



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Caja de Ahorros de Vitoria y Álava- Kutxa  
Vital



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

- *Dirección web:* [www.cajavital.es](http://www.cajavital.es)
- *Alto cargo:* José Ignacio Besga Zuazola, Subdirector General de Secretaría General
- *Fecha de adhesión:* 21/10/2004
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Caja de Ahorros
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad, Medio ambiente
- *Países en los que está presente:* La red de oficinas se extiende por el territorio Español
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* El Informe de Progreso está a disposición de todos los interesados en la propia página Web del Pacto Mundial.
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 30 de agosto de 2010
- *Responsable:* Ana Lazpita
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso

Gregorio Rojo García  
Presidente  
Lehendakaria

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

Pº de la Biosfera, 6  
01013 Vitoria-Gasteiz

ASEPAM

C/ Núñez de Balboa, 116  
28006 Madrid  
Madrid

Vitoria-Gasteiz, 22 de junio de 2010

Estimados señores:

Me complace presentarles el Informe de Progreso de Caja Vital Kutxa correspondiente al ejercicio 2009, con el que nuevamente informamos a la sociedad de nuestro nivel de cumplimiento en la gestión de los 10 principios del Pacto Mundial, que forman parte del compromiso voluntario de nuestra entidad con todos los grupos de interés.

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

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

En el contenido del documento que presentamos se relatan las líneas de actuación y los aspectos del desempeño de Caja Vital Kutxa vinculados a los compromisos de adhesión al Pacto Mundial. Esta información se complementa con la memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2009, que está disponible en [www.cajavital.es](http://www.cajavital.es) en el apartado "Información para inversores". Esta memoria, auditada externamente y calificada como A+ (máximo nivel según el estándar GRI de elaboración de memorias de sostenibilidad), recoge en detalle nuestro despliegue de actuaciones y los principales indicadores representativos de la sostenibilidad de la Entidad.

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

Atentamente,

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

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



### POLÍTICAS

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



### ACCIONES

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



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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





## • Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A través del Sistema de Gestión de RSC en Caja Vital Kutxa, la referencia de evaluación considerada son los resultados de los indicadores de Derechos Humanos propios del estándar GRI (Ver Memoria RSC 2009 en la página 118, Indicadores de HR1 a HR9).

*Durante 2009, se ha mantenido la actividad de identificación de los principales impactos y riesgos de nuestra gestión en diferentes ámbitos, incluyéndose la dimensión de protección de derechos humanos (Ver Memoria RSC 2009 en páginas 24 y 25). Además, como actividad específica, derivada del Foro 2007 de Empleados/as sobre Proveedores y Empresas Participadas, se adjunta un anexo a los contratos con proveedores, incluyendo un protocolo de respeto a los principios del Pacto Mundial.*

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

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

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



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los grupos de interés están involucrados en el diagnóstico para identificar y evaluar posibles riesgos en materia de derechos humanos.

*Son ejemplo de nuestro compromiso con los derechos humanos el compromiso con el Pacto Mundial y nuestro sistema de seguimiento de Indicadores de gestión de RSC.*

*Nuestro enfoque de la gestión de responsabilidad empresarial conlleva que el principio relativo a derechos humanos se contemple transversalmente en los distintos departamentos, desde el diseño de productos y servicios, la seguridad, la*



*gestión y administración de personal, la actuación de la Obra Social, compras, etc.*

*Se considera especialmente sensible el grupo de interés de proveedores. Por ello, existe un análisis sistemático en los Foros de Empleados/as, en las normas y procedimientos internos de compras y la supervisión realizada por el Comité de Coordinación de RSE sobre medidas de actuación en este grupo de interés para minimizar riesgos de derechos humanos. El cauce de comunicación con empleados/as es intranet y con los clientes, a través de nuestra página web "www.cajavital.es"*

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Caja Vital Kutxa pone a disposición de sus clientes/as un Servicio de Atención específicamente habilitado para recibir, canalizar y dar respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones y comentarios de los clientes (certificado por norma ISO 9001:2000). Este canal de relación con la clientela constituye además, uno de los instrumentos de diálogo y mejora continua de la Entidad (Ver Memoria RSC 2009, página 38)*

**Objetivos:** Renovación en la certificación ISO de Calidad en el Servicio de Atención al Cliente



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

**Respuesta:** Otros

**Implantación:** *- La Caja es consciente de que el acceso a la vivienda en la actualidad supone una gran dificultad y preocupación para el colectivo de jóvenes y ha hecho una apuesta pionera por facilitar el acceso a los jóvenes a viviendas en régimen de alquiler por medio del programa VITALQUILER, que se financia a través de la Obra Social y al que se ha destinado en 2009 más de 1,45 millones de euros en subvenciones a los alquileres.*

*- Respecto a los servicios a personas extranjeras con dificultades de acceso a servicios financieros "Mundo Vital", son 9.966 personas de otros países en vías de desarrollo, que a diciembre de 2009 son clientas y clientes de Caja Vital Kutxa y que depositan en nuestra Caja su confianza para ser ayudadas a resolver sus necesidades financieras y han encontrado en la Entidad productos y servicios adaptados a sus circunstancias, personales, económicas y sociales, entre las que destacan el servicio de remesas, tarjeta mundo vital, seguro de repatriación, microcréditos, etc. (Ver Memoria RSC 2009, páginas 47 y 48)*

**Objetivos:** *-Se ha completado en 2009 el parque de 981 viviendas en alquiler para jóvenes, puesto en marcha por Caja Vital Kutxa en el año 2005 para sacar al mercado pisos de alquiler para jóvenes, a precios subvencionados, con rentas por debajo de las de mercado y que no hipotequen su capacidad de ahorro. La iniciativa es pionera en España y ha sido secundada por otras cajas, aunque en la actualidad, no hay ninguna otra entidad que haya obtenido, en una iniciativa similar, resultados tan significativos y tangibles como el Proyecto Vitalquiler. Además, en función de las circunstancias económicas y*



familiares y la relación de clientela con la entidad, las personas menores de 35 años cuentan con una subvención de la Obra Social de Caja Vital Kutxa de entre el 5% y el 75% del precio del alquiler.

