



LABORAL
kutxa

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2013

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

1. Carta del Presidente	- 1 -
2. La gestión socialmente responsable de Laboral Kutxa	- 4 -
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA	- 5 -
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA	- 8 -
2.3. PERFIL DE LA MEMORIA	- 9 -
3. Organización, estructura de gobierno y participadas	- 12 -
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	- 13 -
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	- 13 -
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	- 15 -
ESTRUCTURA OPERATIVA	- 15 -
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	- 17 -
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	- 17 -
3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA	- 20 -
4. Nuestra relación con los clientes	- 22 -
4.1. PERFIL DEL CLIENTE	- 25 -
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	- 26 -
PRODUCTOS FINANCIEROS	- 26 -
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	- 27 -
TARJETAS DE AFINIDAD	- 27 -
DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO	- 28 -
SEGURO ONGs	- 28 -
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	- 28 -
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	- 30 -
PRODUCTOS FINANCIEROS	- 30 -
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES	- 30 -
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	- 30 -
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	- 31 -
ÁREAS DESPOBLADAS	- 31 -
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	- 31 -
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL	- 31 -
CULTURA FINANCIERA	- 32 -
APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN	- 33 -
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES	- 33 -
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	- 36 -
5. Nuestra relación con los socios	- 38 -
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	- 40 -
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	- 41 -
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA	- 42 -
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	- 43 -
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	- 43 -

PROYECTO LEKUKO	- 44 -
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	- 45 -
5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO	- 45 -
5.5. BENEFICIOS SOCIALES	- 46 -
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	- 46 -
JORNADA FLEXIBLE	- 46 -
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)	- 47 -
PLAN DE DINAMIZACIÓN II	- 47 -
COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA	- 47 -
5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	- 48 -
5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	- 48 -
5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	- 50 -
6. Nuestra relación con los proveedores	- 53 -
7. Nuestra relación con el medioambiente	- 55 -
PAPEL Y TÓNER	- 57 -
ENERGÍA	- 58 -
AGUA	- 59 -
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	- 59 -
GASTOS AMBIENTALES	- 60 -
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	- 60 -
8. Nuestra relación con la sociedad	- 62 -
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	- 63 -
FUNDACIÓN GAZTENPRESA	- 65 -
IMPUESTOS Y TRIBUTOS	- 66 -
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	- 66 -
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	- 67 -
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	- 69 -
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	- 71 -
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	- 71 -
INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA	- 72 -
PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA	- 72 -
9. Anexos	- 73 -
9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA	- 74 -
9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR	- 75 -
9.3. TABLA DE INDICADORES GRI	- 76 -
9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	- 84 -

1. Carta del Presidente

“Las cooperativas (...) desempeñan un papel esencial en la economía europea, en especial en tiempos de crisis, al combinar la rentabilidad con la solidaridad, crear puestos de trabajo de calidad, reforzar la cohesión social, económica y regional y generar capital social.” De esta forma se expresaba el **Parlamento Europeo** en 2013 en una Resolución que pone de manifiesto la contribución de las cooperativas a la salida de la crisis. Esta Resolución llega al punto de reiterar **“que el modelo empresarial cooperativo contribuye a un auténtico pluralismo económico, es un elemento indispensable de la «economía social de mercado» y es totalmente acorde con los valores del Tratado de la UE.”**

Estamos hablando por tanto de una manera diferente de entender la actividad económica, una visión muy particular, la de las cooperativas, que da prioridad a valores como la solidaridad y el compromiso. En el caso concreto de Laboral Kutxa, esta filosofía nos lleva a primar el interés común por delante del individual, a tomar decisiones de manera democrática, a adoptar una política salarial muy alejada de los estándares del sector y a reinvertir nuestros beneficios entre las familias y empresas que conforman nuestro entorno; en resumen, a mirar siempre por la sociedad y su futuro. Para nosotros la rentabilidad económica es sólo un medio para obtener **rentabilidad social** y es esta manera de pensar y de actuar la que nos diferencia en el sector financiero.

En lo que se refiere al ejercicio motivo de esta memoria, y por entrar en los datos que concretan esta filosofía, 2013 ha sido un año muy intenso para Laboral Kutxa. El entorno económico ha seguido siendo muy desfavorable, afectando de forma muy negativa también a algunas cooperativas de MONDRAGON. A lo anterior hay que sumarle las circunstancias añadidas de formar parte de un sector financiero en plena reconversión desde hace ya cinco años. Por nuestra parte, y a pesar de ello, hemos alcanzado nuestros objetivos con normalidad y este ha sido el año en el que se ha completado con éxito la **integración** entre Caja Laboral e Ipar kutxa. Al terminar el año este proceso se puede dar por totalmente concluido y contamos con un nuevo nombre e imagen comercial que unen a ambas cooperativas en un nuevo proyecto común.

El año comenzó con el proceso de incorporación, como socios, de algunos de nuestros clientes más vinculados. De esta forma, además de reforzar el capital, se consigue profundizar en la imbricación de Laboral Kutxa en la sociedad a la que debe su razón de ser. El capital propio de la Entidad queda a partir de ahora repartido entre **cooperativas, trabajadores y clientes**.

Los valores cooperativos llevan consigo propiciar la igualdad de oportunidades entre todas las personas y también establecer los mecanismos para que las aspiraciones de justicia social se plasmen en las políticas y actuaciones cotidianas de la cooperativa. Así, en 2013 se ha puesto en marcha el **2º Plan de Igualdad de Laboral Kutxa (2013-2015)**, que pretende afianzar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Conviene señalar en este contexto de responsabilidad social corporativa que en su momento Caja Laboral fue la primera entidad financiera del Estado en obtener la certificación ambiental ISO 14001. Ahora, como Laboral Kutxa, seguimos trabajando e impulsando la mejora continua en la gestión ambiental para reducir el impacto de la actividad en el medio ambiente. Por último, en estos momentos en los que las tasas de paro son tan elevadas y en los que el **emprendizaje** cobra una significativa importancia, hemos dado un impulso importante al programa Gaztempresa. La Fundación Gaztempresa forma parte de la labor social de Laboral Kutxa y su finalidad es impulsar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo mediante el apoyo a personas emprendedoras.

Un año más recogemos en esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial los aspectos de nuestra actividad que trascienden de los meramente económicos. Reiteramos también el compromiso que mantenemos desde el año 2006 con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para seguir avanzando en los Principios, aceptados e interiorizados por Laboral Kutxa, de respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Txomin García Hernández', written over a horizontal line.

Txomin García Hernández
Presidente de Laboral Kutxa

2. La gestión socialmente responsable de Laboral Kutxa

2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA

Por noveno año consecutivo Laboral Kutxa presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, y por séptima vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, y por tercer año en su versión G3.1, y el Suplemento Sectorial Financiero lo que es una muestra del compromiso de Laboral Kutxa con la sostenibilidad. A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2013 según los compromisos asumidos por Laboral Kutxa en sus anteriores Memorias de RSE. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los Grupos de Interés definidos por la Entidad: Socios, Clientes, Sociedad, Medio Ambiente y Proveedores.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas de 2013 y pendientes de 2012	Situación de la acción/grado de consecución	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Concluir la metodología de la gestión del desempeño / entrevistas de desarrollo. Realizar prueba piloto.	Realizado (ver en 5.3)	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
2. Perfeccionar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar prueba piloto.	Descartado	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
3. Análisis, diagnóstico y evaluación del Proceso de Selección.	Realizado (ver en 5.3)	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
4. Redefinición de los itinerarios profesionales.	En curso (1)	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
5. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios de trabajo en ámbitos geográficos multiprovinciales.	Descartado (2)	Todas las personas. 2012	Consejo Social.
6. Rediseñar la oficina de particulares como una unidad que integra tres tipos de gestión: segmentada/especializada, no segmentada, atención operativa.	Realizado	Clientes 2012	Área Comercial Particulares.
7. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Pendiente de definición (3)	Aliados y Proveedores 2012	Comité RSE
8. Promover la integración cultural de las personas provenientes de Ipar Kutxa y Seguros Lagun Aro. Favorecer la educación cooperativa de los nuevos socios.	Realizado	Todas las personas 2013	Gestión Social
9. Proyecto Lekuko para asegurar la adecuada gestión y transmisión del conocimiento y el reconocimiento a las personas que dejan la Entidad.	Realizado	Todas las personas 2013-2016	Gestión Social
10. Modelo de negocio y organizativo especializado en Banca de Particulares. Implantación de los nuevos modelos de oficina de Particulares.	Realizado	Clientes 2013	Área de Particulares

11. Orientación al cliente: implantación de modelos relacionales y multicanalidad.	Realizado	Cientes 2013	Área Desarrollo de Negocio
12. Fortalecer la apuesta por la financiación y el fomento de la economía social a través de acuerdos con otras entidades socialmente responsables (CEPES, ERKIDE, Credit Cooperatif, National Cooperative Bank, etc.)	Realizado	Cientes y Sociedad 2013	Área de Empresas.
13. Reconversión en partícipes societarios de la empresa de los trabajadores por cuenta ajena de Ipar Kutxa.	Realizado (4)	Todas las personas 2013	Consejo Rector y Consejo Social
14. Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otras 100 aproximadamente.	Parcialmente realizado (5)	Cientes y Sociedad 2013	Comité de Medioambiente
15. Climatizar de forma independiente los CPDs de los edificios de LK2 y LK3 para mejorar su eficiencia energética.	Realizado	Cientes y Sociedad 2013	Comité de Medioambiente
16. Constituir el Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja Laboral.	Realizado	Todas las personas. 2013	Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)
17. Diseño del nuevo Plan de Seguridad y Evacuación de los edificios LK1, LK2, LK3 y LK4.	Realizado (6)	Todas las personas. 2013	Seguridad y Servicios Generales

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

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

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

(4) A cierre de 2013 quedan 16 (de 307) trabajadores de la antigua IK pendientes en situación de contrato indefinido de trabajo, principalmente personas cercanas a la jubilación que encuentran mejor acomodo manteniéndose en el Régimen General de la Seguridad Social.

(5) Se han sustituido 8 máquinas y se ha cambiado el gas R-22 en 68 oficinas. Para 2014 está previsto cambiar 10 máquinas y el gas de otras 20.

(6) En el caso de LK4 queda pendiente su realización hasta la terminación de las obras de adecuación del edificio. Ver punto 5.7.

En **2013**, Laboral Kutxa hizo públicos unos compromisos con las empresas, compromisos que se han cumplido de la siguiente forma:

Compromisos públicos con las empresas 2013	Acciones y logros
<ul style="list-style-type: none"> 3.500 Millones de € para financiación del Circulante 	<ul style="list-style-type: none"> 2.613 millones de € (74,66% de cumplimiento)
<ul style="list-style-type: none"> 500 Millones de € en Créditos y Préstamos y Leasing 	<ul style="list-style-type: none"> 513 millones de € (102,6% de cumplimiento)
<ul style="list-style-type: none"> Lanzar 238 microempresas y realizar 75 talleres de consolidación desde la Fundación Gaztenpresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la creación de 265 microempresas (123% de cumplimiento). Realizados 32 talleres conjuntos y otras 49 empresas apoyadas de forma individual para acompañarlas en su consolidación.

Para el año **2014**, Laboral Kutxa hace públicos sus compromisos con:

las **Empresas**, sobre las cuantías del año pasado:

Compromisos públicos con las Empresas 2014

- Incrementar en un 2% el importe financiado en circulante (2.665 millones de €).
- Incrementar un 5% el volumen de créditos, préstamos y leasing (538 millones de €).

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

Compromisos públicos con Microempresas, Autónomos y Pymes 2014

- 400 Millones de € para financiación del Circulante
- 192 Millones de € asumidos en la Red Comercial para el resto de productos mercantiles.
- Apoyar la creación de 600 empresas a través del programa Gaztempresa.

el **Sector Público**:

Compromisos públicos con el Sector Público 2014

- Mantener los niveles de inversión, cerrando el año con 255 millones de euros.
- Fortalecer la apuesta por la financiación con las administraciones Públicas del País Vasco y Navarra fundamentalmente, así como participar en los convenios promovidos por las instituciones Locales, autonómicas o estatales (financiación a Empresas y Autónomos, financiación de VPO y vivienda social), operaciones convenio Luzaro, Elkargi y Oinarri.

A lo largo de 2014, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2014	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Consolidar el modelo de especialización en la red.	Clientes	Área Comercial de Particulares.
2. Profundizar en la relación multicanal con el cliente e incrementar el número de clientes activos en otros canales diferentes a la oficina.	Clientes	Área de Desarrollo de Negocio.
3. Consolidar el diferencial y liderazgo de Laboral Kutxa en calidad de servicio.	Clientes	Equipo de proceso.
4. Fomento del emprendizaje y duplicar el número de empresas creadas con el programa Gaztempresa.	Clientes y sociedad.	Área de Desarrollo de Negocio.
5. Reformar el edificio LK2, cambiando la iluminación a Led, la misma iluminación que se instalará en las reformas a acometer en el edificio LK1	Medio ambiente	Comité de Medioambiente
6. Sustituir los sistemas de climatización en LK2	Medio ambiente	Comité de Medioambiente
7. Realizar un estudio en LK1 sobre climatización y aislamiento térmico de cara a implantar mejoras.	Medio ambiente	Comité de Medioambiente
8. Retomar la aportación de fondos, dedicando el 25% de los resultados a fines sociales, priorizando la creación y consolidación de actividad económica y el empleo.	Sociedad	Fondo de Solidaridad Intercooperativa y Fondo Educación y Promoción
9. Definición de la Cultura deseada tras la integración de Caja Laboral, Ipar Kutxa y la Red de Directo de Seguros Lagun Aro.	Todas las personas 2014	Gestión Social
10. Implantación parcial del Sistema de Gestión del Desempeño	Servicios Centrales y 3 Zonas de la Red 2014	Gestión Social
11. Seguimiento de las personas reubicadas provenientes	Colectivo reubicado	Gestión Social

de otras Cooperativas del Grupo MONDRAGON.	2014	
12. Incidir en la formación y el adiestramiento de los nuevos roles en la oficina.	Todas las personas 2014	Gestión Social
13. Implantación del Plan Estratégico de Euskara (EUPE)	Todas las personas de la Red Consolidada, 2014-2016	Hizkuntza Batzordea

2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA

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

Indicadores de desempeño económico:

Indicadores	2011		2012 (1)	2013		2014
	Real	Objet.	Real (2)	Real	Objet.	Objet.
Resultados después de Impuestos (m€)	19.407	41.292	22.087	97.044	96.557	98.172
Índice de Eficiencia (%) (3)	46,01	53,78	41,60	46,27	49,79	50,39
Depósitos de clientes (M€)	18.210	18.576	18.636	18.256	17.942	17.311
Crédito a clientes (M€)	15.159	16.235	16.502	15.855	15.359	14.372
Solvencia (%)	12,56	11,91	11,16	12,18	13,12	13,52
Fondos Especiales (M€)	713	759	1.527	1.526	1.603	1.623
% Riesgos Dudosos s/Inversión	4,77	3,97	6,95	9,03	8,25	9,73

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

(2) Se incluyen los resultados de Laboral Kutxa para el período comprendido entre el 2 de noviembre (momento de la integración) y el 31 de diciembre de 2012.

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

Indicadores de desempeño en socios y personas:

Aspecto/Indicador	Año 2011		Año 2012		Año 2013		Año 2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Socios y socias de trabajo							
Número socios en activo	1.825	1.850	2.078	1.809	2.091	2.113	2.020
Formación							
Horas formación/plantilla total	43,94	38,00	41,74	41,00	38,68	41,26	52,23
Evaluación de la formación (1-10)	8,21	8,30	8,30	8,30	8,18	8,31	8,30
Seguridad y salud							
Absentismo en %	3,03%	3,01%	2,43%(*)	3,33%	2,23%	≤3,00%	≤3,00%
Desarrollo profesional							
Índice Laboral medio	2,352	n/d	2,336	n/d	2,346	n/d	n/d
Promoción: Índice Estructural	15,01%	n/d	6,74%	n/d	9,18%	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

Aspecto/Indicador	Año 2011		Año 2012		Año 2013	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Dinámica de empleo						
Tasa de rotación	7,7%	n/d	20,8 %	n/d	12,5%	n/d
Tasa de salidas	5,5%	n/d	3,5%	n/d	5,9%	n/d
Igualdad						
% Mujeres socias	45,7%	n/d	44,8%	n/d	44,91%	n/d
% Mujeres directivas/total de directivos	23%	n/d	21%	n/d	22,73%	n/d

n/d: no disponible

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,075	<0,120	0,077	<0,080	0,073	<0,080	<0,080
• % papel reciclado s/total	47,2%	≥50%	84,0%	≥50%	98,1% (2)	≥70%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,276	<0,360	0,254	<0,300	0,265	<0,300	<0,300
Agua en m ³	7.169	11.500-12.500	8.006	10.000-11.000	6.864	≤10.000	<8.500
Electricidad (Kwh)	2.505.763	≤2.600.000	2.568.551	≤2.600.000	2.620.810	≤2.700.000	≤2.700.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.506	<1.800	1.522	1.500-1.700	1.667	≤1.700	≤1.700
• % tóner reciclado s/total	69,7%	≥50%	89,3%	≥50%	90,2%	≥59%	≥80%
Gasoil en litros	55.513	≤80.000	69.590	≤80.000	73.662	≤75.000	≤75.000
Kgrs. residuos gestionados (4)	424.088 (1)	100%	196.847	100%	266.283 (3)	100%	100%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

- (1) La eliminación de un archivo del almacén de Oñate incrementó en unas 100 Toneladas los residuos de papel, lo que unido a la eliminación de la depuradora y la retirada de 21 m3 de lodos, explican el crecimiento de los residuos gestionados.
- (2) Desde 2013 se tiene en cuenta el papel valorizado (reciclado+ecológico/sin cloro).
- (3) En 2013 se ha procedido a vaciar parte del almacén de Oñate y se ha realizado una sustitución periódica de baterías.
- (4) El objetivo es gestionar el 100% de los residuos. Su volumen depende cada año de diferentes circunstancias.

