáticos incorporan medidas (identificación y autenticación, control y registro de acceso, claves de usuario, claves, criptografía...) para que los datos de los clientes estén protegidos según el RD 994/1999 que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados con datos de carácter personal. Todo el tratamiento de información relativa a clientes en **kutxa** se ajusta a la **Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal**, que vela por el derecho de los clientes a la privacidad de sus datos, cuyo cumplimiento se audita interna y externamente (0 salvedades en auditorías externas - capítulo 2.11). **kutxa** además trata de garantizar el máximo nivel posible de seguridad de los clientes en las operaciones de **Medios de Pago y Canales alternativos**.

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

La **Banca electrónica a través de Internet** ha ido incorporando gradualmente sistemas más seguros para garantizar la seguridad del cliente. Entre ellos mencionar la utilización del teclado virtual para introducción de claves, petición de sólo 3 posiciones aleatorias de la firma electrónica, emisión de un mensaje SMS a móvil en transferencias a distinta entidad por importe a partir de 300€, utilización de un segundo factor de autenticación a través de SMS, y utilización de herramientas para el análisis de la operativa para prevenir posibles fraudes. Reseñar en este sentido que se ha elaborado un **SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información)** y que en diciembre de 2008 se pasó con éxito la auditoría de AENOR certificándose nuestra entidad conforme a la norma ISO 27001 para kutxanet. Por otra parte, en la **Banca Telefónica** (Telekutxa) se aplican criterios de seguridad de identificación de usuarios y gestión de claves secretas.



## 4. los clientes de kutxa

Reclamaciones y sanciones asociadas a la seguridad de los productos	2007	2008	2009
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de <b>kutxa</b> en relación a seguridad de los productos <sup>1</sup>	51	64	56
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la seguridad de los productos <sup>1</sup>	3	0	1
Nº de reclamaciones en que Banco de España se ha pronunciado a favor de <b>kutxa</b>	3	0	1
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas	4	5	5

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

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

En los años 2007, 2008 y 2009 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos con respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas. Además, durante estos dos años tampoco se ha llevado a cabo ningún apercibimiento por ningún organismo competente, sobre aspectos referidos a la seguridad de los productos de **kutxa**.

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

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

En 2006 y 2007 se registraron dos sanciones de escaso monto económico (400€) en Andalucía, debidas a la falta de Hojas de Reclamaciones en dos oficinas. En los años 2007, 2008 y 2009 la Oficina de Atención al Inversor de la CMNV no se ha pronunciado en ninguna ocasión de manera contraria a **kutxa**. Tampoco se han producido incumplimientos con respecto a la LOPD (ver capítulo 2.11), aunque existen algunos expedientes abiertos al respecto, pendientes de resolución.

Como forma de asegurar la calidad del servicio vinculada a la comercialización de los productos, **kutxa** cuenta con Sistemas de Calidad en la Gestión Certificados con respecto a la Norma ISO 9001:2008, para sus productos EPSV **kutxa** y préstamos para la adquisición de vivienda (ver epígrafe 3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de **kutxa**).

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

La satisfacción del cliente es la clave que guía el modelo comercial de **kutxa**. Los clientes altamente satisfechos se mantienen más tiempo e intensifican su relación con la Caja, que se convierte en su proveedor preferente de soluciones a sus necesidades financieras y parafinancieras. Las principales líneas del modelo comercial de **kutxa** son: medir periódicamente la satisfacción de los clientes, segmentar la base de clientes creando redes comerciales especializadas (gestión privada, SAI, empresas...), asignar un gestor personal a cada cliente en los distintos segmentos (caracterización) y asegurar que la propuesta de valor de **kutxa** en cada segmento sea la mejor del mercado en todo momento. Además, se trabaja en el acercamiento a la realidad individual de cada cliente, transformando la información de que se dispone en conocimiento gestionable comercialmente en una actuación personalizada.

Desde 2006, **kutxa** ha fijado como objetivos clave la **mejora de la satisfacción del Cliente** y la **innovación y diseño en la gama de productos**. Ambas cuestiones se miden desde la encuesta a clientes que anualmente realiza el Área de Marketing.

Los productos y servicios de **kutxa** se encuentran en el catálogo electrónico de productos actualizado, al cual tienen acceso todos los empleados que desempeñan labores de asesoramiento a clientes y donde se pueden consultar las fichas de producto. El Jefe de Innovación de Productos y Precios es el máximo cargo de **kutxa** con responsabilidad operativa sobre Productos.

La siguiente tabla muestra las familias de productos y servicios de **kutxa** a disposición de sus clientes durante 2009:

Familia	Productos Generales	Segmento	Producto específico segmento
Tesorería	■ Cuenta corriente	■ Jóvenes	■ Kontutxiki
	■ Cuenta Ahorro Vista	■ Economías Domésticas	■ Kontugazte
	■ Cuentas en divisas	■ Mayores	■ Kontugain
	■ Cuenta-e	■ Profesionales y Autónomos	■ Cuenta dorada
	■ Ahorro Plus	■ Empresas	■ Cuenta Profesional
	■ Cuenta Inversión	■ Instituciones	■ Cuenta Empresa
Inversión	■ Ahorro a plazo		
	■ Depósitos Mixtos		
	■ Depósitos estructurados		
	■ Fondos de Inversión		
	■ Intermediación Bolsa		
	■ Cesión Temporal Activos	■ Segmentos empresas	■ Depósito tesorería <b>kutxa</b> empresas.net
	■ Letras y Bonos del Tesoro		
	■ Depósito Premium		
	■ Depósito 10		
■ Depósito Creciente			
■ Depósito Bonificado <b>kutxa</b>			
Previsión	■ Planes de ahorro	■ Jóvenes	■ Cuenta (Vivienda, Ahorro Empresa)
		■ Particulares	■ Planes (Ahorro Juvenil, Previsión, Pensiones, Empleo)
		■ Segmentos empresas	

Familia	Productos Generales	Segmento	Producto específico segmento
<b>Rentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rentas temporales</li> <li>■ Rentas vitalicias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mayores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Renta vivienda</li> </ul>
<b>Financiación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Financiación compra vivienda</li> <li>■ Rehabilitación vivienda</li> <li>■ Financiación consumo</li> <li>■ Microcréditos</li> <li>■ Financiación infraestructuras empresas, comercios, inmovilizado e instalaciones</li> <li>■ Hipoteca verde</li> <li>■ Credikutxa verde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jóvenes</li> <li>■ Economías Domésticas</li> <li>■ Mayores</li> <li>■ Instituciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Credigazte (vivienda, estudios, master)</li> <li>■ Anticipo (nómina, pensión)</li> <li>■ Crédito Vitalicio</li> <li>■ Financiación sector público</li> </ul>
<b>Medios de Pago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tarjetas Débito</li> <li>■ Tarjetas Crédito</li> <li>■ Tarjetas Revolving</li> <li>■ Tarjetas Prepago, Pago amigo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jóvenes</li> <li>■ Mayores</li> <li>■ Empresas</li> <li>■ Comercios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tarjeta (Gaztekutxa, Universitarias, Dorada, e-bussines, Ruta, Cambios)</li> </ul>
<b>Seguros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seguros vida</li> <li>■ Multirriesgo</li> <li>■ Accidentes</li> <li>■ Vehículos</li> <li>■ Protección de pagos</li> <li>■ Protección Plus</li> <li>■ <b>kutxa</b> Plus Hipotecario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jóvenes</li> <li>■ Economías Domésticas</li> <li>■ Mayores</li> <li>■ Autónomos</li> <li>■ Empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accidentes (juvenil <b>kutxa</b>, para estudiantes)</li> <li>■ Seguro (Moto, ILT, empresas, comercios, construcción...)</li> <li>■ Protección pagos</li> <li>■ Multirriesgo Hogar Dorado</li> </ul>
<b>Otros servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cajas seguridad</li> <li>■ Viajes</li> <li>■ Kutxanet: Operativa canal Internet</li> <li>■ Gestiplan</li> <li>■ Servicios testamentarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jóvenes</li> <li>■ Economías Domésticas</li> <li>■ Mayores</li> <li>■ Comercios</li> <li>■ Empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Servicio Vivienda</li> <li>■ Domiciliación de (recibos, nóminas, pensión)</li> <li>■ Teleasistencia</li> <li>■ Viajes Dorados</li> <li>■ Sistemas de Pago en comercios</li> <li>■ Gestión de Cobros y Pagos</li> </ul>

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

Las 8 familias de productos, desplegadas por 43 categorías de productos generales, se adaptan a los distintos segmentos de clientes, dando lugar a productos específicos como muestra la tabla. Estos pueden darse de alta y baja del catálogo de productos varias veces durante el año, en función del número de emisiones que **kutxa** realice de los mismos.

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

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

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

La información más destacable regulada por estos organismos es:

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

Desde su implantación en 2007, la Directiva MIFID es una norma de obligado cumplimiento en la labor de comercialización y asesoramiento a nuestros clientes en productos de inversión, confirmando que se les ofrecen aquellos productos alineados con su perfil inversor y de riesgo, evitando insatisfacciones futuras.

Adicionalmente a los requerimientos establecidos por los reguladores, **kutxa** realiza un importante esfuerzo para mejorar la información y asesoramiento que otorga a sus clientes proporcionando a sus gestores/asesores herramientas y formación actualizada. Algunos ejemplos de lo anterior son:

- Proporcionar a los gestores de asesoramiento especializado, la formación y cualificación necesaria para adquirir la titulación de European Financial Advisor (EFA).
- Sistema de Información Comercial que facilita en gran medida al personal de oficinas, la labor de asesoramiento.
- Catálogo de productos electrónico actualizado al cual tienen acceso todos los empleados que desempeñan labores de asesoramiento a clientes y donde se pueden consultar las fichas de producto.

#### 4. los clientes de kutxa

Como hemos visto, los compromisos que **kutxa** adquiere con sus clientes a través del código de RSE, le permiten asegurar que se diseñan productos y servicios alineados con sus necesidades, y que su equipo humano actúa en el interés del cliente, presándole el mejor asesoramiento posible en pos de su satisfacción y beneficio.

Reclamaciones y sanciones asociadas a la información que acompaña a los productos	2007	2008	2009
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de <b>kutxa</b> en relación a la información que acompaña a los productos <sup>1</sup>	117	153	165
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la información que acompaña a los productos	0	1	0
Nº de reclamaciones que Banco de España se ha pronunciado a favor de <b>kutxa</b>	0	0	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos	3	0	3

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

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

En relación a la comercialización sobre productos y servicios, en 2007, 2008 y 2009 no se ha producido ningún expediente sancionador. Por otro lado hay que resaltar que en esos mismos años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos.

En virtud de la publicación anual del Informe anual de Gobierno Corporativo (ver capítulo 2), **kutxa** está obligada a reportar cualquier operación financiera de crédito, aval o garantía, realizada a favor de los grupos políticos con representación en las corporaciones locales con participación en el proceso electoral de los órganos de gobierno de la Caja. La tabla 8 muestra el valor de dichas operaciones.

Año	Nombre de los grupos políticos	Tipo de operación	Importe (miles €)
2007	Partido Socialista de Euskadi	aval	16
2008	No se realizó ninguna operación		
2009	No se realizó ninguna operación		

Tabla 8: aportaciones financieras a partidos políticos Cód. GRI SO6

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

Durante 2009, **kutxa** ha proseguido con su política de mejora del catálogo de productos y servicios, poniendo a disposición de sus clientes los siguientes productos y servicios con impacto social.

##### Productos y servicios

##### 1. Convenios especiales de colaboración financiera

Destinados a ofrecer condiciones más ventajosas de mercado, y con una destacada contribución socio-económica. Durante 2009, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 64 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido 264 millones de € en forma de préstamos y créditos en el 2009.

En general las mejoras de condiciones han consistido en reducciones de los tipos de interés, plazos mayores de amortización, menos o nulas comisiones, entre otras, que suponen un esfuerzo financiero importante de **kutxa**. Las finalidades a las que se han destinado estos préstamos han sido muy variadas, teniendo como denominador común su marcada contribución al desarrollo económico y social:

- Promoción, adquisición y rehabilitación de viviendas;
- Asistencia financiera a trabajadores para su conversión en autónomos, socios de sociedades laborales o cooperativas;
- Financiación tanto de circulante como de proyectos de inversión productiva de las PYMES en los sectores industrial, comercial, turístico, agropecuarios, pesquero, servicios y transporte;
- Impulso a la incorporación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones de las PYMES, de los jóvenes, de los universitarios y de la ciudadanía.

La siguiente tabla recoge los principales **convenios de colaboración financiera** vigentes firmados durante 2009.

Convenio	Finalidad	Millones €		
		2007	2008	2009
Vivienda Gobierno Vasco	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda en la CAPV con ayudas del Gobierno Vasco.	52,1	64,1	115,2
AFI Gobierno Vasco	Financiación de inversiones productivas en los sectores Industrial, Comercial, Turístico, Agroalimentario y Pesquero de la CAPV, con ayudas del Gobierno Vasco.	42,0	24,6	8,60
Diputación Foral de Gipuzkoa	Línea de financiación específica para mejora de explotaciones agropecuarias y forestales de Gipuzkoa. Entre otras finalidades recoge la ayuda a jóvenes agricultores.	1,2	1,3	0,4
Instituto de Crédito Oficial, ICO	Diversas Líneas de financiación para inversiones productivas de las Pymes, y líneas especiales para jóvenes, universitarios, particulares y afectados por causas específicas.	43,0	36,1	21,3
Vivienda Estatal	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda (excepto CAPV y Navarra), con ayudas del Estado.	1,6	3,8	2,3
INEM – Fondo Social Europeo	Desarrollo de programa de asistencia financiera a desempleados para hacerse autónomos.	3,1	3,7	2,0
Sociedades de Garantía Recíproca	Financiación de inversiones productivas a Pymes, con el aval de la SGR.	17,0	16,2	53,5
LUZARO	Financiación de inversiones productivas de Pymes mediante préstamos participativos.	6,6	7,9	17,4
GARAPEN	Promoción del autoempleo para jóvenes	2,7	2,8	0,7

Tabla 9: Convenios de colaboración financiera. Cód. GRI EC9, FS7

## 2. Productos con impacto social

### Tarjeta Unidos

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

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

### Depósitos sostenibles

Depósitos en los que parte de su rentabilidad está referenciada a Bolsa y en los que se ha seleccionado como referencia tanto acciones de empresas con actividad en energías renovables como un índice en el que están representadas empresas que apuestan por un crecimiento económico compatible con el respeto al medio ambiente: Dow Jones EURO STOXX Sustainability Index. En 2009 se han realizado 6 nuevas emisiones del “Depósito A tu Gusto Sostenible” y “Depósito Elección Sostenible”.

### Microcréditos

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

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

Datos 2009 de productos sostenibles					
Nº Tarjetas Unidos	Titulares	Tarjetas vigentes	797	Importe	611.190 €
	Beneficiarios	Tarjetas vigentes	853		
Remesas Inmigrantes		Nº operaciones	4.734	Importe	2.359.118 €* <sup>1</sup>
Microcréditos		Nº solicitudes	22	Importe	108.100 €
Depósitos sostenibles de la parte estructurada				Importe	23.900.000 €

Tabla 10: Transacciones y altos beneficios sociales Cód. GRI FS7  
\*Dato en euros (hay parte de las remesas realizadas en USD)

### Envío de Remesas

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

### Renta Vivienda – Hipoteca Vitalicia

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

Dos son las características básicas de este producto:

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

Asimismo, se han incluido en las promociones de tarjetas de crédito productos fabricados por colectivos por personal de ASPACE.

## 3. Seguros 2009

De acuerdo con la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, **kutxa** es operador de banca-seguros exclusivo de Biharko Vida y Pensiones, está autorizado por ésta para operar con Biharko aseguradora, e inscrito en el Registro administrativo especial de Mediadores con el número C0654G20336251. En los ramos de hogar y vida, en 2009 había contratadas 110.193 pólizas de hogar, 66.078 de vida temporal y 24.464 de amortización de préstamos. Además de las pólizas “clásicas”, **kutxa** comercializa un seguro con impacto social.

#### 4. los clientes de kutxa

- **Multirriesgo dorado** – producto implantado en 2005. Cuenta con todas las coberturas de un seguro multirriesgo hogar y además permite a las personas mayores adscritas al Servicio Dorado de **kutxa**, acceder a una amplia gama de servicios relacionados con la salud y el bienestar, el confort en su hogar, el asesoramiento...
- **Seguro protección plus** – producto implantado en 2009, donde se han contratado 1915 pólizas. Estos seguros hacen frente al pago de la cuota del préstamo personal en el caso de desempleo imprevisto para los trabajadores por cuenta ajena y de incapacidad temporal en el caso de autónomos y además cancela el saldo del préstamo en el caso de fallecimiento o invalidez permanente y absoluta del titular. Nuestros clientes están aumentando la contratación de seguros que presentan cobertura frente al desempleo imprevisto por la alta sensibilidad a la inestabilidad laboral.
- **Seguros de auto** – En 2009 se ha dado un impulso especial a la venta de seguros de auto. Por ello, en el ramo de auto, durante 2009 se han solicitado 5.750 pólizas.

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

Datos 2007, 2008 y 2009 de comercialización de seguros	2007	2008	2009
Primas netas TOTALES (PARTICULARES + EMPRESAS)	47.104.830	56.337.045	55.811.006
Nº Pólizas Multirriesgo Dorado contratadas	215	46	1847
% Pólizas Multirriesgo Dorado sobre el total de pólizas contratadas en Gipuzkoa	4,8%	0,62%	0,92%

Tabla 11: Indicadores de comercialización de seguros. Apartado GRI 2.8 y Cód. GRI FS7

#### 4. Línea de productos verdes

Cumpliendo con los objetivos específicos de RSE, en 2009 se ha continuado con la línea de productos verdes Hipoteca verde, Credikutxa automóvil verde y Credikutxa reformas del hogar verde, dirigido al colectivo de los clientes particulares, con el doble objetivo de sensibilizar a los clientes de **kutxa** en materia de

Tipo Producto	Línea Verde en el segmento de Particulares 2009		
	Nº	Importe	Concepto
Hipoteca Verde	103	81.000 €	Talones regalo de 500, 750 y 1.000 €
Crédito verde Automóvil	104	2.282.000 €	Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado
Crédito reforma Hogar	19	130.000 €	Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado

Tabla 12: Línea Verde en el segmento de Particulares 2009, Cód. GRI FS8

RSE proponiéndoles unas condiciones de contratación más ventajosas que las de los productos estándar, y a la vez premiar a aquellos clientes que ya asumen conductas más sostenibles. Para comprobar que efectivamente los clientes cumplen los requisitos que les permiten acceder a esta financiación preferente, en el catálogo electrónico de productos accesible desde la intranet, los gestores de **kutxa** tienen información sobre la naturaleza de dichos requisitos, la documentación que los clientes deben aportar para la formalización del contrato, o incluso qué gestiones realizar para reunir dichos requisitos (ej. en el caso de la Hipoteca verde, se describen las características que debe tener la vivienda y los pasos a dar para que el cliente pueda obtener el certificado de calificación energética, en el caso de que no lo tenga si la vivienda que adquiere se ha construido antes de 2007) [FS3]. A continuación se detallan las características más destacables de dichos productos así como los niveles de comercialización alcanzados.

- **Hipoteca verde:** Préstamo con garantía hipotecaria por adquirir un inmueble con calificación energética eficiente (A, B o C) -, con condiciones más ventajosas que el resto de préstamos hipotecarios (descuento de hasta 1.000 €).
- **Credikutxa automóvil verde:** Bonificación adicional de un 0,50% en la compra de automóviles ecoeficientes (emisión de un máximo de 120 gramos de CO<sub>2</sub> por km), a través de la nueva línea de Ecofinanciación de **kutxa**.
- **Credikutxa reformas hogar verde:** Financiación en condiciones ventajosas de reformas del hogar que contribuyan a mejorar la eficiencia energética de la vivienda: toldos, ventanas o aislamiento térmico en las paredes; instalaciones energéticas renovables, de energía solar, eólicas domésticas o de biomasa domésticas; compra de electrodomésticos de línea blanca y/o instalación de aire acondicionado, con catalogación energética A (incluye A++, A+, A).

#### 5. Acciones promocionales y otros servicios

Este apartado relaciona las principales promociones de productos y servicios de **kutxa** realizadas en 2009:

Jóvenes	■ <b>Premio a los jóvenes que ahorran para su vivienda.</b> Hemos premiado a clientes que comienzan a ahorrar para comprar una vivienda y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales en este tipo de ahorro, mediante la participación en un sorteo de 60 Netbooks Acer.
	■ <b>Incentivación de la formación de los jóvenes.</b> Mediante la oferta de viajes al extranjero para la práctica de idiomas, con precios subvencionados con la única condición de presentar la Tarjeta Gaztekutxa.
	■ <b>Migración de los jóvenes a la tecnología EMV.</b> Como continuación de la acción comenzada en 2008, durante 2009 hemos fomentado la migración a través de la Tarjeta VISA EMV mediante el regalo de 500 puntos de cortesía para obtener regalos en el programa de puntos. El único requisito ha sido utilizar la nueva tarjeta.
	■ <b>Premios Gaztekutxa.net.</b> Participación en sorteos diversos, como premio a los clientes jóvenes que utilizan la banca electrónica. El único requisito ha sido utilizar la Tarjeta para Jóvenes. De inscripción y comunicación exclusiva por Internet.
Mayores	■ <b>Viajes subvencionados para personas mayores.</b> Organizados por <b>kutxa</b> , se han beneficiado 14.000 personas en 2009.
	■ <b>Ayuda a los mayores en los trámites de sucesiones,</b> ofreciendo la posibilidad de recibir el asesoramiento jurídico y fiscal gratuito con la única condición de presentar la Tarjeta Dorada; en el año 2009 se han beneficiado 1.200 personas de este servicio, que además, ayuda en la realización de todos los trámites necesarios, tanto en el momento de otorgar Testamento como en el de realizar la Partición de Herencia.
	■ <b>Ayuda a los mayores en la solicitud de pensión.</b> En este año, más de 1.500 personas se han visto beneficiadas de este servicio, que de forma totalmente gratuita asesora y gestiona la tramitación de la solicitud de pensión. Además, hemos realizado un sorteo de 40 viajes entre los clientes con su pensión domiciliada en <b>kutxa</b> .

Inmigrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Fomento de la bancarización de los inmigrantes.</b> Seguimos fomentando la captación del colectivo de los inmigrantes como clientes así como la utilización por su parte del sistema bancario en el envío de remesas; hemos añadido, para ello, como ventaja permanente la oferta de primera remesa mensual gratuita para aquellas personas que realizan su remesa desde una cuenta de segmento y no en metálico.</li> </ul>
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Fomento de la conciencia medioambiental,</b> incentivando el uso gratuito del servicio de correspondencia on-line, que sustituye a la correspondencia postal en la comunicación de extractos y justificantes.</li> <li>■ <b>Incentivación de actuaciones para el Desarrollo Sostenible por parte de los clientes,</b> mediante bonificaciones para: la compra de viviendas con calificación energética A, B o C; para la compra de coches verdes, los que emiten menos de 120 grs de CO2 por km., y para las reformas de vivienda que contribuyan al ahorro energético.</li> </ul>
Premios	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Premio a la confianza de los clientes.</b> Durante el año hemos premiado a los clientes que han mantenido el saldo necesario en sus cuentas de ahorro, ofreciéndoles un catálogo de regalos donde pueden elegir el de su preferencia. El único requisito ha sido el de mantener ese saldo durante un cierto tiempo. En estas acciones, los clientes pertenecientes al Servicio Dorado han gozado de ventajas especiales.</li> <li>■ <b>Premio a la contratación de planes de previsión y de pensiones.</b> Hemos premiado a los clientes que por primera vez experimentaban con este tipo de ahorro para la jubilación y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX.</li> </ul>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Acciones en apoyo de la modernización de las Empresas.</b> Patrocinio de las Jornadas Gipuzkoa Tecnológica -La financiación europea para las PYMES y APD- Reforma Mercantil en la que 450 empresarios han tenido la oportunidad de conocer en profundidad estos instrumentos de ayuda para afrontar la crisis.</li> <li>■ <b>Premio a las Empresas por las aportaciones a Planes de Empleo</b> que realizan a favor de sus trabajadores. Hemos premiado a los clientes que comienzan con un Plan por primera vez y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX.</li> </ul>
Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Regalos solidarios:</b> Al realizar compras con sus tarjetas de crédito, los clientes obtienen puntos que pueden canjear por aportaciones a ONGs. <b>kutxa</b> a su vez dona la misma cantidad que la aportada por el cliente.</li> </ul>

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

El Tribunal de Defensa de la Competencia abrió en 2006 un expediente (Nº617/2006) en torno a un supuesto acuerdo de no agresión entre las cajas vascas y navarras, que se resolvió con la imposición a **kutxa** de una sanción de 7 millones de €. En diciembre de 2007 **kutxa** interpuso un recurso contencioso administrativo así como una solicitud de suspensión de la sanción impuesta contra la resolución dictada por la Comisión Nacional de la Competencia (CNC). En noviembre de 2009 la Audiencia Nacional dictó sentencia, reduciendo la sanción a **kutxa** al considerar no haberse acreditado conductas anticompetitivas. La sentencia no es firme y **kutxa** tiene intención de recurrir en casación ante el Tribunal Supremo. [SO7].