- Continuidad de la línea de microcréditos.
- Lanzamiento de promociones con criterios RSC, dirigidas especialmente al segmento infantil para promover y educarlos en la cultura del ahorro y al mismo tiempo, en aspectos de la RSC: Adhesión al proyecto "Together" mediante la adquisición del producto Juego de desayuno en la Promoción de Ahorro Infantil VITALTXIKI y puesto en marcha por la empresa ARC Distribución Ibérica la cual realiza aportación a un proyecto social por cada unidad colocada; y colaboración en un programa nutricional, centrado en la población más desfavorecida de Anantapur (India), y que contribuye a la mejora de las condiciones de salud de los niños y niñas entre 0 y 4 años, las madres gestantes/lactantes y las personas de edad avanzada.

---

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Conforme con nuestro sistema de gestión de RSC, las áreas responsables de gestión directa vigilan y controlan los aspectos relevantes en materia de derechos humanos identificados en el mapa de riesgos, y en caso de incumplimiento, se trasladan a la alta Dirección, estableciéndose líneas de actuación de corrección/mejora y traslado en sus caso a la planificación estratégica.*

*Asimismo, al revisar los indicadores de rendimiento propios de nuestro sistema de gestión de RSC y su evolución, se revisan las pautas a seguir y/o se planifican nuevas acciones de mejora.*

---

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Caja Vital Kutxa ha adquirido el compromiso de facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y veraz, según el principio de transparencia, que se configura como uno de los valores claves de la entidad. La entidad está sometida a los controles de verificación de estricto cumplimiento de la ley por los órganos competentes al respecto, lo que abunda en garantía de seguridad de los clientes (incorporación de normativa MIFID).*

*Los productos financieros se relaciona más que con la seguridad física: seguridad informática, tratamiento de datos personales (LOPD) o transparencia en la información. Para ello, el departamento de Seguridad de Caja Vital Kutxa vigila que tanto el uso de la información que la entidad dispone de sus clientes, como los diferentes entornos en los que presta el servicio (oficinas, banca electrónica, etc) sean seguros para los mismos.*

*Los ratios de solvencia de Caja Vital Kutxa son otra muestra evidente de garantía de seguridad para los intereses de nuestros clientes.*

*Destacamos en cuanto al tema de espacio donde se prestan nuestros servicios, el proyecto de mejora de la red de oficinas que incluye un modelo de oficina saludable y segura para las personas que las utilizan, cuidándose los requisitos y exigencias de seguridad, ergonomía y confortabilidad. Se ha continuado en este año 2009 el Plan de Modernización de oficinas, mediante el que se consigue eliminar barreras arquitectónicas y dotarlas de funcionalidad y*



ecoeficiencia, y que al mismo tiempo aportan una mayor cercanía al cliente.

A finales del 2009, se han adaptado ya al nuevo modelo el 90% de las oficinas que integran la red comercial.

**Objetivos:** En relación con la seguridad operativa en Vitalnet:

- Visualización de la fecha y hora del último acceso a Vitalnet.
- Posibilidad de marcar aquellas tarjetas de débito o crédito para que no se puedan hacer compras en comercio electrónico.
- Mejoras diversas en el sistema experto de supervisión diaria de salida de fondos por Vitalnet.
- Mejoras para la detección de clientes que tienen su ordenador infectado por algún tipo de virus.
- Mejoras en la prevención y detección de ataques por Internet.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En caso de que se detecte algún incumplimiento en las políticas de derechos humanos, se promueven medidas de carácter interno, ya sea mediante notificación interna o a través de los distintos comités o comisiones.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El mecanismo de verificación externa es el constituido por el informe de verificación emitido por AENOR. Mediante este informe, se ratifica que la Memoria RSC 2009 de Caja Vital Kutxa está redactada en conformidad de la G3 (Ver Memoria RSC 2009, página 4).

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Todos los empleados/as de Caja Vital Kutxa están informados del Código de Conducta Interno de la Caja, disponible en la Intranet y plenamente accesible a todos ellos (Ver Memoria RSC 2009, página 69).

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

- Encuestas de satisfacción de personal (bienal)
- Intranet





- Reuniones, Comisiones, Comités (normalmente trimestral)
- Foros de empleados de RSC (anual)

---

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Caja Vital Kutxa no ha registrado, a través de sus Servicios Jurídicos, ninguna resolución derivada de expedientes administrativos ni de causas judiciales referentes a cualquier aspecto que atente a la salud y seguridad del cliente, a excepción de un incumplimiento asociado a la custodia de efectivo en oficinas cuya sanción económica ha sido de 2.160€.

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

---

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No consta en la Entidad ninguna demanda al respecto.

---

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Caja Vital Kutxa cumple con la normativa vigente de etiquetado e información de productos recibidos, así como con la de publicidad.

Caja Vital Kutxa no ha recibido, a través de sus Servicios Jurídicos, resolución alguna derivada de expedientes administrativos ni de causas judiciales sobre incumplimientos de normativa sobre información y etiquetado de productos.

### • Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	<p>R.:Mejora sostenida del nivel de satisfacción del cliente/a</p> <hr/> <p>O.:Mejora satisfacción de clientes, certificaciones de calidad, grupos mejora EF</p>	<p>R.:Mejora sostenida del nivel de satisfacción del cliente, Mejora y personalización del cliente, y orientación a la innovación</p> <hr/> <p>O.:Certificaciones de calidad, Innovación continua en oficinas y canales</p>	<p>R.:Promoción de la integración social a través de la actividad financiera, Mejoras en seguridad física y financiera</p> <hr/> <p>O.:Desarrollo de productos de activo, para facilitar el acceso a la financiación., Innovación y desarrollo de producto</p>	<p>R.:Mejora sostenida del nivel de satisfacción del cliente</p> <hr/> <p>O.:Mejora de satisfacción de clientes</p>
<b>Empleados</b>	<p>R.:Igualdad de oportunidades para el Equipo Humano</p> <hr/> <p>O.:Elaboración del Plan de Igualdad</p>	<p>R.:Promoción de la integración social a través de la actividad financiera</p> <hr/> <p>O.:Promociones con criterios RSC. Microcréditos</p>	<p>R.:Excelente entorno de calidad de vida laboral</p> <hr/> <p>O.:Comunicación/difusión de RSC</p>	<p>R.:Igualdad de oportunidades para las personas del equipo humano</p> <hr/> <p>O.:Proyecto Gestión del Conocimiento</p>
<b>Proveedores</b>	<p>R.:Extensión del compromiso de la Caja con desarrollo sostenible. Proveedores</p> <hr/> <p>O.:Estudio de implantación de Política de Compras socialmente responsables</p>	<p>R.:Comportamiento ético del equipo humano en la contratación</p> <hr/> <p>O.:Incorporación de anexos a todos los contratos de proveedores</p>	<p>R.:Cumplimentación de anexos en contratos</p> <hr/> <p>O.:Incorporación de anexos a todos los contratos de proveedores</p>	<p>R.:Extensión del compromiso de la Caja con el desarrollo sostenible- Proveedores</p> <hr/> <p>O.:Mejoras del sistema de gestión de proveedores</p>
<b>Sociedad</b>	<p>R.:Promoción de la integración Social a través de OBS</p> <hr/> <p>O.:Continuidad de líneas de actuación derivadas del Plan Estratégico de O.Social</p>	<p>R.:Favorecer la igualdad de oportunidades en la Sociedad</p> <hr/> <p>O.:Programas de atención a necesidades perentorias urgentes: nueva pobreza</p>	<p>R.:Extensión del compromiso de desarrollo sostenible</p> <hr/> <p>O.:Respuesta con vocación de sostenibilidad a las necesidades de vivienda-juventud</p>	<p>R.:Favorecer la igualdad de oportunidades en la Sociedad</p> <hr/> <p>O.:Análisis de la problemática por la situación de falta de demandas formativas</p>
	<p>R.:Minimizar el impacto</p>		<p>R.:Gestión de productos y</p>	<p>R.:Minimizar el impacto</p>



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

<b>Medio ambiente</b>	medioambiental derivado de nuestra actividad	R.:Gestión de productos y servicios con criterios de protección ambiental	servicios con criterios de protección ambiental	medioambiental derivado de nuestra actividad
	O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales	O.: -	O.:Promoción de conductas respetuosas con el medio ambiente	O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 2

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

*Respuesta:* No

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

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

- Criterios a incorporar a la selección de proveedores (adhesión al Pacto Mundial).
- Verificación del cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social
- Exigencia del cumplimiento de normas de prevención de riesgos laborales y salud medioambiental, y exigencia de no tener abiertos procedimientos judiciales o administrativos por estas causas.
- Para la contratación de servicio de Seguridad, siempre se contrata a personas con titulación de "vigilantes jurados" no armados, cuya titulación incluye la formación en derechos humanos.

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



#### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A la hora de la contratación de personas y empresas proveedoras, Caja Vita Kutxa cuenta con un Código de Conducta interno, el cual está basado fundamentalmente en 3 principios: responsabilidad, lealtad e integridad



(Ver Memoria RSC 2009, página 69).

La contrapartida a estas exigencias es el estricto cumplimiento por la Caja de los compromisos alcanzados con las empresas/personas proveedoras y que son acordes con los valores que nuestra Entidad asume.

Además, durante el 2009, se sigue trabajando en la extensión a los proveedores de un anexo a los contratos en el que se refleja el compromiso de la Caja con los principios del Pacto Mundial y una incitación a incorporar y cumplir sus 10 principios. También se incluyen los principios del Pacto Mundial en los protocolos de adhesión de empresas participadas por Caja Vital Kutxa.

**Objetivos:** - Incorporación de la cláusula relativa a estos principios: a fecha de 31 de Diciembre del 2009, asciende a 72 el número de proveedores que han suscrito el "Protocolo de extensión al Pacto Mundial". Además, para la contratación de Servicios de Seguridad, siempre se contrata a personas con titulación de "vigilantes jurados" no armados, cuya titulación incluye la formación en Derechos Humanos.

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



### ACCIONES:

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

**Respuesta:** SI

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

**Objetivos:** La meta que se persigue es fomentar entre nuestros socios y apoyos comerciales una cultura corporativa acorde con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para ello, la Caja se marca el objetivo de aumentar el número de proveedores seleccionados considerando aspectos de RSC, de no vulneración de los derechos fundamentales de las personas y de criterios de preservación del medio ambiente. A 31 de Diciembre del 2009, asciende a 72 el número de proveedores que han suscrito el "Protocolo de extensión al Pacto Mundial". Igualmente, en el proceso de selección de empresas objetivo de inversión, se trata de incorporar el análisis de potenciales motivos excluyentes y posibles aspectos positivos a tener en cuenta para la toma de decisiones.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

**Respuesta:** 0 %



*Implantación: Dato no disponible.*

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

## • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	<p>R.:Anexo a contratos de compromiso con el Pacto Mundial</p> <hr/> <p>O.:Incorporación de anexos a todos los contratos de proveedores</p>	<p>R.:Comportamiento ético del equipo humano en la contratación</p> <hr/> <p>O.:Mejoras del sistema de gestión de proveedores</p>	<p>R.:Anexo a contratos de compromiso con el Pacto Mundial</p> <hr/> <p>O.:Incorporación de anexos a todos los contratos de proveedores</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* El 99,74% de los empleados/as de Caja Vital Kutxa están amparados por el Convenio Colectivo de la Entidad.

(Ver Acciones del Principio 3).



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los Estatutos y diversos reglamentos regulan la participación de los trabajadores en los órganos de gobierno de la Entidad. En el convenio colectivo vigente, queda reflejado que, teniendo en cuenta que los puestos y funciones hoy desempeñados por el personal de la propia Caja, tanto en Departamentos Centrales como en la Red de oficinas, son considerados en principio como necesarios y por consiguiente cubiertos por personal propio, cuando la Caja promueva la amortización de alguno de los actuales, Caja Vital Kutxa se compromete a informar previamente a la representación social respecto de los planes para el personal afectado, y en concreto, sobre las siguientes cuestiones:

- Causas internas o externas que motivan la amortización del puesto y la desaparición de las funciones de la estructura de la propia Caja.