2.3. PERFIL DE LA MEMORIA

Laboral Kutxa es la entidad financiera resultado de la fusión a finales de 2012 de Caja Laboral e Ipar Kutxa. Esta es, por tanto, la primera memoria de RSE que presenta la Entidad resultante que hace referencia a un año completo (el año 2013).

Sin embargo, es importante resaltar que las Entidades origen ya realizaban este ejercicio de transparencia anteriormente. Concretamente, la antigua Caja Laboral publicaba desde el año 2005 y con periodicidad anual, memorias de RSE siguiendo los periodos fiscales. Por su parte Ipar Kutxa publicó en el año 2009, su primera memoria relativa al ejercicio 2008.

Laboral Kutxa, tiene la voluntad de publicar con periodicidad anual su memoria de RSE siguiendo las directrices marcadas por GRI. La memoria de RSE relativa al ejercicio 2014 de Laboral Kutxa se realizará siguiendo la guía G4 de GRI. En la presente edición se ha optado por continuar con la versión G3.1, y el Suplemento Sectorial Financiero, tal y como permitía GRI. En el apartado 9.3., al final de la memoria, se detallan las vías de contacto para cualquier tema relacionado con la memoria.

Laboral Kutxa mantiene la información significativa en términos de sostenibilidad relativa a:

- **Sociedades de gestión de activos inmobiliarios**, que son sociedades a través de las cuales Laboral Kutxa gestiona el negocio inmobiliario. Se trata de Sociedades instrumentales, por lo que sus datos e impactos están integrados en los de Laboral Kutxa.
- **Caja Laboral BancaSeguros** que es una Sociedad Limitada Unipersonal, que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de Laboral Kutxa.

BancaSeguros es un mediador independiente, participado al 100% por Laboral Kutxa, y las relaciones entre ambas se regulan por un contrato de prestación de servicios.

El servicio que presta Laboral Kutxa a **BancaSeguros** es la cesión de la red de distribución para la mediación de los productos de seguro. A lo largo de la memoria se informa de los principales indicadores de **BancaSeguros** en aquellos aspectos en los que son independientes a los de Laboral Kutxa. Al estar **BancaSeguros** integrada en la red comercial y en los Servicios Centrales de Laboral Kutxa, buena parte de los indicadores de su actividad están integrados con los de Laboral Kutxa. A lo largo de la Memoria se enumeran aquellos aspectos para los que hay indicadores independientes.

Laboral Kutxa pertenece a la Corporación MONDRAGÓN. La Corporación, MONDRAGON está integrada por más de 100 cooperativas autónomas e independientes y que utilizan sus propios sistemas de reporte.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

De acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2013 de Laboral Kutxa no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

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

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

Política en relación a la verificación de la Memoria

Desde el año 2005, AENOR lleva realizando la verificación de las Memorias de RSE elaboradas por la antigua Caja Laboral.

Dado el conocimiento del que la organización verificadora dispone, adquirido durante todos estos años de relación y como consecuencia de la certificación de otros sistemas como la ISO 9001 del servicio de Banca Electrónica en 1998, Laboral Kutxa tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

Materialidad

Laboral Kutxa identifica, a través de los distintos canales de diálogo que mantiene con sus Grupos de Interés (detallados en los apartados Mecanismos de Diálogo), las expectativas de cada uno de ellos. Estos canales de diálogo son formales (encuestas internas o externas y sugerencias) e informales. A partir de dichos canales Laboral Kutxa extrae los impactos que considera más significativos para integrarlos en su estrategia de responsabilidad social.

A continuación se especifican aquellos que se han determinado como más materiales para los grupos de interés y que se estima ejercen una influencia sustancial en sus evaluaciones y decisiones. Se pueden dividir en tres grandes grupos:

-Factores económicos.

Como consecuencia de la profunda crisis económica y financiera actual, son especialmente significativos aquellos aspectos que hacen referencia a la percepción de Laboral Kutxa como una entidad solvente que ofrece garantías. La necesaria rentabilidad económica que se pide a cualquier actividad empresarial para su supervivencia adquiere en estos momentos una mayor relevancia. Los grupos de interés valoran y reclaman que Laboral Kutxa sea solvente, rentable, eficiente y fiable.

Los grupos de interés afectados por estos factores son los Socios, Clientes, Proveedores y Sociedad.

-Compromiso de Laboral Kutxa con el desarrollo económico y social de su entorno.

En este grupo se encuentran aquellas expectativas que hacen referencia al impacto de Laboral Kutxa en la sociedad de la que forma parte. Esto implica seguir apoyando la generación de empleo y el emprendizaje como forma de apoyo a la economía y de retorno a la sociedad de parte de los beneficios que se obtienen de ella.

Al mismo tiempo abarca también otros aspectos que hacen referencia a la forma de obtener los resultados económicos antes citados. De esta forma cobran importancia tanto los impactos medioambientales de su actividad como otros aspectos referentes a igualdad y a transparencia.

Los grupos de interés afectados por estos factores son Medioambiente, Sociedad, Clientes, Proveedores y Socios.

-Entidad cercana a las necesidades de sus clientes.

Para sus grupos de interés Laboral Kutxa debe mantener una destacada posición en lo que a atención al cliente y calidad del servicio hace referencia. Debe por tanto mantener un servicio diferencial con respecto a los competidores, profundizando en la relación con ellos tanto de forma personalizada como a través del resto de canales bancarios.

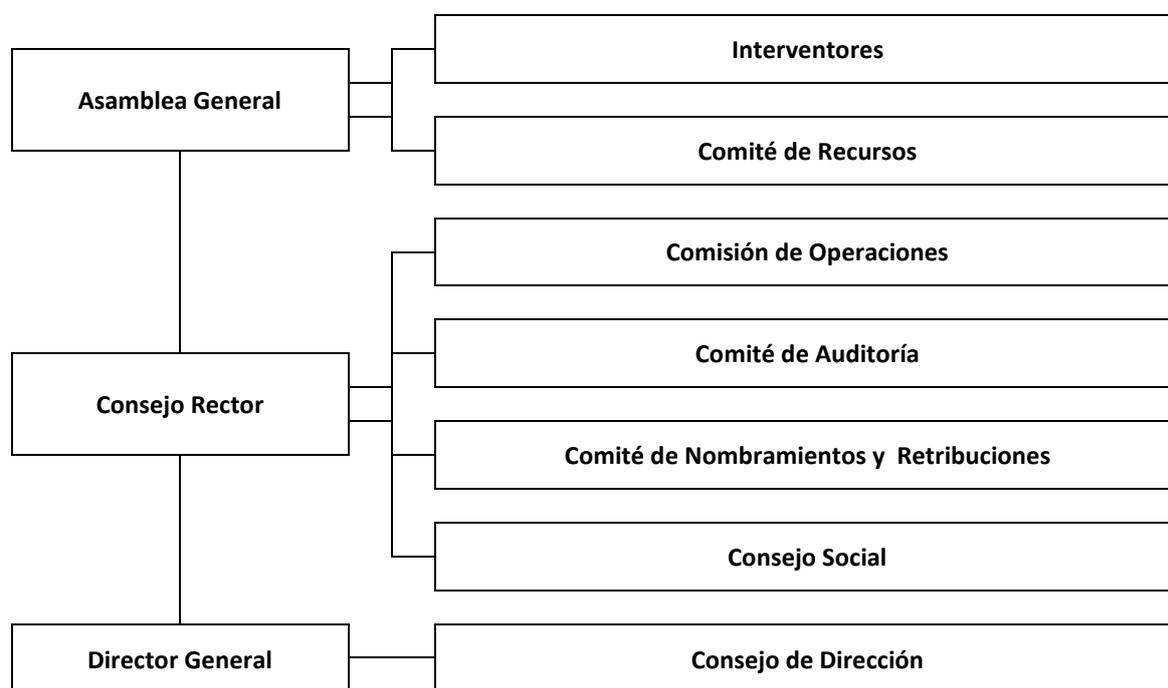
Para ello se requiere que Laboral Kutxa sea una entidad moderna, innovadora y avanzada. Al mismo tiempo ello exige claridad y transparencia en la publicidad e información que les proporciona Laboral Kutxa.

Los grupos de interés afectados por estos factores son Clientes y Socios.

3. Organización, estructura de gobierno y participadas

3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2011		2012		2013		2011		2012		2013	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	4	2	5	1	5	0	4	2	6	3	7	3
Interventores	0	0	1	0	1	0	3	0	2	0	2	0
Comité de Recursos (1)							11	1	11	1	10	2
Comisión de Operaciones	3	0	4	0	4	0	5	0	0	0	6	0
Comité de Auditoría	1	1	1	0	0	0	0	1	1	2	2	2
Comité Nombramientos y Retribuciones	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	4	0
Consejo Social	12	3	12	3	10	4	4	1	4	1	5	1
Consejo de Dirección	3	1	4	1	2	1	5	0	7	0	8	0

(1) Para el Comité de Recursos no está disponible el dato en función de la edad.

La **Asamblea General** es la reunión de los socios y socias constituida con el objeto de deliberar y adoptar acuerdos sobre aquellos asuntos que, legal o estatutariamente, sean de su competencia, vinculando las decisiones adoptadas a todos los socios de la Cooperativa.

La Asamblea General fijará la política general de la Cooperativa y podrá debatir sobre cualquier asunto de interés para la Cooperativa, siempre que conste en el orden del día, pero únicamente podrá tomar acuerdos obligatorios en materias que la Ley de Cooperativas no considere competencia exclusiva de otro órgano social.

A los **Interventores** les corresponde supervisar el correcto desarrollo de la Asamblea General.

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

El **Consejo Rector** es el órgano a quien corresponde la alta gestión y la supervisión de los directivos, a través del control de su actividad, la aprobación de su planificación empresarial, el

seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos de negocio, etc. y, en última instancia, compete a la Asamblea General el examen de la gestión social.

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

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

El Consejo Rector designa una **Comité de Nombramientos y Retribuciones** compuesta por 5 miembros de entre los Consejeros. El Comité se reunirá periódicamente en función de las necesidades, y al menos dos veces al año. Se encargará de la preparación de las decisiones relativas a las remuneraciones, incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo de la Entidad. A lo largo de 2013 este Comité ha cambiado de denominación, llamándose anteriormente Comisión de Retribuciones. Asimismo se han añadido a sus competencias *“las funciones asignadas en el Manual de Procedimiento de Selección y Evaluación de Idoneidad de Consejeros y Personal Clave”*.

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

La gestión empresarial de Laboral Kutxa compete en su globalidad a la **Dirección General** de la Entidad, arropada por el Consejo de Dirección. El **Consejo de Dirección**, define las acciones y medidas para hacer operativas las políticas y estrategias definidas por el Consejo Rector, las despliega entre las áreas y departamentos y gestiona las operaciones de la Entidad.

Laboral Kutxa no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son de adecuación de competencias profesionales. De hecho, la totalidad de altos directivos (los 11 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Los procedimientos existentes de supervisión de Laboral Kutxa son:

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

Para evitar los conflictos de interés entre la Entidad y los miembros del Consejo Rector, además del régimen de incapacidades e incompatibilidades establecido en los Estatutos

Sociales y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, existe una regulación específica en el Reglamento del Consejo Rector sobre el sistema de votación para adoptar aquellos acuerdos en los que pueden darse tales conflictos.

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

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

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

Concepto (miles de euros)	2011	2012	2013
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	245	256	278

RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

Concepto (miles de euros)	2011	2012	2013
Retribución total por su trabajo	1.234	1.338	1.558
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	144	141	186
Total	1.378	1.479	1.734
Retribución media por persona	106	87	115,6

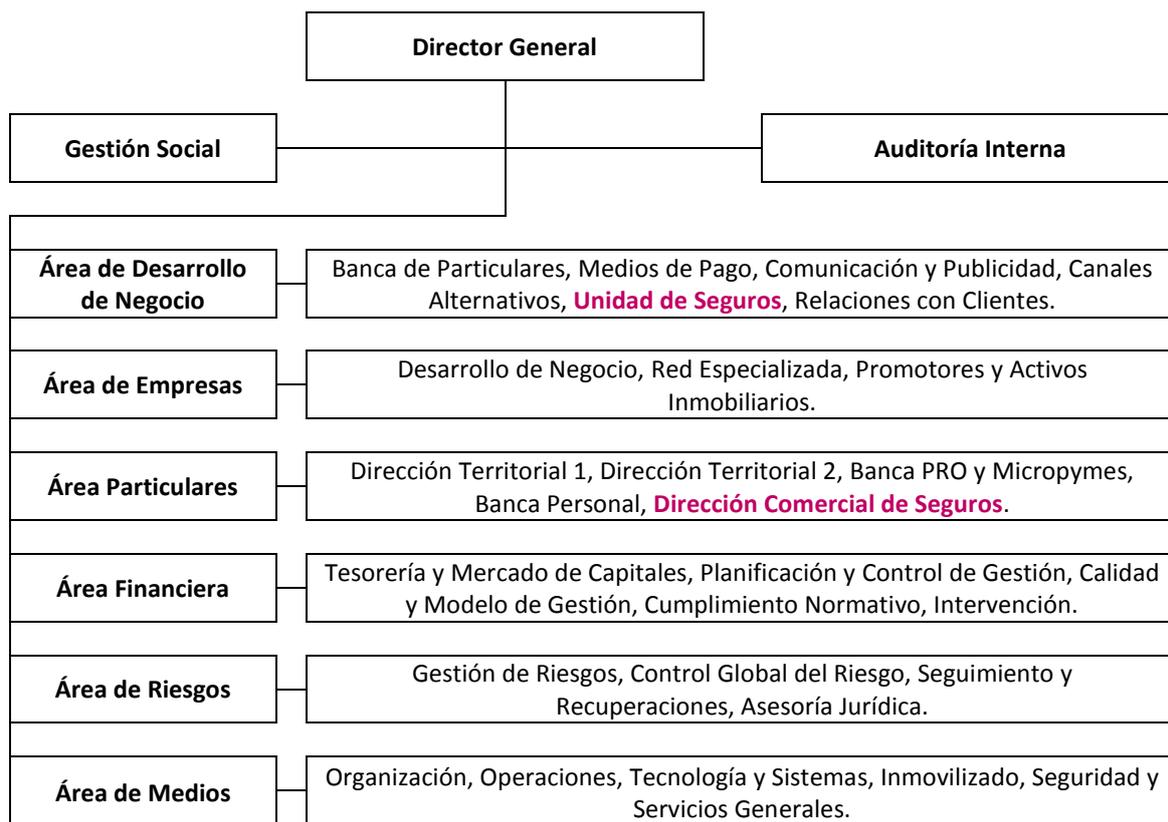
En Laboral Kutxa existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de los socios de trabajo, aplicable a los socios que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

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

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

ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de Laboral Kutxa se desarrolla básicamente a través de 6 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran. A finales de 2013 se ha configurado un organigrama para ser aplicado a partir de 2014 en el que las 7 áreas existentes anteriormente (ver Memoria 2012) se reducen a 6.



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

3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

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

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora fondos de inversión	100%
Crediges, SGIIC, S.A.U.	Gestora fondos de inversión	100%
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora fondos de pensiones	100%
Clarim Álava, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Navarra, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Valladolid, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
ISGA Inmuebles, S.A.	Promotora Inmobiliaria	100%
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Tenedora de participaciones	100%
Sociedad Gestión Activos Caja laboral, SAU	Gestora de Activos Inmob.	100%
Caja Laboral Banca Seguros, S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%
Piensos del Norte, S.A.	Productora de Piensos	100%
Entidades Multigrupo		
25 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25-50%
Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora fondos de inversión	23,57%

3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

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

Concepto (miles de €).	2011	2012	2013	
Volumen de negocio (mill/€)				
Activos totales	20.840	24.364	24.026	
Fondos Propios	1.571	1.319	1.418	
Depósitos de la clientela	18.210	18.636	18.256	
Crédito a la clientela	15.159	16.502	15.855	
Servicios				
Oficinas	364	450	382	
Cajeros automáticos	614	703	629	
Personas	2.085	2.438	2.372	
Socios de trabajo en activo	1.825	2.078	2.091	
Por Cuenta Ajena	260	360	281	
Resultados (millones de €)		(1)		
Margen de Intereses	258,6	329,5	65	375,1
Margen Bruto	404,5	418,5	81,5	480,8
Gastos de Administración	164,3	166,2	30,4	202,8
Resultado de la Actividad de Explotación	52,6	-506,7	31,2	132,8
Resultado después de impuestos	19,4	-528,5	22	97,0

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

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

Concepto (miles de €).	2011	2012	2013
1. Valor económico generado directo	420.905	447.047	519.661
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explot.)	417.230	449.119	526.229
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	3.675	-2.072	-6.568
2. Valor económico distribuido	196.507	218.931	304.720
Pago a proveedores (Costes operativos)	73.789	91.326	117.392
- otros gastos generales de administración.	61.084	60.769	71.968
- otras cargas de explotación	12.705	30.557	45.424
Gastos de personal	103.311	105.518	130.836
Impuesto sobre Beneficios	0	0	9.363
Intereses al capital	19.407	22.087	30.491
Inversión/Donaciones a la comunidad	0	0	16.638
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	0	0	6.655
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	0	0	9.983
3. Valor económico retenido (1-2)	224.398	228.116	214.941

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en mayo de 2013, Laboral Kutxa constituyó **ISGA INMUEBLES, S.A.** cuyo objeto es complementar la gestión de compra de activos proveniente del sector promotor.