Reclamaciones asociadas a incumplimientos de códigos en materia de publicidad	2007	2008	2009
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de <b>kutxa</b> en relación a la información que a compañía a los productos <sup>1</sup>	16	101	90
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de <b>kutxa</b> en relación a incumplimientos en materia de publicidad <sup>1</sup>	0	0	6
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España por incumplimientos en materia de publicidad	0	0	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre el marketing y la publicidad	0	0	0

Tabla 13: Número de reclamaciones en materia de publicidad. Cód. GRI PR7

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

Durante los años 2007, 2008 y 2009, ningún organismo oficial (Banco de España, CNMV...) ha retirado a **kutxa** campaña de publicidad alguna. Además a lo largo de estos tres años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos al marketing y la publicidad.

#### 4.6 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

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

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

#### 4. los clientes de kutxa

Indicadores internos de relación con los clientes / quejas		2007	2008	2009
Indicadores sobre quejas y reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas	1.739	2.223	2.471
	Reclamaciones elevadas al Banco de España	12	9	51
	Nº expedientes Bº España resueltos a favor del reclamante	1	7	6
	Plazo medio de resolución en días	2	6,4	13,8
	% de reclamaciones resueltas en menos de 5 días	91,00%	80,00%	57%
Indicadores sobre servicio en oficina	Nº de Clientes atendidos	3.716.025	3.645.964	3.624.153
	% de clientes que esperan más de 10 minutos	9,50%	10,61%	9,52%
	Tiempo medio de espera (minutos)	04:03	04:13	04:01

Tabla 14: Satisfacción de clientes. Indicadores de quejas y reclamaciones 2007-2009. Cód. GRI PR5

Respecto a los **seguros** comercializados por **kutxa**, durante 2009 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 87 quejas (16 menos que en 2008) y 69 reclamaciones (29 menos que el pasado año). Por otro lado, el estudio bimensual de Ikerfel de calidad del servicio del seguro Multirriesgo Hogar **kutxa** arroja valores superiores al 4,1 de media anual, en un escala de 1 (muy negativo) a 5 (muy positivo), dato que permanece constante respecto a 2007.

En 2007 **kutxa** se adhirió al código Autocontrol de autorregulación de la publicidad [PR6].

#### 4.7 LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Como hemos comentado en el apartado 2.12, la tecnología es un elemento clave para prestar unos servicios financieros acordes con las necesidades de los clientes. Además de las innovaciones comentadas en dicho apartado, durante 2009 **kutxa** ha trabajado en la implantación de herramientas y productos con impacto específico sobre la mejora de la relación con sus clientes:

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nueva web Gaztekutxa, para jóvenes</li> <li>■ Ampliación de datos de movimientos en Kutxanet.</li> <li>■ Reforzamiento de seguridad en operativa de Banca Electrónica y tarjetas.</li> <li>■ Nuevo Broker "on line" Norbolsa</li> <li>■ Posibilidad de agendar citas con el gestor, desde Kutxanet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mejora de la seguridad de los portales.</li> <li>■ Firma, a través de tableta digitalizada, en dos oficinas "Piloto".</li> <li>■ Renovación tecnológica de los puestos de Sucursales.</li> <li>■ En línea con la sensibilidad y compromiso de <b>kutxa</b>, en una situación de crisis que afecta a nuestros clientes: Convenios ICOs, Gobierno Vasco,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ayudas para uso del Euskera en terminal financiero.</li> <li>■ Nuevo proceso comercial centrado en las necesidades del cliente.</li> <li>■ Adaptación a la normativa europea en transferencias (SEPA) y tarjetas (EMV).</li> <li>■ Nuevo proceso de altas de cliente.</li> <li>■ Nuevos productos que ayuden a los clientes que están atravesando dificultades.</li> </ul>
---	---	---

5

## Equipo humano de kutxa





## 5.1 INTRODUCCIÓN

En **kutxa** consideramos un factor estratégico el disponer del mejor equipo de profesionales. Además, sólo mediante el compromiso e implicación profesional de todas las personas de la plantilla podremos alcanzar nuestros objetivos de aportación al desarrollo de la sociedad en la que realizamos nuestra actividad.

## 5.2 EL MODELO DE GESTIÓN DE RRHH

La gestión de todos los profesionales de **kutxa** se estructura a través del Sistema de Gestión de Personas (SGP).

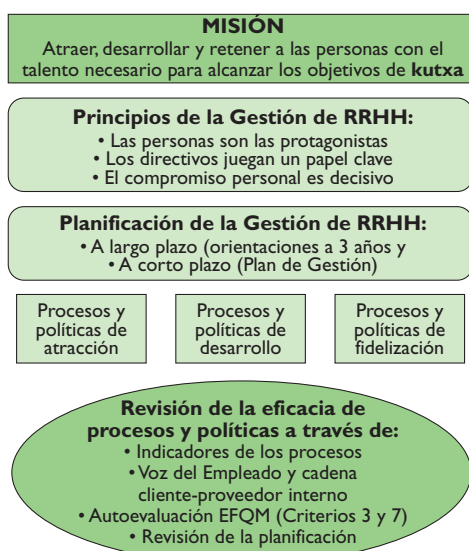


Ilustración I: Sistema **kutxa** de Gestión de Personas.

Este sistema es la respuesta de **kutxa** al “compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados” que recoge en su Visión. Tiene como objetivo atraer, desarrollar y fidelizar a las personas de la organización, y se basa en los siguientes **principios**:

- Las personas son las protagonistas.
- Los directivos juegan un papel clave.
- El compromiso profesional es decisivo.

Están definidas tres **políticas clave**:

- **Atracción y Selección:** **kutxa** incorpora a las personas más competentes y mejor preparadas para afrontar los retos del Proyecto **kutxa**.
- **Evaluación, Formación y Desarrollo:** para tener personas satisfechas en la función adecuada desde el momento de su incorporación a **kutxa**, aumentando su potencial, motivándoles y aportándoles planes de desarrollo individualizados y formación en función de su desempeño y evolución profesional durante su vida laboral en **kutxa**.
- **Fidelización:** a través del Reconocimiento y Compromiso ya que la satisfacción por la función que se realiza y el reconocimiento obtenido, son clave en la fidelización de las personas y fomentan el compromiso profesional. **kutxa** aplica políticas retributivas equitativas y competitivas que tiendan a identificar y reconocer la aportación de cada persona y distribuye equitativamente y con transparencia, beneficios sociales adecuados a las necesidades personales y familiares.

Estas tres políticas se apoyan en un esquema de competencias definidas para los distintos momentos de la vida laboral de los empleados y son la base del proceso de evaluación.

**Kutxa**, para lograr la óptima interlocución entre **kutxa** y su personal:

- Habilita diversos canales para mejorar y favorecer un clima laboral transparente y participativo que contribuya a conciliar la vida profesional y personal.
- Identifica a los Directivos como el soporte clave de la gestión y diálogo con los empleados. **kutxa** apuesta por desarrollar entre sus cuadros directivos un estilo de liderazgo que favorezca:
  - La transmisión y comprensión de los objetivos estratégicos de la Caja y los valores corporativos entre su equipo de personas.
  - La mejora continua y el trabajo en equipo, motores de la gestión y cultura organizativa.
  - El desarrollo profesional continuo de sus colaboradores por medio de la evaluación objetiva de su desempeño.

## 5.3 EL CÓDIGO RSE

**Kutxa** cuenta desde 2007 con un Código de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que tiene por finalidad concretar las claves de su conducta frente a sus grupos de interés, e integra las pautas y principios de comportamiento recogidos en el anterior Código de Ética Profesional al que sustituye.

El Código RSE establece que las personas son un gran equipo hacia el que la entidad desarrolla una serie de principios de gestión, como son: diálogo activo, respeto, atención individualizada, igualdad de oportunidades, desarrollo profesional, reconocimiento de los logros.

Son 8 ámbitos en los que se establecen las actitudes y aptitudes en base a las cuales las personas deben poner en práctica dichos principios de conducta:

1. Dirección y gestión de grupos de trabajo coherente con los valores corporativos
2. Profesionalidad y compromiso con <b>kutxa</b> y su proyecto
3. Honestidad
4. Lealtad
5. Confidencialidad
6. Derechos lingüísticos
7. Integridad e independencia
8. Respeto a las normas de actuación

Nota: El código de RSE se puede descargar en el siguiente link: [http://www.kutxa.net/wkn\\_entidadfinanciera\\_news/es/pdf/codigoRSE.pdf](http://www.kutxa.net/wkn_entidadfinanciera_news/es/pdf/codigoRSE.pdf)

La Dirección de RRHH, observa el cumplimiento de los valores definidos en SGP, basados en políticas de igualdad y no discriminación en todos los ámbitos de Gestión de Personas: Selección, Promoción, Rotación, Retribución, Riesgos Laborales, etc. En la Comisión de Personal – órgano paritario empresa/representación sindical – con el objetivo, entre otros, de trasladar directamente a la Dirección de RRHH cualquier incorrecta aplicación de políticas o acuerdos que afectarían a los principios de igualdad, nunca se han planteado aspectos discriminatorios de ningún tipo. La realidad de la distribución de géne-

## 5. equipo humano de kutxa

ro en la plantilla actual, desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo lo confirma (ver gráfico 4). La Caja no explicita políticas de discriminación positivas en favor de ningún género, pues considera a la Persona como protagonista o grupo de interés para el cumplimiento de su Misión [HR4].

El Comité de Sostenibilidad, de composición interfuncional (ver epígrafe 3.4 la estructura de la RSE en **kutxa**), de acuerdo con su responsabilidad sobre la aplicación, interpretación y actualización del Código de RSE, y con el apoyo de las auditorías internas de cumplimiento de dicho Código, vela por el respeto de los derechos humanos desde la perspectiva del grupo de interés equipo humano, en las relaciones que se mantienen con el resto de grupos de interés.

### 5.4 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO 2008-2010

La tabla 1 muestra los principales indicadores del Área de Recursos Humanos, responsable último de la gestión de las personas en **kutxa**, y que marcan sus objetivos de desempeño. A lo largo del capítulo se indican los niveles de desempeño alcanzados mediante reporte de los indicadores G3 y otras informaciones cualitativas.

Objetivos y desempeño Área RRHH	Dato 2008	Obj. 2008	Dato 2009	Obj. 2009	Obj. 2010
Nº personas incorporadas (fuera Gipuzkoa)	92	100	0	0	0
Nº personas incorporadas (Gipuzkoa)	145	100	30	20	40
Nº evaluaciones conocimiento/desarrollo	2.118	2.200	2.251	2.150	2.275
Media horas de formación/empleador	34	24	40	35	38
Índice de satisfacción global	73	73	64	78	70
Índice participación encuesta clima laboral	53	67	59	64	62
Nº reconocimientos médicos empresa	2.232	1.390	2.272	1.360	1.500
Total plantilla <b>kutxa</b>	2.823	2.500	2.725	2.675	2.641
Nº Empleados fuera de Gipuzkoa	859	837	869	800	869

Tabla 1: Niveles de desempeño en 2008 y 2009. Objetivos 2009 y 2010

### 5.5 LAS PERSONAS DE KUTXA

Los factores externos de cambio de ciclo económico y reestructuración del sector financiero han requerido a **kutxa** la adaptación al entorno y la coyuntura, dentro de una clara necesidad de mejora de los conceptos de Eficiencia y Rentabilidad, principales claves que sustentan el Plan Estratégico – Plan BAI, puesto en marcha en el ejercicio 2009.

Para propiciar el cambio organizativo necesario desde una perspectiva de racionalización y simplificación, y los aspectos referidos a la plantilla (Renovación, Desarrollo Profesional y Liderazgo), durante 2009 se han adoptado diversas decisiones tendentes a propiciar el ajuste de la plantilla, contemplando el refuerzo de áreas clave en la situación actual (Riesgos y Auditoría), la renovación en Gipuzkoa y la simplificación de la estructura global.

A fecha de 31 de Diciembre de 2009, la plantilla era de 2.725 personas. El 68,11% de la plantilla desarrolla su actividad profesional en Gipuzkoa, y el resto se distribuye por el resto del Estado Español y Francés.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos –Plan BAI– y de los planes de gestión anuales, ha hecho posible en 2009, crecer en sucursales y servicios en Gipuzkoa, habiéndose contratado en 2009, 29 nuevos empleados

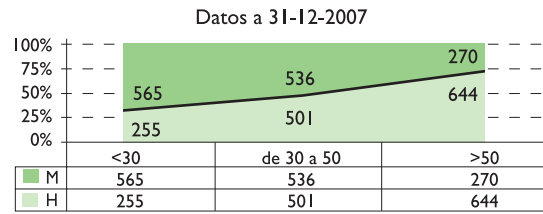


Gráfico 1: Distribución de la plantilla por edades (2007). Cód. GRI LA2

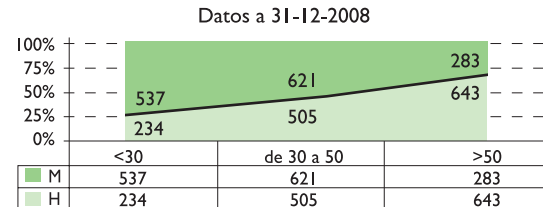


Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades (2008). Cód. GRI LA2

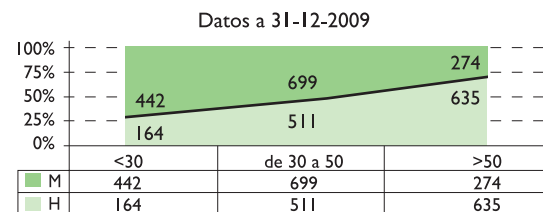


Gráfico 3: Distribución de la plantilla por edades (2009). Cód. GRI LA2

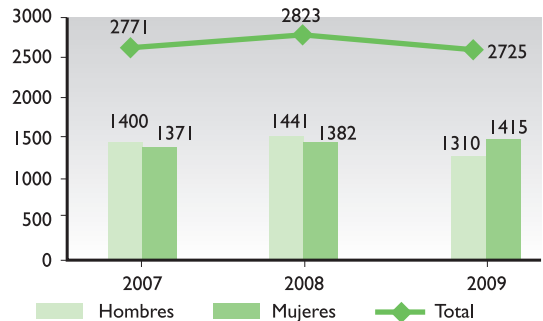


Gráfico 4: Evolución anual del nº de personas de **kutxa**. Cód. GRI LA2

para Gipuzkoa, que han seguido el proceso de acogida e integración de acuerdo con la “Guía Profesional”. Fruto de todo ello, se está produciendo un proceso de renovación que ha permitido consolidar una edad media de la plantilla activa de 39 años.

Destacar también los programas de estudiantes en prácticas, habiendo alcanzado en 2009 a 259 estudiantes (117 prácticas en Gipuzkoa y 141 fuera de Gipuzkoa).

La finalización de la vida laboral coincide con la edad de jubilación del empleado (65 años). Algunos trabajadores, en función de su fecha de ingreso en la Caja, pueden jubilarse con una edad inferior bajo el concepto de “mejor jubilación”, cuando la suma de sus años de servicio en **kutxa** y su edad es igual a 100 y siempre que hayan cotizado a la Seguridad Social antes de 1967. No hay compromisos ni programas de prejubilación acordados con la representación sindical. Existe una vía de jubilación par-

cial, voluntaria por ambas partes en base al Contrato de Relevo. También se conceden, por solicitud individual, licencias retribuidas para el cese de la actividad laboral con carácter previo a la jubilación, bien parcial o definitiva, estando a finales de 2009, 285 empleados en plantilla en alguna de estas dos situaciones.

En 2009 se ha mantenido la gestión personalizada de las salidas de personal con edad cercana a su jubilación (atendiendo paralelamente la conservación del capital profesional acumulado), mediante la fórmula de los Contratos de Relevo. Han sido 140 las bajas definitivas por jubilaciones, incapacidades, ceses, fallecimientos, etc., a las que hay que añadir 57 más por acogerse a Licencia Retribuida. Como balance del año, si tenemos en cuenta el retorno por situaciones de excedencia u otros motivos de reincorporación, el saldo neto de la plantilla global de **kutxa** se ha reducido en 98 empleados en el transcurso de 2009.

El VI Convenio Colectivo de **kutxa** estipula las normas que rigen el sistema de jubilación. Existen mejoras complementarias a las de la Seguridad Social a través de distintas EPSV (Entidad de Previsión Social Voluntaria) cuyos estatutos recogen todas las regulaciones respecto a las prestaciones por jubilación. Con esta estructura de Entidades de Previsión, **kutxa** asegura que el 100% de sus empleados con contrato indefinido poseen una amplia cobertura en caso de contingencia (ver tabla 3).

Con relación al **empleo de personas con discapacidad** [LA13] **kutxa** contrata personas con discapacidad que se incorporan a la propia plantilla de la Caja. Sin embargo, para el cumplimiento de la cuota de reserva del 2% del total de la plantilla en favor de trabajadores discapacitados, **kutxa** tiene autorizada la aplicación de medidas alternativas previstas por la legislación vigente, consistentes en:

- La **participación en el capital** de Talleres Protegidos GUREAK, con una **plantilla de 3.280 personas**, todas ellas discapacitados psíquicos o físicos.

- La **subvención económica** a entidades referentes en la lucha contra la exclusión socio-laboral de personas con discapacidad: ASPACE, GAUTENA, ATZEGI, AGUIFES, ONCE, ORTZADAR y ARANSGL.

- la **contratación de servicios** con empresas del Grupo GUREAK

Los capítulos 6 y 7 de la memoria amplían la información sobre cómo **kutxa** favorece la contratación de personas discapacitadas mediante la participación y/o contratación de Sociedades de contenido socio-asistencial, y con su aportación económica para fomentar su labor social.

El Jefe del Departamento de Personal es el máximo responsable operativo de la gestión del empleo y de la relación empresa/ trabajadores en **kutxa**. No obstante recomendamos consultar el epígrafe de "Representación Sindical" para tener una visión completa de cómo **kutxa** articula su relación con los trabajadores.

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

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

### a. La organización como entorno de aprendizaje

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

- Orientar la actividad de los Servicios Centrales para dar un soporte y apoyo adecuado al personal de la red.

Perfil equipo humano kutxa	2007			2008			2009		
	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa
Nº de personas	2.771	1.850	921	2.823	1.964	859	2.725	1.856	869
Sexo (Proporción Hombres/Mujeres)	H 50,52% M 49,48%	35,58% 31,18%	14,94% 18,3%	48,96% 51,04%	35,75% 33,83%	13,21% 17,21%	48,07% 51,93%	34,17% 33,94%	13,91% 17,98%
Edad media	40,53	45,62	30,29	40,60	44,73%	31,16%	41	45,1	32,3
Antigüedad media	14,69	20,33	3,36	15,13	19,83%	4,37%	15,67	20,4	5,57
Tasa anual crecimiento de la plantilla	7,65%	3,807%	3,846%	1,87%	4,11%	-2,24%	-3,47%	-3,83%	0,35%
Estabilidad Laboral (% contratos indefinidos)	95,05%	62,11%	32,95%	95,99%	65,81%	30,18%	96,07%	94,28%	1,80%
Cualificación académica (% licenciados univ.)	80%	n.d.	n.d.	80%	n.d.	n.d.	64%	n.d.	n.d.

Tabla 2: Perfil del Equipo Humano. Cód. GRI LA1

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

por	2007			2008			2009		
	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión
región	76 100%	19 25%	57 75%	64 100%	8 12%	56 88%	6 100%	1 16,7%	5 83,3%
por	2007			2008			2009		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
sexo	76 100%	27 35,5%	49 64,5%	64 100%	35 54,7%	29 45,3%	6 100%	3 50%	3 50%
por	2007			2008			2009		
	<30	30 - 50	> 50	<30	30 - 50	> 50	<30	30 - 50	> 50
edad	76 100%	0 0%	0 0%	64 100%	0 0%	0 0%	1 16,6%	5 83,3%	0 0%

## 5. equipo humano de kutxa

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

Tabla 3: Cobertura de la EPSV Cód. GRI EC3, LA3

- Crear equipos de trabajo multidisciplinares asociados a la ejecución de ciertos proyectos.
- Concentrar los esfuerzos del personal de la red en las actividades de captación de negocio y en suministrar un excelente servicio al cliente.
- Creación de equipos de alto rendimiento.
- Compartir las experiencias y conocimiento con el fin de lograr una mejora colectiva.
- Incorporar las nuevas tecnologías a la formación.

En 2009 **kutxa** ha consolidado proyectos novedosos iniciados en años anteriores como son los grupos de trabajo multidisciplinares KITS (**kutxa** Innovation Taldeak) que han focalizado su actividad en la búsqueda de ideas innovadoras: cómo traspasar el conocimiento de empleados veteranos a los nuevos, la gestión de la morosidad, cómo atraer al segmento de jóvenes como clientes y cómo acercar la Obra Social al negocio.

Asimismo se han consolidado dos proyectos iniciados en el año 2009:

- la plataforma de formación e-learning mira\*net que ha acercado la formación a la persona, proporcionándole flexibilidad, personalización, agilidad de respuesta y mayor disponibilidad horaria. Durante 2009 se han rea-

lizado un total de 49.911 horas en temas diversos como blanqueo de capitales, fiscalidad, función directiva, productos pasivo, previsión, etc.

- el Plan Individual de Formación - todos los empleados de **kutxa** visualizan en su ficha de empleado, su plan de formación personalizado enfocado a su desarrollo profesional. El Plan recoge el itinerario formativo a desarrollar a medio plazo para ampliar sus conocimientos, reforzar sus habilidades actuales y capacitarle en nuevas habilidades.

Ambos proyectos están íntimamente relacionados ya que mira\*Net se ha convertido en una herramienta fundamental en la ejecución de los planes individuales de formación, por las ventajas de personalización y flexibilidad que ofrece.

En los últimos meses del año, se ha puesto en marcha un nuevo apartado en mira\*Net denominado Gestión del conocimiento, en el que se pueden encontrar resúmenes de cursos, documentos de especial interés y vídeos ilustrativos, que tratan de transmitir y compartir el conocimiento interno enfocado a facilitar un buen desempeño. Asimismo en 2009 se ha realizado la primera experiencia de Aulas Virtuales a través de la plataforma mira\*net. Mediante herramientas como Centra y Webex se han

configurado 14 aulas virtuales en las que han participado 184 directores de oficina de fuera de Gipuzkoa en relación a la gestión y tratamiento de riesgos. Por último, señalar la puesta en marcha de un proyecto piloto novedoso para **kutxa** que es el Mentoring, entendido como el proceso por el cual un empleado veterano de reconocida experiencia guía a un empleado nuevo que haya superado el periodo de prueba, para transmitirle los valores y la cultura **kutxa** en el día a día. Se trata de fomentar el oficio bancario ligado a la cultura y formas de hacer de la Entidad. Este proyecto piloto inició en octubre de 2009, con 12 mentores y 40 mentorizados.

### **b. El Plan Anual de Formación**

**Kutxa** elabora anualmente un Plan de Formación a partir del análisis de las necesidades formativas en las que participan todas las Áreas y Direcciones, para ajustar la oferta de acciones formativas a las necesidades reales del personal y a las prioridades de la Caja. El Plan de Formación recoge todas las propuestas de acciones formativas que permiten abordar mejoras e implantaciones de los sistemas de gestión, nuevos productos y servicios, así como desarrollar el potencial y las habilidades comerciales, técnicas y directivas de todo el personal.

En 2009, adicionalmente, se ha diseñado y redactado el Plan Estratégico de Formación, con el mismo horizonte temporal que el Plan BAI. Persigue como fin último, conseguir profesionales formados para poder dar respuesta a la demanda cada vez más sofisticada de nuestros clientes y conseguir profesionales flexibles y polivalentes para facilitar la consecución de los objetivos estratégicos del Plan BAI, y lograr afrontar los retos del futuro.

Durante 2009, 244 estudiantes procedentes de Facultades, Escuelas Universitarias y Centros Educativos, han realizado prácticas laborales en **kutxa**, participando en las acciones formativas necesarias para su desempeño.

Aunque **kutxa** no da formación específica a los empleados sobre derechos humanos, estos sí son conocidos por todas las personas de **kutxa** a través de su Código de RSE [HR3] que plantea un marco ético de conducta y recoge los derechos humanos a respetar en la Organización: honestidad, lealtad, confidencialidad, derechos lingüísticos, respeto...