- Forma de cobertura de estas funciones en el futuro.

- Propuesta de reubicación prevista respecto de los trabajadores/as afectados/as.

La representación social dispone de 30 días tras la recepción de esta información para en su caso, presentar otras alternativas en relación con la adopción de estas medidas. En caso de que la representación social presente otras alternativas, la Caja las valora y traslada la decisión adoptada, fundamentando dicha decisión.

Caja Vital Kutxa, para la nueva adscripción a otros puestos del personal afectado, tiene en cuenta las

preferencias del trabajador/a, así como la aptitud para el nuevo puesto, impartiendo la formación necesaria para el

desempeño correcto de sus nuevas funciones.

En cualquier caso, se respetan todos los derechos y garantías, personales y colectivas, que se exponen tanto en Convenio Colectivo como en las diferentes normas.

Igualmente, el equipo humano dispone de diversas fuentes de información para la detección y anticipación de sus necesidades y expectativas (Ver Memoria RSC 2009, pag 27)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

*Respuesta:* Otros

*Implantación:* Caja Vital Kutxa cuenta con un modelo de gestión del Equipo Humano que articula una serie de políticas, entre la que destaca la configuración de un entorno de calidad de vida laboral que impulsa y refuerza los espacios de interlocución y participación de las personas que trabajan en la Caja. Su participación no se limita a la representación sindical y a los Comités de Empresa, sino que se refleja a través de un diálogo continuo y sistemático en varios comités y comisiones, además de participar en los órganos de gobierno de la Caja. El riesgo directo de incurrir en la violación del derecho de libertad de asociación es prácticamente inexistente, ya que la aplicación de la legislación vigente sobre derechos laborales, en el ámbito territorial de la actividad de Caja Vital Kutxa, conlleva el respeto por la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

*Respuesta:* SI

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

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

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

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





¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Caja ha habilitado diversos canales de interlocución con el equipo humano; entre los más destacados son los directamente habilitados por el Área de RRHH, a través de nueva Intranet que gestiona la comunicación interna, así como las sugerencias, quejas e ideas orientadas a la innovación y mejora.

Igualmente, Caja Vital Kutxa impulsa sistemáticamente la puesta en marcha de comisiones, foros de empleados y grupos de mejora en las que se debaten aspectos clave para la operativa de las líneas estratégicas de la entidad. Existen comisiones específicas en las que se trabajan asuntos relacionados con las relaciones laborales que inciden directamente en la satisfacción del equipo humano, a través de estudios sobre consultas a los trabajadores. En 2009, por tercer año consecutivo se ha realizado de nuevo el estudio de satisfacción del equipo humano de la Caja, con su correspondiente plan de acciones de mejora a desarrollar.

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

La adopción del modelo de gestión EFQM ha supuesto la sistematización y refuerzo de las herramientas de diálogo con las personas que trabajan en la Caja (Ver Memoria RSC 2009, capítulo de Equipo Humano).

**Objetivos:** Una vez sistematizadas las herramientas y mecanismos de diálogo, el objetivo inmediato es, tras la recogida de opinión junto con la comunicación de sus resultados, el seguimiento de la satisfacción de equipo humano, el cual consiste en la priorización de las acciones de mejora definidas y su puesta en marcha.

## • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Espacios de interlocución y participación del equipo humano O.:Elaboración del Plan de Igualdad	R.:Mejora del sistema de diálogo con las personas O.:Comunicación/difusión sobre RSC	R.:Espacios de interlocución y participación del equipo humano O.:Proyecto gestión del conocimiento	R.:Mejora del sistema de diálogo con las personas, Espacios de interlocución y participación del equipo humano O.:Formación en competencias de liderazgo, Foros de empleados

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

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



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

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

- Los horarios están determinados por el Convenio Colectivo de la empresa y dentro de la normativa laboral vigente.

También existen otros cauces permanentes de comunicación: la Comisión de Relaciones Laborales y las reuniones quincenales con representantes sindicales.

- Nuestro sistema retributivo se organiza en función del nivel de responsabilidad del puesto y de la evolución profesional de cada empleado/a, garantizando la no discriminación dentro del marco normativo laboral.

Igualmente, el Convenio Colectivo en vigor recoge medidas que contemplan políticas de igualdad y flexibilidad que facilitan la conciliación entre la vida profesional y personal, mediante permisos retribuidos y no retribuidos. Dentro del amplio abanico de beneficios sociales que pone a disposición Caja Vital Kutxa, se recogen algunas medidas como diseño de programas formativos de autoaplicación e-learning, flexibilización de jornadas y horarios laborales (implantación de 3 tardes a la semana, en lugar de 4), libranza por atención familiar, percepciones especiales en casos de matrimonio o nacimiento de hijo, permiso retribuido por nacimiento de nieto. (Ver Memoria RSC 2009, capítulo de Equipo Humano).



## ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caja Vital Kutxa pone a disposición de los empleados/as medidas que contribuyen a la conciliación entre vida personal y profesional: permisos por paternidad, permisos retribuidos necesarios para asistencia a exámenes, permisos no retribuidos, reducción de jornada, permisos por horas, préstamos y ayudas de estudios a empleados/as, etc. (Ver Memoria RSC 2009, página 56).

Además, la Entidad viene desarrollando diversas iniciativas y acciones en este sentido, tales como:

- Mantener y reforzar la transparencia en los procesos de selección y promoción interna: rotación de las personas con el fin de ampliar otros conocimientos y experiencia de gestión en otros campos.
- Fomentar la representación de la mujer en los puestos directivos: planes específicos de formación para desarrollar la capacidad directiva y posibilidad de evaluar programas personalizados de conciliación de vida personal y profesional.
- Programas de fomento de la igualdad: colaboración permanente y activa con "Emakunde", organismo autónomo del Gobierno Vasco y entidad colaboradora del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en la confección de la guía "Orientaciones para la promoción no discriminatoria", elaboración del Plan de Igualdad de Oportunidades y la creación de la Comisión de Igualdad.

## • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Implantación de fórmulas que contribuyan al equilibrio entre vida personal y profesional <hr/> O.:Elaboración del Plan de Igualdad	R.:Medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades para la promoción profesional <hr/> O.:Elaboración del Plan de Igualdad	R.:Implantación de fórmulas que contribuyan al equilibrio entre vida personal y profesional <hr/> O.:Elaboración del Plan de Igualdad	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

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

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



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

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

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



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)



Respuesta: Otros

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

En 2009, caben destacar las siguientes iniciativas:

- Programa de prevención del bullying en las aulas: puesta en marcha por parte de la Obra Social, en colaboración con el Centro de Innovación Urkide, de la Campaña para la Prevención, Detección e Intervención del acoso escolar, dirigida a todos los Centros educativos de Educación Primaria y Secundaria Obligatoria de Álava, y con el objetivo de ofrecer a las partes implicadas (profesorado, familias y estudiantes) una alternativa práctica y contrastada de detección, acompañamiento e intervención ante situaciones de acoso escolar en las aulas.
- Participación en programas que incidan en los procesos de exclusión social: normalización de personas en exclusión social y de actividades de ocio y tiempo libre (Asociación Erantsi de Acogida a personas en Exclusión Social)
- Colaboración con iniciativas sociales promovidas por ONGs: ayudas a ONGs, programa de Voluntariado para Proyectos Solidarios y Fondo Alavés de Emergencia.
- Realización de diversas campañas educativas dirigidas a mejorar la formación humana, social y de calidad de vida de la juventud.
- Colaboración con Cruz Roja de Álava en poner en marcha un programa de prevención de la violencia de género dirigido a jóvenes de entre 12 y 16 años, a través de campañas escolares orientadas a la erradicación de las ideas y conductas sexistas.

## • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	<p>R.: Participación en programas institucionales de fomento de la igualdad</p> <hr/> <p>O.: Comunicación/difusión sobre RSC</p>	<p>R.: Contribuir a la preservación y mejora de la salud y seguridad del equipo humano</p> <hr/> <p>O.: Mejora de la ergonomía de los puestos de atención rápida</p>	<p>R.: Participación en programas institucionales de fomento de la igualdad</p> <hr/> <p>O.: Elaboración del Plan de la Igualdad</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Uno de los compromisos de Caja Vital Kutxa con sus empleados/as es el de la igualdad de oportunidades para las personas que componen el equipo humano, compromiso que surge de la preocupación de la Caja por la incentivación de políticas de acción positiva por medio de los diferentes programas. El ratio salarial entre hombres y mujeres es 1, es decir, existe plena igualdad salarial.

Por otra parte, Caja Vital Kutxa dispone de un sistema informático que recoge, bajo el cumplimiento estricto de la normativa relativa a la preservación y protección de la información, los datos biográficos, formativos y profesionales de las personas que configuran el equipo humano de la Caja, a efectos de poder gestionar y optimizar su potencial/talento y desarrollo profesional.

En 2009 han promocionado 10 personas, de las cuales 6 han sido hombres y 4 mujeres, y se han realizado varias iniciativas para fomentar la representación de la mujer en puestos directivos (del total de puestos directivos, el 13% está ocupado por mujeres).



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A efectos de garantizar la igualdad en los procesos de selección y promoción, Caja Vital Kutxa ha articulado un Plan de Igualdad de Oportunidades junto con una "Guía de orientaciones para la promoción no discriminatoria" y un "Protocolo de protección contra la violencia de género", contruidos a partir de la recopilación de



múltiples apoyos y sugerencias por parte de clientes/as, empleados/as y de la sociedad en general.

(Ver Memoria RSC 2009, capítulo de Equipo Humano)



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

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

- Colaboración con SEA Empresarios Alaveses en la implantación en Álava del proyecto Gureak, el cual tiene como objetivo la plena integración social de las personas con discapacidad, preferentemente intelectual, a través de la inserción laboral.

- Participación en la Campaña de divulgación sobre Formación Profesional, con el objetivo de conseguir una mayor incorporación de la mujer a especialidades técnicas, con mejores condiciones de trabajo.

- Continuación con el convenio de colaboración suscrito con la Asociación de Mujeres Profesionales y Empresarias de Álava (AMPEA), cuyo objetivo es impulsar la creación de empresas promovidas de empresas

- Colaboración permanente con EMAKUNDE (Organismo autónomo del Gobierno Vasco) para la consecución de la igualdad real y efectiva de las mujeres/hombres, a través de la puesta en marcha de diferentes acciones sociales.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

*Respuesta:* SI

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

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

*Respuesta:* SI



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

- Comunicación directa con las personas afectadas
- Las distintas comisiones y comités en los que participan representantes del equipo humano de la Caja, siendo el más representativo el Comité de Igualdad de Oportunidades.

**Objetivos:** Caja Vital Kutxa, en su compromiso de mantener y reforzar la transparencia en los procesos de selección y promoción interna, adopta medidas que favorecen y garantizan la igualdad de oportunidades en la contratación, formación y promoción. Para ello, se elaboró una "Guía para una selección no discriminatoria" en colaboración con "Emakunde", que se hace extensiva en los procesos de selección de nuestros proveedores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

- Atención en la eliminación de trabas para la candidatura de mujeres a puestos de gestión.
- Trabajo con las Direcciones en cómo llevar los procesos de gestión de RRHH
- Rotación con el objetivo de ampliar la experiencia de gestión y las opciones de acceso a mayor variedad de puestos.

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

**Respuesta:** 0

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

## • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	<p>R.:Proyectos de mejora para fomentar la representación de la mujer en puestos directivos</p> <hr/> <p>O.:Apoyo a asociaciones que desarrollen políticas de acción positiva en la mujer</p>	<p>R.:Proyectos de mejora para fomentar la representación de la mujer en puestos directivos</p> <hr/> <p>O.:Elaboración de la Política de Igualdad</p>	<p>R.:Medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades para promoción profesional</p> <hr/> <p>O.:Reforzar campañas orientadas a erradicación de ideas y conductas sexistas</p>	<p>R.:Participación en programas institucionales de fomento de la igualdad</p> <hr/> <p>O.:Intervenir en ámbito de la inserción laboral de la mujer por difusión e informac</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo





### • Principio 7

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



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Caja Vital Kutxa emprendió y ha mantenido a lo largo del 2009 diversas acciones desde su negocio financiero orientadas a la finalización e inversión de proyectos favorecedores de la protección medio ambiental y, desde la Obra Social con la finalidad de sensibilizar y promover conductas respetuosas con el medio ambiente y la conservación del patrimonio ambiental.