Además, en 2013 se ha producido la fusión con ISGA, S.A. de 4 sociedades que gestionaban activos provenientes del sector promotor (Clarim Bizkaia, Clarim Gipuzkoa, Garkanba y Promega Nervión).

Las 29 sociedades operativas han registrado pérdidas por un total de 201,8 millones de €.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos Inmobiliarios	2011	2012	2013
Ingresos (Ventas)	22.507	53.593	67.494
Costes operativos	2.400	5.048	8.770
Gastos de personal	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	1.447	3.654	289
Impuestos brutos	115	4.842	4.587

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

Concepto (miles de €).	2012	2013	Previsión 2014
Volumen de negocio (comisiones)	4.506	21.210	22.317
Gastos de Personal	1.918	11.667	11.992
Total de Gastos	2.726	21.157	22.008
Resultados antes de impuestos	1.780	54	309

Entorno macroeconómico.

Para el conjunto del sector, conformado en la actualidad casi exclusivamente por bancos y cooperativas de crédito, y tras los grandes ajustes y saneamientos del año precedente, 2013 ha sido un año de reestructuración y adaptación por parte de las entidades sobrevivientes a un entorno de una economía en recesión desde mediados de 2011. Los últimos trimestres han comenzado a mostrar un comportamiento algo menos desfavorable y para 2014 se espera una evolución positiva, aunque insuficiente para corregir los desequilibrios actuales.

Respecto a la coyuntura más específicamente bancaria, la situación general seguirá siendo de un sector cuya reconversión continúa, tanto a nivel europeo como en el estado español.

A nivel de la zona Euro, utilizando palabras del FMI, el sistema financiero se muestra débil y fragmentado, con una base de capital insuficiente para asumir riesgos, y continuará reduciendo sus activos dentro de un proceso de desapalancamiento.

La situación bancaria en España presenta, incluso, mayores desequilibrios:

-Los tipos de interés seguirán en mínimos históricos.

-La falta de expectativas de mejora en la renta familiar marca un escenario de dificultades para la captación de nuevo ahorro.

-En cuanto al crédito, tanto el dirigido a los hogares como el crédito empresarial seguirán registrando tasas negativas esperadas en torno al 3% y 0,5% respectivamente.

-Los ratios de morosidad seguirán incrementándose, esperándose que la tasa de mora del conjunto del sector bancario llegue al 14%, incluso sin considerar adjudicados.

-La reducción en el número de competidores y en la capacidad instalada, en los puntos de venta y en el empleo, seguirán mostrando que la reconversión bancaria es un proceso que continúa un año más.

En este mercado tan complicado, en 2014 Laboral Kutxa parte con los procesos de integración entre Caja Laboral e Ipar Kutxa totalmente terminados, lo mismo que la integración en nuestras sucursales de la red comercial procedente de Seguros Lagun Aro.

Es un ejercicio de continuidad, con el reto de afianzar la transformación en las nuevas estructuras organizativas, en el nuevo modelo de oficina, y en los nuevos equipos de personas que hemos ido implantando desde 2012.

En este difícil marco macroeconómico, y de continuos requerimientos regulatorios, nuestra prioridad sigue siendo una gestión equilibrada y prudente, priorizando la consecución de nuestras estrategias financieras, de liquidez, consolidación de resultados recurrentes, control de costes y refuerzo de la solvencia.

Como objetivos cuantitativos básicos para 2014 se plantean:

Objetivos Cuantitativos de Laboral Kutxa para 2014

1. Alcanzar los 107,9 millones de € en **Resultados Antes de Impuestos**. Es relevante que la suma de dotaciones y deterioros previstos se fija, aplicando un criterio conservador, en 117,2 millones de €.

2. Ratio de **eficiencia** del 50,39%, peor que el del año anterior por la caída del margen financiero y la reducción de la aportación del carry de la deuda. El conjunto de gastos generales de administración se reducirá en un 1,4%.

3. **Solvencia**, en términos de capital principal del 13,52%.

4. El equilibrio en el crecimiento de las masas de balance seguirá reflejándose en una adecuada tendencia en la generación de **liquidez**, permitiendo continuar reduciendo la apelación a la liquidez mayorista. De modo que el ratio de Financiación Mayorista entre Financiación Total se establece que sea menor que 28,6%.

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2013 ha sido la compra a promotores de activos en pago de deuda a Laboral Kutxa y la desinversión del conjunto de los activos en propiedad, tanto producto acabado (viviendas), como mediante la finalización de las obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo. La desinversión se centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

Además en el año 2013, a través de 4 de las sociedades, se ha estado trabajando en 13 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 416 viviendas, de los que se han terminado 6 proyectos, que han supuesto la finalización de 281 viviendas.

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

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

3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA

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

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2011	Año 2012	Año 2013 (1)
Álava	35	51	41
Aragón	23	23	23
Asturias	12	12	12
Bizkaia	90	155	103
Cantabria	7	7	7
Castilla y León	50	49	49
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	78	84	78
La Rioja	10	10	10
Madrid	11	11	11
Navarra	47	47	47
Dirección Territorial 1	171	177	160
Dirección Territorial 2	193	273	122
Dirección Territorial 3			100
Total de oficinas	364	450	382

(1) Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Barcelona y la oficina de Aramaio (Álava). Dirección Territorial 2: Bizkaia, Cantabria y Asturias. Dirección Territorial 3: Araba, Castilla y León y Madrid.

Para 2014 se va a profundizar en la nueva Organización Comercial, con un nuevo modelo de oficina con gestores especializados, lo que implica una dimensión media mayor por oficina.

A lo largo de 2013 se ha procedido a integrar un número importante de oficinas, especialmente en Bizkaia y Álava, con la consecuente reducción del número de oficinas. Esto se debe a la adecuación de la red comercial a la existencia de oficinas de Caja Laboral e Ipar Kutxa muy próximas entre sí.

Para 2014, como se ha señalado, se va a proceder a un ajuste de la distribución de la red comercial, volviendo al esquema de dos Territoriales. De la misma forma, se prevé la integración de 12 oficinas con dificultades de rentabilidad.

Asimismo se cuenta con una red especializada de empresas, a las que hay que añadir la oficina de Cooperativas y Grandes Empresas y la oficina de Sector Público. De este modo, a finales de 2014 se contará con la siguiente distribución de oficinas:

Zona geográfica	Número de oficinas previstas en 2014	Red especializada de empresas en 2014
Gipuzkoa	78	3
Navarra	46	1
Rioja-Burgos-Madrid	29	1
Valladolid-Palencia	16	1(*)
Aragón **	21	1
Territorial 1	190	
Bizkaia	103	3
Araba	41	1(*)
León-Salamanca-Zamora	17	
Cantabria y Asturias	19	1
Territorial 2	180	
Total de oficinas	370	12

*La oficina de Valladolid cubre Castilla y León y la de Araba se encarga también de La Rioja.

** Incluye la oficina de Barcelona.

4. Nuestra relación con los clientes

En Memorias anteriores se ha recogido la política de Laboral Kutxa en su relación con el cliente y la responsabilidad sobre los productos, y cómo ésta recae en el Área de Desarrollo de Negocio y en el Área de Empresas y, en última instancia, en el Consejo de Dirección. Laboral Kutxa generalmente no recurre a la subcontratación de productos y/o servicios. A lo largo de 2013, éstas son las acciones fundamentales de Laboral Kutxa en relación con sus clientes:

- ✓ Se ha abierto a los clientes vinculados de Laboral Kutxa la posibilidad de ser socios de la Entidad.
- ✓ Laboral Kutxa es socia de Autocontrol desde el 29 de julio de 2008, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2013 Laboral Kutxa ha realizado 56 consultas previas a Autocontrol, con el resultado de modificaciones en 17 anuncios y la no difusión de otros 4.
- ✓ En 2013 se ha continuado con el proyecto iniciado en 2012, en cumplimiento de la nueva normativa EN50131 sobre grados de equipos que componen el sistema de seguridad y verificación por Central Receptora de Alarmas (CRA) del 18/02/2011. Se ha completado el paso a Grado III de la totalidad de oficinas de Laboral Kutxa. En 2014 está previsto finalizar el proyecto con la inclusión de los 35 cajeros desplazados. Asimismo se ha instalado en 120 oficinas uno o dos teléfonos de seguridad, conectados directamente a nuestro Centro de Recepción de Alarmas para casos de emergencias, estando previsto en 2014 terminar su instalación en el resto de oficinas.
- ✓ Iniciativas para mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos, como a Internet. (Ver 4.4. **Accesibilidad a servicios financieros**).
- ✓ Respecto a los clientes empresas, se han mantenido las líneas de negocio habituales que reportan financiación a autónomos, pymes y grandes empresas. En este entorno de crisis económica, se ha buscado especialmente acuerdos con otras entidades dirigidos a mitigar los efectos de la falta de liquidez derivada de la crisis. Así, se ha firmado una línea de avales con el Gobierno Vasco que garantiza el 60% de la inversión, se ha establecido un nuevo protocolo para potenciar los préstamos Luzaro, etc. Del mismo modo, se ha fortalecido la apuesta por la economía social firmando sendos convenios con CEPES (Confederación Empresarial Española de Economía Social) y ERKIDE (Federación de Cooperativas de Trabajo Asociado, Enseñanza y Crédito de Euskadi). (Ver 4.2. **Productos y Servicios Socialmente Responsables**).
- ✓ Se ha desarrollado un nuevo proyecto de apoyo a la internacionalización de PYMES, aportando a las empresas que quieran abrir nuevos mercados el conocimiento, apoyo y experiencia de Laboral Kutxa.
- ✓ A lo largo de 2013 se ha reducido el número de oficinas. Esta disminución se ha debido básicamente a la integración de las dos entidades en la nueva Laboral Kutxa. Existía, especialmente en Bizkaia y Araba, un solapamiento de oficinas, llegando incluso en algunos casos a haber oficinas puerta con puerta. Por tanto esta reducción no supone un empeoramiento del servicio proporcionado a los clientes ya que se mantiene la cobertura en los territorios.

La Política de Laboral Kutxa en relación a las operaciones hipotecarias está recogida en el **Capítulo 8, en Mecanismos de Diálogo con la Sociedad**. Las actuaciones en 2013 han sido:

- ✓ Dentro de la política de negociación personalizada, se han realizado daciones en pago negociando con el cliente compartir la pérdida de valor del bien hipotecado. En algún caso estas daciones las contempla el Código de Buenas Prácticas al que se adhirió Laboral Kutxa en abril de 2012 y, en otros, ha sido en aplicación de protocolos propios de Orientaciones para la Gestión de Recuperaciones que afectan a la vivienda habitual. En 2013 este Código fue actualizado.
- ✓ En noviembre de 2012 se puso en marcha un nuevo Comité sobre Reclamaciones Hipotecarias, con objeto de revisar los expedientes en reclamación judicial o con intermediación de las plataformas sociales. En 2013 han sido tratados 13 casos por el comité, de los que 5 han terminado en dación de pago (y otro más en proceso) y en otros 5 se está a la espera de respuesta por el cliente ante la oferta realizada por Laboral Kutxa (dación o acuerdo de pagos).
- ✓ Laboral Kutxa aportó 35 viviendas al Fondo Social de Viviendas para arrendar a personas que han sido desalojadas de su casa por impago de una hipoteca desde 2008.
- ✓ Está previsto para 2014 la instauración de un mecanismo de solución para las cláusulas suelo de las hipotecas provenientes de Ipar Kutxa.

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

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

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

4.1. PERFIL DEL CLIENTE

La siguiente tabla muestra la evolución del número de clientes de la entidad. A destacar que durante los años 2012 y 2013, Laboral Kutxa realizó una depuración de su base de datos de clientes que implicó la baja de clientes inactivos.

Zona Geográfica	Número de Clientes		
	2011	2012	2013
Álava	133.682	127.822	147.957
Aragón, Cataluña y La Rioja	82.892	80.657	78.858
Asturias y Cantabria	32.331	32.258	32.652
Bizkaia	309.491	302.036	392.337
Castilla y León	138.433	133.684	130.999
Gipuzkoa	300.169	294.985	287.885
Madrid	14.206	14.546	14.718
Navarra	125.827	124.559	122.792
Sede Central	3.864	6.722	7.402
Dirección Territorial 1	527.962	521.469	496.937
Dirección Territorial 2	613.113	595.800	424.989
Dirección Territorial 3			293.674
Total Caja Laboral	1.141.075	1.117.269	1.215.600
Personas Físicas exclusivas de Ipar Kutxa	---	74.960	
Personas Físicas compartidas con Caja L.	---	120.500(1)	
Personas Jurídicas exclusivas Ipar Kutxa	---	9.867	
Personas Jurídicas compartidas con CL.	---	3.966(1)	
Total Laboral Kutxa	---	1.202.096	1.215.600
Clientes Particulares (%)	87,5%	87,5%	86,9%
Clientes Autónomos (%)	7,9%	7,7%	7,8%
Clientes Negocios (%)	3,7%	3,7%	4,3%
Clientes Empresas (%)	0,9%	1,0%	1,1%

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

Teniendo en cuenta la totalidad de los Clientes Personas Físicas, el 48% eran hombres y el 52% mujeres a finales de 2012. A cierre de esta Memoria no hay datos para el cierre de 2013.

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

Créditos por sector (millones de euros)	2011	2012	2013
Sector Público	216,7	219,1	258,2
Otros Sectores Residentes	15.279	17.230,6	16.484,2
Economías Domésticas	10.943,3	12.480,7	11.848
- Hipotecarios	10.373,5	11.902,4	11.343,8
- Financiación al consumo	343,1	357,5	297,2
- Resto	226,5	220,4	206,8
Empresas	3.517,9	4.049,6	3.159
Otros Créditos	817,9	700,2	1.477,1
Crédito a No Residentes	23	21,5	20,4
Total Crédito a Clientes Bruto	15.518,9	17.471,4	16.762,8
Correcciones de valor por deterioro de activos	-360,1	-968,7	-907,3
Total Crédito a Clientes Neto	15.158,7	16.502,3	15.855,4

El perfil de clientes de **BancaSeguros** a 31/12/2013 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	46.657	39.024	42	41.270	39.543	42
Amortización PGP	15.814	4.428	43	14.644	4.206	44
Amortización PGH	1.892	34.607	44	1.813	36.894	44
Hogar propietario	38.281	130.075	50	26.268	121.018	50
Hogar arrendador	3.813	91.250	54	3.045	88.070	54
Hogar inquilino	1.558	18.684	45	1.610	19.199	44

4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS FINANCIEROS

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

- **Microcréditos:** Son préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztenpresa. Adicionalmente, en 2013 se ha firmado un convenio con EIF (European Investment Fund) por el cual se facilitan microcréditos a emprendedores y microempresas con precios subvencionados. Esta nueva línea se empieza a comercializar en 2014.
- **Tarjetas Aseguradas:** Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europ Assistance. Seguro Asistencia Negocio y Hogar (sólo para PRO). Seguro Compra Protegida Lagun Aro.
- **Préstamos personales:** Se orientan a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. Por ejemplo en 2013, acuerdos con: la Facultad de Empresariales de la Universidad de Mondragón, Basque Culinary Center, AEK y Mondragón Lingua.
- **Préstamos hipotecarios:** Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente.
- **Acuerdos y Convenios:** con Hirukide-Asociación de Familias Numerosas de Euskadi (financiación de vivienda habitual, vehículos particulares y estudios de hijos), con Erkide (ventajas financieras a cooperativistas de sus miembros asociados), con FCTC y Cepes para la financiación de aportaciones al capital y un nuevo pack de ventajas financieras para cooperativistas.

En 2013 se ha firmado el convenio para la creación del Fondo Social de Viviendas (FSV) junto con otras entidades financieras, el Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El convenio tiene por objetivo la creación de un fondo social de viviendas en régimen de arrendamiento, destinadas a personas que hayan sido desalojadas de su casa por el impago de una hipoteca desde 2008. El número de viviendas aportadas por Laboral Kutxa es de 35, estando todas ellas disponibles al cierre de 2013 por falta de solicitudes.

A continuación, se presenta la información cuantitativa de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte superior:

	2011		2012		2013	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	156	4.718	133	4.582	162	5.752
Préstamo Personal	309	600	331	351	337	1.578
Préstamo Hipotecario	531	57.689	331	32.732	247	23.879
Tarjetas Aseguradas	304.027	---	314.975	---	324.155	---
Préstamo Erkide	n/d	n/d	23	277	72	779
Préstamo FCTC	n/d	n/d	n/d	n/d	90	41
Préstamo CEPES/ASCC	n/d	n/d	n/d	n/d	5	73

CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

En 2012 y 2013 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2012	Importe formalizado en 2012	Saldo dispuesto al 31/12/2012
ICO	50	2.314	108.713
Gobierno Vasco	181	19.545	236.531
Gobierno de Navarra	156	17.904	169.586
Junta de Castilla y León	2	12	11.774
Diputación de Álava	0	0	1.010
Diputación de Gipuzkoa	1	52	1.610
SPRI-AFI	23	4.093	56.912
Otros Convenios	318	683	3.040
Suma	731	44.603	589.176
SGRs	313	38.565	160.792

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2013	Importe formalizado en 2013	Saldo dispuesto al 31/12/2013
ICO	0	0	75.933
Gobierno Vasco	243	26.8361	247.380
Gobierno de Navarra	102	11.208	165.549
Junta de Castilla y León	0	0	10.991
Gobierno Central	105	11.696	84.763
Diputación de Álava	0	0	1.408
Diputación de Gipuzkoa	0	0	1.436
SPRI-AFI	7	1.077	49.324
Otros Convenios	523	1.080	4.071
Suma	980	52.633	640.859
SGRs	181	17.397	136.800

TARJETAS DE AFINIDAD

Laboral Kutxa cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que los clientes hacen de las tarjetas Affinity para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. La cuantía de la cesión anual es:

-Por cada tarjeta titular a final de año: 2,5 euro/año

-1 euro/año por beneficiario de tarjeta.