**En cuanto a la actividad de Formación, en 2009 los principales programas de mejora profesional han sido:**

- A. Actividades de Máxima prioridad (AMP).** Un apartado especial del Plan de Formación anual, son las acciones formativas que inciden directamente en las AMP's del plan de gestión anual de **kutxa**. En 2009 han supuesto el 53,24% de la actividad del Dpto. de Formación. Destacar las acciones que han contribuido a la mejora del Liderazgo y el Desarrollo de la Función Directiva bajo el prisma del modelo EFQM. Así se ha desarrollado la IV edición del Master **kutxa** en Dirección Financiera en la que han participado un total de 28 empleados de alto potencial. Se ha diseñado el Programa de Integración a la Función directiva, para el conjunto de los nombramientos habidos en los años 2007, 2008 y 2009. Y un total de 434 directivos han participado en el programa formativo Norabide-Liderando el Cambio. Otra AMP con fuerte impacto ha contemplado la Gestión y tramitación de Riesgos y la Gestión del Margen financiero y la negociación, buscando la mejora de la gestión del margen y focalización en crecimiento rentable, en toda la red comercial. Por último reseñar que una parte muy importante de la acción formativa enfocadas a las AMP's, ha tenido su origen en el cumplimiento del Plan Estratégico de Formación y los Planes Individuales de Formación de todos los empleados.
- B. Cumplimiento Normativo.** Las acciones realizadas vienen promovidas directamente por exigencias de cumplimiento de normativas y/o cambios de legislación. A destacar la formación derivada del cumplimiento de la **Normativa Mifid, Blanqueo de Capitales, y Operador Banca Seguros**. En este apartado se han impartido un total de 18.529 horas formativas a un total de 2.995 profesionales. Especial importancia ha tenido la formación en Blanqueo de Capitales que ha alcanzado a 1.082 personas.
- C. Red de Oficinas de kutxa.** Este epígrafe recoge la formación dirigida a este colectivo y no incluida en los apartados anteriores. En total se han realizado 21.394 horas de las cuales el 43,08% se han dirigido a empleados de la Red de Particulares de Gipuzkoa, un 25,70% a la Red de Particulares de fuera de Gipuzkoa, un 9,12% al colectivo de Banca Personal y Banca Privada, y el resto 22,10% al colectivo de Empresas. Cada colectivo ha recibido la formación acorde a sus necesidades. Así por ejemplo, para la Red de Particulares de fuera de Gipuzkoa ha predominado la formación de carácter técnico que acompaña a la nueva concepción del modelo comercial y a la comercialización de nuevos productos para dicha red, destacando; Nuevo Modelo Relacional, productos estructurados, fiscalidad de productos, pensiones y planificación de la jubilación y Talleres de fiscalidad. En el colectivo de Empresas ha destacado la formación a nuevos gestores con el Programa de Incorporación al Área de Empresas, Descuento comercial, Gestión de los Expedientes de Regulación de Empleado, Factoring y Negociación con el cliente.
- D. Otras acciones de formación** destacables por su componente estratégico son las dirigidas a los colectivos de Banca Personal y **kutxa** Gestión Privada, con formación comercial enfocada a mejorar la comunicación con el cliente atendiendo a su perfil según el cuestionario DISC. Asimismo, se ha continuado con la formación financiera avanzada para obtener la certificación EFA (European Financial Advisor). Y como novedad se han impartido dos conferencias por profesionales reconocidos a fin de facilitar la comprensión del alcance de la crisis en este segmento de clientes y cómo superar las dificultades.
- E. Dentro de la formación dirigida a personal de Servicios Centrales,** destacar la formación de carácter técnico y herramientas informáticas para el Área Técnica, y la formación especializada de nivel experto realizada para los empleados del Departamento de Auditoría. En total se ha alcanzado la cifra de 3.587 horas lectivas.

<b>RATIOS DE FORMACIÓN</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Horas de formación	82.934	96.983	101.175
Horas por empleado	30,97	34	40,52
Nº horas formación no planificada / Nº horas formación ejecutadas (%)	No aplica	12%	7%
Nº de formadores internos	52	55	55
% horas de formación con monitores internos	44%	46%	36%
% acciones formativas con media satisfacción Nivel I $\geq 7$	100%	100%	100%
<b>Promedio de horas de formación por empleado y función</b>			
■ Directivos (incluye Alta Dirección, Directivos áreas comerciales, Directivos SS.CC., Directores de oficina, Mandos intermedios SS.CC.)	12,84	11,50	25,26
■ Gestores Comerciales/Administración Red	46,82	75,50	68,75
■ Gestores Administración y Técnicos	15,21	13,0	5,99

Tabla 4: Principales ratios de Formación Cód. GRI LA I O

Destacar por último el **Programa de Incorporación**, o formación de acogida que recibe cada nuevo empleado que se incorpora a **kutxa** según su perfil y su destino. Con 105 horas lectivas, una parte importante del programa trata de cómo interactuar con el cliente, respetando sus derechos – ej. la confidencialidad, cómo poner una reclamación, la atención personalizada -. La tabla 5 muestra como el peso de este módulo sobre el total de horas del curso, se ha mantenido en 2009.

Formación vestibular	2007	2008	2009
Porcentaje de horas impartidas sobre relación con el cliente	52%	52%	52%

Tabla 5: formación nuevos empleados en el curso vestibular Cód. GRI HR3

En el programa también se incide sobre el necesario conocimiento de la Guía Profesional, disponible en la intranet corporativa en el Área de RRHH, herramienta fundamental para el conocimiento integral de **kutxa**. Esta guía organizada según el Modelo de Gestión de la Entidad se convierte en un esquema director para acceder a la información relevante que todo profesional debe conocer. A destacar la Misión, Visión y Valores **kutxa**, Política de RSE, Plan Estratégico, Plan de Gestión, Modelo de RRHH. Un Director General de **kutxa** da personalmente la bienvenida, para favorecer la motivación y el compromiso del nuevo empleado con la Entidad.

**La Evaluación de la incorporación** evalúa el proceso de incorporación, y sirve para verificar que las personas incorporadas a un departamento u oficina lo han sido de una manera satisfactoria y con un buen proceso de acogida. La base de la evaluación es una encuesta personal que cumplimenta el responsable del departamento u oficina que ha recibido al nuevo colaborador. Los objetivos son conocer la adecuación persona/puesto, la adaptación al puesto por conocimientos y capacidades, facilitar acciones de formación o rotación y sus posibilidades de desarrollo profesional.

En 2009, destaca el diseño del **Programa de Incorporación a la Función Directiva** que se imparte a todas las personas nombradas para puestos de responsabilidad gestionando equipos. Mantiene una metodología presencial de 40 horas que tratan de dar una visión global de la Entidad y de las funciones que la persona recién nombrada deberá llevar a cabo. Dicho programa se complementa con el **Programa de Integración a la Función Directiva** dirigido a adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para un desempeño adecuado del rol directivo en **kutxa**. Sigue una metodología blended, los conocimientos se transmiten a través de la plataforma de formación e-learning mira\*net y el entrenamiento de habilidades se pone en práctica de manera presencial. Su duración es de 18 meses desde el nombramiento.

Una forma de respetar el derecho de los clientes a la diversidad, es atendiendo en su idioma. Para ello **kutxa** aplica dos medidas; bien contrata personal de la zona en que está implantada la oficina para que ya domine el idioma de la comunidad autónoma, bien proporciona formación en idiomas.

Para potenciar la satisfacción del cliente atendiendo en su idioma, en 2008 se diseñó el denominado **Perfil Lingüístico**, que recoge para cada empleado el conocimiento de idiomas necesarios para una adecuada atención lingüística al cliente y en su caso, el gap de conocimiento. Durante 2009 se han realizado planes de formación para eliminar dicho gap, ligados incluso al puesto de trabajo -“Laneko euskara”-. La tabla 6 muestra las horas de formación dedicadas a los idiomas más destacados.

Nº horas formación en idiomas	2007	2008	2009
euskera	1.330	3.068	1.332
inglés	911	1.364	1.209

Tabla 6: formación de los empleados en idiomas Cód. GRI HR3

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

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

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

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

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

Al objeto de sistematizar todo ello, en 2006 se diseñó el Sistema de Información Directivo (S.I.D.), para recoger la información de las entrevistas y evaluaciones, y para sistematizar y homogeneizar la función directiva en **kutxa**. Desde entonces y hasta la fecha, se ha ido completando con las herramientas y módulos necesarios para el seguimiento de los compromisos de desarrollo profesional de todos los empleados y el seguimiento del plan de gestión y los resultados.

Teniendo como soporte el S.I.D., durante 2009 se han registrado 2.251 entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo, llevándonos a conocer de forma directa las expectativas e intereses profesionales del 100% del personal de **kutxa**, y a detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional. También se obtiene una valiosa información sobre las necesidades de formación con objeto de diseñar el Plan Anual de Formación.

Adicionalmente se ha incorporado en 2009 en el S.I.D., el **Mapa de Talento**, en el cual se recogen las personas que componen tanto el talento ya consolidado con funciones de responsabilidad como el talento en desarrollo compuesto por los potenciales. Se convierte en un instrumento para mejorar el conocimiento y la gestión de las personas en **kutxa** cara a rotación, nombramientos y selección de personas para determinadas funciones.

Este año ha proseguido la formación directiva enfocada en la gestión y homogeneización de los comportamientos directivos. Mediante el ya comentado programa **Norabide-Liderando el Cambio**, 434 directivos han reflexionado sobre los cambios acontecidos tanto a nivel macro en el sector financiero, como a nivel micro, y en **kutxa**, compartiendo el enfoque de cómo gestionar a nuestros equipos de colaboradores ante los cambios continuos que se producen en nuestro entorno interno y externo.

Siguiendo la pauta de años anteriores, en 2009 también se ha realizado una evaluación directiva denominada Semáforo Directivo, por la cual cada jefe jerárquico ha evaluado a los jefes que están en dependencia jerárquica directa al objeto de conocer el grado de adecuación, eficiencia, motivación y desempeño en el ejercicio de la función asignada. Se han completado un total de 514 evaluaciones de semáforo directivo, el 100% del objetivo. En 2009 se han gestionado de manera activa 132 cambios de función o nombramientos con promoción y 477 rotaciones de puesto de trabajo.

**Kutxa** ha querido acreditar su compromiso real con las personas a través de la obtención en 2007 de la prestigiosa certificación **Investors in People (IIP)**, que tiene la particularidad de medir la percepción de los empleados sobre la preocupación de la Caja en la formación, desarrollo, integración, motivación e implicación en la consecución de los objetivos. En 2006 un auditor externo realizó entrevistas confidenciales a una muestra aleatoria de 230 personas, representativa de empleados de todas las áreas, segmentos y características laborales y personales de la Entidad. Siendo su frecuencia de renovación con carácter trienal, está previsto en 2010 afrontar una nueva auditoría externa que permita mantener poner en valor todo lo avanzando en estos tres últimos años, y mantener dicha certificación.

## 5.7 QUÉ OFRECE KUTXA A SU EQUIPO HUMANO

Las **políticas** que describimos en este capítulo son:

### a. Política retributiva

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

- Coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diversos niveles salariales y organizativos.
- Ajuste a la realidad del mercado de trabajo.
- Sistemas de progresión y promoción profesional de gestores y directivos.
- Carácter incentivador, para lo que se está extendiendo progresivamente la retribución variable en diversos niveles organizativos, abarcando objetivos financieros y no financieros según el Plan de Gestión específico de cada Área.
- No existe ningún ámbito ni vestigio de discriminación entre hombres y mujeres para las distintas categorías profesionales existentes en **kutxa**, ni en lo referido a la política de retribución ni a la promoción profesional, rigiendo por tanto el principio de equidad en la aplicación de la política retributiva existiendo un ratio salarial 1:1 entre hombres y mujeres en todas las categorías salariales. [LA14].

La retribución variable se aplica de igual manera al equipo directivo (Comité de Dirección), como a otras estructuras organizativas de **kutxa** con responsabilidades sobre el éxito de la organización (ej. estructura de Comités – ver capítulo 2) y con impacto directo en la gestión de la RSE (ej. Comité de Sostenibilidad, Comité de Medio Ambiente), y se basa en el cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos recogidos en el Plan de Gestión anual relativos a la gestión de todos los ámbitos de la organización y de su sostenibilidad en su conjunto en los planos económico, ambiental y social.

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

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

### b. Beneficios sociales [LA3]

**Kutxa** ofrece a su plantilla activa fija, un amplio conjunto de beneficios sociales que se revisan y actualizan de forma sistemática en la firma de cada Convenio Colectivo, entre los que destacamos los siguientes [LA3]:

- Condiciones preferentes del crédito para la adquisición de vivienda.
- Ayudas económicas para arrendamiento de vivienda habitual
- Cuenta de crédito en condiciones preferentes.
- Gratuidad en la emisión y renovación de una tarjeta de débito y otra de crédito para el empleado y el beneficiario que se designe.
- Régimen de previsión social complementaria (EPSV's).
- Ayudas económicas para estudios de los empleados y sus hijos.

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

Cuadro 2: Políticas de Personal

	2007	2008	2009
Ratio salario de entrada mínimo de <b>kutxa</b> vs. salario mínimo interprofesional	2,21	2,21	2,67

Tabla 7: Cód. GRI EC5



- Cheques Gourmet y Cheques Guardería.
- Anticipos reintegrables a cuenta del trabajo realizado.
- Beneficios sociales que permitan conciliar la vida profesional y familiar (ver apartado h.)
  - Horarios flexibles
  - Reducción de jornada
  - Excedencias y permisos sin sueldo.
- Seguro de vida y de invalidez permanente para aquellas personas de la plantilla que habitualmente realicen desplazamientos por orden y cuenta de la entidad. Seguro sobre riesgos de violencia, atraco, retención y secuestro.
- Seguro de vida por fallecimiento e invalidez absoluta y permanente para los empleados, prejubilados y jubilados hasta los 65 años.
- Mejoras de prestaciones de la Seguridad Social en cuanto a incapacidad temporal, incapacidad permanente, gran invalidez y defunción en acto de servicio.
- Subvención para el aprendizaje del Euskera.
- Caja de Asistencia Sanitaria.

**Kutxa** creó en su momento y de acuerdo con los sindicatos, la Caja de Asistencia Sanitaria –**kutxa** – CAS, [LA9], cofinanciada por **kutxa**, regida por un comité de empleados y con estatutos propios, tal como recoge el convenio. Funciona como un Servicio de reembolso de gastos médicos, con cobertura variable, que cubre a empleados de **kutxa** (personal fijo de plantilla con contrato indefinido, de cualquier categoría y el personal jubilado que acepte sus obligaciones y derechos según el Reglamento y que sean admitidos por la Junta Directiva) y sus familiares (cónyuge o pareja de hecho del socio y los hijos del socio menores de 27 años, que vivan a expensas del socio y no trabajen por cuenta propia o ajena. Podrán mantener la condición de beneficiarios los mayores de edad, si son incapacitados de una manera permanente para el trabajo y viven a expensas del socio).

En 2005 se externaliza este servicio a la Compañía de Seguros de Salud Axa-Winterthur, que desde entonces proporciona al mismo colectivo de empleados y familiares, las mismas prestaciones que en la situación anterior, añadiéndose el acceso a los cuadros médicos de la compañía. A partir de 2010, se renueva el concierto con la Compañía AXA, manteniendo las condiciones pactadas de reembolso de gastos y mejorando notablemente la cobertura de prestaciones asistenciales y sanitarias y los cuadros médicos tanto en Gipuzkoa como en el resto del Estado.

### ***c. Entorno Laboral seguro y salubre***

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

#### **Relaciones Laborales**

El 13 de diciembre de 2007 se alcanzó un acuerdo con los grupos sindicales CC.OO. y Pizkanaka-Kaskari para la firma del VI Convenio Colectivo, con vigencia hasta el 31.12.2010, habiéndose publicado en el B.O.E. el 5 de mayo de 2008.

El convenio colectivo afecta al 100% de la plantilla salvo al Presidente ejecutivo y a los Directores Generales, a los que cubre un contrato de Alta Dirección. Por otro lado, el Convenio Colectivo tampoco cubre a los empleados de Francia.

#### **Representación Sindical**

El proceso más reciente de Elecciones Sindicales se celebró el 14 de diciembre de 2006, dando lugar a la creación de 4 Comités de Empresa: dos en Gipuzkoa (uno en Sucursales y otro en Servicios Centrales), uno en la provincia de Madrid y uno en Barcelona. La participación registrada en Gipuzkoa fue del 72,97%, y la participación global en **kutxa** fue del 72,70%. Los grupos sindicales participantes y el número de Delegados obtenidos fueron los siguientes:

- Comisiones Obreras – CC.OO. (29 Delegados)
- Piskanaka Kaskari – PK (19 Delegados)
- Eusko Langileen Alkartasuna. ELA-STV (10 Delegados)
- Langile Abertzaleen Batzordea. LAB (7 Delegados)
- El próximo proceso de Elecciones Sindicales tendrá lugar en diciembre de 2010, al celebrarse cada cuatro años.

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

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

**Kutxa** tiene una importante preocupación por la prevención de riesgos laborales. En 1998 se creó un Servicio de Prevención propio con sus cuatro disciplinas: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud. A partir del año 2000 la disciplina de Vigilancia de la Salud se concertó con la mutua Pakea (actualmente Mutualia). En el Área de Particulares fuera de Gipuzkoa desde 2005 están concertadas la vigilancia de la salud y la prevención técnica con MC Mutual. El jefe de Prevención es el máximo responsable operativo de la gestión de la PRL en **kutxa**.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN: Estructura centralizada**

- Servicio de Prevención propio. Formado por tres técnicos superiores en Prevención de Riesgos Laborales.
- Servicio de Prevención Ajeno (en Gipuzkoa vigilancia de la Salud – Mutua – y en fuera de Gipuzkoa, vigilancia de la salud y prevención técnica – (MC Mutua).
- Comité de Seguridad y Salud Laboral, Representa al 100% de: la plantilla y está formado por:
  - Seis delegados de prevención (representantes de los trabajadores)
  - Un representante de Mantenimiento
  - Un representante de Obras
  - Un representante de Seguridad
  - Dos componentes del Servicio de prevención propio
  - El Jefe de Personal

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN : Estructura descentralizada**

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

Tabla 8: Estructura de prevención. Cód. GRI LA6

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

- Evaluaciones iniciales y periódicas de los diferentes centros de trabajo.
- Inspecciones de Seguridad en los puntos críticos.
- Actividades relacionadas con la vigilancia de la Salud (reconocimientos médicos, campañas, etc.).
- Colaboración del Servicio en planes de emergencia y simulacros de evacuación para los edificios de Servicios Centrales.
- Actividades de información y formación/ concienciación del personal.
- Actividades a realizar por el Comité de Seguridad y Salud.

	2006	2009
Campaña de Prevención Oncológica	453	509

Tabla 9: Cod. GRI LA8

Este año no correspondía la campaña bienal de Prevención Oncológica para el personal y familiares de primer grado. La tabla 9 muestra las actuaciones realizadas de 2006 a 2009 en este ámbito referido a número de beneficiados.

En cuanto a **Formación en Riesgos Laborales**, en 2009 se ha impartido un curso vestibular a 27 empleados de nueva entrada (de Gipuzkoa) y se han seguido impartido, dentro del curso de directores de oficina, 8 sesiones formativas a 109 directores (25 fuera de Gipuzkoa y 84 de Gipuzkoa) sobre sus responsabilidades en materia de PRL. Por último, se han realizado 3 cursos de manejo de aparatos DEA (Desfibrador Externo Automático) para 29 participantes. Destacar además:

- En 2009 se han propuesto 922 medidas correctoras, adoptándose 614 en los plazos previstos, quedando el resto pendientes de confirmar su ejecución o viabilidad.
- En todos los reconocimientos médicos efectuados, se sigue aplicando el protocolo de usuarios de PVD y manteniéndose la campaña de prevención de riesgos cardiovasculares.
- Los accidentes con y sin baja se han tramitado a través del Sistema Delta de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo, de obligado cumplimiento desde 2004. Durante el 2009 se ha registrado una enfermedad profesional.
- Participación activa en el Comité de Obras y Diseño de los aspectos ergonómicos y funcionales de los distintos puestos de trabajo, así como proyectos de cambios estructurales y/o funcionales e implantación y adecuación de nuevos elementos de trabajo.
- En colaboración con el Departamento de Seguridad, se han realizado los simulacros de evacuación de emergencia en los tres edificios centrales y el Centro de Formación.

Durante 2009 se han desarrollado, además, diferentes actividades, de las que destacamos por su importancia:

- Revisión y adaptación del Plan de Prevención, y su publicación en la Intranet.
- Definición para Gipuzkoa del procedimiento y programación de puesta en marcha de la evaluación de los riesgos originados por factores psicosociales, entendidos como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. En cuanto a los centros de trabajo de fuera de Gipuzkoa, se ha continuado, por quinto año consecutivo, con la programación prevista.
- Se ha definido un protocolo de actuación para la resolución de conflictos entre las personas de la empresa, incluido el caso de acoso.
- Se ha constituido un Comité de Seguimiento de la pandemia H1N1 (GripeA) para observar su evolución en **kutxa**.

La tabla 10 muestra los principales índices de absentismo y accidentes laborales. Para el cálculo de los ratios, se han utilizado las fórmulas recomendadas por el Instituto Nacional de Salud.

Ratios de índices de absentismo y accidentes laborales	2007	2008	2009
Nº accidentes mortales	0	0	0
Nº accidentes sin baja en Gipuzkoa	7	14	11
Nº accidentes sin baja fuera de Gipuzkoa	4	14	15
Nº total accidentes sin baja in itinere	10	12	9
Nº accidentes con baja en Gipuzkoa	3	19	8
Nº accidentes con baja fuera de Gipuzkoa	5	15	7
Nº total accidentes con baja in itinere	13	22	9
Total Nº días perdidos	392	836	693
Nº enfermedades profesionales	0	0	1
Índice de absentismo general <sup>1</sup>	4,21	3,28	4,47
Índice de frecuencia de accidentes con baja <sup>2</sup>	1,06	2,24	2,72
Índice de Frecuencia General <sup>3</sup> de accidentes	4,61	5,22	7,49
Índice de Incidencia <sup>4</sup> de accidentes	1,48	4,24	5,22
Índice de gravedad <sup>5</sup>	0,010	0,068	0,064

Tabla 10: Índices de accidentes y absentismo. Cód. GRI LA7

1 Nº total de días laborables de baja x 10<sup>2</sup>/Nº días laborables totales.

2 Nº total de accidentes con baja (excepto in itinere) x 10<sup>6</sup> / Nº Horas trabajadas.

3 Nº total de accidentes (excepto in itinere) x 10<sup>6</sup> / Nº horas trabajadas.

4 Nº total de accidentes x 10<sup>3</sup> / Nº Empleados.

5 Nº total de días perdidos x Nº Total de accidentes x 10<sup>3</sup> / Nº Horas trabajadas.

## 5. equipo humano de kutxa

### d. La Comunicación interna

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

Canal	Tipo*	Descripción/Objetivo	Emisor	Receptores
Noticias	D	Noticias breves del ámbito profesional, renovadas diariamente y emitidas por los distintos departamentos de <b>kutxa</b> .	Dptos. <b>kutxa</b>	
Portal del Empleado	D	Información referida a formación, organigrama, bolsa de trabajo, información corporativa, reglamento de prevención de riesgos y otros. Destaca el apartado "Mi Sitio", con toda la información relativa a la cada empleado (nómina, seguros, ayudas...)	RRHH	Toda la plantilla a través de Intranet - página principal
Revista interna KIDE	B	Revista en formato digital que tiene como objetivo informar al global de la plantilla sobre proyectos/aspectos de interés de la Caja, proyectos de la OBS y actividades de la Asociación de Empleados (DAD). Con periodicidad semanal.	Área Social y Comunicación	Toda la plantilla a través de Intranet – Kiosko
Apartado GIZAIN	D	Incluido en la revista Kide, permite comunicar noticias relativas a RRHH: nombramientos, cambios de función, jubilaciones y nuevas incorporaciones.	Área Social y Comunicación	Toda la plantilla a través de Intranet
Reuniones equipos (oficina/ Dptos.)	B	Con un doble objetivo: facilitar el diálogo y las relaciones personales, hacer un seguimiento de la actividad del equipo y comunicar avance de los objetivos.	Jefes de Dpto. y Resp. de Oficina	Miembros del equipo
Boletín de prensa diaria	H	Contiene información sobre las noticias diarias aparecidas en prensa que puedan impactar de alguna manera en <b>kutxa</b> .	Área Social y Comunicación	Toda la plantilla a través de Intranet
Sugerencias	A	Recoger las sugerencias de los empleados sobre productos y servicios <b>kutxa</b> .	Toda la plantilla a través de Intranet	Calidad
Línea abierta	A	Objetivo: permitir al personal efectuar consultas al Departamento de RRHH, solicitar certificados, realizar sugerencias. Acceso a través de la Intranet.	Toda la plantilla	RRHH
Blogs	H	Seis blogs temáticos sobre tecnología, lingüística, calidad, ecología, buenas prácticas y RRHH. Permiten compartir entre toda la plantilla el conocimiento, las aportaciones y las opiniones sobre los temas tratados en los blogs.	Toda la plantilla	Toda la plantilla a través de Intranet – página principal
Acto presentación Plan de Gestión	D	Su objetivo es comunicar a los líderes el Plan de Gestión Anual.	Presidente y Dir. Generales	Líderes
Jornadas Directivas	D	Información, reflexión y convivencia, para fomentar el sentimiento de equipo.	Dirección	Directivos
Entornos colaborativos	H	Herramienta virtual que permite a comunidades específicas compartir información, documentos y materiales, interactuar on-line de forma ágil y privada.	Miembros de cada comunidad	Miembros de cada comunidad
E-mail a directivos	H	Comunicar noticias relevantes e informaciones que aparezcan en prensa	RRHH	Equipo directivo
Homenaje empleados	B	Reconocer a personas con 25 años de antigüedad en la Caja y a las ya jubiladas	Dirección	25 años y jubilados
Informaciones extraordinarias	D	Comunicar sobre acontecimientos de especial relevancia e interés.	RRHH	Toda la plantilla

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

Tabla 11: Canales y soportes de comunicación.