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

- Inversiones destinadas a promover la ecoeficiencia y el consumo responsable en las instalaciones y equipos de la entidad.
- Canales complementarios de comunicación con los clientes que permiten minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad (banca electrónica), aumentado el uso año a año por parte de los clientes de la correspondencia por Vitalnet.
- Acciones destinadas a la sensibilización de los empleados/as: en 2009 se han publicado internamente el Manual de Prácticas Medioambientales y la Guía de Reciclaje .
- Servicio propio de transporte colectivo para el acceso a la Sede Central, al que se acogen el 50% de las personas que trabajan en el mismo.
- Sustitución de bolsas de plástico por bolsas ecológicas.

Desde la Obra Social de Caja Vital Kutxa, se ha firmado para este año 2009 un convenio de colaboración con el "Instituto Alavés de la Naturaleza-Arabako Natur Institutua" para la realización de distintas actividades divulgativas que lleva a cabo este colectivo, entre las que destacan las salidas para conocer el medio ambiente de distintas zonas de la provincia, los cursos de iniciación a la botánica y a la zoología o las conferencias.

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Con la finalidad de minimizar el impacto medioambiental derivado de nuestra actividad, Caja Vital



Kutxa ha promovido iniciativas en diferentes campos, tanto en la Red comercial de oficinas como en Departamentos Centrales:

- Entornos de trabajo ecoeficientes y saludables para nuestro equipo humano y clientela: por una parte, el Plan de Modernización de oficinas de la Caja, aparte de favorecer la accesibilidad y el diálogo con clientes/as, ha tenido una clara orientación y repursión en el impacto mediambiental de nuestra actividad; y por otro lado, el actual edificio de Servicios Centrales de la Entidad cuenta con sistemas automáticos programables para el control horario del aire acondicionado y están sometidos a controles y auditorías internas, además del Plan de Mantenimiento permanente de equipos e infraestructuras y las inversiones en la renovación de equipos con criterios de eficiencia (equipos multifunción y escáneres, consumo responsable en las instalaciones y equipos entre los usuarios, etc)
- Medios y tecnologías ecoeficientes: habilitación de canales complementarios de comunicación con clientes/as, orientados a la minimización de nuestro impacto ambiental, tales como las campañas de correspondencia electrónica (Banca electrónica "Vitalnet"), y desarrollo del sistema de gestión documental.

En cuanto a reducción del consumo de papel, en 2009 se han implantado ciertas medidas como el alta automática en correspondencia por Vitalnet a clientes con contrato Vitalnet en activo, la posibilidad de sustitución de soporte en cuentas con libreta y felicitaciones electrónicas.

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

- Papel y cartón: lo recoge empresa especializada para su reciclado.
- Equipos Informáticos y Electrónicos: lo recoge empresa especializada que, a su vez, gestiona su reciclado.
- Toners, cintas de máquinas de escribir, e impresoras: lo recoge empresa especializada que, a su vez, gestiona su reciclado.
- Consumibles y material informático (diskettes, otros soportes, terminales, procesadores, teclados, etc.): se entregan a gestor autorizado por el Gobierno Vasco.
- Tubos fluorescentes : a través de un proveedor, miembro del SIG, mediante pago de la "ecoraee".
- Residuos sanitarios recogidos por empresa certificada.

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

- Disminución anual del 5% del consumo de electricidad.
- Disminución anual del 2% del consumo de Agua por empleado.
- Disminución anual del 5% de emisiones de CO2 (toneladas), teniendo en cuenta transporte por carretera, en avión y en ferrocarril, consumo de electricidad y consumo de combustible para calefacción (según Informe de la Asociación Ekopass).
- Recogida para su reciclaje del 100% de residuos peligrosos y no peligrosos (papel y cartón, equipos informáticos/electrónicos, tóners, cintas de máquinas de escribir e impresoras, consumibles y material informático, tubos fluorescentes, residuos sanitarios...)
- Incremento anual de usuarios de correspondencia por Vitalnet



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %



*Implantación:* No se dispone del dato.

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

*Con el fin de conseguir la implicación activa del equipo humano con este compromiso, a partir del año 2006 hasta la actualidad se han puesto en marcha acciones destinadas a la sensibilización de los empleados/as para hacer realidad la mejora de los medios y prácticas de consumo responsable y de reciclaje de residuos. Procedentes de iniciativas propuestas en el Foro RSC de Empleados en materia de medioambiente o en Comité de Coordinación RSC, en 2009 se han publicado en la Intranet de la Caja el "Manual de Prácticas Medioambientales" y la "Guía de Reciclaje".*

*Igualmente, con el objetivo de facilitar el conocimiento y la sensibilización del público en general en materia de ecología, se han promovido ciertas campañas, entre las que cabe destacar el Convenio de colaboración entre la Obra Social de Caja Vital Kutxa y la Asociación Grupo Ecologista Gaia, que cuenta con una importante biblioteca temática de ecología conformada por más de 70.000 volúmenes, convirtiéndose en una de las principales bibliotecas especializadas de España.*

## • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.: Creación de entornos de trabajo ecoeficientes que optimicen el consumo de materias primas y energía, Tránsito de operaciones a canales tecnológicos, para minimizar el consumo de mat.primas y energía</p> <hr/> <p>O.: Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales, Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 8

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

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

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

La entidad no tiene certificaciones medioambientales.



#### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 1. Estricto cumplimiento de la legislación y normativa medio ambiental aplicable, así como otros compromisos suscritos voluntariamente en materia de medio ambiente y desarrollo sostenible, incluyendo todas la normativa internacional, estatal, autonómica y local aplicable a nuestras actividades y centros de trabajo, así como los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas "Global Compact".