-Por facturación en compras: 20% de los resultados obtenidos.

En los cuadros se refleja la repercusión total en favor de dichas organizaciones.

	2011	2012	2013
Número de operaciones	867.402	840.611	833.441
Facturación total (euros)	49.640.324	47.314.377	46.910.798
Beneficio social canalizado (euros)	97.047	91.742	89.075

DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO

La Libreta Súper 55 de Laboral Kutxa tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que los clientes pueden canjear dos veces al año por regalos. Los clientes que así lo deseen pueden elegir, en lugar de conseguir regalos, realizar donaciones para proyectos en el tercer mundo. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por los clientes (euros) por proyecto	2011	2012	2013
Medicus Mundi. Proyecto: “ Mejorando la salud sexual y reproductiva de las mujeres “	6.029	6.160	5.469
Mundukide Fundazioa. Proyecto: “ Mejora Socio-Económica en el corredor del norte de Mozambique “	4.520	4.934	5.500
Alboan. Educación y empleo para la juventud de Guatemala.	4.676	6.405	4.104
Mundubat. Ayuda humanitaria para refugiados saharauis con la mejora de equipamiento e infraestructura sanitaria.	0	5.510	6.412
Importe (con IVA incluido) total donado	15.225	23.010	21.485

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

SEGURO ONGS

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

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

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

▪ GRUPO MONDRAGÓN

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

Además, Laboral Kutxa apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos. En 2012 y 2013 no se han podido

realizar aportaciones al no haberse generado resultados suficientes para ello. Dichas aportaciones se realizan a:

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

Miles de euros	2011	2012	2013
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	1.467.417	1.398.455	1.163.348
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	461	0	0
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN (3)	4.578	4.063	9.325(4)
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	83.569	80.321	(2)

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

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

(3) Las aportaciones de 2012 y 2013 para el sostenimiento del Centro Corporativo, al no haber distribución de resultados parte de la remuneración al capital, se han realizado vía cuenta de resultados.

(4) Incluye los 4.000.643€ aportados en el FRES realizado para el apoyo a Fagor Electrodomésticos.

▪ FUNDACIÓN GAZTEMPRESA

La finalidad de la Fundación Gaztempresa es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, a través de programas y servicios que aporten valor al desarrollo empresarial y profesional.

El resultado en 2013 ha sido altamente satisfactorio: más de 1.400 emprendedores han acudido a Gaztempresa, un 57% más que en 2012. En este sentido, la implicación de las personas de la red de oficinas de Laboral Kutxa ha sido determinante. En 2013, las 263 sucursales que colaboran con Gaztempresa han canalizado 800 solicitudes, el doble que en 2012.

El esfuerzo divulgativo también se ha reflejado en la cosecha final: 265 empresas creadas y 458 nuevos puestos de trabajo directo en el año 2013.

Laboral Kutxa, en su historia de apoyo al emprendizaje mediante Gaztempresa, ha ayudado a la puesta en marcha de 3.258 empresas que han generado más de 5.832 empleos.

Gaztempresa	2011	2012	2013
Empresas viables creadas	184	211	265
Puestos de trabajo iniciales	266	389	458

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

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

4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

Laboral Kutxa, como entidad financiera, no contempla impactos significativos, tanto riesgos como oportunidades, en el corto plazo para la organización debido al cambio climático. En cualquier caso, y en coherencia con su estrategia de contribuir a un mejor medio ambiente, dispone de productos y servicios para ayudar a ralentizar dicho cambio climático.

PRODUCTOS FINANCIEROS

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

- **Ekocréditos.** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO₂: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente. No se han hecho operaciones asociadas a este producto en 2013.
- **Al servicio de la comunidad.** Paquete integral para la reforma y rehabilitación de viviendas que incluye: diagnóstico de patologías de edificación, proyectos y obras de rehabilitación eficiente, información y gestión de subvenciones a la rehabilitación, asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar. Este servicio se da junto a las empresas de Ingeniería y Construcción de la Corporación MONDRAGÓN. El período de maduración de este servicio es largo. En 2013 se han formalizado 6 operaciones por un importe de 101.705€ del proyecto de viviendas del barrio de Makatxena en Mondragón, que requerirá una inversión de 3.600.000 €. Laboral Kutxa ha abierto una línea de préstamos por importe de 1.800.000 € para dar cobertura a las necesidades de las familias que precisen financiación.

SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES

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

Usuarios de Posta-mail	2011	2012	2013
Número de clientes usuarios	217.261	251.839	315.886
% de usuarios sobre el total de clientes	19,0%	22,5%	26,0%

CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

Laboral Kutxa es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, Laboral Kutxa está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO₂ Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.) que se describen en esta Memoria. Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2011	2012	2013
Dispuesto préstamos (miles de €)	39.830	29.622	25.136

4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

ÁREAS DESPOBLADAS

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

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

Desde Laguardia se atienden las siguientes poblaciones: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Baños de Ebro, Assa, Lanciego, Paganos, Navaridas, Abalos, Samaniego, Elvillar, Lanciego y Kripan (en esta localidad el Ayuntamiento ha facilitado una oficina los jueves por la tarde para dar servicio a los mayores del pueblo, que tienen dificultad para desplazarse fuera del mismo).

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Al realizar cualquier intervención en oficinas se aprovecha para, dentro de las posibilidades y características de los edificios, eliminar las barreras arquitectónicas existentes y mejorar la accesibilidad al local, cumpliendo así la Norma de Accesibilidad.

A lo largo de 2013, entre otras, se han realizado actuaciones en este sentido en las siguientes oficinas:

-040 ANTZUOLA. Al reformar la oficina se realiza rampa de acceso.

-033-IGORRE. Al cambiar su ubicación se soluciona el problema de la falta de rampa de acceso a la oficina

-066-LAS ARENAS . Al hacer la obra se monta baño para minusválidos en planta calle. Antes los baños estaban en planta sótano.

-068-BASAURI-Araba. Al hacer la obra se monta baño para minusválidos en planta calle. Antes los baños estaban en planta primera.

ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL

En 2010 se implantó la Web de Caja Laboral que garantizaba la accesibilidad, conformidad con el estándar Nivel AA, de sus contenidos y en 2011 se cambió CLNet, haciéndola más interactiva y más clara y fácil de entender. A finales de 2013 se ha procedido a integrar las bancas on-line de Ipar Kutxa y de Caja Laboral.

Se trata de un sistema en continua actualización y al que se le añaden nuevas transacciones. En 2013 se ha añadido la posibilidad de tarificar el seguro de accidente y vida, se ha incorporado un simulador de renta para que el cliente pueda realizar sus cálculos fiscales y se ha implantado una nueva forma de visualizar los recibos mediante una tabla que permite obtener justificantes e información de los recibos adeudados en la cuenta durante el último año. También se ha profundizado en la posibilidad de contratar productos o nuevas

transacciones como la posibilidad de acudir a las ampliaciones de capital en el apartado de bolsa, la posibilidad de contratar el Depósito Max y el CREG o la posibilidad de canjear los puntos de la cuenta Súper Bat.

También en 2013, como consecuencia de la creación de BancaSeguros, se ha creado un apartado específico de seguros en CLNet a través del cual el cliente puede consultar y gestionar los seguros que tiene contratados con la Entidad así como contratar nuevos. Esto acompañado de herramientas muy útiles (mapa de talleres, qué hacer en caso de siniestro, ayudas a la hora de seleccionar la modalidad a contratar, etc.) y posibilitando al cliente, en todo momento, el contacto con los expertos de seguros.

En 2010 se lanzó también CLNet Móvil, una versión web reducida de CLNet, optimizada para que se viese desde la pantalla de cualquier teléfono móvil. Durante estos años se ha multiplicado el uso de teléfonos inteligentes, así como el de usuarios de CLNet Móvil (en 2013 118.000 clientes han accedido a CLNet Móvil y/o app-s).

Laboral Kutxa fue la primera entidad financiera en trasladar el euskera a sus aplicaciones de teléfono móvil. A finales de 2013 se desarrolló una campaña de fomento del euskera mediante el envío a los clientes de avisos mediante los cuales se les informa de la posibilidad de recibir la comunicación escrita exclusivamente en euskera.

Para 2014 está prevista las siguientes mejoras:

- Posibilidad de visualizar a través de gráficos información de sus ahorros, tarjetas, gastos e ingresos.
- Una calculadora de IBAN de la cuenta en aplicación de la normativa SEPA.
- Habilitar la posibilidad de que el cliente elija el usuario con el que quiere acceder a la Banca On Line y CLNet Móvil.
- Contratación del Prestamos personal a través de la Banca On Line.
- Un nuevo módulo de creación de ficheros de recibos a la vista más sencillo.
- Compra-venta de valores en el móvil.
- Se modificará el diseño y tecnología de la Versión Web de CLNet Móvil y se lanzará con la misma imagen que la que tienen actualmente las APP-s.

Clientes usuarios de Internet	2011	2012	2013
Nº de contratos CLNet	355.145	391.536	461.946
Clientes activos en CLNet	180.583	209.738	256.817
% clientes activos sobre contratos	50,85%	53,57%	55,59%
Alertas	142.519	177.905	204.312

CULTURA FINANCIERA

Laboral Kutxa ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera e impulsar el conocimiento del cooperativismo. Así, en el blog de la entidad, (blog.laboralkutxa.com) se han incorporado 64 artículos de interés general, de los cuales, 27 han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y la actualidad financiera. Así con formato sencillo y accesible se alternan contenidos de cultura financiera con otros más ligados a la responsabilidad social como son: finanzas éticas, obligatoriedad de seguros, novedades fiscales, cómo crear una empresa, etc.

Durante 2013 se ha enviado en cuatro ocasiones (marzo, junio, octubre y diciembre) un Newsletter Pro, boletín informativo en formato electrónico para los clientes Pro de la

Comunidad Autónoma Vasca y Navarra (casi 38.000 en diciembre) con dirección de correo electrónico. Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de orientación Consulting Pro para acompañar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciendo información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales. Se han atendido más de 1.500 consultas en 2013.

Los Seminarios PRO son acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos, y en 2013 se han impartido 16 seminarios (cuatro seminarios en las cuatro capitales) a los que han asistido más de 800 asistentes. Los temas tratados han sido:

- Nuevo Reglamento de Facturación y otras novedades fiscales (marzo).
- Ayudas y Subvenciones 2013 (junio).
- La nueva Ley de Emprendedores (octubre).
- Recomendaciones para optimizar el Cierre Fiscal (diciembre).

Desde el mes de mayo, y con periodicidad mensual, se confecciona un video (en colaboración con AFI, Analistas Financieros Internacionales) sobre la coyuntura económica y la situación de los mercados financieros. Este video se envía por email a los clientes y se coloca en CLNet.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN

A lo largo de 2013, y dentro de la estrategia de Laboral Kutxa de proporcionar un servicio global a sus clientes empresas y de apoyarles en la búsqueda de nuevos mercados, se han firmado acuerdos con tres entidades financieras. El objetivo de estos acuerdos es proporcionar soluciones y financiación a las empresas clientes que quieran operar en estos mercados. Los acuerdos han sido con entidades cooperativas que comparten filosofía con la forma de hacer de Laboral Kutxa:

- National Cooperative Bank (USA)
- Crédit Coopératif (Francia)

4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES

En 2013, desde Laboral Kutxa, se han seguido impulsando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas de los clientes con el fin de emprender nuevas acciones:

Clientes

Mecanismos de diálogo realizados en 2013:

- ✓ Estudio de calidad de servicio y oferta e imagen de Laboral Kutxa. Entrevista telefónica a 19.140 clientes de Laboral Kutxa.
- ✓ Estudio de calidad de servicio de CLNet y cajeros automáticos. Encuesta online, vía correo electrónico a 14.912 clientes de Caja Laboral usuarios de CLNet.
- ✓ Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero de la empresa Stiga, con 18.800 entrevistas a clientes de 24 entidades (300 clientes de Laboral Kutxa). Laboral Kutxa obtiene el 7º puesto con una valoración de 7,51 (media de 7,09).
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención al cliente potencial, con 726 visitas a oficinas de Laboral Kutxa por "clientes simulados".
- ✓ Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en más de 4.000 oficinas de 62 Entidades Financieras en España, de las cuales 40 son de Laboral Kutxa.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 5.706 expedientes abiertos en Laboral Kutxa.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales.
- ✓ Sugerencias generadas en Internet: 15 en la operativa diaria y 969 provocadas con cuestionarios

específicos.

- ✓ Diálogo con clientes sobre RSE.

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

- Se mantiene la posición competitiva de excelencia de Laboral Kutxa en la atención a clientes y no clientes a pesar de haber sido un año complicado en lo que a atención al cliente respecta debido a la integración.
- Laboral Kutxa mantiene el 5º puesto (entre 62) en el estudio de Calidad Objetiva y el 7º (de 24) en el estudio de Satisfacción de Clientes dentro del ranking estatal EQUOS de la empresa Stiga.
- La oficina sigue siendo un canal relevante para nuestros clientes.
- Los clientes más vinculados perciben un servicio diferencial en Laboral Kutxa.

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

- Trabajar planes de mejora provinciales, ya que hay dispersión entre provincias en la calidad del servicio.
- Continuar con la especialización de gestores, ya que la oficina es el canal prioritario para el asesoramiento.
- Mejorar la oferta proactiva a los clientes a través de todos los canales.
- Incrementar la relación personalizada. Generar motivos de contacto con los clientes carterizados.
- Avanzar en la mejora de la oferta de ahorro presentada a los clientes, así como los diferenciales de Laboral Kutxa.

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

Sistemas de información de los Clientes	Media 3 años	2013
Estudio calidad de servicio y oferta e imagen de Laboral Kutxa	77,8	77,5
Atención y Servicio	83,6	84,3
Proactividad Comercial	74,3	72,9
Satisfacción y Fidelidad	79,3	80,5
Estudio de calidad de servicio de Canales de Laboral Kutxa	76,2	75,3
Calidad de Servicio de LkNet	n/d	76,1
Calidad de Servicio de Cajeros Automáticos	n/d	72,0
Benchmarking de Satisfacción de clientes de Laboral Kutxa	n/d	7,51

Sistemas de información de los potenciales Clientes	2011	2012	2013
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de Laboral Kutxa	7,00	7,06	7,16
Sistemas de información de los potenciales Clientes	Media 3 años	2013	
Estudio calidad de servicio y atención al cliente potencial de Laboral Kutxa.	79,3	81,8	

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

Servicio de Atención al cliente	2011	2012	2013
Número de expedientes abiertos	2.344	6.583	5.712
Escritos: folleto / carta	929	4.311	4.001
Internet/Teléfono	1.222	2.117	1.105
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	193	155	606
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	1.160	1.446	4.647
Reclamaciones	866	864	582
Consultas	113	56	29
Sugerencias	18	11	16
Felicitaciones / Agradecimientos	11	7	8
Peticiones diversas, otros (1)	176	4.197	430
Importes reclamados (miles de euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	295	852	784
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	50	68	32
Importes indemnizados por la Entidad	40	64	30
Importes devueltos a clientes por la Entidad, no corresponde cobro	1	1	1
Importes indemnizados o devueltos por terceros	9	2	1
	345	920	816

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

En relación a la actividad del SAC en el año 2013 señalar que, aunque el número total de expedientes ha disminuido de 6.411 en 2012 a 5.024 en 2013, el número de quejas ha subido de 1.274 en el año 2012 a 4.041 en el año 2013. Este incremento se ha debido sobre todo a las quejas sobre AFS de Eroski y Fagor (664) y a las cláusulas suelo-techo de los préstamos provenientes de la antigua IK (2.145).

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2011	2012	2013
Servicios centralizados a clientes	20%	6%	9%
Comisiones y gastos	32%	13%	22%
Condiciones económicas	10%	4%	40%
Falta información o ésta es incorrecta	4%	2%	9%
Cobertura de necesidades	6%	2%	5%
Oficinas por elementos objetivos	5%	1%	2%
Elementos de relación con el cliente	6%	2%	3%
Campañas en general	3%	1%	2%
Revocación de autorización de cesión de datos personales	--	68%	0%

Cuantía de las reclamaciones	2011	2012	2013
≤ 100 €	3,78%	0,9%	1,08%
> 100 ≤ 250 €	2,02%	0,06%	0,73%
> 250 ≤ 1.000 €	12,46%	3,69%	4,66%
> 1.000 €	81,74%	95,35%	93,53%

Diálogo con clientes sobre RSE.

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2012, se puso en marcha una acción de comunicación en la que se hizo llegar el **Resumen Ejecutivo** de la Memoria a más de 7.000 empresas. Como colofón, se ha desarrollado un proceso participativo en el que 30 empresas que interactúan habitualmente con Laboral Kutxa han aportado su particular visión sobre la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en lo relativo a aspectos generales, como en lo concerniente a Laboral Kutxa.

A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

104 empresas han accedido a la consulta y 30 de ellas han aportado su opinión (1 en euskera y el resto en castellano).

De las 30 empresas que han participado, en la actualidad **sólo un 17% elabora el informe de RSE**; no obstante, el 36% dice que lo tienen previsto. Al contrario, el 43% dice que no está entre sus prioridades.

A la pregunta de si ven necesario o positivo la realización de un informe RSE por parte de la entidad financiera, el **96%** ha respondido con un sí rotundo, **creen que es positivo que la entidad financiera haga este tipo de análisis**.