### e. Gestión Lingüística

Sin duda alguna, la institucionalización es uno de los objetivos más importantes definidos por **kutxa** durante los últimos años en el ámbito de la gestión lingüística de la entidad, tal como lo atestiguan los pasos dados en 2009:

- Creación de la Comisión Lingüística, con representantes de ámbitos con mayor implicación en la gestión lingüística.
- Contratación de un trabajador a tiempo completo dedicado a tareas de gestión lingüística.
- Realización de labores previas de cara a los objetivos lingüísticos a definir en el Plan de Gestión 2010.

Una de las finalidades de la Comisión Lingüística ha sido aplicar las mejoras recogidas en el informe final de certificación BIKAIN de 2008 a los objetivos aprobados en el Plan Lingüístico 2008-2010, según el Marco de Referencia Estándar de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco y adaptándolas al modelo estándar de gestión lingüística de **kutxa**.

En el apartado de clientes externos y trato con clientes individuales, en 2009 se han puesto en marcha medidas para adaptar la lengua de comunicación a los deseos del cliente: por un lado, haciendo ajustes en la arquitectura informática; por otro, trabajando en el marco de la gestión de personas, para optimizar la capacidad lingüística de los empleados.

- Recopilación de datos sobre los conocimientos lingüísticos de cada empleado mediante la autoevaluación.
- Implantación de los medios necesarios para la realización de la actividad diaria en la lengua propia del empleado: compra de la aplicación ELET y puesta a disposición de todos los trabajadores, noticiero bilingüe todas las mañanas en Intranet y ofrecimiento de traductores automáticos:

De cara al colectivo de clientes y en el marco de la Responsabilidad Social, se ha sistematizado el seguimiento de los convenios de colaboración firmados el año pasado con los ayuntamientos de Buruntzaldea y Debagoiena. Además, **kutxa** participa en dos proyectos estratégicos para la normalización lingüística: en Mintzola Fundazioa, como patrón, y en Soziolinguistika Klusterra, como socio; unido a este último, también participamos en el proyecto de investigación ERALAN 2, en colaboración con otras instituciones y organismos de Euskal Herria. Por todo ello, gracias a la labor realizada de los últimos años, **kutxa** es actualmente una empresa referencial y líder indiscutible en el marco de la gestión lingüística.

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

Un elemento fundamental de la comunicación interna es la **Asociación de Empleados (DAD)** de la que forma parte toda la plantilla. Se dedica fundamentalmente a la organización de actividades deportivas y culturales para los asociados y se financia con una pequeña cuota que aportan los asociados y las aportaciones que realiza **kutxa**. Existe una Comisión de asociados que gestiona las campañas de recaudación de fondos para la ayuda al Tercer Mundo en las que también participa **kutxa** completando las aportaciones que se han recaudado entre la plantilla. La Caja también destina una cuota para la Asociación de Jubilados y Pensionistas de **kutxa** y realiza otras aportaciones extraordinarias para financiar actividades organizadas por esta Asociación. Algunos proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña de 2009 son los siguientes:

Aportaciones	2007	2008	2009
Empleados	97.714,00 €	92.410,57 €	95.629,95 €
<b>kutxa</b>	71.500,00 €	47.910,00 €	50.000,00 €
Total	169.214,00 €	140.320,57 €	145.967,74 €

Tabla 12: Fondos ayuda al Tercer Mundo. Cód. GRI EC8

ONG	PROYECTO	PAÍS	IMPORTE (€)
MISIONES DIOCESANAS VASCAS	Electrificación solar del nuevo centro de salud en Jachmel	Haití	15.000,00 €
MISIONEROS FRANCISCANOS de MARIÉ	Sostenimiento del dispensario médico en Zaghtouli	Burkina-Faso	10.000,00 €
AYUDA EN ACCIÓN	Microcréditos para áreas rurales de Apaneca	El Salvador	22.020,93 €
ROKPA EUSKADI	Escuela primaria y de medicina tibetana de Yushu	Tibet	18.000,00 €
PACO-UAP CARITAS Inter.	Proyecto Moscas-Ley	Méjico	20.000,00 €
PROSALUS	Prevención de ITS/VIH/SIDA en el ámbito del río Marañón. Cajamarca y Amazonas	Perú	19.940,50 €
MUGEN GAINETIK	Fortalecimiento del desarrollo económico local de poblaciones empobrecidas	Guatemala / El Salvador	18.000,00 €
MEDICUS MUNDI	Salud integral en dos distritos de la región de Tigray	Etiopía	18.055,29 €

Tabla 13: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo.

### g. La Satisfacción del equipo humano

Las actuaciones descritas contribuyen al logro de notables índices de satisfacción de la plantilla. El indicador principal es la Voz del Empleado, herramienta fundamental para el diagnóstico y mejora del clima laboral de **kutxa**. La última Encuesta de Clima Laboral realizada en octubre de 2009 arrojó una participación del 59,35%, cifra sensiblemente superior al 53,50% del año anterior. El índice de satisfacción global se sitúa en un 64%, bajando con respecto a la cifra del año anterior. Por apartados, destacan con un porcentaje igual o superior al 75%, la satisfacción por el contenido del trabajo diario y las condiciones físicas de trabajo, la gestión realizada por el jefe inmediato y el compromiso personal con la caja. Se sitúan por debajo del 50% los apartados relativos a retribución, condiciones laborales (horario, dedicación...), la gestión realizada por la dirección, formación y reconocimiento. El gráfico 5 compara los resultados de los factores medidos entre 2007 y 2009.

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

Tabla 14. Factores de la encuesta de satisfacción de empleados.

#### Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados 2007-2009

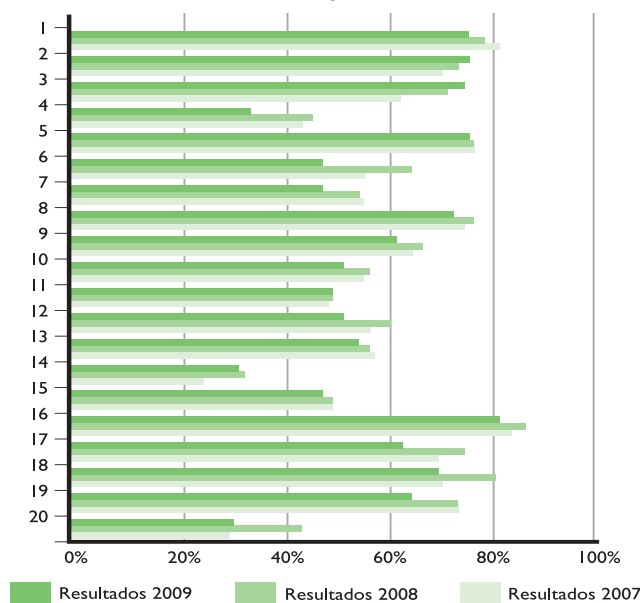


Gráfico 5: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados 2007-2009.

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

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

Como en 2008, el número de peticiones de estos permisos sigue en aumento por la incorporación de personas jóvenes a la plantilla. Destacar que el Código de RSE define como uno de los principios de gestión del grupo de interés “personas”, el respeto por las personas, su dignidad, integridad y vida personal, revisando las condiciones laborales de manera comprometida con la conciliación de la vida profesional con la personal [HR7: no existencia de episodios de trabajo forzado o no consentido].



6

# Socios de negocio



## 6.1 LOS SOCIOS DE NEGOCIO DE KUTXA

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

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

## 6.2 PROVEEDORES

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

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

### 6.2.1 Marco de relación con proveedores

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

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

*Cuadro 1: Instrumentos de gestión de proveedores.*

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

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

*Cuadro 2: Política de compras.*

Como en otros muchos procesos de su actividad, **kutxa** ha normalizado los procesos de compras, que articula los **procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores**.

La política regula todos los aspectos relativos a las compras e inversiones:

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



A continuación reportamos los principales ratios de gestión de proveedores de **kutxa** desde 2007.

Indicadores de gestión de proveedores	2007	2008	2009
Compras y servicios contratados (miles de €)	81.236	91.372	77.337
% gasto en proveedores locales	34%	26%	49%
% proveedores locales	51%	50%	37%
Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	100%	100%	100%
Nº proveedores con certificado ISO 14001	9	11	13

Tabla 1: Indicadores de Proveedores. Cód. GRI EC6

### 6.2.2 El Código de RSE y los Proveedores

El **Código de RSE**, documento de referencia del sistema SGE21 (ver capítulo 3.3), recoge las claves de conducta de la Entidad hacia todos sus grupos de interés, incluyendo a todos Socios de Negocio. El Código de RSE se encuentra accesible a cualquier interesado a través de la página web de **kutxa** [www.kutxa.es](http://www.kutxa.es)

Los principios de conducta de este código hacia los proveedores se basan en el mantenimiento de unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficio mutuos, y minimice los riesgos en sostenibilidad de la actividad de **kutxa** y de la relación establecida.

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

En cuanto al respeto de los Derechos Humanos por las empresas proveedoras, **kutxa** supervisa más de cerca aquellos servicios subcontratados más sensibles a los mismos, como es el caso de la seguridad. **kutxa** tiene subcontratado a las empresas SABICO Seguridad S.A. y PROSEGUR Seguridad S.A., el servicio de **vigilancia**. Todos sus vigilantes están homologados por el Ministerio del Interior y reciben una formación de 186 horas lectivas que integra módulos de contenido jurídico (derecho constitucional, penal, procesal penal, administrativo especial, laboral y prácticas jurídicas), socio-profesional, técnico-profesional e instrumental, donde se imparten conocimientos sobre los derechos fundamentales relaciona-

dos con la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas, entre otros.

Las empresas proveedoras que van contestando a las preguntas relativas a “Aspectos sociales” del cuestionario de sostenibilidad, nos permiten conocer su nivel de cumplimiento de ligados a la gestión de las personas de la organización en aspectos tales como la salud y la seguridad en el trabajo, la calidad del empleo, la conciliación de la vida profesional y personal o la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa.

Destacar dentro del principio de integridad e independencia recogido en el Código de RSE, el compromiso adquirido para: *“Rechazar remuneraciones de cualquier tipo, promesas o compensaciones de clientes, proveedores, ciudadanos, socios de negocio u otra tercera parte que afecten o puedan afectar al desarrollo y cumplimiento responsable de la misión de la Entidad, ni como contraprestación al trabajo ni personal”*.

### 6.3 ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES

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

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

Impacto de <b>kutxa</b> en sus Aliados Empresariales e Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Implicación estable con el proyecto empresarial o institucional, con sus objetivos y resultados.</li> <li>■ Intercambio tecnológico y económico.</li> <li>■ Apoyo en la gestión o administración por personal de la Caja, incluso en comisión de servicios.</li> </ul>

Impacto de los Aliados Empresariales e Institucionales en <b>kutxa</b>
<p>La aportación a <b>kutxa</b> de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ resultados, incrementando la solvencia, capitalización y sostenibilidad económica de la Caja, así como la diversificación de sus inversiones.</li> <li>■ capacidad complementaria que permita a la Caja una eficiencia mayor en el empleo de sus recursos.</li> <li>■ servicios o recursos para aumentar el valor añadido al cliente y la mejora de sus procesos y sistemas.</li> <li>■ transferencia del conocimiento hacia la Caja.</li> </ul>

Un buen ejemplo de aliado empresarial de **kutxa** son los **Talleres Gureak**, sociedad participada del Grupo Corporativo creada para generar y gestionar oportunidades laborales estables y lo más adaptadas posible a las limita-

ciones de las personas con discapacidad, dando prioridad a las afectadas en Gipuzkoa por una deficiencia mental. Ofrece a estas personas una vía para el desarrollo pleno de sus capacidades e intereses y una participación activa en la vida social y económica, a través de una alternativa laboral adecuada a sus capacidades.

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

Talleres Protegidos Gureak S.A.	
Entidad	Actividad / proyecto
Talleres Protegidos. Gureak, S.A. (Sociedad matriz)	Subcontratación Industrial / Programas ocupacionales de empleo y de Centro de día
GUPOST S.A.	Publicidad directa
GALANT GARBITASUNA, S.L.	Limpieza industrial
GUREGAS, CARBURANTES S.L.	Estaciones de servicio
GURESERBI, S.L.	Servicios varios a empresas
GOIPLASTIK, S.L.	Plástico
GUREAK OIARTZUN, S.L.	(GOIAR) Lavandería Industrial
GUREAK OSTALARITZA, S.L.	Hostelería
GURKALE	Hostelería
GOROLDI, S.L.	Jardinería
GERONTOLÓGICO DE RENTERIA, S.L.	Asistencia a personas mayores
GUREAK ARAN, S.L. (Lérida); GOIZ IKUZTEGIA, S.L.	Lavandería industrial
SUTONDO CATERING, S.L.	Hostelería, catering, precocinados
GUDAT, S.L.	Tratamiento documental
GUREAK ARABA, S.L.	Montajes diversos (Araba)
GUREAK ELEKTRONIKA, S.L.	Montaje de circuitos electrónicos
NASERMO, S.L.	Montajes equipos electrónicos (Navarra)
Sociedades participadas	
ZULOAGA & GUREAK	Garden
IRGUBA, S.L.	Explotación de coffee-shops
KRON 2 LA MÁQUINA	Componentes para aparatos elevadores

Tabla 2: Sociedades participadas de contenido socio-asistencial.

## 6.4 ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

El compromiso de actividad de <b>kutxa</b> con las Administraciones e Instituciones Públicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>La colaboración permanente, desde el apoyo financiero y social, al desarrollo sostenible.</li> <li>La contribución a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, tanto como personas físicas, jurídicas, grupos sociales o grupos económicos.</li> <li>El Buen Gobierno de la Entidad.</li> </ul>
Las Administraciones e Instituciones Públicas exigen a <b>kutxa</b> :
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones éticas y transparentes que garanticen el normal desarrollo de la actividad económica.</li> <li>Cumplimiento de la normativa aplicable.</li> <li>Transparencia en la gestión.</li> <li>Desempeño de las competencias de protección del consumidor como ciudadano y cliente de <b>kutxa</b>.</li> </ul>

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

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

## 6.5 REPRESENTANTES LEGALES

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

## 6.6 PRINCIPALES LOGROS CONSEGUIDOS EN 2009

En 2009 **kutxa** ha continuado con el “proceso de tracción sobre proveedores en términos de sostenibilidad”, proceso comenzado en 2007 con la aplicación del sistema de evaluación (cuestionario de sostenibilidad) en los sectores críticos para **kutxa** o significativos de compra (volumen de facturación) aplicando criterios de evaluación de sostenibilidad que ayuden en la selección de proveedores y suministradores:

- Firma de declaración de cumplimiento legal y de disposición a recibir auditorías externas de cumplimiento,
- aspectos ambientales,
- aspectos sociales,
- otros: publicación de memorias RSE, Pacto Mundial, códigos, etc.

Hasta 2009, se han evaluado 180 proveedores de un muestreo de 225 habiéndose extendido durante 2009 a proveedores muy especializados del Área Técnica, incrementando de esta manera la labor tractora hacia la sostenibilidad. Además, todos los proveedores están obligados a firmar una declaración del cumplimiento legal de todas las disposiciones legales vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social, PRL, fiscal, medio ambiente y normativa general, exigiendo **kutxa** la documentación necesaria para acreditar su cumplimiento. En sus contratos, **kutxa** comunica a los proveedores la existencia y necesidad de cumplimiento por su parte, de la política ambiental y de RSE de **kutxa**, basada en el respeto del Código RSE. [HR2].

Por otro lado en 2009 se ha cumplido el objetivo de que dos proveedores (IECISA y CEPESA) estén certificados en la norma ISO 14.001.

## 6.7 OBJETIVOS EN LA GESTIÓN DE SOCIOS DE NEGOCIO

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

## 6. socios de negocio

Grupo de interés	Objetivos 2007 - 2010	Objetivo 2008	Logros 2008	Objetivo 2009	Logro 2009	Objetivo 2010
Proveedores	Evaluar la sensibilidad ambiental y social de las compras y servicios suministrados e identificar mejoras potenciales con el triple criterio de costo-calidad-sostenibilidad	Implementar plan de mejoras para los sectores de compra críticos	El % de proveedores que ha respondido al cuestionario de sostenibilidad ha aumentado un 12%	Aumentar el porcentaje de respuestas sobre 2008 en un 10%	Se ha cumplido el objetivo con creces	Aumentar el porcentaje de respuestas sobre 2009 en un 5%
	Redefinir las especificaciones en productos y servicios ambiental y/o socialmente sensibles e introducirlas en nuevos pliegos	Introducir nuevas especificaciones en otros 2 sectores de compra	Producto ecológico para limpieza de suelos	Sustituir al menos 5 productos de limpieza por otros más ecológicos	Sustituido 1 producto (alto costo de cambio)	Sustituir al menos otro producto de limpieza por otro más ecológico
	Establecer un diálogo con empresas proveedoras / suministradoras de cara a generar cambios en su gestión ambiental / laboral / social	Ampliar el alcance del diálogo a 2 nuevos sectores de compra	Varias reuniones mantenidas con los proveedores del servicio de limpieza para identificar mejoras	Encargar informe de productos de limpieza con etiquetado ecológico e incluir productos en contratos de limpieza	Varias reuniones con los proveedores de limpieza e informe obtenido	Perseverar en el empeño para que adopten compra de productos de limpieza ecológicos
	Definir y ofrecer incentivos económicos para facilitar la transición hacia la sostenibilidad en nuestros proveedores	Evaluar el mejor tipo de incentivos para que los proveedores se adapten a las nuevas especificaciones de <b>kutxa</b>	El estudio de los cuestionarios de sostenibilidad ofrece un diagnóstico del diferente grado de implementación de políticas y prácticas socio-ambientales en los proveedores	Crear un reconocimiento para proveedores con mejor desempeño en sostenibilidad, e incentivos para los que tengan aún un recorrido que realizar	No se ha llegado a realizar	Primero distribuir un folleto de buenas prácticas de <b>kutxa</b> en el ámbito de la sostenibilidad que complemente a los anexos y cláusulas de contratos y a los cuestionarios enviados, entre los proveedores
	Llevar a cabo una encuesta de "Voz del proveedor" para recabar información relativa al nivel de inquietudes, satisfacción y mejoras propuestas por los proveedores	Al menos el 75% de los proveedores responden al cuestionario	Más de 110 proveedores han respondido al cuestionario	Continuar aumentando el nº de respuestas para llegar a 120	Se han recibido del orden de 180 respuestas, habiéndose ampliado a proveedores del Área Técnica	Intentar llegar al tope de 200 respuestas
	Incorporar nuevos criterios de sostenibilidad a la Política de Compras	Consolidar implantación de la información sobre sostenibilidad de proveedores	Consolidada la implantación	Proseguir en el desempeño	Proseguir en el desempeño	Proseguir en el desempeño
	Realizar cursos de formación / seminarios internos sobre la dimensión social / ética / ambiental de la relación con los proveedores	Realizar dos cursos de formación sobre "compra verde"	Dos seminarios-formación internos en "Compra Verde" realizados con diferentes Áreas de la Caja	Implementar las mejoras detectadas en los seminarios de compra verde	Asistencia a encuentros informativos con IHOBE sobre Compra Verde	Implementar acciones recomendadas
	Establecer un diálogo sobre RSE con los proveedores de <b>kutxa</b> de forma que estos valoren y reconozcan el liderazgo de la Caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Ampliar el porcentaje de respuestas al cuestionario y dar respuesta a todas las sugerencias planteadas por los proveedores	El cuestionario continúa siendo un canal válido para sensibilizar a los proveedores sobre la política de RSE de <b>kutxa</b> .	Desarrollar al menos un evento, con participación del Grupo de Interés de Proveedores.	No se ha llegado a realizar	Desarrollar al menos un evento, con participación del Grupo de Interés de Proveedores.
Aliados empresariales e institucionales		Implantación de estrategia sensibilización en RSE y desarrollo proyecto piloto con empresa de Inversiones Corporativas	Proyecto piloto realizado con mucho éxito en Fontecruz Hoteles, empresa participada por <b>kutxa</b>	Evaluar con un cuestionario ISR (Inversión Socialmente Responsable) el desempeño en RSE de las empresas del Grupo	No se ha podido evaluar	Evaluar con un cuestionario ISR (Inversión Socialmente Responsable) el desempeño en RSE de las empresas del Grupo
Representantes legales	Establecer un diálogo sobre RSE de forma que estos grupos de interés valoren y reconozcan el liderazgo de la Caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Desarrollo de una Manual sobre RSE para los Consejeros de <b>kutxa</b> en las empresas participadas	1. Presentación de Memoria de RSE en Asamblea General (marzo 2008) 2. Manual RSE redactado para los consejeros de <b>kutxa</b> en las sociedades participadas	Sensibilización de los Consejeros de <b>kutxa</b> en las empresas participadas a través del Manual de RSE redactado en 2008	Entregado el manual al área de Empresas Participadas	Realizar un segundo estudio para configurar el manual en un instrumento más cercano y menos técnico de cara a que no se reduzca la acción a un mero trámite del Sistema.
Administraciones e Instituciones públicas		Ampliar las comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas	No se ha realizado ninguna actividad específica con las Administraciones Públicas	Ampliar las comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas	Ayuntamiento SS (Cluster de EERR) G.V. i-Talde TE-7 de RSE en Innobasque. Diputación: Gipuzkoa Aurrera con Departamento Social	Mantener la incorporación de a RSE en dichos Grupos de Interés

7

# Sociedad



## 7.1 LA MISIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

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

“La misión de la Obra Social de **kutxa**, como elemento de la dimensión social de la entidad, es contribuir al desarrollo socio-económico y al bienestar de la sociedad en la que realiza su actividad, con criterios de sostenibilidad.”

Esta misión se manifiesta:

- En la reversión a la sociedad de una parte de los resultados económicos de **kutxa**, por la vía de la Obra Social, como dividendo social.
- Generando valor y contribuyendo, como organismo autónomo de promoción del desarrollo y la innovación social, cultural, científico y económico, a la mejora de la calidad de vida de la sociedad, en general, y de los clientes de **kutxa** en particular.
- Buscando la resolución de necesidades sociales y culturales actuales sin comprometer capacidades futuras, es decir, con criterios de flexibilidad y sostenibilidad.

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

El cuadro I lista los ámbitos y líneas preferentes de acción en los que la Obra Social de **kutxa** centra su actividad.

- Sanidad y Asistencia Social / Solidaridad
- Educación e investigación / Innovación
- Cultura y Acción Social (tiempo libre)
- Medio Ambiente

Cuadro I: Ámbitos de actuación de la Obra Social.

## 7.2 LA OBRA SOCIAL DE KUTXA EN CIFRAS

En 2009 **kutxa**, desde su Obra Social, ha materializado 88,2 millones de € en obras sociales, con más de 3.500 actividades de las que se han beneficiado más de 1.600.000 personas, manteniendo 47 centros propios. De esta cifra, 62,8 millones de € corresponden a gastos brutos de mantenimiento, 20,7 millones de € a inversiones y 4,7 millones de € a amortizaciones. El gasto bruto en Obra Social por habitante en 2009 ha sido de 125,83 €.

La aportación de **kutxa** desde sus resultados de 2008 para la Obra Social de 2009, fue de 39,4 millones de € a

Distribución resultados (en millones de €)	2007		2008		2009	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
<b>RESULTADOS</b> después de impuestos (matriz)	216,6	100,0	146,0	100,0	103,2	100,0
<b>A RESERVAS</b> Solvenca y garantías para clientes	162,4	75,0	106,6*	73,0*	73,3	71,0
<b>A OBRA SOCIAL</b>						
Dividendo Social	54,1	25,0	39,4*	27,0*	29,9	29,0

Tabla I: Distribución de resultados de **kutxa**. Cod. GRI ECI

\*Tras la Asamblea General de marzo de 2009, estando ya la Memoria RSE 2008, se modificó la distribución de los resultados, pasando la dotación a Reservas de un 75 a un 73% y la dotación a Dividendo Social de un 36,5 a un 39,4%.

los que hay que añadir 43,7 millones de € de ingresos de terceros, y amortizaciones por 4,7 millones de €.

En la distribución de los resultados económicos de **kutxa**, la importancia cuantitativa de la parte dedicada a Obra Social, 27% de los resultados netos del 2008 destinados a la realización de obras sociales en 2009, evidencia la realidad del compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad que tiene **kutxa**.

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

Parámetros (importe en miles €)	2008		2009		2010
	Objetivo	Realidad	Objetivo	Realidad	Objetivo
Dotación OS	54.147	54.147	39.421*	39.421	29.925
Recursos gestionados (Incluye ingresos de terceros)	83.845	84.358	86.914	88.205	74.669
	% recursos por ámbitos				
Sanidad y Asistencia Social	57	57	59	60	50
Educación e Investigación/innovación	20	20	18	16	19
Cultura y Tiempo Libre	19	20	20	21	25
Medio Ambiente	4	3	3	3	6
Valoración global de la OS por ciudadanos (1-5)	4,0	3,8	4,0	3,8	4

\*Ver nota Tabla I.

Tabla 2: Objetivos y resultados de la OS. Cód. GRI ECI

Los gráficos 1 y 2 muestran cómo se distribuyen los recursos gestionados y los beneficiarios de la Obra Social, entre los distintos ámbitos de actuación. En la página siguiente se muestran estos mismos indicadores desglosados por acciones específicas de cada ámbito.

### Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2009

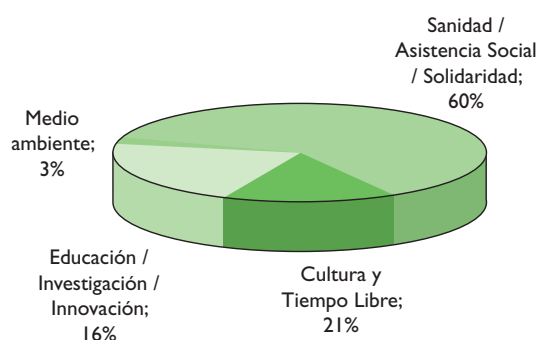


Gráfico 1: Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2009. Cod. GRI ECI

### Beneficiarios de la Obra Social 2009

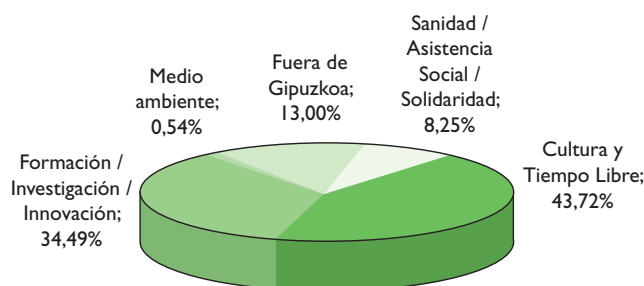


Gráfico 2: Beneficiarios de la Obra Social 2009.

## 7. sociedad

DISTRIBUCIÓN DEL GASTO DE OBRA SOCIAL (en miles de €)						
ÁMBITO	2007		2008		2009	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
Sanidad	39.790	50,43	42.212	50,04	49.860	56,53
Asistencia Social - solidaridad	4.927	6,25	6.066	7,19	3.507	3,97
<b>SANIDAD - ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD</b>	<b>44.717</b>	<b>56,68</b>	<b>48.278</b>	<b>57,23</b>	<b>53.367</b>	<b>60,50</b>
Educación	7.483	9,48	7.505	8,90	7.998	9,07
Investigación / Innovación	7.303	9,26	8.690	10,30	6.176	7,00
<b>EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN</b>	<b>14.786</b>	<b>18,74</b>	<b>16.195</b>	<b>19,20</b>	<b>14.174</b>	<b>16,07</b>
Cultura	9.827	12,46	10.008	11,86	11.282	12,79
Tiempo Libre	7.161	9,07	6.631	7,86	6.960	7,89
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>16.988</b>	<b>21,53</b>	<b>16.639</b>	<b>19,72</b>	<b>18.242</b>	<b>20,68</b>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>2.409</b>	<b>3,05</b>	<b>3.246</b>	<b>3,85</b>	<b>2.422</b>	<b>2,75</b>
<b>TOTAL OBRA SOCIAL</b>	<b>78.900</b>	<b>100,00</b>	<b>84.358</b>	<b>100,00</b>	<b>88.205</b>	<b>100,00</b>

Tabla 3: Distribución del gasto de 2007 a 2009 en Obra Social por ámbitos. Cód. GRI EC1

Nº BENEFICIARIOS de las actividades sociales	2007	2008	2009
<b>SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL</b>	<b>100.388</b>	<b>110.177</b>	<b>135.766</b>
<b>Sanidad</b>	<b>63.674</b>	<b>72.420</b>	<b>85.497</b>
Personas atendidas en Instituto Oncológico	63.674	72.420	85.497
<b>Asistencia Social / Solidaridad</b>	<b>36.714</b>	<b>37.757</b>	<b>50.269</b>
Beneficiarios Programa kutxaZabal (*)	32.167	32.562	43.720
Participantes en kutxaZabal Zentroa	839	1.284	2.024
Beneficiarios Microcréditos concedidos	777	818	841
Entrevistados en kutxaZeharo- Inserción laboral-exclusión	2.400	3.093	3.447
Fondo Anticrisis	-	-	237
<b>EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN</b>	<b>190.510</b>	<b>160.464</b>	<b>567.529</b>
<b>Educación</b>	<b>147.107</b>	<b>112.734</b>	<b>138.264</b>
Visitantes Miramón Kutxaespacio de la Ciencia	117.750	112.734	138.264
<b>Investigación / Innovación</b>	<b>43.403</b>	<b>47.730</b>	<b>429.265</b>
Innovación	-	1.852	1.082
Usuarios Portal Social	43.185	45.798	428.183
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>628.665</b>	<b>724.263</b>	<b>719.320</b>
<b>Cultura</b>	<b>521.456</b>	<b>612.924</b>	<b>611.795</b>
Visitantes Sala Kubo	118.973	105.886	130.972
Visitantes Salas Boulevard	163.066	191.992	201.492
Visitantes Parque Miramón Gipuzkoa en miniatura	112.351	105.831	174.511
Visitantes de Fototeca	541	509	559
Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino	4.717	4.503	4.760
Actos en Gipuzkoa	-	31.548	27.145
Actos Salas en Donostia	-	71.961	58.409
Actividad cultural en Donostia	-	100.694	13.947
<b>Tiempo libre</b>	<b>107.209</b>	<b>111.339</b>	<b>107.525</b>
Niños participantes en Club Juvenil, excursiones, concursos, etc.	33.251	48.865	61.255
Jóvenes participantes en Gazteketxa, conciertos, etc.	38.145	39.312	29.448
Personas Mayores participantes en Servicio Dorado, aulas, etc.	21.588	23.162	16.822
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>132.823</b>	<b>138.998</b>	<b>8.817</b>
Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea	6.028	3.428	1.621
Participantes en Colonias Arotz-Enea (I)	5.050	565	514
Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo	89	183	51
Berde-Berdeak	7.328	7.171	6.631
Beneficiarios municipios con actuación zonas verdes periurbanas-Basoa	114.328	127.651	-
<b>FUERA DE GIPUZKOA</b>	<b>93.594</b>	<b>96.820</b>	<b>213.959</b>
Innovación/investigación	-	417	11
Viajes mayores, conferencias, exposiciones, etc.	93.094	96.403	213.948
<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>	<b>1.145.980</b>	<b>1.230.722</b>	<b>1.645.391</b>

(\*) Estimación s/ la base % población discapacitada de Gipuzkoa. Eustat de las actividades sociales (I) dejan de contarse como actividad, cada día de estancia

Nota: las cifras totales por ámbito no procede de la suma de los desgloses

Tabla 4: Nº beneficiarios.

Nº PRINCIPALES ACTIVIDADES sociales	2007	2008	2009
<b>SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD</b>	<b>208</b>	<b>149</b>	<b>138</b>
<b>Sanidad</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>8</b>
Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico	44	32	8
<b>Asistencia Social / Solidaridad</b>	<b>164</b>	<b>117</b>	<b>130</b>
Proyectos apoyados en Programa kutxaZabal	61	1	1
Cursos Asistencia Personas Dependientes kutxaZabal Zentroa	90	103	122
Línea de Microcréditos	1	1	1
kutxaZeharo (personas y empresas entrevistadas)	12	12	5
Fondo Anticrisis	-	-	1
<b>EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN</b>	<b>429</b>	<b>151</b>	<b>173</b>
<b>Educación</b>	<b>409</b>	<b>128</b>	<b>157</b>
Actividades en Miramón kutxaespacio			
Museo de la ciencia	357	128	157
<b>Investigación / Innovación</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>16</b>
Portal Social	10	1	1
Innovación	-	20	15
<b>CULTURA Y TIEMPO LIBRE</b>	<b>3.119</b>	<b>3.074</b>	<b>3.265</b>
<b>Cultura</b>	<b>1.854</b>	<b>1.903</b>	<b>1.931</b>
Salas Kubo	376	376	490
Salas Boulevard	190	282	269
Actos en Gipuzkoa	260	329	307
Actos en salas de Donostia	1.012	910	854
Actividad Cultural en Donostia	4	5	8
Parque Miramón Gipuzkoa en Miniatura	1	1	1
Dr. Camino	1	1	1
Fototeca	1	1	1
<b>Tiempo libre</b>	<b>1.265</b>	<b>1.171</b>	<b>1.334</b>
Niños Club Juvenil, excursiones, etc.	769	23	481
Jóvenes Gazteketxa, conciertos, etc.	54	19	10
Resto, personas mayores, aulas, viajes, excursiones, talasoterapia, etc.	335	1.129	843
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>448</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
Escuela medio ambiente Arotz-Enea	120	4	2
Colonias Arotz-Enea (programas colegios)	253	1	1
Campos de trabajo	5	4	1
Berde-Berdeak	70	3	3
<b>FUERA DE GIPUZKOA</b>	<b>615</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
Innovación/investigación	-	5	2
Viajes Mayores, conferencias, exposiciones, etc.	-	6	6
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>4.819</b>	<b>3.397</b>	<b>3.591</b>

Nota: Se incorpora gradualmente el criterio de contar las actividades de manera unitaria y no tantas veces se repitan (criterio 2007 y ejercicios anteriores)

Nota: las cifras totales por ámbito no procede de la suma de los desgloses

Tabla 5: Nº de actividades sociales.

El resultado o desempeño de la acción social de **kutxa** se evalúa en función de la aplicación cuantitativa del Plan de Gestión aprobado por la Asamblea General. Es ésta quien ratifica anualmente, mediante votación, tanto el cumplimiento del presupuesto como la fidelidad de las actuaciones con respecto a las líneas generales que se le asignan al Área Social.

En relación al ejercicio 2009, desde la Dirección del Área Social y Comunicación, responsable de la Gestión del Plan 2009, se considera este ejercicio como muy satisfactorio en cuanto a hitos cualitativos: inauguración del espacio GAIA kutxaespacio, inauguración de Onkologikoa, alta valoración de la Voz de la Sociedad con respecto a 2008, continuación de la actividad asistencial, investigación –Proyecto Inbiomed–, etc.

### 7.3 LA GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

La Obra Social de **kutxa** ha tenido hasta 2009 como marcos de referencia, el Plan Bai (plan Estratégico de **kutxa**) y el Nuevo Plan Estratégico de la Obra Social 2009-2011, que define la evolución de la Obra Social hasta 2011 habiendo destinado **kutxa** en 2009, un 29% de los resultados netos del ejercicio de 2008.

Alineado con la planificación a largo plazo de la Obra Social, cada una de las obras sociales propias realiza su plan anual de gestión, teniendo esencialmente en cuenta los resultados de satisfacción de usuarios y/o beneficiarios para el establecimiento de objetivos de mejora.

En 2009, como continuación al estilo organizativo definido en 2008, se ha producido una reflexión estratégica que sentará las bases de la Obra Social de **kutxa** para el siglo XXI. De esta reflexión se concluye que dadas las ventajas de tipo organizativo, fiscal, y de posibilidad de captación de fondos externos que potencien la acción social que nace en **kutxa**, es aconsejable por criterios de eficacia en la gestión y eficiencia económica, la reordenación de la Obra Social de **kutxa**, decidiéndose que durante 2010 será **Fundación kutxa** quien gestione la totalidad de la Obra Social de **kutxa**.

**Kutxa** sitúa al ciudadano en el centro de la distribución y gestión de estos fondos mediante el proceso de la **Voz de la Sociedad** - estudio de opinión en el que la sociedad guipuzcoana valora las actuaciones socio-culturales de **kutxa** y aporta sus prioridades. Los resultados de esta encuesta son fundamentales para asignar importancia a los ámbitos, y repartir los recursos de Obra Social, tanto económicos como de esfuerzo y dedicación. Así, el enfoque estratégico sitúa a Sanidad, Asistencia Social-Solidaridad, Investigación y Empleo y Medio Ambiente como ámbitos prioritarios, manteniéndose los de Educación, Cultura y Tiempo Libre. Recordar además que la valoración que los ciudadanos hacen de la Obra Social es

un parámetro de gestión al que se marca un objetivo y un seguimiento anual, estableciéndose planes de mejora para lograrlo.

El Director del Área Social y Comunicación, con dependencia directa de la Presidencia de **kutxa**, es el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la gestión de la Obra Social. Las necesidades sociales se tratan por “ámbitos de actuación”, cada uno liderado por un responsable con su equipo.

En la Obra Social se aplican metodologías de gestión para maximizar la “rentabilidad social” de las acciones. Se identifican grupos de ciudadanos (segmentos), con intereses y necesidades comunes, a los que ofrecer servicios adaptados (paquetes de servicios específicos).

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

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

Desde el año 2000, cada tres años de manera detallada y anualmente de manera más simplificada, **kutxa** recoge información sobre necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos, información clave para la planificación a largo plazo y de gestión del Área de Obra Social, a través del proceso “**Voz de la Sociedad**”. Asimismo, y gracias a la incorporación de preguntas sobre el conocimiento de lo que es la RSE y empresas comprometidas con esta filosofía, los resultados obtenidos también orientan a **kutxa** sobre cómo priorizar sus actuaciones en materia de RSE.

Entre los principales resultados de este estudio en 2009, destacaremos los siguientes:



Ilustración 1: Estructura de Gestión por ámbitos de la Obra Social y líneas de actuación preferentes.



- **kutxa** es un año más la principal entidad, para los guipuzcoanos, impulsora de actividades con impacto social en Gipuzkoa (79% de los encuestados).
- El 71% de los encuestados valora globalmente la Obra Social “bastante o muy positiva” (67% en 2008) y cree que mejora año tras año (37% de los encuestados).
- La valoración global de la Obra Social de **kutxa** es de 3,9 sobre una puntuación máxima de 5 puntos.
- Se mantiene la buena valoración de los ámbitos de Sanidad, Asistencia Social, Solidaridad (4,1), Cultura y Tiempo libre (4,1), apreciándose un ligero despunte de una décima en Educación y Formación (3,8) y Medioambiente e Innovación y Nuevas Tecnologías (3,9) sobre una escala de valoración de 1 a 5.
- Alto conocimiento de la puesta en marcha del nuevo Instituto Oncológico y de su pertenencia a **kutxa**: 9 de cada 10 encuestados sabe que este año se ha inaugurado, y de éstos, el 85% sabe que es propiedad de **kutxa**.

El estudio más reciente de Voz de la sociedad es de septiembre de 2009 y se ha realizado sobre una muestra de 800 guipuzcoanos (clientes y no clientes). La medición de 2010 servirá para mantener alineada al máximo la actividad de la Obra Social con las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

## 7.5 ÁMBITO “SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL-SOLIDARIDAD”

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

El ámbito de **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad** es el que mayor dedicación de recursos económicos ha tenido en 2009, tal y como estaba previsto, con 53.367 miles de €, de ellos 49.860 miles de € en Sanidad y 3.507 en Asistencia Social/ Solidaridad, lo que representa un 56,53% y un 3,97% del total del gasto de Obra Social, respectivamente. En conjunto, este ámbito ha recibido más del 60,50% de los recursos totales de 2009, año extraordinario por el proyecto de construcción del nuevo hospital monográfico en el tratamiento del cáncer (N.I.O. Onkologikoa), culminando con su inauguración en enero y su puesta en funcionamiento a pleno rendimiento en junio.

En esta decisión ha sido fundamental la opinión de la sociedad guipuzcoana, que ya desde 2003 viene manifestando la necesidad de que la Obra Social de **kutxa** actúe en el ámbito de la **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad**, al entenderlo como prioritario y que anualmente viene corroborándolo.

En 2009 han sido más de 135.000 las personas beneficiadas por la actuación de **kutxa** en este ámbito, manteniéndose todas las actividades existentes (138). Las líneas de actuación en este ámbito son:

- i. Sanidad
- ii. Asistencia Social - Solidaridad

Cuadro 2: Líneas de actuación en el Ámbito de Sanidad y Asistencia Social-Solidaridad.

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

### 7.5.1. Sanidad: El Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico es uno de los centros de referencia en el Estado en el tratamiento de enfermedades tumorales, una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja. Así pues, de sus resultados en 2009, **kutxa** ha destinado al Instituto Oncológico un total de 5 millones de €, lo que supone casi el 13% del total de la aportación de **kutxa** para Obra Social en 2009, a los que habría que añadir la reinversión de la materialización del Instituto Oncológico de Aldakonea por importe de 16,2 millones de €. El mantenimiento ordinario del Instituto Oncológico, con 29,5 millones de euros de gasto, no sería posible sin los ingresos obtenidos por el Convenio económico mantenido con Osakidetza y Entidades Colaboradoras (22,6 millones de €) y, en menor medida, sin los ingresos del sector privado (2,5 millones de €). Entre ambos, han generado algo más de 25 millones de €, aportando **kutxa** el resto (4,5 millones de euros) a los que suma 16,6 millones € adicionales aportados en aras a mantener el alto nivel de equipamiento tecnológico del centro.

Han sido 85.497 las personas atendidas en el Instituto Oncológico en 2009, lo que supone un 18% más de beneficiarios con respecto a 2008 (72.420 atendidas).

INSTITUTO ONCOLÓGICO			
Datos más significativos 2007 - 2009			
	2007	2008	2009
<b>Total personas atendidas</b>	<b>63.674</b>	<b>72.420</b>	<b>85.497</b>
Pacientes	17.568	22.331	21.718
Exploraciones especiales	15.523	15.274	14.413
Screening de mama	30.583	34.498	33.365
<b>Indicadores de actividad</b>			
Nº pacientes distintos ingresados	2.771	1.966	1.890
Nº estancias hospitalarias	17.112	16.096	16.024
Nº de consultas	34.182	41.489	40.091
Nº de intervenciones quirúrgicas	2.755	3.151	2.961
Nº sesiones acelerador lineal	24.859	25.463	19.261
Nº determinaciones analíticas	259.710	458.686	461.222

Tabla 6: Población atendida en el Instituto Oncológico.

Junto al mantenimiento ordinario del actual Instituto Oncológico, destacar tras casi dos años y medio de obras y más de 60 millones de euros de inversión, la inauguración el 16 de enero de 2009 del nuevo edificio, situado en la Zona Hospitalaria de Miramón. En los meses de enero a mayo se equipó el centro, efectuándose el traslado de pacientes y actividad entre las sedes antigua y nueva a lo largo del mes de junio, donde un total de 200 profesionales tratarán las especialidades de mama, ginecología, piel, digestivo, cabeza, cuello y tiroides, urología, oncohematología y pulmón. Para ello, el centro incorpora tecnologías innovadoras (tomoterapia, mamógrafo digital, gammacámara CT...). La construcción del nuevo Instituto Oncológico ha sido el proyecto emblemático de la Obra Social. Así, el Instituto Oncológico en su conjunto ha recibido más de 21 millones de €, es decir, cerca del 53% del total de los recursos brutos destinados a Obra Social en 2009.

Por otra parte, con motivo de la apertura del nuevo Instituto Oncológico, **kutxa** pone en marcha una campaña de comunicación sobre el nuevo centro, Obra Social de **kutxa**. La actividad se desarrolla a través de la puesta en marcha de un **autobús temático** que recorrerá todas las comunidades autónomas en las que **kutxa** está implantada. Se contempla una duración de unos 10 meses aproximadamente. La unidad móvil está equipada con recursos audiovisuales y multimedia en la que se mostrará la actividad de la Obra Social de **kutxa** y las instalaciones y equipamiento del nuevo centro. Asimismo, por medio de juegos e informaciones interactivas, se mostrará la importancia de unos correctos hábitos de vida y alimentarios para lograr una buena calidad de vida.

### 7.5.2. Asistencia social - Solidaridad: Programa kutxaZabal

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

La totalidad de la aportación a este programa desde su inicio en el 2003 supera los 16 millones de euros y son 132 los proyectos apoyados con una cobertura de beneficiarios estimada en el entorno de las 43.700 personas

La edición 2009 del Programa kutxaZabal ha seguido el criterio ya aplicado en años anteriores de conceder ayudas económicas a fondo perdido para que abarque al mayor número posible de personas con dependencias. En un orden práctico, se han concedido ayudas por más de un millón de euros, siendo las principales, las que relacionan a continuación:

PROGRAMA KUTXAZABAL	
Principales ayudas concedidas en 2009 (miles de €)	
Fed.Gipuz. DEPORTE ADAPTADO	600.000
ATZEGI	119.500
GAUTENA	90.000
EMAUS	50.000
DYA GIPUZKOA	53.000
HURKOA	54.000
AYUNTAMIENTO ELGOIBAR	65.000
ASILO PLACENCIA SORALUCE	45.000

Tabla 7: Principales ayudas a proyectos socio-asistenciales.

### 7.5.3. Asistencia social- Solidaridad: kutxaZabal Zentroa

En 2003 se ubica en el Caserío Moneda de Bidebieta, **kutxaZabal Zentroa**, "escuela de formación" en asistencia domiciliaria o residencial de personas dependientes. Sus cursos pretenden capacitar a los participantes para atender y cuidar, con conocimiento técnico y profesional, a personas dependientes (discapacitados, mayores, enfermos crónicos, etc.), individualmente en su propio domicilio, como Auxiliares Domiciliarios o colectivamente, en establecimiento

de acogida, como Cuidadores. Prioritariamente en él se forma a personas en riesgo de exclusión profesional y social (mujeres y parados de larga duración).

En sus 7 años de existencia, por él han pasado más de 6.100 personas formándose en diversas disciplinas para la atención a personas dependientes, se han impartido 3.400 h. de clase y han utilizado sus dependencias más de 27 entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su trabajo en el mundo de las dependencias, con un nivel de empleabilidad de los alumnos del 85%. El déficit de mantenimiento generado por el Centro se ha situado en torno a los 330 mil €, siendo los gastos más importantes, el personal de la Fundación **kutxa** que presta sus servicios, y la compra del programa escolar a Nazaret.

### 7.5.4 Asistencia social - Solidaridad: Microcréditos y kutxaZeharo

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

En la formalización de los microcréditos, la Obra Social hace frente a la comisión de apertura, y mantiene una dotación para cubrir riesgos por posibles morosidades y operaciones fallidas. La peculiaridad de los microcréditos **kutxa** es que se vienen concediendo en la Red desde 2004, al tener como objetivo la bancarización ordinaria de las personas excluidas o con riesgo de exclusión.

En cuanto a la búsqueda de empleo, una vez creada la red kutxaZeharo de 5 centros, se resalta que en 2009 han pasado por ellos más de 1.780 personas en demanda de empleo (inmigrantes, mujeres adultas en busca de primer empleo, exreclusos, personas con enfermedades mentales, mayores de 45 años con poca formación,...) y se han logrado mantener en vigor 479 colocaciones y contactar con 1.074 empresas que han ofrecido 563 ofertas de trabajo. La duración media de los contratos conseguidos ha sido de 8,6 meses y la tasa de contratos indefinidos se ha elevado hasta el 6%.

Destacar que kutxaZeharo actúa para la búsqueda de empleo en el colectivo con mayores dificultades para encontrarlo, por sus deficiencias de formación y a veces incluso personales.

Han sido 728 miles de € los destinados al programa kutxaZeharo en 2009, sin registrar desviaciones presupuestarias en el programa.

#### Fondo Anticrisis

Como ampliación del Programa kutxaZeharo, en Octubre se firmó un anexo al convenio en vigor para que desde las oficinas de kutxaZeharo, se gestionara la atención del **Fondo Anticrisis**.

Este Fondo nace en respuesta a la demanda social que fue recogida por la Asamblea Ordinaria y que pretende atender a las familias que como consecuencia directa de la crisis están atravesando dificult

tades económicas, incluso para la atención de sus necesidades básicas. Las ayudas concedidas por el Fondo tienen la características de “Préstamo al honor”, modalidad por la que los beneficiarios una vez superadas las dificultades pueden reintegrar libre y voluntariamente a Obra Social de **kutxa**, las cantidades que les fueron concedidas.

El fondo se dotó con la cantidad de 3 millones de € y al finalizar el ejercicio han sido atendidas 169 familias guipuzcoanas, participando en el Comité Evaluador de las solicitudes distintos agente sociales como Diputación Foral, Cáritas, Cruz Roja, Banatuz y Emaus además de Obra Social de **kutxa**.

#### Dependencias

Cobra importancia el desarrollo de la **línea de Dependencias**, con la que se pretende dotar de actuaciones sociales para favorecer la integración total en la sociedad de las personas dependientes.

En dicho programa y como primera acción se ha trabajado en la implantación de dispositivos específicos en los cajeros automáticos para facilitar la accesibilidad de los mismos a invidentes y personas con otras discapacidades motrices. Se han habilitado en el año 2009, 118 cajeros para completar la atención en toda la provincia a este colectivo. Asimismo y desde este ámbito, se ha dotado a las salas Andía y Arrasate de dispositivos para la audición de personas usuarias de audífonos con la tecla “T”. Para estos programas se dotaron 300 mil € a la línea de Dependencias.

### 7.6. ÁMBITO “EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN”

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

La importancia que **kutxa** presta a Educación e Investigación/innovación queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación durante 2009 de 14.174 miles de euros, con más de 173 actividades de las que se han beneficiado más de 550.000 personas.

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

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

Cuadro 3: Líneas de actuación en el Educación e Investigación.

#### 7.6.1. Educación e investigación: Miramón. kutxa-espacio de la ciencia

Miramón.kutxaespacio de la ciencia, con una superficie de 8.000 m<sup>2</sup>, es un centro de divulgación científica accesible a todas las edades, como complemento de los programas educativos en la comprensión de

los principios científicos, y como recursos para familias e individuos en su tiempo de ocio, dirigido a su desarrollo personal.