2. Adopción de una actitud de protección del entorno y prevención de la contaminación y la degradación ambiental, integrando consideraciones ambientales en operaciones de negocio, comerciales y de soporte, y teniendo en cuenta los riesgos ambientales en los procesos de gestión del riesgo:



- Aplicando prácticas de uso eficiente de los recursos naturales, así como de reciclado y reducción de residuos en las actividades de soporte en nuestra actividad.
- Implicando activamente al personal por medio de la formación/sensibilización y el impulso de prácticas responsables.
- Incorporando en nuestras relaciones con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales.
- Haciendo partícipes a la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad, de nuestra concienciación en materia de medio ambiente.

### 3. Mejora continua de nuestro comportamiento ambiental:

- Estableciendo objetivos y metas de mejora de nuestro desempeño ambiental.
- Actualizando nuestras instalaciones y métodos de trabajo, incorporando los avances en materia de ordenación ambiental.
- Desarrollando nuevos procedimientos, los cuales favorezcan la protección ambiental.
- Realizando verificaciones anuales para comprobar la adecuación de las prácticas implantadas a nuestros objetivos ambientales.

En Caja Vital Kutxa, esta política se vertebra en torno a 2 ejes:

- Reducción mínima del impacto ambiental de nuestra actividad, mediante la implantación de prácticas de consumo y gestión sostenible.
- Sensibilización a la sociedad en el cuidado y protección de los recursos ambientales, gestionando productos/servicios con criterio de protección ambiental.

Fruto de ello, en 2009 se ha implantado:

- "Manual de Prácticas Medioambientales" como Manual de Gestión Ambiental que incluye procedimientos operativos, documentos y auditorías.
- "Guía de Reciclaje" como procedimiento de gestión de residuos.
- Estudio de Implantación de normas medioambientales siguiendo las recomendaciones del modelo EMAS, a través de la realización de la Declaración Ambiental y su Política Ambiental (en proceso).



### ACCIONES:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el año 2009, se ha hecho efectivo el convenio de colaboración suscrito entre la Obra Social de Caja Vital Kutxa, la Fundación Amalur y el Ente Vasco de la Energía para desarrollar el Estudio de la biomasa Forestal de los montes alaveses. Este proyecto, cuyo convenio se formalizó en diciembre 2008, pretende obtener una opinión clara y fiable sobre la viabilidad y las aportaciones económicas, medio ambientales y sociales del uso de la biomasa forestal como alternativa a los combustibles fósiles. El proyecto se basa en dos pilares fundamentales:

- Estudio de la caracterización de los montes en Álava:

se trata de conocer todos los datos concernientes a las especies forestales que pueblan los montes alaveses, recogiendo para ello datos relativos a la superficie forestal arbolada, dimensión de las propiedades, clasificación topográfica y de acceso de los montes, etc, y por lo tanto, todo ello encaminado a realizar una estimación de la biomasa forestal disponible para su utilización como combustible.

- Materia prima: con el propósito de conocer su competitividad, se estudian tres tipos diferenciados de materia prima según



su procedencia, los cuales serán objeto de un estudio individualizado ya que los distintos factores que influyen en su coste y en su viabilidad (mano de obra, energía necesaria para la recogida, maquinaria...) tienen características propias.

Dentro del compromiso de promoción de conductas respetuosas con el medio ambiente, cabe destacar el convenio de colaboración suscrito para la realización de actividades divulgativas con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (continuación del convenio del 2008).

Caja Vital kutxa participa activamente en proyectos de financiación dirigidos a promover actividades que tienen como objetivo la protección del medio ambiente, entre los que cabría citar el proyecto de "Análisis estratégico del Papel de las Cajas de Ahorros en el Mercado de Derechos de Emisión de CO2", en el que la Caja es partícipe y que nos ha permitido conocer las necesidades de las empresas para cumplir los compromisos del Protocolo de Kioto.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

**Respuesta:** Otros

**Implantación:** El Comité de Coordinación de RSC y el Foro RSC de Empleados de Medio Ambiente realizan un análisis de situación y señalan acciones de mejora en este ámbito de gestión.

Las actuaciones referentes al reciclaje de residuos y consumo de papel y energía se realizan a través del departamento de Organización.

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

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El despliegue de nuestro modelo se soporta en un cuadro de mando de indicadores cuantificables, junto con los resultados del informe realizado para Caja Vital Kutxa por la Asociación Ekopass que mide la gestión de emisiones de CO2 nocivas para la salud, los cuales nos permiten hacer un seguimiento anual de la evolución de consumos y emisiones.

Disponemos de una serie de objetivos y metas ambientales, tanto cuantitativos como cualitativos, que para 2009 se concretan en:

- Mejoras en el Sistema de gestión medioambiental: procedimiento de gestión de residuos.
- Estudio de Implantación de normas medioambientales siguiendo las recomendaciones del modelo EMAS.
- Manual de buenas prácticas medioambientales, implantación en 2009.
- Disminución 5% de consumo de papel por empleado.
- Disminución 5% del consumo de electricidad en kwh.



- Continuación con el convenio de colaboración en materia de educación medioambiental para el desarrollo sostenible

**Objetivos:** Las metas medioambientales marcadas para el año 2010 son:

- Mejoras en el Sistema de gestión medioambiental: procedimiento de gestión de residuos.
- Estudio de Implantación de normas medioambientales siguiendo las recomendaciones del modelo EMAS
- Manual de buenas prácticas medioambientales, implantado en 2009, mejorarlo y añadir nuevas prácticas.
- Disminución 5% de consumo de papel por empleado
- Disminución 5% del consumo de electricidad
- Convenio de colaboración en materia de educación medioambiental para el desarrollo sostenible.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C311)

**Respuesta:** 0 %

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

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	<p>R.:Sist.Gestión medioambiental que permita monitorizar el consumo de energía y m.primas su optimización</p> <hr/> <p>O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales</p>	<p>R.:Financiación de proyectos que contribuyan a la implantación de energías renovables y prod/servicios</p> <hr/> <p>O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales</p>	<p>R.:Promoción de conductas respetuosas con el medioambiente</p> <hr/> <p>O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales</p>	<p>R.:Sist.gestión medioambiental que permita monitorizar el consumo de energía y m.primas su optimización</p> <hr/> <p>O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 9

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



#### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En relación con los entornos de trabajo ecoeficientes y saludables para nuestro equipo humano y clientela, en el año 2009 se ha formado un grupo de trabajo para la redefinición de los puestos de comercial operativo en oficinas, con el fin de mejorar la adaptación de los puestos a los usuarios y a las tareas que éstos desempeñan. Nuestro modelo de oficina sigue criterios de espacios accesibles, evitando barreras de contacto y favoreciendo la disponibilidad de servicios y la dotación de nuevas tecnologías eficientes, tales como actualizadores de productos con soporte en libreta, gestores automáticos de clientes en espera en ventanilla, puntos de venta de entradas, dispensadores/recicladores de efectivo, kioscos con acceso a Vitalnet y web, escaners de puestos, máquinas multifunción, proinfos con acceso a Internet, etc.