La mayoría de los encuestados opinan que, **los objetivos de Rentabilidad Sostenible de toda la empresa son perfectamente compatibles con las políticas de RSE** (69%). No obstante, 9 empresas opinan que, en ocasiones, ser socialmente responsables perjudica a la rentabilidad de la empresa.

La tercera cuestión se refiere a la importancia que una entidad como Laboral Kutxa debería de dar a las siguientes características, y el resultado ha sido el siguiente (de mayor a menor):

1. Transparencia: 9,34
2. Solvencia económica: 8,89
3. Generación de empleo: 8,69
4. Apoyo al colectivo desfavorecido: 8,65
5. Sostenibilidad medioambiental: 8,55
6. Emprendizaje: 8,62
7. Igualdad de género: 8,62
8. Apoyo a la cultura: 8,37
9. Apoyo al euskera: 6,8

Para terminar, preguntamos sobre la necesidad de más información para llevar a cabo un informe de RSE y el 60% (18 de 30) responde que no, que no necesitan ampliar información sobre la elaboración del informe.

4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones de Laboral Kutxa que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2011	2012	2013
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	3(2)	3	4
Nº reclamaciones en que BE se ha pronunciado a favor de Caja Laboral Ipar Kutxa	0	0	0

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

(2) Hay 1 reclamación pendiente de resolución judicial.

	2011	2012	2013
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, DGS, CNMV y UNACC en relación a la información de los productos y servicios (1)	26	34 (2)	109
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral Ipar Kutxa	16	16	18

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento, fundamentalmente con la información sobre todo tipo de comisiones y gastos (mantenimiento de cuenta, descubierto, etc.). En 2013 el 65% están relacionadas con las AFS de Eroski/Fagor y el 17% con las cláusulas suelo de los préstamos.

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

	2011	2012	2013
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad.	1	1	1
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral Ipar Kutxa	1	1	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

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

	2011	2012	2013
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	50.000	20.000	0

5. Nuestra relación con los socios

En Laboral Kutxa, como Cooperativa de Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras son socias y propietarias de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y en los resultados empresariales. La Educación Cooperativa de las nuevas incorporaciones societarias, mayoritariamente provenientes de Ipar Kutxa, ha sido una de las actividades principales del ejercicio, por su trascendencia y magnitud.

A lo largo de 2013, las acciones fundamentales de LABORAL Kutxa en relación con sus personas socias y trabajadoras han sido:

- ✓ Al objeto de minimizar el impacto que todo proceso de integración produce sobre las personas se ha trabajado en la integración cultural desde el conocimiento de las culturas que hoy se integran en Laboral Kutxa. Hemos concluido la fase de diagnóstico y corresponde abordar la definición de la cultura deseada en la nueva entidad que actúe como elemento catalizador para abordar nuestra Estrategia.
- ✓ Se han facilitado soportes on line, foros de consulta y se ha impartido formación presencial para acelerar la adaptación de las personas provenientes de Ipar Kutxa a la operativa bancaria de Caja Laboral. Adicionalmente han contado con el apoyo de personas con trayectoria destacada en Caja Laboral que han actuado como Mentores.
- ✓ En el momento de la constitución de los equipos de la oficina se ha primado que la composición resultante contara con personas provenientes de ambas entidades, con el fin de favorecer la adquisición de la operativa y la integración cultural.
- ✓ Hemos continuado con el proyecto LEKUKO, el cual asegura que la transmisión del conocimiento entre la persona entrante al puesto y la saliente se realiza con todas las garantías, además de propiciar el contexto idóneo para reconocer la trayectoria de la persona que está a punto de prejubilarse.
- ✓ En el último trimestre del año y para dar respuesta a la situación de desempleo generada en el Grupo MONDRAGON, proactivamente hemos iniciado un proceso de gestión de reubicaciones lo que ha supuesto abordar procesos de selección, acogida y formación de estas nuevas incorporaciones.
- ✓ Por último, y como continuación del proyecto de especialización de la oficina iniciado en 2012 se ha facilitado la formación necesaria para ofrecer un servicio y un asesoramiento especializado a nuestros clientes y para la asunción de los nuevos roles que demanda el nuevo modelo
- ✓ Adicionalmente, en coherencia con el carácter bilingüe de LABORAL Kutxa, hemos elaborado el Plan Estratégico de Euskera (EUPE) en base a una evaluación interna realizada con la metodología de Certificación BIKAIN.

5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en LK	2012		2012		2013	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Directores	33	n/d	39	n/d	37	n/d
Jefes	450	n/d	518	n/d	469	n/d
Técnicos	643	n/d	724	n/d	774	n/d
Administrativos	525	n/d	628	n/d	588	n/d
Otros	174	n/d	169	n/d	223	n/d
Total Socios de trabajo Laboral Kutxa.	1.825	1.850	2.078	1.809	2.091	2.128
Creación de empleo (socios de trabajo)	-61	-36	253	-16	13	40

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

La totalidad de los trabajadores de **BancaSeguros** tiene contrato indefinido, estando distribuidos entre la Sede Central de Laboral Kutxa y la red comercial.

Estructura de trabajadores por categoría en Bancaseguros	2012	2013	Previsión 2014
Directores	2	2	2
Jefes	3	10	10
Técnicos	4	5	5
Gestores Comerciales	54	203	203
Total trabajadores	63	223	223

Relación contractual de los trabajadores de Laboral Kutxa (situación al 31/12)	2011	2012	2013
Socios en activo	1.825	2.078	2.091
Excedencias	18	19	23
Comisión de servicios	15	17	16
Prejubilados	63	26	70
Contratos de Sociedad	1.921	2.140	2.200
Eventuales tiempo completo	233	212	232
Eventuales tiempo parcial	26	28	28
Contrato Temporal trabajo	259	240	260
Contratos indefinidos	6	120	21
Plantilla en Laboral Kutxa al 31/12	2.084	2.438	2.372

En 2014 está prevista la integración de 12 oficinas para obtener sinergias en la Red, con efecto especialmente en la red nueva, y la adaptación de las estructuras de los Servicios Centrales, según se van consolidando gradualmente tareas y equipos humanos de las dos organizaciones pre-existentes.

A 31 de diciembre de 2013 había incorporadas 22 personas a Laboral Kutxa provenientes de Fagor Electrodomésticos dentro del proceso de reubicación en otras empresas del Grupo Mondragón de personal proveniente de cooperativas en situación de reconversión.

Distribución de la plantilla por ubicación en Laboral Kutxa.	2012		2013	
	Socios	Cta. Ajena	Socios	Cta. Ajena
Servicios Centrales	400	35	437	36
Banca Particulares	23	1	27	0
Seguros	17	0	19	0
Empresa	96	3	108	1
Red - Dirección Territorial 1	620	91	557	111
Red - Dirección Territorial 2	682	112	540	90
Red - Dirección Territorial 3			403	43
Socios desde IK (pendiente Organigrama)	240	118		
Plantilla Laboral Kutxa al 31/12	2.078	360	2.091	281

Plantilla media	2011	2012	2013	2014 Objt.
Plantilla media en el año	2.192	2.192	2.296	2.209
▪ Socios	1.929	1.910	2.074	2.018
▪ Eventuales	263	282	222	191

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en Laboral Kutxa	2011	2012	2013
Bajas en el año:	103	63	123
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	9	0	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	24	20	29
Jubilación	17	35	17
Fallecimiento e Invalidez	6	3	2
Baja Voluntaria	3	3	2
Prejubilados	44	2	73
Bajas de Mujeres en el año	45	36	60
Bajas de Hombres en el año	58	27	63
Tasa de salidas total (*)	5,5%	3,5%	5,90%
Tasa de salida de Directores	2,8%	0,0%	10,30%
Tasa de salida de Jefes	4,1%	1,8%	4,80%
Tasa de salida de Técnicos	4,4%	4,4%	5,50%
Tasa de salida de Administrativos	7,4%	3,9%	6,80%
Tasa de salida de mujeres	5,4%	3,9%	6,40%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0,1%	0,0%	0,50%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	5,3%	3,9%	5,50%
Tasa de salida de hombres	5,9%	2,4%	5,50%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0,0%	0%	0,00%
Tasa de salida de hombres > 30 años	5,9%	2,4%	5,50%

(*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan y se tratan de forma agregada.

5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

Los principales mecanismos de diálogo de Laboral Kutxa con sus personas son:

- ✓ En 2013 no se han realizado en Laboral Kutxa las dos encuestas que se venían realizando con anterioridad:
 - De Cultura Organizacional. La Encuesta, desarrollada por la Corporación Mondragón para todas sus cooperativas, está alineada con el Modelo de Gestión Corporativo, y además de medir la satisfacción de las personas mide también su grado de compromiso. Se pretende realizarla cada dos años, habiéndose realizado la última en 2012 y pretendiendo realizar la próxima en 2014.

- De Satisfacción del Cliente Interno (ESCI), para que la red comercial valore la calidad de los servicios que se le presta desde los Servicios Centrales y aporte sugerencias de mejora. Su no realización en 2013 se debe a que a lo largo del año se ha estado trabajando en su mejora y actualización de cara a adaptarla a la nueva situación de la Entidad.
- ✓ Sistema de Sugerencias Internas, renovado en junio de 2009. Desde entonces y hasta el cierre de 2013 se han recibido 1.645 (299 en 2013) aportaciones de los trabajadores, de las que 82 están aceptadas para su desarrollo y 280 (el 17,0%) están ya implantadas.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asambleas Ordinaria y Extraordinaria y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.
- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Dos comparecencias del Presidente y del Director General ante todas las personas, para compartir el diagnóstico de la situación y las medidas que se van adoptando. En ellas todas las personas pueden intervenir realizando comentarios o solicitando las aclaraciones que consideren oportunas.
- ✓ Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Reunión de Colaboradores-Giltza” entre responsables y sus equipos (en 2013 se han celebrado una media de 343 reuniones mensuales, el 68% de las posibles, con una asistencia media mensual de 1.409 personas que han aportado 57 cuestiones para tratar); 9 ediciones de la “Hora formativa” en oficinas, con temas para profundizar en el conocimiento de temas de la gestión diaria y “Consejos de Zona” agrupando oficinas en la red.

5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA

La gestión de la formación realizada en 2013 ha estado esencialmente centrada en el eje de la especialización. El Nuevo Modelo de Oficina, basado en la especialización de los Gestores Comerciales, y la integración de Ipar Kutxa han conllevado grandes esfuerzos formativos (conocimiento en red y desarrollo de habilidades).

De cara a 2014, las acciones formativas fundamentales se van a dirigir a afianzar el Modelo de Oficina.

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

Formación en Laboral Kutxa.	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Número de cursos	500	425	395	314	554	459	463
Horas de formación	96.280	55.000	91.494	89.606	105.546	94.743	115.413
Horas de formación/persona	43,91	38,0	41,74	41,0	38,68	41,26	52,23
▪ Horas formación/Socio	47,66	n/d	42,69	n/d	40,56	n/d	n/d
▪ Horas formación/Eventual	16,51	n/d	35,33	n/d	31,26	n/d	n/d
Formación por categoría (de forma individual)							
Horas de Directores	7	n/d	7,91	n/d	47,5	7,82	64,16
Horas Jefes y Directores Oficina	34	n/d	38,75	n/d	24,4	38,30	32,97
Horas de Técnicos	66	n/d	74,26	n/d	64,8	56,70	87,54
Horas de Administrativos	56	n/d	39,89	n/d	29,77	39,44	40,22

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

De las 105.546 horas de formación impartidas al personal de Laboral Kutxa en 2013, 55.984 horas han sido a mujeres (el 53%) y 49.562 a hombres (el 47%). De los 16.308 asistentes de Laboral Kutxa en 2013 a cursos de formación 8.313 han sido mujeres (51%) y 7.995 (49%) hombres.

La evaluación media de los cursos de formación en 2013 ha sido de 8,18 frente a 8,30 en 2012 y 8,21 en 2011. El objetivo para 2014 es de 8,30.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 93% en 2011, del 98% en 2012 y del 94% en 2013. El objetivo para 2014 es que sea del 95%.

En 2013 hemos incorporado en nuestra Red Comercial a los Gestores Especialistas de Seguros provenientes de Seguros Lagun Aro. Además del Plan de Acogida se realizó una Acogida Institucional, y a lo largo del año se han realizado las primeras entrevistas de desarrollo con todos ellos. Se han realizado entrevistas de desarrollo tanto con los responsables de la Red de Particulares como con los del Área de Seguros.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

La actividad formativa en Laboral Kutxa durante el 2013 se ha concretado en 554 cursos y 105.546 horas de formación.

El año lo iniciamos con los cursos sobre Educación Cooperativa dirigidos a las personas provenientes de Ipar Kutxa. Han pasado más de 300 nuevas y nuevos socios por las jornadas organizadas por Otalora.

También durante este año hemos seguido con la implantación de Nuevo Modelo de Oficina iniciado en el año 2012, lo que nos ha supuesto un gran esfuerzo en la formación de las y los gestores comerciales especialistas de:

- Banca Personal, con un total de 30 cursos con la asistencia de más de 500 personas y con un total de horas superior a las 17.500 horas.
- El sector autónomo y micropymes con 35 cursos, asistencia de más de 480 personas y llegando casi a un total de horas de 6.700.
- Seguros con 49 cursos, más de 1.000 asistentes y 2.150 horas de formación.

Otro área importante de formación ha sido la que denominamos como Desarrollo de Habilidades ya que nos ha supuesto la formación de un total de 160 alumnos y alumnas con un total de 2.400 horas. Este apartado aglutina los cursos dirigidos a:

- Directores y directoras de oficina: con la transmisión del Modelo y dotándoles de las herramientas necesarias para llevar a cabo su nueva función.
- Nuevos Mandos y responsables de equipos: formación dirigida a todas las personas que en el último año han accedido a puestos de responsabilidad y que consta de 3 fases diferenciadas en el tiempo con trabajos de campo.
- Personas que se han acogido al plan de dinamización de la entidad y en la que se les aporta orientaciones y herramientas para superar el cambio que supone pasar de la vida laboral activa a la vida activa fuera del trabajo.

En 2013, 81 personas han obtenido la calificación de Asesor Financiero Internacional. También destacamos el gran aumento de formación en idiomas, sobre todo inglés, dirigido a personas de distintas áreas de Servicios Centrales como empresas, extranjero, valores,... con un total de 80 alumnos y alumnas.

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Se ha elaborado un Curso de Formación a Distancia, con autoevaluación, a impartir a todos los socios y empleados de la red comercial. Este Curso se iniciará en la segunda quincena del mes

de enero de 2014; siendo el plazo de realización de dos meses, con una duración prevista de seis horas.

En el mes de enero de 2013 se impartieron cuatro Cursos de Formación Presencial a los socios de trabajo y empleados de la red comercial provenientes de la antigua Ipar Kutxa.

Asimismo, la materia impartida en la Hora Formativa del mes de enero de 2013 se centró en el conocimiento de los procedimientos para la apertura de cuentas a personas extranjeras, residentes o no residentes.

PROYECTO LEKUKO

A principios de 2013 se presentaron las principales características del proceso Lekuko (testigo en Euskera), cuyo objetivo es definir la forma de realizar y facilitar la transmisión de conocimientos cada vez que hay un cambio de personas en un puesto concreto de la Entidad. Este proceso cobraba especial importancia estos años en los que, debido a la integración de Caja Laboral e Ipar Kutxa, se establecía un Plan de Dinamización II para el período comprendido entre 2013-2016 que supone la salida, por prejubilación, de un número importante de personas.

Nº salientes	2013	2014
Directivos	3	3
Jefaturas		
-SSCC	4	10
-Red Comercial	14	14
Técnicos-gestores		
-SSCC	7	15
-Red Comercial	18	18
Gestores operativos		
-SSCC	14	20
-Red Comercial	22	41
Total trabajadores	82	121

Como se puede apreciar, el volumen de salidas se incrementa en el ejercicio vigente. Son personas muy valiosas que han aprendido y acumulado mucho conocimiento en sus años de actividad profesional y cuya salida hay que gestionar de forma ilusionante y positiva, garantizando el legado y cuidando el aspecto emocional.

A lo largo del año 2013, Gestión Social ha realizado 6 presentaciones informativas con el colectivo adherido al Plan de Dinamización II, además de personas a jubilarse y sus respectivos responsables directos.

Este ha sido el primer paso o inicio del proceso que conlleva diferentes tareas para cada persona interviniente en la misma.

Al cierre, se ha medido el alcance del contenido y procedimiento establecido, además del nivel de eficiencia percibida por las personas implicadas.

Las conclusiones de los resultados obtenidos han sido:

Como aspectos positivos las fortalezas y oportunidades que presenta el proceso son:

- Valorado como necesario e importante.
- Fomento de las competencias del Mando en lo referente a Gestión de Personas.
- Detención de buenas prácticas y unificación, difusión de las mismas.
- Materiales de apoyo accesibles en Giltzanet.

A grandes rasgos, entre los aspectos de mejora se observan:

- Generar cultura sobre la aportación de valor que presenta el proceso.

- Mejorar la información previa, durante y al cierre del proceso.
- Avanzar en la gestión de plazos de los entrantes y periodo de convivencia entre saliente/entrante.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

A lo largo de 2013 se ha finalizado el diseño del Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) de Laboral Kutxa. Anteriormente se habían integrado y actualizado las competencias provenientes de Caja Laboral, Ipar Kutxa y Seguros Lagun Aro, y en el último semestre de 2013 se ha realizado una prueba piloto en 13 oficinas para corregir errores de concepto e identificar mejoras en el sistema previo a su implantación en 2014.