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

En 2009 138.264 personas han visitado el kutxaEspacio de la Ciencia, de las que 57.311 (41,45% del total) han sido escolares, creciendo y consolidándose el número de visitantes escolares. En conjunto, respecto a 2008, se ha producido un incremento en cerca de 25.000 visitantes motivado fundamentalmente por el funcionamiento pleno del Planetario, la inauguración del nuevo espacio expositivo GAIA y la gestión activa con los centros escolares.

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

	2007	2008	2009
Nº total de Visitantes	117.750	112.734	138.264
Nº de escolares	42.113	44.677	57.311

Tabla 8: Datos miramón kutxaespacio de la ciencia.

KutxaEspacio de la Ciencia ha presentado una nueva exposición permanente que amplía en más de 1.000 m<sup>2</sup> su espacio expositivo que originalmente contaba con 6.000 m<sup>2</sup>. Con el nombre de GAIA, el nuevo espacio centra su contenido en la sostenibilidad en base a dos grandes áreas expositivas: Energía y Natura. La energía y el análisis que hacemos de su consumo, y la recreación de la naturaleza poniendo en valor los activos ambientales son los ejes en los que se sustenta la propuesta. Este espacio expositivo propone una nueva forma de ser visitado. Una tarjeta identificativa faculta a los visitantes para responder a preguntas sobre sus hábitos de consumo de energía en las distintas secciones de la exposición, en lo que se ha denominado “consumómetro”. En función de las respuestas que se hayan dado, el “consumómetro” presentará a cada visitante, de forma personalizada, más de 30 alternativas; pequeñas acciones. El mensaje es que la suma de pequeñas acciones individuales puede producir grandes cambios en la sociedad.

#### 7.6.2. Obras en colaboración: Convenios de colaboración con Universidades, Centros y Escuelas

Durante 2009 **kutxa** ha mantenido los convenios y acuerdos de colaboración firmados con diferentes universidades, centros, escuelas y fundaciones, destinados a becas de estudios, fomento de la labor investigadora y a la formación reglada y no reglada, como son: UPV, Universidad de Deusto, Nazaret Zentroa, UNED de Bergara, Gobierno Vasco, Departamento de Educación (Escuela de Herrera) y con Gureak (Fundación Arteaga) y Donostia Int. Physics Center,

habiéndose desarrollados todos cumpliendo las previsiones presupuestarias.

Comentar que el Servicio Gazteketxa ofrece a los jóvenes, ayudas para realizar los cursos que realiza la Cámara de Comercio de Gipuzkoa, que permiten adquirir conocimientos en asesoría financiera bancaria y en asesoría fiscal. *FS16*

### 7.6.3. Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes *FS16*

Programa prioritario de este ámbito con alcance 2005-2010, para apoyar a empresas emergentes y proyectos de investigación que puedan generar empresas de base tecnológica, colaborando básicamente con los Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Este programa ha contado con una dotación de 2,5 millones de € en 2009.

Desde 2003, el programa ha apoyado a 36 empresas y 15 proyectos de investigación desde los Centros Tecnológicos Inasmet, Teckniner, CEIT y Fatronik, BicBenilan, el Instituto de investigación gerontológica Matía INGEMA, Instituto Vasco de Competitividad, Instituto de la Máquina Herramienta, Goierriko Herrien Ekintza Fundazioa y GAIA, habiendo generado 30 empresas, y 229 puestos de trabajo directos. Estas empresas potencian a los sectores emergentes de gran valor añadido: biomedicina, biomateriales, energías alternativas, etc.

## 7.7. ÁMBITO “CULTURA Y TIEMPO LIBRE”

**Este ámbito es el que cuenta con el mayor número de beneficiarios, actividades y centros en la actuación** de la Obra Social de **kutxa**. En 2009 han sido 719.000 personas las que se han sido beneficiadas por las 3.265 actividades desarrolladas por la Obra Social de **kutxa** en el ámbito de la Cultura y Tiempo Libre.

El ámbito **Cultura y Tiempo Libre** incluye:

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

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

Cuadro 4: Líneas de actuación en Cultura y Tiempo Libre.

En 2009 **kutxa** ha continuado apoyando la investigación, promoción y difusión del **Euskera**, patrimonio inestimable de la comunidad guipuzcoana, en múltiples ámbitos y actividades.

**Kutxa** ha destinado al ámbito de **Cultura y Tiempo Libre** 18.242 miles €, representando el 20,68% del total del gasto de la Obra Social en 2009.

En los últimos años y en el marco del Plan Estratégico de la Obra Social, este ámbito ha mantenido su importancia relativa en el conjunto del gasto de la Obra Social, en el entorno del 22% desde 2002, canalizándose las nuevas dotaciones económicas hacia otros ámbitos más demandados por la sociedad guipuzcoana como son la Sanidad y Asistencia Social. Por otro lado, en este ámbito se han generado algo más de 1,3 millones de € de ingresos, que se producen en Acción Social por el cobro de algunas de sus actividades, destacando las Aulas **kutxa** con 350 mil € y la consolidación de los ingresos de las actividades del Club Juvenil con 367 mil €, y en Cultura principalmente por la venta de libros de la Fundación social y cultural **kutxa**, desde su programa de Ediciones, con más de 380 mil €.

Merece también comentario especial, que en 2009 los socios del Club Juvenil, en el capítulo de Solidaridad, han destinado 9 mil € al Proyecto PACO en México, proyecto liderado por Cáritas Gipuzkoa, otros 9 mil € al Proyecto UNICEF para mejorar la salud de las madres y 1,5 mil € a Manos Unidas en un proyecto de alimentación, todo ello como aportación voluntaria por los participantes de actividades en colegios.

También del Club Juvenil, destacar la actividad **El juego de la bolsa**, en la que estudiantes entre 14 y 21 años forman equipos. Durante 10 semanas compran y venden títulos/valores reales según el mercado de valores centralizado en el ordenador de la sede del Juego de la Bolsa en Stuttgart. El equipo ganador es aquél que más revaloriza su cartera inicial. [FS16]

Destacar las salas de exposiciones **Sala Kubo.Kutxa** en el **edificio Kursaal** y las **Salas Boulevard** que han albergado un total de 28 exposiciones, por las que han pasado 313.495 personas; sumadas a una oferta cultural que se hace llegar a las Casas de Cultura de los Ayuntamientos de Gipuzkoa en la que han participado más de 120.000 personas de las distintas localidades de Gipuzkoa, a las que se han ofrecido 310 actos culturales (charlas, representaciones, exposiciones) y las ediciones de libros y fotos antiguas reflejan la importante presencia que la Cultura tiene en la Obra Social de **kutxa**.

En cuanto a las actividades desplegadas en el mundo del **Ocio – Acción Social (tiempo libre)**, para un uso del tiempo libre que lleve a un desarrollo personal, las acciones con niños, jóvenes y mayores desde **Club Juvenil**, **Gazteketxa** y **Servicio Dorado** todas tienen una gran aceptación y participación. Más de 100.000 personas han participado en estas actividades: 61.255 niñas y niños, 29.448 jóvenes y 16.822 mayores, respectivamente.

### 7.7.1. Gazteketxa - Proyecto de Vivienda Social

A este ámbito y en concreto a Gazteketxa, se ha integrado en 2009 el programa de **Vivienda Social en alquiler para jóvenes- Etxegi XXI**.

Desde que se constituyó en 2005 la sociedad limitada Etxegi XXI, SL, entidad gestora del proyecto, en la que la Obra Social de **kutxa** participa en un 60%, y completada la dotación prevista en ejercicios anteriores, debido a los problemas surgidos para el desarrollo del proyecto tal y como se planeó, se decidió adquirir al socio su participación del 40%, operación realizada en septiembre, para abordar los proyectos que se estimen viables con otro modelo, en el que

participen los ayuntamientos junto a la Obra Social de **kutxa**.

En 2007, se firmaron dos acuerdos de construcción de viviendas de alquiler para jóvenes con los ayuntamientos de Elgoibar y Bergara por un total de 72 y 82 viviendas respectivamente, que junto con los firmados el pasado año 2006 con Donostia y Azkoitia por una total de 204 viviendas, llevan a la cifra de 358 viviendas, lo que supone cumplir con el 36% del objetivo de construir un parque de 1.000 viviendas en 2010. Tras la nueva fórmula planteada, se iniciaron contactos con los ayuntamientos de Donostia y Elgoibar, para materializar sus proyectos previsiblemente el próximo ejercicio 2010.

### 7.8 ÁMBITO “MEDIO AMBIENTE”

Otro ámbito de actuación relevante de la Obra Social de **kutxa** es el de medio ambiente, al que se han dedicado en 2009, 2.422 miles de €, acercándose al 3% del total de los recursos los destinados a este ámbito.

Este ámbito que está adquiriendo importancia en los últimos años, atendiendo a la demanda de la sociedad guipuzcoana -Voz de la Sociedad- se considera que tiene camino por recorrer aún.

Destacan la Escuela Medioambiental Arotz-Enea (Nafarroa); el programa con escolares guipuzcoanos Berde-Berde; la formación en Medioambiente en las Aulas **kutxa** que se ha ofrecido al público a partir del año 2006, la colección infantil del Club Juvenil y, por último, la difusión del patrimonio histórico de Gipuzkoa a través de un conjunto de réplicas de los edificios más emblemáticos de Gipuzkoa, en miniatura, ubicados en Miramón, junto al kutxaEspacio de la Ciencia.

Han sido 8.817 personas las beneficiadas por la Obra Social de **kutxa** en las actividades del ámbito de Medioambiente y de la Escuela Medioambiental- Arotz-Enea, estancias en periodo escolar y colonia de verano.

2009 ha sido el año de culminación de actividades derivadas de la reflexión estratégica de cómo actuar en materia medioambiental desde la Obra Social de **kutxa** realizada en 2007, definiéndose acciones concretas a emprender en Medioambiente desde distintos centros y obras sociales (kutxaEspacio, Centro Arotz Enea, programas de Medio Ambiente, ...) en las áreas de Energías y Activos ambientales de Gipuzkoa. Su implementación ha culminado con la inauguración del espacio expositivo sobre la Energía y los Activos Ambientales GAIA (ver 7.6.1).

En 2009, además de continuar los diversos programas que venían realizándose anteriormente en este ámbito, ha cobrado especial relevancia el trabajo realizado en el diseño de **Ekokutxa**, que pretende recoger el conjunto de actividades a realizar en este ámbito y desarrollar nuevas actuaciones en el campo de la sensibilización, información, asesoramiento y materialización de lo anterior en la sociedad guipuzcoana. Para ello, se ha trabajado, junto a la Fundación Aretaga. El proyecto comenzará a materializarse el ejercicio 2.010 y se prevé que culmine en 2012.

Las obras sociales que obtuvieron la certificación ISO 14.001 que garantiza un comportamiento racional en el uso de los recursos energéticos, agua y residuos - Centro

Arotz Enea, kutxaEspacio de la Ciencia y Sala Kubo Kur-saal -, en 2009 renovaron la certificación.

La actuación de **kutxa** desde su Obra Social en la conservación del Medio Ambiente tiene una lectura más amplia y completa desde la RSE, y desde el sistema de gestión adoptado por **kutxa** en 2003, que se muestra a los distintos grupos que se relacionan con ella (clientes, ciudadanos, empleados, proveedores...). La siguiente tabla recoge las acciones de sensibilización más destacadas, que ampliamos a continuación.

Acciones de educación y sensibilización ambiental en la sociedad - 2009	Participantes
Centro Medioambiental Arotz-Enea	3.622
Gazteketxa campos de trabajo	100
Programa de M.Ambiente con colegios Berde Berdea	7.000
Parque Botánico	122.405
Álbum del Club Juvenil (tirada anual)	20.592
Aulas <b>kutxa</b>	6.800
Formación ambiental para Mayores	450

Tabla 9: Líneas del programa de sensibilización ambiental. Cód. GRI FS5

**Escuela Medioambiental Arotz-Enea y Colonia de Verano.** Situado frente a la Sierra de Aralar, en la localidad de Etxarri-Larraun, se encuentra rodeada de arboledas de hayas y robles que configuran una de las escasas muestras de bosques originarios que todavía hoy permanecen intactos. Ofrece a grupos de escolares durante el curso escolar, vivir experiencias en el medio natural y autóctono, desarrollando prácticas relacionadas con la naturaleza y el medio ambiente.

La Escuela cuenta con una amplia aceptación, donde los más jóvenes pasan estancias de entre 2 y 5 días. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con colegios, realizando visitas los educadores de la Escuela a los centros educativos que lo soliciten. Durante el año 2009 3.622 participantes han pasado por la escuela medioambiental y colonia de verano.

**Colonia de Verano de Medio Ambiente.** Arotz-Enea ofrece, además, y durante los meses de verano, a los niños y niñas guipuzcoanos, la posibilidad de disfrutar de la convivencia en un ambiente natural.

**Programa de Medio Ambiente con colegios Berde Berdea:** En colaboración con la empresa Naturgaia, S.L. continúa durante 2009, la campaña de educación medioambiental destinada a los jóvenes guipuzcoanos con la participación de 100 centros y cerca de 7.000 escolares de 12 a 13 años, tutorizados por sus profesores.

**Repoblación autóctona de los bosques de kutxa:** El Plan estratégico 2007-2020 para los bosques de **kutxa** elaborado conjuntamente por el Dpto. de Inmovilizado y Obra Social, permitirá pasar gradualmente de una explotación comercial de los bosques a una gestión orientada a preservar la biodiversidad. En 2009 se ha llevado a cabo la repoblación de 8,5 ha. de especies autóctonas y frondosas que fue pospuesta en 2008 por motivo del desastre provocado por los temporales (ver apartado 3.13 del capítulo 3).

**Otras iniciativas.** En 2009 ha promovido una simpática iniciativa: cada niño que nazca en Gipuzkoa a partir del 1 de enero de 2010 tendrá a su cuidado un árbol del cual la

Caja le facilitará las coordenadas de ubicación para poder ser fácilmente localizable por medio de un GPS.

Asimismo, Destacar el estreno con gran éxito y repercusión del documental científico-divulgativo: **“FLYCH Haitzen Hitzza”**, sobre el biotopo de Zumaia, patrocinado casi en un 50% por la Obra social y que ha reunido en Gipuzkoa a las máximas autoridades científicas mundiales sobre geología.

### 7.9 ÁMBITO “AYUDAS Y COLABORACIONES”

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

Este Programa aparece asignado a cada uno de los ámbitos sociales, dependiendo de dónde centran su actuación las 1.218 asociaciones e instituciones que han sido apoyadas en 2009 mediante 1.611 ayudas concedidas en 80 localidades guipuzcoanas.

A través de este programa se han revertido más de 7 millones de € a la sociedad guipuzcoana, lo que ha supuesto un incremento del 30% respecto a 2008.

Destacan los proyectos culturales de Ayuntamientos guipuzcoanos en los que **kutxa** ha participado en 2009, con un carácter plurianual: Fundación Balenciaga en Getaria (2007-2009); San Martín Soreasu de Azpeitia (2009-2011); Photomuseun Zarauz (2009-2010); Donostia Capital Europea (2009-2011); Atlas Económico y Social de EuskalHerria “Gandegia” Andoain, Centro Internacional de Titeres de Tolosa (2008-2010), etc., además de las colaboraciones culturales habituales tales como la participación en la Fundación Kursaal, Quincena Musical y Musikene.

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

Al igual que en 2008, en 2009 entre las ayudas y subvenciones asistenciales **se ha incorporado un fondo de cooperación al desarrollo, de ayuda al Tercer Mundo** por el 1% del total del presupuesto de 2009 para Ayudas y colaboraciones, que junto a la aportación que se hace a la Comisión de empleados **kutxa** para apoyar proyectos de cooperación internacional, han situado cerca de 150.000 los euros dedicados a esta finalidad. Han sido 8 los proyectos apoyados, la mayoría de ellos conforme a la línea de actuación de la Comisión de empleados **kutxa**. Estos proyectos son:

- Burkina Faso – (Franciscaines Missionaires)
- Guatemala y Salvador – (Mugen Gainetik)
- Yushu (Tibet) – (Rokpa Euskadi)
- Moscas Ley (México) – (Cáritas Intern.)
- Cajamarca y Amazonas (Perú) – (Prosalus)
- Jachmel (Haití) – (Misiones Diocesanas Vascas)
- Apaneca (El Salvador) – (Ayuda en Acción)
- Tigray (Etiopía) – (Medicus Mundi)

Además de los más de 7 millones de € destinados a Ayudas y Colaboraciones en Gipuzkoa, **en 2009 se ha destinado al Programa de Obra Social fuera de Gipuzkoa** 1,71 millones €, calculados conforme a la obligación de

realizar actividades sociales en las Comunidades Autónomas en las que **kutxa** abre oficinas, en función de los recursos captados en ellas. El estar **kutxa** inmersa en una intensa acción de expansión fuera de Gipuzkoa, hace que este capítulo tenga una importancia creciente.

Las acciones desarrolladas tienen que ver con dos líneas de actuación. La primera, apoyando a la Dirección de Clientes Particulares fuera de Gipuzkoa en sus objetivos de penetración y crecimiento de negocio en las distintas Comunidades Autónomas y la segunda, colaborando con la Fundación Inbiomed -Centro de investigación aplicada en células madre y medicina regenerativa- en la creación de un “consorcio” con agentes científicos, investigadores, hospitalarios,... de distintas Comunidades Autónomas, liderado desde Gipuzkoa por esta Fundación. **kutxa** en 2007 adoptó la decisión de entrar a formar parte como patrono de la Fundación Inbiomed, habiendo quedado constituida la nueva Junta de Patronato con participación de la Obra Social de **kutxa**.

En 2009, se ha tomado el mando de la misma mediante la recomposición de su Junta de Patronato en la que se ha adquirido mayoría con el fin de controlar la eficiencia en la aplicación de las aportaciones a la misma. Destacar la colaborando con la Fundación Inbiomed -Centro de investigación aplicada en células madre y medicina regenerativa- en la creación de un “consorcio” con agentes científicos, investigadores, hospitalarios... de las distintas C. Autónomas, liderado desde Gipuzkoa por esta Fundación. Se ha consolidado en este sentido el acuerdo con la Comunidad de Castilla la Mancha y se ha avanzado para su implantación en los acuerdos con centros de la Comunidad de Valencia, de Castilla y León y de Navarra.

Asimismo, se ratifica la cesión del espacio Torres Arbide y bajo rasante de las mismas a esta fundación para el desarrollo de sus actividades científicas y de gestión.

El apoyo a las oficinas fuera de Gipuzkoa con acciones socio-culturales, ha permitido que unas 213.000 personas mayores de distintas Comunidades Autónomas hayan podido realizar más de 1.000 viajes.

### 7.10 OBJETIVOS DE LA OBRA SOCIAL PARA 2010

El Plan BAI (2009-2011) es el nuevo plan estratégico de **kutxa**, punto de referencia en el Plan de Gestión Anual a partir de 2009, con una visión de medio plazo. En este plan la dimensión social de **kutxa** plantea como objetivo “trasladar los valores de **kutxa** (honestidad, ética, compromiso...) al ámbito de la acción social y la sociedad”, mediante la dotación del 27% de sus resultados recurrentes para 2009 y 29% y 30% respectivamente para 2010 y 2011, consecuencia del fortalecimiento de la capacidad de crecer y afrontar mejor los retos de competitividad de la Caja.

En la elaboración del Plan de Gestión 2010 de la Obra Social en el contexto del Plan BAI 2009-2011, se ha partido de las Líneas Generales de Actuación para **kutxa** en 2010 aprobadas por los Órganos de Gobierno, concretamente:

- línea 11ª: “Desarrollo Plan Social 2009-2011 en base al impulso de un nuevo esquema operativo de las diferentes Fundaciones de la Obra Social y materialización de -10 proyectos sociales para 2010, entre

ellos los denominados EKO kutxa, BIO kutxa y kutxa Solidarioa”.

De esta línea general se derivan los 4 Objetivos 2010 del Área Social y Comunicación, a saber:

- 1.- La Obra Social como apoyo al negocio.
- 2.- Diez proyectos sociales para 2010.
- 3.- Nueva estructura de gestión de la Obra Social: Fundaciones.
- 4.- Reforzar la imagen social de **kutxa** y afianzar el concepto *FinanCial*.

Para alcanzar estos Objetivos en Obra Social, se ha planteado el **Plan Social 2010-2012**, que recoge diversos proyectos de referencia en el ámbito social para contribuir a lograr una sociedad mejor. Para ello se definen diferentes sub-ámbitos sociales de actuación como Gaztelkartea, kutxaSolidarioa, kutxaZientziagunea, EKO kutxa, BIO kutxa, kutxaZabal y colaboraciones con instituciones.

Mediante los 10 proyectos sociales para 2010 se quiere remodelar la oferta de la Obra Social para alinearla con el negocio y las nuevas tendencias sociales (ver tabla 10).

Proyectos Objetivo Plan Social 2010-2012			
<b>Gaztelkartea</b>	Potenciar y trabajar en la transmisión a los jóvenes de los valores sociales y educativos, a través de las actuaciones de la Obra Social.		
<b>kutxaSolidarioa</b>	Transmitir y potenciar las actividades solidarias mediante, entre otras actuaciones, la creación de una bolsa solidaria que acerque a oferentes y demandantes de acciones solidarias.		
<b>kutxaZientziagunea Miramón</b>	Creación de EKO kutxa, a ubicar en la finca Zabalegi de Fundación Arteaga, con el objeto de ofrecer a las personas y a la sociedad en general las palancas necesarias para pasar de la conciencia a la acción en temas de sostenibilidad y medio ambiente en general.		
<b>BIO kutxa</b>	En el ámbito de la Investigación y específicamente de la Investigación Biosanitaria, se comenzará en 2010 la construcción del espacio bajo rasante de Torres Arbide. Este que unirá las actuales torres con los nuevos espacios construidos albergará la sede de la Fundación Inbiomed, y a través de ella se coordinarán las actuaciones y colaboraciones con otros agentes en este ámbito.		
<b>kutxaZabal</b>	Continuación de las actuaciones para proyectos de asistencia social, término que viene acuñándose desde ejercicios pasados pero que recoge fielmente el objetivo perseguido en este ámbito en el Plan Social 2010-2012.		
<b>Colaboraciones con instituciones</b>	Continuidad en la participación de los grandes proyectos que se derivan del Programa Gipuzkoa Aurrera, programas que ya fueron impulsados desde el pasado ejercicio 2009, así como potenciación de las participaciones en otras Fundaciones como Parketxeak Fundazioa, Mintzola Fundazioa, Arantzazu Gaur Fundazioa y Cristina Enea Fundazioa.		

Objetivos específicos 2010			
<b>kutxaBAI</b>	<b>1.- Línea de apoyo directo al negocio LEIBA</b> , la red como canal entre solicitantes y la Obra Social. Colectivos, políticas sectoriales complementarias. Migración de políticas de “a fondo perdido” a “ayudas a la financiación”. <b>2.- Actuación fuera de Gipuzkoa</b> Oferta sistemática de cultura y arte. Cofinanciación de programas y eventos de interés.	<b>BIO kutxa</b>	<b>7.- Proyectos de Investigación Biomédica</b>
		<b>kutxa-LAGUN</b>	<b>8.- Fondo anticrisis kutxaZeharo</b> Préstamo al honor para situaciones transitorias. Gestión de soluciones individuales de reinserción laboral. <b>9.- kutxaSolidarioa</b> Portal de intermediación entre oferta y demanda. Alianzas para una solidaridad “no crónica”.
<b>EKO kutxa</b>	<b>3.- Zabalegi Ekogunea</b> Parque temático de la sostenibilidad. Palanca ciudadana para pasar de la conciencia a la acción. <b>4.- Financiaciones verdes</b> Bonificaciones con cargo al Área Social. Nuevas líneas para inversiones en sostenibilidad. <b>5.- Promoción activos medioambientales en Gipuzkoa</b> Proyecto Mendiz Mendi Mendez Mende. <b>kutxa</b> (GAIA) en la red de parques naturales. <b>6.- Proyectos-Piloto de sostenibilidad</b> Flota de coches eléctricos en Ataun. Mobiliario urbano alimentado por energía renovable.	<b>kutxa FUNDAZIOA</b>	<b>10.- Instrumento estratégico</b> Nuevas estrategias y conceptos de gestión a través de Fundación <b>kutxa</b> . Reordenación de la estructura funcional (objetivo interno) en Base al impulso de las Fundaciones dependientes de <b>kutxa</b> Fundazioa.: Fundación Onkologikoa, Fundación Zientzia Biokutxa y Fundación Arteaga (Ekokutxa).

Tabla 10: Objetivos específicos de la Obra Social 2010.

Medio  
ambiente





## 8.1 INTRODUCCIÓN

Nuestro medio ambiente es un conjunto de factores físicos (el aire, el agua, la tierra) y ecológicos (los seres vivos y sus interrelaciones) que nos rodea. El ser humano modifica de forma continua su entorno. Esta modificación se ha acelerado extraordinariamente en los últimos dos siglos debido a los avances tecnológicos y a la explosión demográfica. Las empresas deben de ser conscientes del impacto de su actividad en el entorno, conocer con exactitud qué impactos causa, en qué magnitud y reducirlos o eliminarlos todo lo posible.