Como medios y tecnologías ecoeficientes en uso por Caja Vital Kutxa, la Banca Electrónica "Vitalnet" es un servicio gratuito mediante la que se puede consultar, imprimir y guardar los extractos de una manera ecológica, cómoda y fácil a la hora de recibir la correspondencia bancaria. Por otra parte, en cuanto a la gestión interna, se utilizan equipos de videoconferencia para disminuir los viajes realizados por el equipo humano y por lo tanto, no incrementar la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera (en 2009 se han realizado 150 videoconferencias).

En el año 2009 éstas han sido las principales innovaciones en cuanto a servicios on-line destinados a clientes, entre otras:

- Visualización de datos de información fiscal en la consulta de préstamos e hipotecas.
- Seguro de Automóvil: simulación del coste de la póliza del seguro de auto de acuerdo con las características personales de cada usuario
- Adaptación de la operativa de transferencias a la nueva normativa SEPA (Area Única de Pagos Europea)
- Bolsa Inmobiliaria, espacio en la web con los inmuebles de Caja Vital puestos a la venta o alquiler.
- Participación en la campaña del Gobierno Vasco de venta de Bonos Cultura, realizando la venta a los ciudadanos de los Bonos correspondientes a Álava.
- Posibilidad de marcar aquellas tarjetas de débito o crédito para que no se puedan hacer compras en comercio electrónico.
- Mejoras diversas en el sistema experto de supervisión diaria de salida de fondos por Vitalnet
- Mejoras en la prevención y detección de ataques de virus por Internet.





## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

*Respuesta:* 3

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

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

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

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se dispone del dato, ya que no se mide este indicador.

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

### • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.:Trasvase operaciones a canales tecnológicos, para minimizar el consumo de m.primas y energía</p> <hr/> <p>O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 10

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* SI

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

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

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

- Implantar normas de actuación y sistemas de control y de comunicación a fin de impedir que sus oficinas sean utilizadas para el blanqueo de capitales.
- Garantizar que todos los empleados/as implicados conozcan y cumplan las políticas y procedimientos y las operativas tipificadas.
- Cumplir con la normativa vigente en cada momento según las recomendaciones emitidas en esta materia por el Grupo de Acción Financiera internacional (G.A.F.I.) y las autoridades nacionales e internacionales.
- Mantener continuamente formada e informada a su plantilla.



#### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI



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

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

---

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

**Respuesta:** SI

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

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

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



### ACCIONES:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Dentro de la programación de mejora profesional, desde el año 2006 Caja Vital Kutxa lleva impartiendo a su empleados/as, tanto de Servicios Centrales como de la Red de oficinas, formación específica en materia de Blanqueo de Capitales, siendo 545 las personas formadas hasta el año 2009 (70,14% del total de plantilla fija). Por otra parte, en el curso de seguridad que se da a las personas de nueva entrada, hay un capítulo de blanqueo de capitales, además de notas actualizadoras que se publican en la Intranet de forma periódica.

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



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

*Respuesta:* SI

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

-ética profesional y respecto a la legalidad

-lealtad, integridad y honestidad

-calidad y eficacia

-innovación y orientación de servicio a la sociedad

-gestión socialmente responsable

-transparencia

Los clientes, proveedores, socios empresariales y resto de los grupos de interés disponen de la información relativa en esta materia a través de la página web de Caja Vital Kutxa "www.cajavital.es", en su apartado de "Información para inversores", donde se pone a su disposición el "Informe de Gobierno Corporativo" y el "Reglamento del Consejo de Administración ajustado al Código de Buen Gobierno" (100% de grupos de interés informados).

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Ver en "Diagnóstico" del Principio 10 y en Memoria RSC 2009-capítulo de Sociedad.

---

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

*Respuesta:* SI

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

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.:Mejoras en seguridad física y financiera O.:Mejora de satisfacción de clientes	R.:Innovación en canales O.:Mejora de la satisfacción de clientes	
<b>Empleados</b>		R.:Reforzar y orientar oferta formativa al equ.humano hacia la excelencia en atenc.integral al cliente O.:Consulta directa sobre necesidades de Formación	R.:Reforzar y orientar oferta formativa al e.humano hacia la excelencia en la aten.integral del cliente O.:Formación en competencias de liderazgo	
<b>Proveedores</b>		R.:Comportamiento ético del equipo humano en la contratación O.:Mejoras del sistema de gestión de proveedores	R.:Comporamiento ético del equipo humano en la contratación O.:Mejora del sistema de gestión de proveedores	
<b>Sociedad</b>		R.:Foros de Empleados O.:Organización y dinamización de trabajo en foros de empleados	R.:Búsqueda de iniciativas transversales que incidan en los aspectos que repercutan en exclusión social O.:Proyecto Gureak, para integración social de personas con discapacidad	
<b>Medio ambiente</b>		R.:Promoción de conductas respetuosas con el medio ambiente O.:Elaboración de la Política y Objetivos medioambientales	R.:Financiación de proyectos que contribuyan a la implantación de en.renovables y prod/serv respetuosos O.:Elaboración de la Política y Objetivos Medioambientales	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.:Seguimiento sistemático de la satisfacción de clientes a través de índices de satisfacción			



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	O.:Certificaciones de calidad			
--	-------------------------------	--	--	--

R.: Respuesta

O.: Objetivo