El SGD en Laboral Kutxa tiene como máxima el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo, dándole un gran protagonismo tanto en las entrevistas de desarrollo que se van a llevar a cabo como en la realización de los planes de mejora individual.

Como consecuencia de la buena valoración que ha tenido el SGD en la prueba piloto realizada se va a implantar el sistema en la mayoría de las Áreas de los Servicios Centrales y en 32 oficinas de la Red Comercial (tanto de Empresas como de Particulares). Se van a realizar sesiones de sensibilización y comunicación y se va a impartir formación tanto a los responsables de los Departamentos y Secciones como a los propios Colaboradores. Tras la valoración de la implantación 2014 se analizará el posterior despliegue cara a 2015.

5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

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

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

El ajuste es recuperable entre 2015 y 2018 y está condicionado a la obtención de un nivel de beneficio después de impuestos suficiente en cada ejercicio. El plan de recuperación tiene un alcance máximo de 4 años. En 2013 se recuperó el importe correspondiente a 2010.

	2011	2012	2013
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	14,56	14,56	14,60
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	271,0%	271,0%	270,2%

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

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido en función de objetivos cualitativos o cuantitativos, según el caso. Esta evaluación alcanza a la totalidad de los socios, de los que 596 socios han tenido objetivos individuales en 2013 y el resto tienen objetivos asociados a su equipo de trabajo.

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

	2011	2012	2013
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	2,73%	2,60%	4,80%

Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2013 al tipo anual del 4% bruto para las obligatorias y al 7,5% las voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2011	2012	2013
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	19.407	22.097	30.491
Parte percibida por los socios de trabajo y colaboradores (1)	11.119	8.828	8.846

(1) Son socios colaboradores aquellos socios de trabajo jubilados que mantienen su aportación en Laboral Kutxa.

5.5. BENEFICIOS SOCIALES

PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

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

Beneficios Sociales
<p>Medidas de conciliación (todas las personas): El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios.</p>
<p>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia (todas las personas), Elkartek Eguna, y participación a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad) en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral.</p>
<p>Ventajas en productos financieros (socios): Seguro de accidentes. Seguro de accidentes ligado a determinados servicios bancarios. Préstamos bonificados para la compra de vivienda habitual. Préstamos preferentes para otros destinos; productos y servicios bancarios en condiciones preferentes (anticipos de nómina, exenciones de comisiones por servicios, cuenta nómina a un interés superior al de mercado). Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).</p>
<p>Otros beneficios, (socios): Financiación de estudios privados complementarios a los programados como formación de empresa. Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal</p>

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

JORNADA FLEXIBLE

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

Período de presencia “opcional”	
de lunes a jueves	viernes
de 07:30 a 08:45	de 07:30 a 08:45
de 14:00 a 15:30	
de 16:00 a 18:00	
Período de presencia “obligada”	
de lunes a jueves	viernes
de 08:45 a 14:00	de 08:45 a 14:30
de 15:30 a 16:00	

RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)

Laboral Kutxa distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios. En 2011 y 2012, debido a que el resultado se ha destinado íntegramente a la remuneración del capital, estos retornos han sido 0.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (7,50% bruto hasta 2010 y 4% en 2011, 2012 y 2013) bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo es función de su retribución salarial bruta total.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2011	2012	2013
Cuantía global anual	0	0	8.319
Importe medio por socio	0	0	3,80

PLAN DE DINAMIZACIÓN II

En julio de 2012 se aprueba el “Plan de Dinamización II”, plan universal y voluntario que permite a los socios nacidos entre 1953 y 1957 la posibilidad de cesar en la actividad en la cooperativa entre los 60 años y los 61 años y medio recibiendo una ayuda económica. El plan contempla dos modalidades posibilitando, bien trabajar hasta dicha fecha, o bien repartir ese período entre una fase de actividad y otra de tiempo libre; esta segunda modalidad permite trabajar la mitad de ese período (obteniendo una retribución del 85% durante las dos mitades) o sólo una tercera parte (obteniendo una retribución del 80% durante todo el período).

El plan se inicia el 1 de enero de 2013 produciéndose la salida del último socio acogido en la primera mitad del 2016. La acogida del plan ha sido del 80% sobre un colectivo de 346 personas.

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

Laboral Kutxa asume a beneficio de sus socios de trabajo el copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario al de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación MONDRAGÓN. Este copago supone el 2,10% sobre el anticipo de consumo bruto.

5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

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

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

Además de las materias habituales referidas a la compensación de gastos, calendarios, etc., en 2013 se ha abordado un amplio proceso de negociación referido a los horarios comerciales. El resultado final de este proceso se ha limitado a la modificación del horario actual de mañanas y tardes y el horario comercial de las oficinas de tarde. Otro ámbito de negociación importante ha sido el que nos ha llevado a acordar compartir entre la cooperativa y los socios de trabajo el incremento de cuotas de Lagun Aro derivado de la declaración concursal de FED.

La actualización de los beneficios sociales, y los criterios para la movilidad geográfica, han sido otros dos ámbitos de negociación entre la Dirección y el Consejo Social en 2013. A la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes han intercambiado la relación de materias a negociar en 2014.

5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

Laboral Kutxa comenzó 2012 integrando las especialidades de Seguridad e Higiene dentro del Servicio de Prevención Propio y revisando toda la documentación del Sistema de Gestión de SST para adaptarla a los cambios organizativos acometidos. Con posterioridad, en 2013, la creación de **BancaSeguros** y la integración con Ipar Kutxa modificó este planteamiento hacia la constitución del Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja Laboral, integrado por los actuales Servicios de Prevención Propios de Laboral Kutxa y Seguros Lagun Aro que aportan todos los medios personales y materiales que disponen.

Por ello, y de acuerdo con la certificadora Ondoan AIC, se ha pospuesto a 2014 la auditoría de seguimiento de la certificación OHSAS para la adecuación del Sistema a la nueva situación.

A lo largo de 2014 Laboral Kutxa se incorporará al Servicio de Prevención Mancomunado Osarten, lo que conlleva una nueva organización del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ello implicará analizar las repercusiones que tiene esta nueva organización en la documentación que soporta el sistema OHSAS 18001. Del mismo modo lo anterior condicionará la realización, o no, de la auditoría de seguimiento OHSAS.

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

Programa de Gestión: Acciones y Logros 2013

1. Se ha revisado toda la documentación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: Manual, Procedimientos, Formatos y Registros, para adaptarlo a la nueva Organización del Sistema.
2. Se han realizado 261 reconocimientos médicos, 581 consultas médicas y de enfermería y 52 cuestionarios médicos. Se han atendido 15 solicitudes de disconfort y se han hecho evaluaciones ergonómicas en 48 puestos de trabajo.
3. Se han evaluado en el año 48 puestos de trabajo, así como la pre-evaluación del mostrador del nuevo modelo de oficina.
4. Se han reacondicionado los Planes de Emergencia de los edificios de LK1, LK2 y LK3. Durante el último trimestre se han llevado a cabo los simulacros de emergencia de los edificios de LK1, LK2 y LK3, de sus garajes y del caserío de Olandixo.
5. Se han realizado 38 Evaluaciones de Riesgos de Seguridad e Higiene. A raíz de las mismas se han definido 144 acciones correctoras, de las que se han cursado 82.

Programa de Gestión: Compromisos 2014

1. Elaborar el plan de Auditorías Internas para 2014, contemplando toda la revisión del sistema en el año. El objetivo es que la puntuación media de las auditorías internas sea del 98%, con un grado de cumplimiento del Plan de Auditorías del 90%.
2. Analítica anual y toma de tensión arterial en toda la red de Laboral Kutxa y Seguros Lagun Aro.
3. Completar los Reconocimientos médicos periódicos de carácter trienal en Servicios Centrales.
4. Continuar la evaluación de riesgos ergonómicos en Laboral Kutxa.
5. Gestión del plan de salud – Programa Athlon “Entidad Cardiosaludable”.
6. Cuando concluyan las obras en el acceso al edificio del Arenal de Bilbao, LK4, se realizará el Plan de Emergencias del edificio y se llevará a cabo el correspondiente simulacro de evacuación.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Diplomada en Enfermería. El Presidente de este Comité es uno de los representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que se colocan en Giltzanet accesibles a todas las personas. La totalidad de las personas están cubiertas por este Comité.

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

Tasa de accidentes	2011	2012	2013
Tasa de accidentes del personal.	2,22	1,75	1,26
Nº accidentes del personal.	23	27	18
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0

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

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

Horas y tasa de absentismo (1)	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente	6.658	93.069	6.452	100.840	91.233	87.069	91.263
Enfermedad	93.020		79.471				
Maternidad	30.158	35.762	27.434	30.158	38.472	27.394	38.472
Paternidad	2.550	4.224	2.308	2.550	4.426	2.045	4.426
Resto	0	0	0	0	0	0	0
Total Horas absentismo	132.387	133.055	115.665	133.548	134.131	116.508	134.161
Tasa de absentismo (2)	3,03%	3,01%	2,43%	3,33%	2,223%	≤3,00%	≤3,00%

(1) Dada la actividad que desarrolla Laboral Kutxa y su ámbito geográfico de actuación, no se considera relevante desglosar estos datos por sexo y región.

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

En **BancaSeguros** no se ha producido ningún accidente de trabajo en 2013 y la Tasa de Absentismo ha sido del 3,18%.

Programa Athlon.

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

A lo largo de 2013 se han realizado 37 talleres de espalda, actividad física, ejercicio físico y alimentación, de estrés y de stretching global activo. También se han realizado entrevistas y cuestionario a 233 personas y otras 18 han pedido asesoramiento mediante cuestionario de actividad física. Por último se ha realizado una formación a 154 personas sobre espalda sana.

5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Laboral Kutxa lleva años preocupándose por la igualdad entre mujeres y hombres. Los valores cooperativos llevan consigo propiciar la igualdad de oportunidades entre todas las personas, y también, establecer los mecanismos para que las aspiraciones de justicia social se plasmen en las políticas y actuaciones cotidianas de la cooperativa.

En 2013 ha puesto en marcha el **2º Plan de Igualdad de LABORAL Kutxa (2013-2015)**. El plan pretende garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Las principales acciones llevadas a cabo en el ejercicio 2013 en materia de igualdad han sido:

Acceso al empleo

- ✓ Preparar una guía de buenas prácticas para las personas que participan en los proceso de selección.
- ✓ Incorporar un apartado en el Documento de Bienvenida para nuevas personas socias, expresando el compromiso que tiene la Entidad con la igualdad.
- ✓ Reformar los formularios de solicitudes existentes en la actualidad, eliminando todos los aspectos de carácter personal y aquellos que no tienen transcendencia en los procesos de selección.

Promoción y Formación

- ✓ Ofrecer formación relacionada con la igualdad a las personas que se responsabilicen de la igualdad y a las personas que participan en la Comisión de Igualdad.
- ✓ Tener en cuenta las buenas prácticas a la hora de organizar actividades de Formación, para poder responder al derecho de la conciliación de los trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Informar sobre los objetivos y contenidos del Plan de Igualdad de la entidad al personal, para fomentar el conocimiento del Plan y el compromiso con el mismo.
- ✓ Crear un informe sobre los procesos de formación anualmente, desagregado por sexo, y hacerlo llegar a la Comisión de Igualdad para que haga su evaluación.

Otras medidas: responsabilidad social y cultura empresarial

- ✓ Unirse a las campañas sociales a favor de la igualdad y poner en marcha actividades relacionadas con ellas (8 Marzo, 25 Noviembre...).
- ✓ Reflejar en los valores de Laboral Kutxa, el compromiso a favor de la igualdad de mujeres y hombres.
- ✓ Crear y gestionar un buzón para dar respuesta a las preguntas o sugerencias que realicen las personas empleadas en torno a la igualdad de género.
- ✓ Avanzar en diferenciar los sexos en las estadísticas de Laboral Kutxa.
- ✓ Incorporar el Plan de Igualdad en los planes de gestión anuales.

Otras medidas: comunicación

- ✓ Crear un libro de estilo para garantizar la comunicación no sexista y darlo a conocer en la empresa.
- ✓ Analizar el lenguaje empleado en los documentos tanto de comunicación externa como de comunicación interna de Laboral Kutxa (notificaciones, encuestas, informes, ofertas de trabajo...) y, si es necesario, modificarlo para evitar el lenguaje sexista.
- ✓ Ofrecer sesiones formativas sobre el uso no sexista del lenguaje.

Todo lo anterior se plasma también en la elaboración de un boletín semestral de igualdad. En 2013 se publicó en la intranet interna el primero de ellos.

La composición de la plantilla en 2013 de Laboral Kutxa es la siguiente:

Plantilla de Laboral Kutxa por edad	2011		2012		2013	
	Socio	Event.	Socio	Event.	Socio	Resto
Hasta 30 años	61	214	101	213	88	214
Entre 31 y 40 años	611	39	688	72	662	52
Entre 41 y 50 años	524	3	639	38	726	7
Entre 51 y 60 años	599	2	630	2	589	5
Mayores de 60 años	30	1	20	5	26	3
Total plantilla	1.825	259	2.078	360	2.091	281

En **BancaSeguros** hay 10 trabajadores menores de 30 años, 97 están entre 31 y 40 años, 81 están entre 41 y 50 años y 35 están entre 51 y 60 años.

Plantilla socios de LK por sexo y categoría profesional	2011				2012				2013			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	32	1,8	1	0,1	38	1,8	1	0,1	36	1,7	1	0,1
Jefes	342	18,7	108	5,9	400	19,3	118	5,7	355	17	114	5,4
Técnicos	294	16,1	349	19,1	343	16,5	381	18,3	382	18,3	392	18,7
Administrativos	196	10,7	329	18,0	242	11,7	386	18,6	219	10,5	369	17,6
Otros	127	7,0	47	2,6	124	6,0	45	2,2	160	7,6	63	3
Total	991	54,3	834	45,7	1.147	55,2	931	44,8	1152	55,1	939	44,9
Socios activos	1.825				2.078				2.091			

Plantilla de Laboral Kutxa por sexo	2011		2012		2013	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios	991	834	1.147	931	1.152	939
Resto de trabajadores	74	185	152	208	85	196
Total	1.065	1.019	1.299	1.139	1.237	1.135

Plantilla de Laboral Kutxa por sexo y área de negocio	2012				2013			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios Centrales	219	54,8	181	45,2	245	56,1	192	43,9
Área Empresas	76	79,2	20	20,8	80	74,1	28	25,9
Área Particulares (1)	697	51,9	645	48,1	827	53,5	719	46,5
Total socios activos de Laboral Kutxa.	1.147	55,2	931	44,8	1.152	55,1	939	44,9
Servicios Centrales	7	20,0	28	80,0	10	28,6	25	71,4
Área Empresas	1	33,3	2	66,7	1	50	1	50
Área Particulares	57	28,0	147	72,0	74	30,3	170	69,7
Total resto de trabajadores	152	42,2	208	57,8	85	30,2	196	69,8
Plantilla Total	1.299	53,3	1.139	46,7	1237	52,2	1135	47,8

(1) Incluidas 23 personas de Banca Premium, 19 personas de Seguros y 4 de dirección de Área de Particulares en 2013.

Respecto a **BancaSeguros**, la previsión para 2014 pasa por mantener los mismo datos del año 2013.

Plantilla de Bancaseguros por sexo, categoría profesional y área de negocio	2013			
	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Directores	2	100%	0	0%
Jefes	8	80%	2	20%
Técnicos	1	20%	4	80%
Gestores Comerciales	46	22,33%	160	77,66%
Total trabajadores de BancaSeguros	57	25,56%	166	74,44%
Servicios Centrales	4	44,44%	5	55,55%
Red Comercial	53	24,76%	161	75,23%
Total trabajadores de BancaSeguros	57	25,56%	166	74,44%

En la Corporación MONDRAGÓN en 2013 hay un 43% de mujeres socias en plantilla.

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

Los permisos por maternidad/paternidad, adopción y acogimiento tienen una cobertura económica establecida por Lagun-Aro y están regulados en el Artículo 24 del Reglamento de Régimen Interno de Laboral Kutxa. Reglamento que también regula los Permisos y Excedencias. En 2013 las personas de Laboral Kutxa que han tenido bajas por maternidad y paternidad han sido:

Permisos por:	Hombres		Mujeres	
	Número	Horas	Número	Horas
Maternidad	0	0	86	38.472
Paternidad	62	4.426	0	0

Además, 34 mujeres han optado en 2013 por una excedencia maternal.

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

En relación al empleo de personal discapacitado, Laboral Kutxa cuenta con 14 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en 2013 de otros 14 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

6. Nuestra relación con los proveedores

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

En coherencia con esta Política, Laboral Kutxa inició en 2012 un proyecto de Gestión de Proveedores que, además de los objetivos de implantar la e-factura y de analizar las posibilidades de negocio asociadas a esta implantación, tenía el objetivo de la Promoción de la Responsabilidad Social entre ellos. Este proyecto está explicado también en la Memoria del ejercicio 2012.

Sin embargo el desarrollo del proyecto de Gestión de Proveedores se ha visto enfrentado a algunos problemas como la implantación de la e-factura entre nuestros proveedores. En este contexto surgió la integración entre Caja Laboral e Ipar Kutxa, con la consiguiente presencia de dos bases de proveedores diferentes que convenía fusionar y racionalizar, por lo que a lo largo de 2013 la prioridad ha sido la de llevar a cabo esta labor.

En 2013 se ha definido y traducido al euskera una encuesta para los proveedores, cuyo objetivo es evaluar el compromiso en materia de Responsabilidad Social de los mismos. Esta encuesta es uno de los elementos contemplados en el proyecto de Gestión de Proveedores. En 2014 está prevista la realización de una prueba piloto y a partir de los resultados se definirá un plan de acción con el objetivo de realizar esta encuesta a todos los proveedores con los que trabaja Laboral Kutxa.