Por ello, **kutxa** cree necesario armonizar y compatibilizar su desarrollo económico ligado a la actividad financiera que desempeña con el respeto y protección al medio ambiente que lo rodea.

Nuestro compromiso con el medio ambiente así como con la sociedad actual y con las generaciones futuras, se plasma en el desarrollo de un **Sistema de Gestión Ambiental** que normaliza y regula los diferentes aspectos ambientales (productos, servicios o actividades de **kutxa** que pueden generar un impacto en el medio ambiente) existentes. La base del Sistema de Gestión es una Política Ambiental que recoge los principios y pautas de actuación en relación al medio ambiente.

## 8.2 POLÍTICA AMBIENTAL

La Política Ambiental de **kutxa**, aprobada formalmente por el Comité de Dirección el 22 de septiembre de 2005, se fundamenta en los tres principios básicos de la gestión ambiental y se vertebra en torno a tres ejes de actuación aplicables a la entidad:

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

La Política Ambiental se despliega en un Sistema de Gestión Ambiental, certificado por AENOR conforme a la Norma Internacional ISO 14001:2004, desde el año 2005. El alcance actual del Sistema son tres los edificios centrales (**Garibai, Getaria e Ibaeta**), dos oficinas representativas de la red (Amara-Rex e Intxaurren-Berri) y tres centros de la Obra Social: la Escuela Ambiental **Arotz-Enea, kutxa-espacio** (Museo de la Ciencia) y **Sala Kubo**.

Con esta Política, la Dirección de **kutxa** se implica activamente con todas las personas y colectivos para garantizar su compromiso con el desarrollo sostenible y el medio ambiente. En cuanto a su difusión, la presente Política está a disposición de todos los grupos de interés: proveedores, clientes, empleados, etc.

Destacar que el Sistema de Gestión se encuentra debidamente integrado con los sistemas de calidad ISO 9001, con la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y con la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) de **kutxa**.



## 8.3 RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

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

## 8.4 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En relación a la formación del personal con relación e implicaciones en el Sistema de Gestión Ambiental, el propio sistema establece un procedimiento para la identificación de necesidades formativas de carácter ambiental, para asegurar su competencia en materia de medio ambiente. Así, en 2009 se ha procedido a realizar una acción formativa a los principales agentes involucrados en la gestión ambiental destinada a dar a conocer a los implicados, la nueva metodología implantada en materia de control y seguimiento de aspectos ambientales significativos de **kutxa**.

En lo relativo a la comunicación y sensibilización de los empleados, en la intranet corporativa se encuentra disponible, además de la propia Política Ambiental, la "**Guía de Buenas Prácticas Ambientales**" que recoge pequeñas actuaciones y "gestos" que pueden contribuir a un mejor desempeño ambiental por parte de los empleados de **kutxa**. El alto grado de sensibilización

## 8. medio ambiente

de los empleados respecto del cuidado y preservación del medio ambiente, se plasma en las numerosas sugerencias que éstos realizan. De las recibidas en 2009, destacar que en su mayoría se orientan al ahorro de papel, en línea con los objetivos ambientales ligados a reducir/mantener el consumo de materias primas.

Además de la formación interna sobre aspectos ambientales y buenas prácticas, la Obra Social de **kutxa** pondrá en marcha durante 2010, a través de la iniciativa Ekoliderrak, el proyecto **Gazte Ekoliderrak** que pretende crear una red de jóvenes que trabaje activamente en acciones que impulse la Obra Social de **kutxa** en favor del desarrollo sostenible.

La citada iniciativa pretende crear una red activa y formada de gente que trabaje en favor del desarrollo sostenible en Gipuzkoa materializando de esta forma el compromiso de **kutxa** tanto con el liderazgo sostenible como con los jóvenes.

El proyecto Gazte Ekoliderrak se une de esta forma a las acciones formativas externas de carácter medioambiental que viene realizando **kutxa** año tras año, a través de las “aulas **kutxa**” de la Obra Social. En estas “aulas **kutxa**” se llevan a cabo numerosas actividades de educación y concienciación ambiental que están descritas con mayor detalle en el Capítulo 7. Sociedad.

### 8.5 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS AMBIENTALES

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

Líneas de actuación en medio ambiente	
■	Cumplir <b>requisitos legales</b> aplicables a nuestras actividades y centros de trabajo; así como con los principios del <b>Pacto Mundial</b> de las Naciones Unidas.
■	Establecer <b>objetivos y metas de mejora</b> de nuestro desempeño ambiental.
■	Realizar verificaciones anuales para comprobar la <b>adecuación de las prácticas</b> implantadas.
■	Aplicar prácticas de uso eficiente de los recursos naturales (reducción de consumos), así como de <b>reciclado y reducción en la gestión de residuos</b> , para las actividades de soporte a nuestra actividad.
■	<b>Actualizar</b> nuestras <b>instalaciones y nuestros métodos de trabajo</b> , incorporando los avances tecnológicos.
■	Incorporar en nuestras relaciones con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales (compra verde).
■	Implicar activamente al personal en las prácticas responsables con respecto al medio ambiente, por medio de la <b>formación y sensibilización</b> .
■	Impulsar, a través de la <b>Obra Social, programas</b> que tengan una repercusión en la educación y <b>sensibilización ambiental</b> de la ciudadanía.
■	Desarrollar nuevos <b>productos y servicios favorecedores de la protección ambiental</b> .
■	Integrar <b>consideraciones ambientales en las operaciones de negocio, comerciales y de soporte</b> , y contemplando los riesgos ambientales en los procesos de gestión del riesgo.
■	Apoyar proyectos de <b>protección de espacios forestales, energías renovables y de eficiencia energética</b> entre otros.

En la tabla siguiente se especifican los objetivos más relevantes, así como los resultados obtenidos durante el año 2009. De cara a una mejor presentación de los datos, se reporta el resumen de los objetivos ambientales tanto a nivel de Entidad en general como a nivel de centros certificados.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2009					
Centro	Principales objetivos	Acciones	Indicador	Valor Objetivo	Resultados/observaciones
General (a nivel de Entidad)	Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4).	Sensibilización; nuevas tecnologías. Implantación de un drive en las nuevas impresoras, para que por defecto impriman a doble cara. Colocar pegatinas en las impresoras multifunción, que animen a desechar el color, la utilización del papel reciclado y la impresión a doble cara.	Kg/ empleado/ año	± 1%	Cumplido
		Implantar en el sistema ofimático de pedidos de papel, la imposibilidad de realizar peticiones de papel blanco. Quien lo precise, deberá de justificarlo.	% de papel reciclado	70%	Cumplido
	Reducir/mantener ratios por empleado de consumo de energía eléctrica	Sensibilización; nuevas tecnologías. Implantar medidas de mejora en el edificio de Garibai respecto a la racionalización de la iluminación, en función del estudio realizado.	Kwh/ empleado/ año	± 1%	Cumplido
	Incrementar productos financieros “verdes”. [FSI]	Aprobación del Lanzamiento de productos financieros con criterios ambientales.	Nº productos	1 para empresas	Cumplido
	Neutralizar las emisiones de CO <sub>2</sub> generadas en 2008.	Compensar las emisiones de CO <sub>2</sub> generadas en 2008.	% emisiones compensadas	100%	Cumplido

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2009					
Centro	Principales objetivos	Acciones	Indicador	Valor Objetivo	Resultados/observaciones
Garibai	Reducir consumo / vertido agua	Sustitución grupo electrógeno/parada torre Refrigeración.	m <sup>3</sup> /año	Reducción 590 m <sup>3</sup> /año	No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2010
	Reducir Riesgo Legionelosis	Parada de la torre de refrigeración.	Número de incidencias	0	No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2010
Ibaeta	Reducción productos contaminantes (R22)	Sustitución equipos de frío.	Kg de R22 retirados Kg de R22 existentes	0 Equipos con R22	No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2010
Guetaria	Reducir riesgo derrames combustibles líquidos (gasoil)	Sustitución calderas gas-oil, y retirada de tanque de combustible.	Número de calderas de gas-oil	0 Calderas con gas-oil	No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2010
Sala Kubo	Reducir los consumos de papel para minimizar el impacto de en el medio ambiente	Potenciación del “marketing electrónico” (sustitución del envío de programación en formato papel por mailing electrónico).	Kilogramos de papel consumidos para correo	Disminución del consumo en un 10%	Cumplido
	Sensibilizar a los visitantes de la sala Kubo en aspectos de carácter ambiental	Realizar modelos de taller con carácter/temática ambiental.	Nº modelos de taller con temática ambiental	1 taller	Cumplido
			Nº niños que asisten al modelo de taller con temática ambiental	taller	Cumplido
Miramón kutxaespacio	Reorientar la temática de kutxaespacio dándole carácter medioambiental	Establecer salas de Contenido Ambiental.	Nº de Salas con Carácter Ambiental	4	Cumplido
	Utilización de Papel Reciclado	Elaboración de folletos con papel reciclado.	Kg de papel reciclado	100%	Cumplido

En el apartado 8.8 se detallan los retos y objetivos más relevantes establecidos para 2010.

## 8.6 CLAVES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN KUTXA

### ■ Materiales

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

A lo largo del 2009 se han seguido impulsando diferentes medidas para la reducción y optimización del consumo de papel. De esta forma, se ha actuado básicamente en dos líneas: la sensibilización y la implantación nuevas tecnologías. Estas dos líneas de actuación se han materializado en las siguientes medidas:

- Implantación de un drive en las impresoras nuevas, para que por defecto impriman a doble cara.
- Colocación de pegatinas en las impresoras multifunción de las sucursales, que animan a la utilización del papel reciclado y la impresión a doble cara.
- Implantación de un sistema ofimático de pedidos de papel, de forma que para realizar peticiones de papel blanco es preciso justificarlo.
- Optimización de la impresión de los listados con el consiguiente ahorro en el consumo de papel.

Fruto de estas medidas, en 2009 se ha alcanzado un porcentaje de utilización del papel reciclado para uso interno del 76%.

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

### ■ Energía

El Departamento de Inmovilizado de **kutxa**, en el que se enmarcan los responsables de Obras y Mantenimiento, tiene en cuenta criterios de bajo consumo en la elección de equipos e instalaciones de climatización e iluminación. Por ello, cuando

es viable técnica y económicamente, estos equipos e instalaciones disponen de temporizadores, termostatos, y otros sistemas de ahorro energético.

Desde 2007, desde Obras se continúan aplicando los criterios ambientales incluidos en el **Manual de Normalización de Oficinas** aprobado en 2006, en las oficinas reformadas y de nueva apertura.

Asimismo, Mantenimiento realiza un exhaustivo seguimiento de las principales instalaciones responsables del consumo de energía, como son los equipos de climatización y de iluminación, tanto en edificios centrales como en oficinas. Además de un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo, se está trabajando continuamente en la sustitución de equipos antiguos, por otros de mayor rendimiento.

### ■ Agua

El consumo de agua en **kutxa** se produce básicamente, tanto en edificios centrales como en oficinas, por su consumo de uso sanitario (inodoros, grifos, etc.). No obstante, parte del consumo que se produce en los edificios centrales, es debido a los sistemas de refrigeración de equipos e instalaciones. En cuanto a esto último, a lo largo de 2010 se procederá a dismantelar las torres de refrigeración del Edificio de Garibai. La progresiva retirada de las torres de refrigeración está permitiendo un ahorro considerable de agua así como la minimización de cualquier posible brote de legionella, asociado a la presencia de dichas torres.

Independientemente de las medidas ligadas a la retirada y dismantelación de las torres de refrigeración, se efectúan medidas para minimizar y optimizar el consumo de agua, como por ejemplo, la instalación de equipos de consumo reducido, la realización de mantenimientos preventivos.

### ■ Residuos

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

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

Como objetivo interno, se fomenta la máxima segregación de aquellos residuos que son reciclables y/o que tienen un riesgo especial.

Destacar que **kutxa** trabaja con gestores debidamente autorizados para el tratamiento tanto de residuos peligrosos como de no peligrosos, cumpliendo así con la legislación vigente en materia de residuos.

### ■ Emisiones

Las principales emisiones de **kutxa** son los **gases de combustión** de los combustibles utilizados para calefacción de los edificios centrales (gas natural y gasoil). De estos gases destaca el  $\text{CO}_2$ , relacionado directamente con el efecto invernadero. En este sentido destacar que casi un tercio de la energía para calefacción se obtiene del gas natural, uno de los combustibles fósiles más limpios.

De modo indirecto, otra fuente de  $\text{CO}_2$  importante es el consumo de **electricidad**, dado que en España más de la mitad de las emisiones provienen de la quema de combustibles fósiles como el carbón. La otra fuente más relevante es la energía nuclear, que no está exenta de riesgos para el medio ambiente.

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

### ■ Vertidos

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

### ■ Biodiversidad

**Kutxa** gestiona una superficie de 929 hectáreas de bosques para explotación maderera sostenible, de las cuales es propietaria de 842 Has. en Gipuzkoa, gestionando además 87 Has. no propias. Además, sigue participando con el 25% en la propiedad de 216 hectáreas más en Álava y Bizkaia.

La explotación forestal se compone de una mayoría de conífera insignis y parte de frondosas. Para la explotación se dispone de un **Plan de Gestión Forestal** de la explotación bajo **Certificación PEFC**, que garantiza la Gestión Forestal Sostenible de los bosques en propiedad. Durante 2009 no se ha realizado una corta a hecho o matarrasa alguna.

En cuanto a la protección de especies forestales, cabe destacar que se ha establecido un Plan de Acción para los Bosques de **kutxa** con el objetivo de repoblar con las especies más adecuadas para favorecer la biodiversidad según cada lugar y entorno. Resaltar que en 2009, se ha procedido a la repoblación con especies autóctonas de 8,5 hectáreas en Gipuzkoa (ver EN13).

Cabe señalar que, durante 2009, se ha recibido notificación de cobro de la Diputación de Gipuzkoa por los trabajos de mantenimiento realizados, pero no ha sido hecho efectivo durante el año.



### ■ Productos y servicios. Inversiones en aspectos ambientales. [FS8]

Los productos y servicios financieros en si mismos no tienen una componente material (“física”) que impacte directamente en el medio ambiente. No obstante desde **kutxa** se intenta gestionar todos sus posibles impactos relacionados con el consumo de papel (gestión de la cartelería, folletos y comunicados a los clientes – ver 4.3 e-**kutxa** canal financiero, impacto de los canales complementarios sobre la reducción de la correspondencia tradicional). En ocasiones algunos productos financieros llevan asociados regalos promocionales. En esos casos, es el cliente quien gestiona los envoltorios o estuches en los que pueden ir envueltos.

La aplicación de medidas de incentivación de proyectos ambientalmente sostenibles, así como de control de aquellos que pueden producir daños en el medio ambiente, pueden contribuir a la reducción de los impactos ambientales. En este sentido se mantienen la financiación e inversión en energías renovables y acciones de ahorro energético, o sustitución de combustibles.

En 2009 se ha aprobado por parte de la Obra Social, para su estudio por parte de **kutxa**, el lanzamiento de una “Línea verde de financiación a empresas” que complementará los productos de carácter “verde” que ponía la entidad a disposición de los clientes particulares. Dichos productos son: la “Hipoteca verde”, *Credikutxa automóvil “verde”*, *Credikutxa Reformas Hogar “verde”*, en los que se valora positivamente la elección de las opciones energéticamente eficientes.

Durante 2010 y como parte de los objetivos ambientales de **kutxa**, dicha cartera de productos se va a seguir manteniendo a disposición de los clientes.

### ■ Cambio Climático

Aunque las entidades financieras no son directamente responsables del Cambio Climático [EC2], ni se ven significativamente afectadas por él, **kutxa**, junto con el resto de cajas vascas ha suscrito un convenio con la asociación **Ekopass**.



*Ekopass es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo fundacional es la puesta en marcha de iniciativas para la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Ekopass canaliza las aportaciones realizadas por sus socios y colaboradores a través de proyectos de energía renovable, eficiencia energética y sumideros de carbono.*

Gracias al convenio suscrito, Ekopass ofrece a **kutxa** un servicio personalizado para estimar las emisiones generadas por la organización y elaborar un plan de compensaciones para neutralizar las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas a lo largo del tiempo. Destacar que el convenio firmado con Ekopass se renueva año a año.

Desde 2006, **kutxa** viene ingresando en el fondo de Ekopass, la cantidad de 10 euros por tonelada de CO<sub>2</sub> emitida.

En esta línea, se ha participado en un proyecto por el cual se dotará a varios municipios de la comarca del Goierri de vehículos eléctricos.

Además, los bosques propiedad de **kutxa** actúan como pulmones y sumideros de CO<sub>2</sub>, en una cantidad equivalente a las emisiones producidas por la actividad financiera.

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

### ■ Transporte

A pesar de que la actividad de **kutxa** no implica un transporte de producto con el consiguiente consumo de combustibles fósiles y emisiones a la atmósfera, si se considera oportuno una gestión del aspecto al realizarse transporte a través del servicio interno de valija así como por los desplazamientos de los propios trabajadores.

Como medidas para minimizar las posibles emisiones derivadas del transporte, las rutas del servicio de valija están optimizadas de cara a una mayor reducción en el número de kilómetros realizados. Por otro lado, los trabajadores cuentan en la mayor parte de los casos con servicio público de transporte para desplazarse a las diferentes instalaciones de **kutxa**.

Por otro lado, cabe reseñar que durante 2009 se han incrementado las medidas de sensibilización para minimizar el transporte, como por ejemplo el uso de “videoconferencia” y la “audio-conferencia”, de cara a reducir el número de viajes que se realiza por motivo de trabajo. En esta línea, se ha fomentado además el uso del transporte público de carácter colectivo frente al uso de taxis.

Las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por el transporte de personal se calculan y compensan a través del mecanismo Ekopass.

### ■ Cumplimiento normativo

Durante 2009 no se ha producido incumplimiento alguno de la legislación vigente que haya derivado en una multa o sanción económica o de otro índole.

El propio Sistema de Gestión Ambiental garantiza el cumplimiento normativo al recoger la sistemática para la identificación de normativa aplicable a la entidad así como su posterior aplicación. Además, al menos con frecuencia anual, se realiza una evaluación específica en profundidad del cumplimiento de todos los requisitos legales de medio ambiente aplicables a la entidad. En el caso de que se detectara cualquier posible desviación respecto a los requisitos presentes o futuros, se trata como una no conformidad real o potencial, y se resuelve mediante la acción correctora o preventiva más adecuada.

### ■ Gestión de costes ambientales

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

### ■ Evaluación y seguimiento de aspectos ambientales.

**Kutxa** entiende como aspecto ambiental, cualquier producto, servicio o actividad que pueda generar un impacto en el medio ambiente. A tal efecto, se realiza periódicamente una valoración cuantitativa para conocer cuales de ellos son de especial significancia, y por lo tanto, un control exhaustivo de los mismos. El Sistema de Gestión Ambiental implantado y la metodología asociada para la evaluación y seguimiento de los aspectos ambientales, garantizan un óptimo y adecuado desempeño ambiental por parte de **kutxa**.

Durante 2009 se ha procedido a optimizar la metodología para la evaluación de aspectos ambientales de cara a adecuar la sistemática establecida a los consumos y emisiones reales de la entidad utilizando, para la citada adaptación, el histórico disponible en materia de residuos, emisiones y consumo de materias primas.

### ■ Verificación interna. Procesos de auditoría.

De manera anual y como paso previo a las auditorías externas realizadas por Aenor dentro del alcance de la certificación, personal cualificado realiza una auditoría interna que permite conocer de primera mano cualquier posible desviación respecto del cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 14001.

## 8.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

La tabla siguiente muestra la evolución de los indicadores ambientales de los últimos tres años:

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2007	2008	2009	Observaciones
<b>Aspecto: MATERIALES</b>						
<b>EN1</b> Materiales utilizados, por peso o volumen.						
■ Papel (DIN-A4)	tn/año	P	204,9	208	196	
■ Consumibles de impresión (toner)	Unidades		4.162	4.056	3404	
<b>EN2</b> Porcentaje de materiales que son materiales valorizados.						
■ Papel reciclado (DIN-A4)	(%)	P	21%	70%	76%	
■ Consumibles de impresión (toner)	(%)		88%	85%	88%	
<b>Aspecto: ENERGIA</b>						
<b>EN3</b> Consumo directo de energía desglosado.						
■ Electricidad	Gj/año		75.058	77.795	71311	
■ Gasóleo	Gj/año	P	5.063	5.575	6065	
■ Gas Natural	Gj/año		1.700	1.505	1497	
■ Total energía	Gj/año		81.821	84.875	78872	
<b>EN4</b> Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias <sup>1</sup> .		P				
<b>EN5</b> Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.						
■ Electricidad	%	A	-	-	8%	
■ Gasóleo	%		-	-	-	
■ Gas Natural	%		2%	12%	0,5%	
<b>EN6</b> Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Nº productos financieros verdes	A	2	3	4	
<b>EN7</b> Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		A	Ver cap. 4.5.4 línea de productos verdes.			
<b>Aspecto: AGUA</b>						
<b>EN8</b> Captación total de agua por fuentes.	m <sup>3</sup> /año	P	69.046	73.666	54.550	Abastecimiento municipal.
<b>EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	A	No se han detectado fuentes afectadas significativamente.			
<b>EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	A	No se recicla ni reutiliza agua.			
<b>Aspecto: BIODIVERSIDAD</b>						
<b>EN11</b> Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		P	929 ha. de bosques (90,64%) en propiedad. Un 12% se ubicados en Corredores Ecológicos, de alto valor natural. Un 53% en zonas de amortiguación.			
<b>EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		P	La explotación forestal de los bosques propiedad de <b>kutxa</b> se realiza evitando impactos negativos (ver EN14).			
<b>EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados.		A	El Plan de Acción para los Bosques de <b>kutxa</b> incluye el objetivo de repoblar con las especies más adecuadas para favorecer la biodiversidad según cada lugar y entorno. Repoblación de 8,5 hectáreas en Gipuzkoa.			

<sup>1</sup> No relevante. La distribución por fuentes primarias varía según la fuente de obtención de los ratios, la fecha de actualización y el ámbito (estatal o autonómico).

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2007	2008	2009	Observaciones
<b>EN14</b> Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		A	Plan de Gestión Forestal de la explotación bajo certificación <b>PEFC</b> (ver EN13).			
<b>EN15</b> Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		A	No se han detectado especies en peligro de extinción amenazadas			
<b>Aspecto: EMISIONES Y VERTIDOS</b>						
<b>EN16</b> Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. <sup>2</sup>						
■ Emisiones de CO <sub>2</sub> directas (gas natural, gasóleo)	tn CO <sub>2</sub> /año	P	506	485	532	Datos proporcionales al consumo de energía (ver EN3)
■ Emisiones de CO <sub>2</sub> indirectas (electricidad)	tn CO <sub>2</sub> /año		8.340	8.642	7.924	
■ Total Emisiones de CO <sub>2</sub> (energía)	tn CO <sub>2</sub> /año		8.846	9.210	8.639	
■ Emisiones de CO <sub>2</sub> debidas a viajes de trabajo.	tn CO <sub>2</sub> /año	-	54,76	40,52		
	Por carretera	P	-	475,27	320,19	
	En avión		-	15,82	12,67	
	En ferrocarril		-			
<b>EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	P	Ver transporte (E29)			
<b>EN18</b> Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	-	P	Convenio EKOPASS para neutralizar 100% de emisiones de 2006, 2007, 2008 y 2009. Ver 8.6. cambio climático			
<b>EN19</b> Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	tn/año	P	0,076	0,046	0,010	Recargas R22
<b>EN20</b> NO, SO y otras emisiones significativas por tipo y peso. <sup>3</sup>						
■ Emisiones de SO <sub>x</sub> directas (gas natural, gasóleo)	tn/año SO <sub>x</sub>	P	1,4	1,5	1,6	
■ Emisiones de NO <sub>x</sub> directas (gas natural, gasóleo)	tn/año NO <sub>x</sub>		0,88	0,93	1	
<b>EN21</b> Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			Aguas sanitarias, a colector municipal. El valor vertido será proporcional al consumo de agua [EN8].			
<b>Aspecto: RESIDUOS</b>						
<b>EN22</b> Peso total de residuos gestionados (S/ tipo y método tratamiento)						
<b>Residuos no peligrosos</b>						
■ Papel / cartón (segregado)	tn/año	P	198,7	184,4	151	Residuos segregados: Destinados a reciclaje y/o a planta de triaje y recuperación. Resto: eliminación controlada
■ Material voluminoso			-	12,2	57	
■ Madera / Mobiliario obsoleto			21,6	5,6	6,6	
■ Envases (segregados)			17,9	17,2	8,4	
■ Metales (segregados)			44,7	19,8	71,8	
■ Equipos ofimáticos obsoletos			15,9	4,1	1,9	
■ Resto / orgánico / inerte / otros			42,1	13,4	17,3	
■ Varios			-	1,5	9,1	
<b>Total residuos no peligrosos</b>			<b>340,9</b>	<b>258,2</b>	<b>323,1</b>	
<b>Residuos peligrosos</b>						
■ Fluorescentes			0,56	0,57	0,44	Recuperación y/o Eliminación controlada
■ Compuestos organohalogenados			<0,01	<0,01	<0,01	
■ Hidrocarburos (aceites usados)			0,04	0,07	0,008	
■ Pilas y Baterías (de plomo y mercurio)			1,01	0,78	0,341	
■ Resto material contaminado			0,40	0,13	0,3	
<b>Total residuos peligrosos</b>	<b>2,02</b>	<b>1,56</b>	<b>1,08</b>			
<b>EN23</b> Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nº	P	0	0	0	
<b>EN24</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.	tn	A	0	0	0	
Porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	%		0	0	0	
<b>EN25</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		A	No se detecta afección a la biodiversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías.			
<b>Aspecto: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>EN26</b> Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	-	P	No se detectan impactos ambientales de los productos y servicios financieros. Ver 4.5.4 línea de productos verdes			

<sup>2</sup> Electricidad: dato suministrado por EVE (Ente Vasco Energía. 1 Kwh=0,400 Kg de CO<sub>2</sub>; Gasóleo: 1 GJ = 73,9 Kg de CO<sub>2</sub>; Gas Natural: 1 therm = 29,3 Kwh = 5,91 Kg. CO<sub>2</sub>. tabla factores conversión: www.ghgprotocol.org/standard/tools.htm; Freón R22 (GWP) 1 Kg = 1.700 Kg. CO<sub>2</sub>. Fuente: Environmental Science Published for Everybody Round the Earth. Freón R22: (ODP) = 0,5 con CFC12 = 1. Fuente: Página web SUVA refrigerantes.

<sup>3</sup> Fuente: Gas Natural. El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda (2004). Emisiones SO<sub>x</sub> GJ G.Nat: 0,002; GJ Gasoil: 0,272. Emisiones NO<sub>x</sub> GJ G.Nat: 0,081; GJ Gasoil: 0,146.



## 8. medio ambiente

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2007	2008	2009	Observaciones
<b>EN27</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	P	La componente "material" ("física") de los productos financieros es no relevante. Ver 8.6 productos y servicios			
<b>Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>						
<b>EN28</b> Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	-	P	No se han producido sanciones en materia de medio ambiente.			
<b>Aspecto: TRANSPORTE</b>						
<b>EN29</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	tn CO <sub>2</sub> / año	A	440	546	405	Estimación Ekopass en estudio (2009)
<b>Aspecto: GENERAL</b>						
<b>EN30</b> Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales.						
■ Implantación, certificación, mantenimiento ISO 14001			36.952	52.076	41.000	
■ Renovación de instalaciones por obsolescencia, reformas por mejora funcional, y reformas por adecuación a normativas	Euros (€)	A	369.746	1.144.034	375.792	El elevado dato de 2008 fue por la renovación de los equipos de producción y distribución de frío

La tabla siguiente muestra la evolución de los principales indicadores de eficiencia ambiental (*ratios por empleado*) en los que se observa una tendencia general estable.

Evolución de los principales ratios de eficiencia ambiental (por empleado y día)				
Aspecto Ambiental	Indicador	2007	2008	2009
■ Consumo de papel	kg/empleado/día	0,21	0,20	0,19
■ Consumo eléctrico	Kwh/empleado/día	21,0	21,1	19,9
■ Consumo de agua	litros/empleado/día	69,4	71,9	54,8
■ Generación residuos no peligrosos	kg/empleado/día	0,34	0,25	0,32

### 8.8 RETOS Y OBJETIVOS DE MEJORA 2010

El Sistema de Gestión Ambiental ha permitido establecer los procedimientos para desplegar la Política Ambiental de **kutxa** en todos los centros certificados. De la implantación del sistema podemos destacar los siguientes logros:

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

Para evitar riesgos derivados de los impactos ambientales, los principales retos de **kutxa** son los siguientes:

- Mantener los compromisos de prevención de contaminación y mejora continua.
- Incrementar de forma escalonada el grado de implantación del sistema en la red de oficinas.
- Incrementar el control sobre los aspectos ambientales de operaciones de negocio, como préstamos e inversiones, definición de productos y gestión y adquisición de inmovilizado. [FS1]

La siguiente tabla recoge los objetivos ambientales de **kutxa** más relevantes para 2010 en los diferentes centros certificados.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2010				
Centro	Principales objetivos	Acciones	Indicador	Objetivo
General (a nivel de Entidad)	Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4) Incrementar la utilización de papel reciclado Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de energía	Completar la implantación del drive a doble cara en las impresoras multifuncionales. Adelantar el apagado general de iluminación en SSCC	Incremento inferior al % Kg/empleado/año	1%
			% utilización de papel reciclado en el consumo, dentro del desempeño interno.	78%
			Incremento inferior al Kwh/empleado/año	1%
	Mantenimiento de los 4 productos financieros aprobados de la línea verde	Mantenimiento de los 4 productos financieros aprobados	4 productos	4
	Neutralizar las emisiones de CO2 generadas en 2009	Nuevo enfoque de colaboración con Ekopass. Reploblación de arbolado autóctono	Nº de proyectos	Entrar al menos en 2 proyectos ecoeficientes
Ha de arbolado			8 Ha de arbolado	
Garibai	Reducir Consumo / Vertido agua	Sustitución Grupo Electrógeno/Parada Torre	Reducción 590 m³/año	Reducción 590 m³/año
	Reducir Riesgo Legionelosis	Parada Torre Refrigeración	0 Nº incidencias	0
Ibaeta	Reducción productos contaminantes (R22)	Sustitución equipos de frío.	kg R22 retirados	0 Equipos con R22
Guetaria	Reducir riesgo derrames combustibles líquidos (gasoil)	Sustitución calderas gas-oil, y retirada tanque	0 Calderas gas-oil	0 Calderas con gas-oil
Sala Kubo	Aumentar el Consumo de Papel Reciclado	Sustituir el 100% de los sobres de papel utilizados para difusión de actividades, por sobres elaborados con papel reciclado	% de sustitución de sobres utilizados para correspondencia	100%
	Reducir los consumos de papel para minimizar el impacto en el Medio Ambiente	Nueva campaña de sustitución del envío de programación en formato papel por mailing electrónico.	Kilogramos de papel consumidos para correo	1
			X% de reducción Kw/h	>0
	Reducir el consumo de energía eléctrica	Sustitución de climatizadora para reducir el consumo de energía eléctrica	X% de reducción Kw/h	>0
	Sensibilizar a los visitantes de la Sala Kubo en aspectos de carácter ambiental	Celebrar 2 actividades medioambientales con 1000 participantes (todavía sin definir)	Número de actividades realizadas	2
Número de asistentes a actividades de carácter medioambiental			1000	
Miramón kutxaespacio	Afianzar la temática medioambiental del Museo	Celebrar actividades exposiciones de carácter medioambiental	Nº de actividades	5
	Mantenimiento de los ratios de consumo	Sustitución de luminarias por lámparas led	Kw/h	117,3kw/h

Recordar que además de estos objetivos, existen otros con componente ambiental dentro del programa de objetivos RSE (ver 3.13).



Pacto Mundial  
de las  
Naciones  
Unidas



## 9.1 EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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

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

**Kutxa** está adherida al Pacto Mundial desde mayo de 2004, así como a la Red Española del Pacto Mundial desde 2007. Con estas iniciativas la Entidad muestra la integración de sus principios como parte de las actividades del negocio.

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

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

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

Nota: desde 2005 en los contratos con proveedores se incluyen cláusulas que hacen referencia al cumplimiento de toda la legislación de carácter civil, mercantil, laboral y fiscal. Además, desde 2007 se incluye anexo donde **kutxa** expresa que dispone de Código de RSE público y cláusula donde el proveedor acepta ser auditado por **kutxa** en caso de duda extrema.

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

9.3 AUDITORIA DEL PACTO MUNDIAL

El Dpto. de Control Interno y Auditoría de **kutxa** comprueba de manera continua y dentro de las distintas auditorías programadas en el Plan anual de Actuación de Control Interno y Auditoría, entre otras cuestiones, el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. De los trabajos realizados tanto de forma presencial como a distancia, y en relación al cumplimiento en **kutxa** de los Principios del Pacto Mundial se concluye:

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

Del resultado de los diferentes trabajos que anualmente se realizan, se determina y en opinión de sus responsables, el cumplimiento en **kutxa** de los citados Principios.

10

Índices





## 10.1 LISTA DE INDICADORES GRI

<b>Estrategia y Análisis</b>		<b>Perfil</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia		Carta del Presidente.....	iii
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades		Carta del Presidente..... 3.5 La evaluación del desempeño en RSE..... 3.11 Logros en RSE alcanzados en 2009..... 3.13 Objetivos 2010 para la implantación de las líneas de actuación en RSE.....	iii 15 19 20
<b>Perfil de la Organización</b>		<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>	
2.1	Nombre de la Organización		2.1 Quiénes somos.....	3
2.2	Principales marcas, productos y servicios		4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes..... 4.5 La oferta de productos con impacto social relevante.....	24 26
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)		2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> ..... 2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	6 9
2.4	Localización de la sede principal de la organización		2.1 Quiénes somos.....	3
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida..... 2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> ..... 4. Los clientes de <b>kutxa</b> .....	1 6 21
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica		2.1 Quiénes somos.....	3
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)		2.8 Estructura operativa de <b>kutxa</b> ..... 4. Los clientes de <b>kutxa</b> ..... 7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos.....	6 21 49
2.8	Dimensiones de la Organización informante		2.3 La Visión de <b>kutxa</b> ..... 2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados..... 4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes..... 4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes.....	3 7 22 24
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo		3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de <b>kutxa</b> .....	19
<b>Parámetros de la Memoria</b>		<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>	
<b>Perfil de la memoria</b>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria		1.1 Introducción.....	1
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)		1.1 Introducción.....	1
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)		1.1 Introducción.....	1
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido		1.7 Dónde se puede conseguir la memoria.....	2
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria		1.3 Elaboración y difusión de la Memoria.....	1
3.6	Cobertura de la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	1
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida..... 2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	1 9
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	1
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos		1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores		1.5 Tratamiento de la información..... 8.7 Indicadores de desempeño ambiental.....	2 62
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida..... 1.5 Tratamiento de la información.....	1 2
<b>Índice del contenido GRI</b>		<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria		1.2 Estructura de la Memoria RSE 2009..... 10.1 Lista de indicadores GRI..... 10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social.....	1 69 71
<b>Verificación</b>		<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria		1.3 Elaboración y difusión de la Memoria.....	1

## 10. índices

<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> ..... Nota: La estructura de dirección de <b>kutxa</b> no es unitaria (Guía GRI pág. 44: “Dirección unitaria: se refiere a una estructura directiva que sólo tiene un órgano de gobierno responsable de la organización”)	4
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> ..... 3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	4 17
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre. Representación sindical.....	38
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	2.2 La Misión de <b>kutxa</b> ..... 2.3 La Visión de <b>kutxa</b> ..... 2.4 Valores Corporativos de <b>kutxa</b> ..... 2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> ..... 3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> ..... 7.1 La misión de la Obra Social de <b>kutxa</b> ..... 8.2 Política ambiental.....	3 3 4 5 13 47 57
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	2.5 La estructura de gobierno y dirección de <b>kutxa</b> .....	4
<b>Compromiso con iniciativas externas</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> ..... 2.10 La gestión del riesgo en <b>kutxa</b> .....	5 8
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	15
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	15
<b>Participación de los grupos de interés</b>	<b>Apartado de la memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	3.8 Grupos de interés del entorno de <b>kutxa</b> .....	17
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	3.9 Definición de los grupos de interés.....	17
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	17
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la memoria..... 3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	1 17

## 10.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Indicadores ECONÓMICOS		
Indicadores GRI económicos	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	2.4 Valores corporativos de <b>kutxa</b> .....	4
	2.7 El modelo de gestión de <b>kutxa</b> .....	6
<b>Política e información adicional</b>	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados.....	7
	7.1 La misión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	47
	7.2 La Obra Social de <b>kutxa</b> en cifras.....	47
	7.10 Objetivos de la Obra Social para 2010.....	55
Desempeño Económico		
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados..... 7.2 La Obra Social de <b>kutxa</b> en cifras .....	7 47
	7.8 Ámbito “Medio Ambiente” .....	54
EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	8.6 Claves de la gestión ambiental de <b>kutxa</b> .....	59
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	32
	5.7.b Qué ofrece <b>kutxa</b> a su equipo humano .....	37
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados..... 8.6 Claves de la gestión ambiental de <b>kutxa</b> .....	7 59
Presencia en el mercado		
EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.7.a Política retributiva .....	37
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	6.2.I Marco de relación con proveedores .....	43
EC7 (P) Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de <b>kutxa</b> .....	5
Impactos económicos indirectos		
EC8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	5.7.f Las relaciones y la actividad social interna .....	41
	7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos .....	49
	7.5 Ámbito “Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad” .....	50
	7.6 Ámbito “Educación, Investigación e Innovación” .....	52
	7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo Libre.....	53
	7.8 Ámbito “Medio Ambiente” .....	54
	7.9 Ayudas y Colaboraciones .....	55
EC9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	2.9 La actividad de <b>kutxa</b> y sus resultados..... 4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante.... 6.3 Aliados empresariales e institucionales .....	7 26 44
Indicadores AMBIENTALES		
Indicadores GRI ambientales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, formación y sensibilización, evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	8.1 Introducción .....	57
	8.2 Política Ambiental .....	57
	8.3 Responsabilidad de la Organización.....	57
	8.4 Formación y sensibilización.....	57
	8.5 Seguimiento de objetivos ambientales.....	58
	8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	59
	8.8 Retos y objetivos de mejora 2010 .....	64
Materiales		
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62
EN2 (P) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62
Energía		
EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62
EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante..... 8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	26 59
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental .....	62

## 10. índices

Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
Biodiversidad		
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62 7.8 Ámbito “Medio Ambiente” ..... 54
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN25 (A)	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	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	4.5.4 Línea de productos verdes..... 28 8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> ..... 59 8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
Transporte		
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62
General		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	8.7 Indicadores de desempeño ambiental ..... 62

<b>Indicadores SOCIALES: Prácticas laborales y ética del trabajo</b>		
<b>Indicadores GRI</b>	<b>Apartado de la Memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	5.4 Objetivos y desempeño 2008-2010 .....	32
<b>Política, responsabilidad de la organización</b>	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	31
<b>Formación y sensibilización</b>	5.6.b El plan anual de formación.....	35
<b>Evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	5. Equipo humano de <b>kutxa</b> .....	31
<b>Empleo</b>		
LA1 (P) <i>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región</i>	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	32
LA2 (P) <i>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región</i>	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	32
LA3 (A) <i>Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal</i>	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	32
	5.7.b Beneficios sociales .....	37
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		
LA4 (P) <i>Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	38
LA5 (P) <i>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	38
	5.7.d La comunicación interna .....	40
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
LA6 (A) <i>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	38
LA7 (P) <i>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	38
LA8 (P) <i>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre .....	38
LA9 (A) <i>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos</i>	5.7.b Beneficios sociales .....	37
<b>Formación y educación</b>		
LA10 (P) <i>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado</i>	5.6.b El Plan anual de formación.....	35
LA11 (A) <i>Programas de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y desarrollo de carreras</i>	5.6.b El Plan anual de formación.....	35
LA12 (A) <i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</i>	5.6.c Los directivos como protagonistas del desarrollo profesional de sus colaboradores.....	36
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
LA13 (P) <i>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</i>	2.5 La estructura de gobierno y de dirección de <b>kutxa</b> .....	4
	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22
	5.5 Las personas de <b>kutxa</b> .....	32
LA14 (P) <i>Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional</i>	5.7.a Política retributiva.....	37
	9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	68
<b>Indicadores SOCIALES: Derechos humanos</b>		
<b>Indicadores GRI</b>	<b>Apartado de la Memoria RSE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	3.1 Introducción .....	13
<b>Política</b>	7.3 La gestión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	49
<b>Responsabilidad de la organización</b>	3.3 El sistema de gestión de RSE de <b>kutxa</b> .....	13
<b>Formación y sensibilización</b>	7.1 La misión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	47
	7.3 La gestión de la Obra Social .....	49
	7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo libre” .....	53
<b>Evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	7. Sociedad .....	47
	3.4 La estructura de RSE en <b>kutxa</b> .....	14
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		
HR1 (P) <i>Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</i>	2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
HR2 (P) <i>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</i>	6. Socios de negocio de <b>kutxa</b> .....	43
	6.2.2 El Código de RSE y los proveedores.....	44
	6.6 Principales logros conseguidos en 2009 .....	45
HR3 (A) <i>Total de horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos</i>	5.6.b El Plan anual de formación.....	35

Indicadores SOCIALES: Derechos humanos		
Indicadores GRI centrales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
<b>No discriminación</b>		
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	31
	5.3 El código RSE.....	31
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
HR5 (P) Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre. Representación sindical .....	38
<b>Trabajo infantil</b>		
HR6 (P) Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	68
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>		
HR7 (P) Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.3 Auditoría del Pacto Mundial .....	68
	5.7.h Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar .....	41
<b>Prácticas de seguridad</b>		
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	6.2.2 El Código de RSE y los proveedores.....	44
<b>Derechos de los indígenas</b>		
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica	
Indicadores SOCIALES: Sociedad		
Indicador GRI	Apartado memoria	Pág.
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	7.2 La Obra Social de <b>kutxa</b> en cifras.....	47
<b>Política</b>	7.3 La gestión de la Obra Social .....	49
<b>Responsabilidad de la organización</b>	7.1 La misión de la Obra Social de <b>kutxa</b> .....	47
<b>Formación y sensibilización</b>	7.3 La gestión de la Obra Social .....	49
<b>Evaluación y seguimiento e información contextual adicional</b>	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22
	7. Sociedad .....	47
<b>Comunidad</b>		
SO1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos .....	49
<b>Corrupción</b>		
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	2.11 Control Interno y Auditoría .....	8
SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	2.11 Control Interno y Auditoría .....	8
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	2.11 Control Interno y Auditoría .....	8
<b>Política pública</b>		
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	Nota: En lo que respecta a políticas y sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de control de sobornos, corrupción y presión política, se aplica la legislación vigente.	
SO6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes.....	24
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>		
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	28
<b>Cumplimiento normativo</b>		
SO8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	2.11 Control Interno y Auditoría .....	8
	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes .....	22
	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	28

<b>Indicadores SOCIALES: Responsabilidad sobre productos</b>		
<b>Indicador GRI</b>	<b>Apartado memoria</b>	<b>Pág.</b>
<b>Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño</b>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes.....	24
<b>Política y responsabilidad de la organización</b>	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevantes.....	26
<b>Formación y sensibilización</b>	5.6.b El plan anual de formación.....	35
<b>Evaluación y seguimiento</b>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes.....	24
<b>Información contextual adicional</b>	4. Los clientes de <b>kutxa</b> .....	21
<b>Salud y seguridad del cliente</b>		
PR1 (P) <i>Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación</i>	4.1 <b>kutxa</b> y sus clientes.....	21
	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22
PR2 (A) <i>Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>		
PR3 (P) <i>Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos</i>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes.....	24
PR4 (A) <i>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</i>	4.4 Productos y servicios de <b>kutxa</b> para responder a las necesidades de los clientes.....	24
PR5 (A) <i>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente</i>	4.2 Cómo conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes.....	21
	4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones.....	29
<b>Comunicaciones de marketing</b>		
PR6 (P) <i>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios</i>	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	28
	4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones.....	29
PR7 (A) <i>Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</i>	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	28
<b>Privacidad del cliente</b>		
PR8 (A) <i>Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22
<b>Cumplimiento normativo</b>		
PR9 (P) <i>Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22



## 10.3 INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

Enfoque de Gestión			
GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS1	<i>Políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio</i>	3.2 La estrategia RSE de <b>kutxa</b> .....	13
		3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	13
		8.2 Política Ambiental .....	57
		8.8 Retos y objetivos de mejora 2010 .....	64
FS2	<i>Procedimientos para evaluar y seleccionar los riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas las líneas de negocio</i>	2.10 La gestión del riesgo en <b>kutxa</b> .....	8
		3.3 El sistema de gestión de RSE en <b>kutxa</b> .....	13
		3.5 La evaluación del desempeño en RSE.....	15
		8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	59
FS3	<i>Procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones</i>	2.11 Control Interno y Auditoría .....	8
		4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante..	26
FS4	<i>Procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales</i>	5.6.b El Plan Anual de Formación .....	35
		8.4 Formación y sensibilización.....	57
FS5	<i>Interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales</i>	3.4 La estructura de RSE en <b>kutxa</b> .....	14
		3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	17
		4.2 Cómo conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes .....	21
		4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante..	26
		7.8 Ámbito “Medio Ambiente” .....	54
Cartera de Productos			
GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS6	<i>Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosada por región, tamaño ej. Pequeña, mediana o gran empresa) y por sector de actividad.</i>	4.1 <b>kutxa</b> y sus clientes .....	21
		4.2 Cómo conoce <b>kutxa</b> las expectativas y satisfacción de sus clientes.....	21
FS7	<i>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.</i>	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante..	26
FS8	<i>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</i>	4.5 La oferta de <b>kutxa</b> de productos con impacto social relevante..	26
		8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	59
Auditorías			
GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS9	<i>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</i>	3.5 La evaluación del desempeño en RSE.....	15
		8.6 Claves de la gestión ambiental en <b>kutxa</b> .....	59
Accionariado Político			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS10	<i>Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales</i>	2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
FS11	<i>Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo</i>	2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
FS12	<i>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</i>	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida .....	1
		2.13 El Grupo Corporativo de <b>kutxa</b> .....	9
Sociedad			
GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS13	<i>Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/ desfavorecidas por tipo de acceso</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22
FS14	<i>Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22

Responsabilidad sobre producto			
GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros	4.1 <b>kutxa</b> y sus clientes .....	21
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	7.6.2. Obras en colaboración: Convenios de colaboración con Universidades, Centros y Escuelas.....	52
		7.6.3 Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes.....	53
		7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo libre” .....	53

10.4 NIVELES DE APLICACIÓN DEL G3

kutxa autodeclara esta Memoria con el Nivel de Aplicación A+ de G3, nivel que es refrendado por tercera parte a través del certificado de verificación de AENOR así como por GRI a través de su “Checked”. El significado de los niveles de aplicación queda reflejado en la siguiente tabla.



Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
<b>Contenidos básicos</b>	<b>Perfil según G3</b>	Informar de: 1.1. 2.1.-2.11 3.1.-3.8, 3.10-3.12 4.1.-4.4, 4.14-4-15	<b>Informe verificado externamente</b>	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	<b>Informe verificado externamente</b>	Mismos requisitos que los listados en nivel B	<b>Informe verificado externamente</b>
	<b>Enfoques de gestión según G3</b>	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	<b>Indicadores de Desempeño G3 e Indicadores de Suplementos Sectoriales</b>	Informar como mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión: Económica, Social, y Ambiental.		Informar como mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, al menos uno de cada tipo: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre Productos.		Informar de cada indicador principal de G3 y de los Suplementos Sectoriales*, con especial atención al Principio de Materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

\* Suplementos sectoriales en su versión final

# Cuestionario de opinión

sobre la Memoria de  
Responsabilidad Social  
Empresarial 2009



**CUESTIONARIO DE OPINIÓN - MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2009**

El objetivo de **kutxa** a la hora de elaborar esta Memoria de Responsabilidad Social ha sido el facilitar un canal más de comunicación directa, tratando de dar una visión transparente, completa y exhaustiva de la triple dimensión social medioambiental y económica de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad y territorios donde estamos implantados.

Le agradeceríamos que nos hiciera llegar su opinión sobre la presente Memoria, así como sus impresiones y sugerencias sobre los temas tratados, ya que va a ser para nosotros una referencia importante para seguir mejorando la calidad de la información que en ella se ofrece y así poder aproximarnos más a sus expectativas en próximas ediciones.

Por favor, complete el siguiente cuestionario y remítanoslo por correo ordinario o fax a la siguiente dirección:

**kutxa**  
 Departamento de Calidad  
 C/ Garibai, 15  
 Código Postal 20004  
 Donostia - San Sebastián  
 Fax nº: 943 00 12 03

Cualquier aclaración, comentario o sugerencia puede hacérsenosla llegar también a la dirección de correo electrónico [sostenibilidad@kutxa.es](mailto:sostenibilidad@kutxa.es), [calidad@kutxa.es](mailto:calidad@kutxa.es) o por el teléfono del Servicio de Atención al Cliente, nº 901 111 411.

Cód. GRI 2.10

**CUESTIONARIO RSE**

**FECHA:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social de **kutxa**, 2009? Marque con una X la opción elegida.

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene esta Memoria me han resultado de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La Memoria proporciona información suficiente para entender la actividad de <b>kutxa</b> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Valore los siguientes aspectos de la Memoria. Marque con una X la opción elegida

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Implicación de <b>kutxa</b> en materia de <b>Responsabilidad Social</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presentación y diseño de la Memoria de Responsabilidad Social 2009 de <b>kutxa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Datos para la estratificación de las respuestas**

Sus datos			¿Con cual de los siguientes grupos de interés se siente Vd. más identificado en su relación con <b>kutxa</b> ? (marcar sólo una casilla)					
Edad	Hombre	Mujer	Empleado de <b>kutxa</b>			Ciudadano	Institución Pública	Representante Legal
			Cliente	Proveedor				
menor de 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mayor de 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos ayude a mejorar la Memoria en su conjunto?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su participación**