Por otro lado, Laboral Kutxa no tiene una política escrita para priorizar a proveedores locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad Laboral Kutxa. Sin embargo, la práctica habitual indica que se procura contratar a proveedores locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

	2011	2012	2013
Volumen de compra (miles de euros)	122.830	135.468	134.945
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	96,8%	98,1%	97,0%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	94,4%	96,4%	96,6%
% de compras interiores, no importadas (1)	100%	100%	100%

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

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

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

7. Nuestra relación con el medioambiente

Laboral Kutxa tiene, desde el año 2001, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en tres edificios de la Sede Central (falta LK4 en Bilbao, pendiente de obras de adecuación), y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2013) “es un sistema maduro, correctamente implantado y mantenido, que evoluciona positivamente a lo largo de los años y que es una herramienta eficaz para controlar los aspectos ambientales de la organización y mejorar su comportamiento ambiental”, teniendo como puntos fuertes:

- La implicación del personal con responsabilidades en el sistema, en su mantenimiento y mejora.
- Participación de la organización en iniciativas voluntarias: Stop CO2 Euskadi, Programa de Ecoeficiencia 2010/2014, Proyecto Sakonduz.
- La comunicación y sensibilización de las partes interesadas: elaboración y difusión de la Memoria RSE y Resumen Ejecutivo RSE 2012 en la Web; participación activa en Izaite; elaboración y difusión en la intranet de la organización de documentación para la sensibilización del personal en materia ambiental.
- Reconocimientos: primera entidad financiera con el distintivo Pacto Verde de la European Green Capital 2012, concedido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

BancaSeguros está englobada dentro del Sistema de Gestión Medioambiental de Laboral Kutxa.

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

Las principales acciones y logros conseguidos en 2013 son los siguientes:

- Se han sustituido las máquinas de climatización de Sestao (030), Igorre (033) y Logroño - Murrieta (233) y en Vitoria – San Martín (429) está pendiente de cambiar por la reforma que hay que realizar en la sucursal. También se han retirado máquinas de aire acondicionado de sucursales de Ipar Kutxa que se han cerrado, que disponían del gas ecológico R407C, y se han sustituido con ellas a las que tenían gas R-22 en las sucursales de Aramaio (161), Arrigorriaga (168), Santurtzi – Mamariga (109) y en la planta 1ª de Iturriotz (001).
- Se ha realizado la analítica anual, a las aguas residuales vertidas al colector municipal, requerida en la Autorización de Vertido. Los resultados obtenidos en la muestra para todos los parámetros son inferiores a los límites impuestos en el Consorcio de Aguas de Gipuzkoa.
- Se han realizado las 17 auditorías previstas en el Plan de Auditorías de 2013, y de ellas 12 (el 71% para un objetivo del 90%) se han realizado en el plazo previsto. La puntuación media de las auditorías ha sido del 99,71% (para un objetivo del 98%).
- Laboral Kutxa ha participado el 5 de junio (Día Mundial del Medioambiente), en una jornada organizada por Izaite y titulada “Piensa y ahorra”, con una ponencia sobre “Postamail”.
- Dentro del proceso de cierre de la biblioteca se han cedido a Emaús 386 kilogramos de libros, para su clasificación y valoración según su estado, priorizando la reutilización frente al reciclaje.
- En el contenedor para la recogida de textil, instalado de forma permanente a la entrada del garaje de la Sede Central, se han recogido 210 kilogramos que se han entregado a Emaús para su reutilización, a la vez que sirve como elemento de concienciación sobre hábitos de reciclaje.

Los resultados cuantitativos del año 2013, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria, y los objetivos para 2014 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2014 los siguientes compromisos:

- Mantener la línea seguida hasta ahora desde el Comité de Medioambiente, en concienciar y motivar a los socios, comunicando el compromiso medioambiental de Laboral Kutxa, sus logros y fracasos y la importancia de lograr los objetivos y metas medioambientales definidos.
- Seguir colaborando con las iniciativas voluntarias en las que participa Laboral Kutxa y en las que puedan venir derivadas de nuestra implicación ambiental.
- A la finalización de las obras de LK4 (edificio del Arenal de Bilbao de Ipar Kutxa), incluir este edificio dentro del alcance de la certificación ISO 14001.

PAPEL Y TÓNER

El consumo de papel publicitario se ha incrementado en un 3,8%, pero se ha cumplido el objetivo de no superar los 90.000 kilogramos, lo que supone que se han utilizado 73 gramos de papel publicitario por cliente y 35,40 gramos por persona, para unos objetivos de 80 y 45 gramos respectivamente.

Consumo papel (1) kgrs	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	86.070	133.851	85.472	90.000	88.742	90.000	90.000
Papel de oficina	315.199	426.856	284.322	350.000	321.658	350.000	320.000
Consumo total de papel	401.269	560.707	369.794	440.000	410.400	440.000	410.000
Papel publicitario/cliente	0,075	≤ 0,120	0,077	≤ 0,080	0,073	≤ 0,080	≤ 0,080
Papel oficina/cliente	0,276	≤ 0,360	0,254	≤ 0,300	0,265	≤ 0,300	≤ 0,270
Consumo total/cliente	0,352	≤ 0,480	0,310	≤ 0,380	0,338	≤ 0,380	≤ 0,400
Consumo total papel/persona	199,54	n/d	172,25	≤ 220	163,70	≤ 220	≤ 175

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

En 2013 ha crecido en 37.336 kilogramos (un 13,1%) el consumo de papel de oficina, fundamentalmente en "Sobres y bolsas" y en "Papel estándar". Sin embargo, este crecimiento motivado por la integración de Caja Laboral e Ipar Kutxa, ha sido de sólo un 4% si lo referenciamos al número de clientes (de 254 gramos a 265) y ha descendido un 9,4% si lo ligamos al número de trabajadores (de 141,59 kilogramos a 128,3).

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	47,2%	≥ 50%	84,0%	≥ 50%	20,4%	≥ 70%	≥ 20%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	40,4%	n/d	15,5%	≥ 30%	77,7%	≥ 20%	≥ 70%
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	87,6%	n/d	99,5%	≥ 80%	98,1%	≥ 90%	≥ 90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

El 20,4% del total del papel publicitario consumido en 2013 ha sido en papel reciclado y otro 77,7% ha sido papel ecológico sin cloro, por lo que únicamente el 1,9% del papel utilizado (los Displays) se ha hecho con cartón ondulado.

Por otro lado, los objetivos para 2013 de un consumo máximo de papel de oficina de 350.000 kilogramos, 300 gramos/cliente y 220 kilogramos/persona, se han cumplido ampliamente.

La entidad sigue apostando por reducir el papel utilizado potenciando el servicio de Postamail por el que las comunicación se realizan por vía electrónica en lugar de por el correo tradicional. La evolución de los usuarios es la siguiente.

Usuarios de Postamail	2011	2012	2013
Número de clientes usuarios.	217.261	251.839	315.886
% Usuarios sobre el total de clientes	19,0%	22,5%	26,0%

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

Consumo de tóner (1) en unidades	2011	2012		2013		Objet. 2014
		Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.506	1.522	≤ 1.700	1.667	≤ 1.700	≤ 1.700
Consumo de cartuchos por persona	0,75	0,76	≤ 0,85	0,66	≤ 0,85	≤ 0,85
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.049	1.359	≥ 850	1.504	≥ 1.000	≥ 1.360
Consumo tóner reciclado/total %	69,7%	89,3%	≥ 50%	90,2%	≥ 59%	≥ 80%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

Se ha cumplido ampliamente el objetivo para 2013 de estabilizar el consumo de tóner, no superando los 1.700 cartuchos, de los que como mínimo un 59% sean de tóner reciclado.

Hasta 2011, cuando se donaron 115 equipos informáticos, Laboral Kutxa cedía los PCs, monitores, impresoras láser, etc., que se retiraban a diferentes asociaciones (Ikastolas, ONGs, sociedades sin ánimo de lucro, etc.) para su reutilización. En 2012 se llegó a un acuerdo con Emaus por el cual se les ceden a ellos estos materiales para su gestión (reutilización o tratamiento). En 2013 se han cedido a Emaus 40 máquinas de escribir, 15 monitores, 12 faxes, 7 fotocopiadoras, 6 contadoras (billetes y monedas), 1 lector de tarjetas, 1 calculadora grande y 3 palets con 4 cajas de placas eléctricas.

ENERGÍA

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

Energía (Gj)	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	9.021	9.360	9.247	9.360	9.435	9.720	9.720
Gasoil	1.999	2.916	2.505	2.880	2.652	2.700	2.700
Propano	0,648	0,671	0,723	0,663	0,735	0,752	0,75
Consumo de energía	11.020	12.277	11.753	12.241	12.087,5	12.421	12.421

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias Energía (Gj)	2011	2012	2013
Consumo procedente de energía hidráulica en base al consumo electricidad (Gj)	1.103	1.131	835
Consumo procedente de energías renovables en base al consumo electricidad (Gj)	1.785	1.830	2.231
Consumo procedente energía térmica carbón /fuel en base al consumo electricidad (Gj)	805	825	1.096
Consumo procedente de ciclos combinados en base al consumo electricidad (Gj)	3.428	3.514	2.995
Consumo procedente de cogeneración en base al consumo electricidad (Gj)	390	400	450
Consumo procedente de energía nuclear en base al consumo de electricidad (Gj)	1.510	1.547	1.827

Datos estimados mediante el Desglose de producción neta de energía por fuente de energía de Iberdrola (Informe de Sostenibilidad 2012 de Iberdrola), a partir del consumo de electricidad de los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

EN 2013 Se ha realizado la reforma de los CPDs de los edificios de LK2 y LK3, con la que se estiman unos ahorros energéticos superiores al 50% a partir de ahora en los mismos.

AGUA

Prosigue el descenso del consumo de agua debido a que Laboral Kutxa continúa incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, como vía para reducir el consumo de agua. Todo el consumo se realiza a través de la red municipal.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2011		2012		2013		2014
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	7.169	Entre 11.500 y 12.500	8.006	Entre 10.000 y 11.000	6.864	≤10.000	8.500
Consumo/persona - año	11,62	n/d	13,92	n/d	10,67	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

Las **emisiones totales** de CO₂ se detallan a continuación:

Emisiones	2011		2012		2013		2014
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO ₂ consumo gasoil	149	218	187	215	198	202	201
Toneladas CO ₂ consumo eléctrico	932	1.063	876	967	894	921	921
Toneladas CO ₂ consumo propano	27	28	31	28	31	32	32
Toneladas CO ₂ por viajes de trabajo	766	n/d	839	n/d	843	n/d	842
Emisiones totales Toneladas CO2	1.874	n/d	1.933	n/d	1.966	n/d	1.996

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

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

*** El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

Laboral Kutxa es una de las organizaciones fundadoras de Stop CO2 Euskadi, a la que ha remitido el inventario de emisiones de GEI en 2011, el Plan de Gestión Ambiental 2012 y el Formulario de Reporte de Datos de 2011 al Programa de Ecoeficiencia de la Empresa Vasca 2010-2014.

En Laboral Kutxa se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. El objetivo es que el total de residuos que se generan en Sede Central (salvo el residuo urbano de recogida Municipal) se reutilicen o se reciclen. En 2013 se han reciclado 266.366 kilogramos de residuos, de los que 253.770 kilogramos (el 95% del total) han sido de papel.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2011	2012	2013
Chatarra	Kgrs	3.380	308	30
Plástico	Kgrs	2.235	1.725	1.675
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	50.520	38.680	93.550
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	335.860	148.240	160.220
Equipos informáticos	Kgrs	6.500	0	0
Aceite vegetal usado	Litros	1.260	2.070	1.935
Lodos fecales	Kgrs	21 m3	2.000	0
Cartuchos de tóner	Kgrs	2.420	2.220	2.720
Aceite industrial / envases	Kgrs	180	180	0
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	140	22	0
Baterías agotadas	Kgrs	2	304	7.493(1)
Pilas agotadas	Kgrs	71	69	83
Fluorescentes	Kgrs	108	977	0
Residuos sanitarios	Kgrs	12	12	20
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	100	60	0
Resinas de descalcificador	Kgrs	300	0	0
Suma	Kilogramos	424.088	196.867	267.726

(1) Cambio programado de las baterías que alimentan las UPS de los edificios.

GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2012		2013		2014
	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Mantenimiento del SGA	3.591 €	4.100 €	4.541€	5.600€	5.100€
Gestión de residuos	1.366 €	3.350 €	1.292€	2.850€	3.250€
Mediciones	517 €	550 €	0€	550 €	500€
Total en €	5.474 €	8.000 €	5.833€	9.000 €	8.850

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

Laboral Kutxa cuenta dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento de **“Control de Revisión y Gestión de Riesgos”** que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones con destino mercantil de inversión

crediticia y riesgos de firma, asignando a cada actividad un nivel de riesgo Alto, Medio o Bajo, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios.

Año 2011

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	257	340.138,9	9	39	209
Particulares	10	14.470,0	0	3	7
Autónomos	1	30,0	0	0	1
Negocios	15	34.380,5	0	1	14
Promotores	140	647.147,1	0	0	140
Institucional	144	679.879,0	10	40	94
Público	20	50.292,0	0	0	20
Fin. Cred.	12	2.937,5	0	0	12
Total	599	1.769.275,1	19	83	497

Año 2012

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

Año 2013

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	431	619.138,7	25	68	318
Particulares	3	3.200	0	1	2
Autónomos	6	5.304	1	0	5
Negocios	8	8.878	0	0	8
Promotores	211	469.632,7	0	0	211
Institucional	132	484.323,8	13	36	83
Público	35	378.739,3	0	0	35
Fin. Cred.	4	8.815	0	0	4
Total	810	1.978.031,5	39	105	666

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

8. Nuestra relación con la sociedad

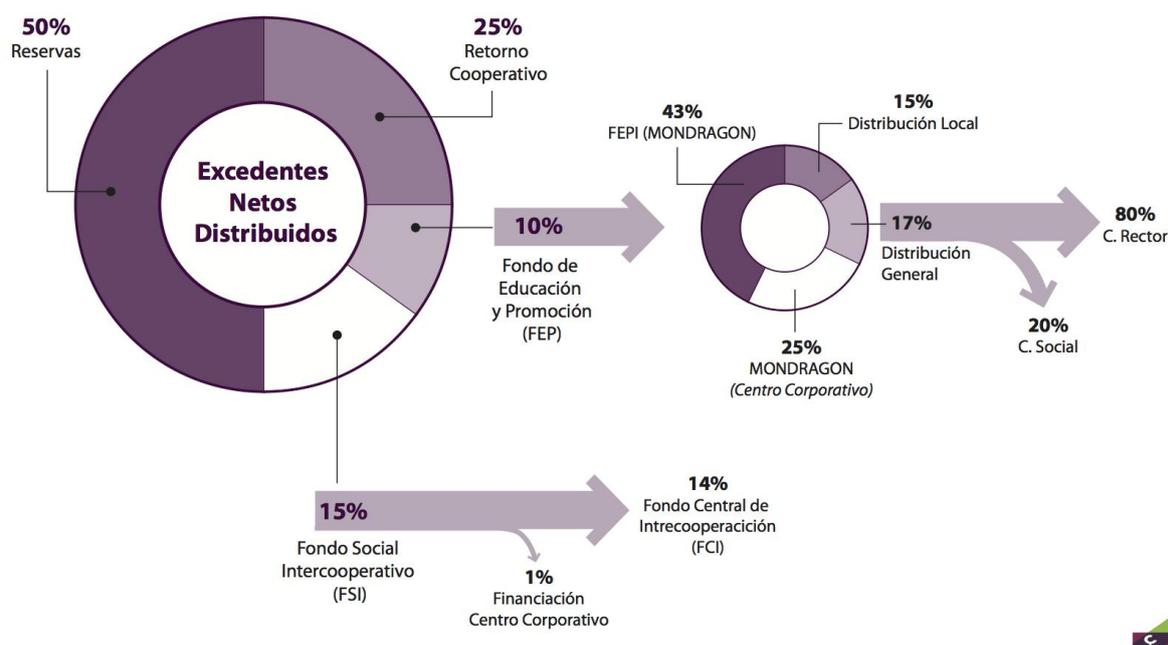
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

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

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

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación cooperativa, Laboral Kutxa orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- En la asignación de la “Distribución General” participa también el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios trabajadores de la Entidad.
- Reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 382 sucursales de Laboral Kutxa, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)

¿Cómo se reparten los beneficios de Laboral Kutxa?



Las dotaciones de estos fondos han disminuido visiblemente. Así, los 19.407 miles de € de Resultados de 2011 (a aplicar en 2012) y los 22.087 miles de € de Resultados de 2012 (aplicados en 2013) se han destinado a intereses brutos, distribuidos a cuenta de la aplicación del excedente bruto del ejercicio por las aportaciones al capital social, con lo que no se han generado recursos para estas dotaciones.

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

- La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.

- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Si el FEP anual tiene su origen y su sentido en la aportación a la Sociedad de una parte del beneficio que la cooperativa de crédito obtiene con el negocio bancario desarrollado, su cuantía y en consecuencia el potencial para desarrollar actuaciones de interés social se han visto afectadas por la crisis global actual por la que atraviesa el sector financiero. La generación de beneficios ha sido mínima por las importantes necesidades de dotación que la entidad se ha visto obligada a practicar.

En el caso concreto de Caja Laboral (los 285.000€ del sector agroalimentario de 2013 provienen de Ipar Kutxa), el descenso se constata a través de la lectura del cuadro siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2011	2012	2013
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	2.303	0	0
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)	2.303	0	0
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	1.060	0	0
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	117	0	0
Apoyo a Jóvenes Emprendedores - <i>Fundación Gaztempresa</i>	46 (39)	0	0
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	100	0	0
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	44	0	0
Actividades de Ocio y Culturales en general	224	0	0
Sector agroalimentario	0	0	285
Fondo de Educación y Promoción - FEP (10% s/Resultados). Cifras distribuidas anualmente	1.589	0	285

En 2014 se volverá a distribuir entre los distintos partícipes sociales de la cooperativa de crédito un 25% del Excedente distribuible del ejercicio económico precedente, de 2013 en este caso, retomando la senda que ha estado siempre presente en las señas de identidad.

Durante el pasado ejercicio, Laboral Kutxa ha continuado fortaleciendo su apuesta por el medioambiente, la biodiversidad y el desarrollo sostenible, merced a la firma de diversos acuerdos suscritos con los principales agentes del sector agroalimentario, y el apoyo prestado a varias iniciativas vinculadas con el medio rural.

La aportación de Laboral Kutxa como contribución a la educación, promoción cooperativa y otros fines de interés público (proveniente de los resultados de IK hasta el momento de la integración) ha sido destinada preferentemente durante el ejercicio 2013 a iniciativas agroalimentarias, así como a compromisos adquiridos en años anteriores por IK. El importe total invertido ha ascendido a 285.915 euros, con la siguiente distribución:

Concepto	Descripción	Importe
LORRA	Centro de gestión que agrupa a 4.000 productores agroalimentarios	50.000€
Fed. Cops. Agroalimentarias de Euskadi (FCAE)	Subvención del 50% de los gastos jurídicos que la Federación de Coops Agrarias de Euskadi factura a las coops. Viaje divulgativo para conocer diferentes experiencias cooperativas.	24.788€
Subvención coops. agroalimentarias	Acuerdos establecidos con diferentes cooperativas, según vinculación.	116.071€
Otras subvenciones	Fundación Urkide, Sabino Arana Fundazioa, Convenio Radio Taxi.	45.956€
Clúster de la alimentación	Participación en el Clúster de la Alimentación	7.500€
Foro Rural Mundial	LABORAL Kutxa es socia del Foro Rural Mundial y Colabora en la promulgación por parte de Naciones Unidas de 2014 como "Año Internacional de la Agricultura Familiar"	20.000€
Premio Laboral Kutxa&Bizkaiko Txakolina	Evento promocional de la mano de la D.O. Bizkaiko Txakolina	16.000€
ENBA	Colaboración en la jornada "Agenda Agrícola 2014: Futuro del Sector Lácteo" promovida por el sindicato agrario ENBA	5.600€
Total 2013		285.915€

FUNDACIÓN GAZTENPRESA

La Fundación Gaztenpresa es una entidad privada, sin ánimo de lucro, pertenece a la labor social de Laboral Kutxa y su finalidad es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, a través de programas y servicios que aporten valor al desarrollo empresarial y profesional de sus personas usuarias, y también a sus aliados y en general al conjunto de la sociedad. Son objetivo de la fundación:

- Las personas emprendedoras, principalmente jóvenes.
- Colectivos con dificultades de inserción social y laboral.
- Microempresas jóvenes con proyectos de desarrollo.
- Entidades formativas que quieran fomentar el espíritu emprendedor entre su alumnado.

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztenpresa**, financiada por Laboral Kutxa y Corporación Mondragón, y por otro lado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales), Lanbide y el Fondo Social Europeo, al 50% las aportaciones privada y pública, ha sido importante en 2013. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 265 empresas, creando 458 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztenpresa en 2013	Total
Viables y abren el negocio	265
Viables pero no abren el negocio	11
No viables	201
Consolidación	49
Derivados	80
Total	606

Dentro de los viables y que abren negocio la distribución regional es la siguiente.

Proyectos de Gaztenpresa en 2013	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables y abren el negocio	65	103	71	26	265

Se trata de pequeños negocios, con una media en 2013 de 1,7 personas empleadas en el momento inicial, siendo los servicios (59%) y el comercio (35%) los sectores de actividad más frecuentes. La edad media del emprendedor es de 38 años y por sexos el porcentaje de mujeres que emprenden es similar al de hombres.

Otra línea de trabajo es la de consolidación de las nuevas empresas en el mercado, destinado a microempresas que necesitan apoyo en la fase de consolidación de su funcionamiento. Para ellas, se han impartido 32 talleres de consolidación grupales con el acompañamiento a 286 emprendedores.

Consolidación empresarial	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Número de talleres impartidos	9	34	32
Número de asistentes	49	207	286
Número medio de asistentes por taller	5	7	9

Además, otras 49 microempresas han recibido asesoramiento personalizado para acometer nuevas acciones o nuevas inversiones, e incluso para replantearse su actividad.

La Red Social Gaztenpresa como actividad de apoyo mutuo entre emprendedores, tiene el objetivo de utilizar Internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones.

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

Laboral Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad. En 2013 se realizaron los siguientes pagos.

Impuestos y tributos (miles de €)	Año 2013
Impuesto sobre Sociedades	9.362
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	2.011
I.V.A	2.233
Total	13.607

APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo es la generación y distribución de riqueza y empleo, preferentemente cooperativo, que realiza a través de la aportación de recursos de Laboral Kutxa al grupo MONDRAGÓN, lo que no se ha producido en 2013. Sin embargo, Laboral Kutxa también incide en la sociedad mediante:

- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora con acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.

- La **educación y la investigación**, especialmente la Universidad de Mondragón, centros de investigación y centros de formación profesional del propio Grupo.

En 2013 Laboral Kutxa ha organizado la VI edición de Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia con el Hospital Universitario de Donostia y la Diputación Foral de Gipuzkoa; ha patrocinado el primer Afterwork APD de Navarra; ha reforzado su implicación con los colectivos profesionales firmando acuerdos con el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Bizkaia, con la Asociación de Mujeres Empresarias de Navarra, con la Asociación alavesa de Estanqueros, con la asociación Bodegas de Rioja Alavesa, así con numerosas asociaciones de comerciantes y colegios profesionales; ha organizado la I Feria LANBAI de empleo y Formación en Mondragón .

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

Laboral Kutxa ha participado en el proyecto “Metodología para el impulso de las políticas de corresponsabilidad en las empresas” desarrollado por Farapi-Evidentis, que tiene como objeto diseñar y desarrollar la metodología innovadora de corresponsabilidad en las empresas que fortalezca la política de RSE dentro de éstas.
- Actividad del **Departamento de Estudios de Caja Laboral**: Informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios trimestrales sobre la coyuntura y predicciones económicas y charlas universitarias.
- Celebración de **jornadas** sobre “Internacionalización, Innovación y Financiación” en las cuatro capitales de la red consolidada con la presencia de más de 500 asistentes.
- Actividad solidaria y de voluntariado** que se extiende a la Fundación Gaztempresa o a las donaciones de sangre en Servicios Centrales en las tres jornadas anuales programadas.

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

Colaboración, con el Banco de Alimentos de Navarra, de 31 oficinas de Caja Laboral Ipar Kutxa de la cuenca de Pamplona en una campaña de recogida de alimentos y donaciones destinadas a su compra. Se han recogido 45.528 € en el último año y medio.

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

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2013:

- Pertenencia a asociaciones (Izaite, Stop CO2 Euskadi, etc.) que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental.
- Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztempresa.
- Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- Encuesta telefónica a 19.140 clientes sobre su visión de Laboral Kutxa, entre otras cosas, como Entidad moderna y avanzada, solvente que ofrece garantías, cercana a las necesidades de sus clientes, adaptación de los horarios o la información publicitaria.
- Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: el Premio Internacional Navarra a la Solidaridad (con el Gobierno de Navarra) que ha recaído en Martha Pelloni, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Francisco Etxeberria y Mari Carmen Gallastegi, premio PECCA dirigido a empresas culturales de Cantabria, Premio (con el Consejo

Regulador de la D. O. Bizkaiko Txakolina) a los hosteleros que se distingan por su esmero y dedicación en el servicio del txakoli.

- Siguiendo con su política de fomento de la igualdad, Laboral Kutxa se adhirió en 2013 al día internacional contra la violencia hacia las mujeres. De esta forma se ha creado un logotipo para mostrarlo en los cajeros automáticos. También se ha publicado una noticia relacionada con este día en las redes sociales y giltzanet.
- Presencias públicas. Representantes de Laboral Kutxa acuden a aquellos foros (universidades, entrevistas, charlas) a los que se les cita para exponer su forma de hacer las cosas y su compromiso con la sociedad. Estos foros permiten también establecer un diálogo con los grupos de interés. En 2013 se han impartido seminarios en ESIC y en la UPV.

A partir de estos mecanismos se han identificado las expectativas de la sociedad, que no varían respecto al año pasado y, en base a ello, se han emprendido una serie de acciones para mejorar esa valoración:

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

Además de los mecanismos de diálogo descritos anteriormente y en anteriores Memorias, en 2013 Laboral Kutxa ha continuado en la línea de la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, Laboral Kutxa:

- Ha puesto a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad, de GRI, de la Corporación MONDRAGÓN y de Izaite.
- Ha difundido internamente la Memoria de RSE mediante Giltzanet.
- Ha remitido un correo electrónico a 7.000 empresas clientes, poniendo a su disposición el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, así como la versión completa de la Memoria.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el año 2013, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del blanqueo de capitales de **“Muy Buena”** y una puntuación superior a la del ejercicio anterior. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

Acciones Realizadas en 2013

Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, en relación a la Diligencia Debida exigible en las relaciones de corresponsalía bancaria

Se ha implantado una aplicación informática que requiere de forma automatizada la verificación de todos los clientes clasificados como de “Riesgo Medio”, con motivo de su alta como cliente; procediéndose en su defecto al bloqueo para abonos de las cuentas afectadas

Se han elaborado los Informes de Autoevaluación, de Análisis de Distancia al Estándar y el Informe Resumen de Operaciones de Examen Especial

Se ha realizado un seguimiento continuado del grado de cumplimiento por parte de las Promotoras Participadas de las Recomendaciones de Rectificación y Mejora que les han sido transmitidas por el Experto Externo

Se han diseñado y programado cinco nuevos procesos o alertas de detección de operaciones sospechosas, incorporándolas a la aplicación informática de detección

Se ha extendido el sistema de prevención existente en la antigua Caja Laboral a las cuentas, clientes y productos procedentes de la antigua Ipar Kutxa

Entre los compromisos para 2014 se pueden destacar:

- Modificar el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándolo al nuevo Reglamento, en su caso.
- Curso de formación a distancia, con autoevaluación, a todos los socios de trabajo y empleados de la red comercial sobre Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Curso presencial en Prevención del Blanqueo de Capitales a los miembros del Consejo Rector y a los socios de trabajo de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 39 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

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

Reglamentos y Códigos de Conducta

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

Está establecido un órgano de seguimiento del cumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional, cuya presidencia está en la Dirección de Recursos Humanos y compuesto también por Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Área Financiera y Auditoría Interna. Este órgano además del seguimiento, concede autorizaciones o excepciones y resuelve las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, dándoles el curso pertinente.

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

En cuanto a Gobierno Corporativo, en 2013 se han actualizado los requisitos exigidos (honorabilidad y experiencia) exigidos a los miembros del consejo Rector y a los titulares de funciones clave en Laboral Kutxa.

Unidades de Negocio Analizadas

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

	2011		2012		2013	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	60	90	34	34	57	50
% Oficinas analizadas	17%	25%	7,6%	9,4%	15%	13%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

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

En las 8 **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** que tienen actividad se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales y han sido examinadas por expertos independientes.

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, durante los tres últimos años no se ha producido ningún incidente de corrupción.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

Laboral Kutxa define en el Manual de Gestión del Sector Público la Gestión de la Administración Pública de Laboral Kutxa como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro del Área de Empresas.

En dicho manual se delimita la responsabilidad y funciones de cada Área de Laboral Kutxa en la gestión de este segmento, en todo lo que afecta a la segmentación, sistemática de gestión, sistemas de información, estrategias comerciales y gestión del riesgo.

De la misma forma, el Manual de Riesgos de Laboral Kutxa “Política, métodos y criterios de Riesgo de Crédito”, contempla en su Capítulo 5 la “Política de riesgos a aplicar con el Sector Público”, estableciendo una política diferenciada dentro del ámbito de Empresas y en la que, por sus particularidades contables, el análisis de sus operaciones se efectúa con criterios diferentes al análisis de operaciones de empresas.

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

	2011	2012	2013
Eusko Alkartasuna	376	90	44
EAJ - PNV	2.727	2.403	1.938
Geroa bai (aval)	0	5	0
Aralar (aval)	0	46	3
Créditos (miles de euros)	3.103	2.544	1.985

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área Financiera, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2013 la aplicación informática registró 615 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2013 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.

INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA

En la siguiente tabla se recogen las iniciativas vigentes llevadas a cabo por Laboral Kutxa:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Entidad colaboradora con Emakunde	Compromiso en el fomento de la igualdad de oportunidades.	2004
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Foro Rural Mundial	Impulsar el desarrollo rural en el mundo como elemento consustancial del desarrollo económico global.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007
Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja Laboral y en el entorno.	2009
Adhesión al Programa de Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014 del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco.	Incrementar la competitividad de las empresas vascas mediante la mejora de su comportamiento ambiental.	2010
Business Banking Council y Next Generation Banking Council, ambos de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010
Convenio con los Ayuntamientos de Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta.	Potenciar la utilización del euskera en sus relaciones mutuas, tanto habladas como escritas	2011
Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdo para apoyar la creación y consolidación de 1.600 microempresas y 2.700 puestos de trabajo.	2013
Acuerdo con EFMA	Acuerdo para ingresar en el Cards and Payments Advisory Council.	2013

Laboral Kutxa no proporciona financiación a ninguna asociación ni ente nacional o internacional, salvo los préstamos y avales a partidos políticos indicados en la página 69.

PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA

- El blog puesto en marcha en 2013, como apoyo a la estrategia de presencia online de la entidad y centrado en el mundo de las empresas (www.bancaempresas.com), ha ganado el Buber 2013 al mejor blog corporativo que organiza Internet & Euskadi. El premio se concedió en la categoría de Web o blog corporativo.

9. Anexos

9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

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

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

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

9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 009/14

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

CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2013**

Y con número de depósito legal: BI-671-2014

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial de entidades financieras. La verificación se ha realizado con fecha 8 de mayo de 2014, 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-003/14 de fecha 15 de enero de 2014 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 19 de mayo de 2014

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1. Declaración del máximo responsable de Caja Laboral	1 Carta del Presidente
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	5-8 Compromisos y Logros RSE 8-9 Cuadro de Mando RSE

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nombre de la organización.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	23-24 Nuestra Relación con los Clientes Ver Página Web www.laboralkutxa.com
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	15-16 Estructura Operativa 17 Empresa Participadas
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	José M ^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
2.5. Países en los que opera la organización.	Laboral Kutxa no opera fuera del Estado español 20-21 Mercado de Laboral Kutxa
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.7. Mercados servidos.	20-21 Mercado de Laboral Kutxa 23-24 Nuestra Relación con los Clientes
2.8. Dimensiones de la organización informante.	17-18 Principales Magnitudes de la Entidad
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	9-10 Perfil de la Memoria 15-16 Estructura Operativa 17 Empresa Participadas
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	72 Premios recibidos por Laboral Kutxa

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año 2013
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	Memoria de 2012 publicada en abril de 2013
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	3 y 9 Perfil de la Memoria En la página Web de Laboral Kutxa: www.laboralkutxa.com o a través del siguiente correo electrónico: Javier.alli@laboralkutxa.com
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	

Alcance y cobertura de la memoria

3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria/materialidad
3.6. Cobertura de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	9-11 Perfil de la Memoria
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 37.
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No se ha producido re-expresión de información perteneciente a Memorias anteriores
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria

Índice del contenido del GRI

3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	76-83 Indicadores GRI
---	-----------------------

Verificación

3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria
--	---------------------------

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

Gobierno

4.1. La estructura de gobierno de la organización.	13 Estructura Organizativa
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	

4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	15 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	13 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
4.7. Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 47. Ver Informe de Gobierno Corporativo
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	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en páginas 48-51
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.	13-15 Estructura de la Entidad
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	13-15 Estructura de la Entidad

Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	56 Nuestra Relación con el Medioambiente 54 Nuestra relación con los Proveedores Ver Informe de Gobierno Corporativo
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	72 Iniciativas suscritas por Laboral Kutxa
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5 Compromisos y logros RSE En la identificación y selección de Grupos de Interés, no hay cambios sobre lo recogido en Memoria de 2008 , en páginas 57-58 33-36 Mecanismos de Diálogo con Clientes 41-42 Mecanismos de Diálogo con las Personas 67-69 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

Indicadores del enfoque de gestión

FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	5 Compromisos y logros RSE en Laboral Kutxa 29 Fundación Gaztenpresa 54 Sistema de Gestión Ambiental
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	50-52 Diversidad e Igualdad de Oportunidades No hay cambios sobre lo recogido en Memoria de 2011, en páginas 60 56 Sistema de Gestión Ambiental
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 31
FS4. Descripción de proceso(s) para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	48 Seguridad y Salud en el Trabajo 55 Nuestra relación con el Medioambiente
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	33-36 Mecanismos de Diálogo con Clientes 41-42 Mecanismos de Diálogo con las Personas 67-69 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad Ver Informe de Gobierno Corporativo 2013

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	25-26 Perfil del Cliente
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un	26-29 Productos y Servicios Socialmente

beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	Responsables
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	30 Créditos para Energías Renovables

Aspecto: auditorías

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

Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	33 Diálogo con Clientes RSE
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	31-33 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	31 Accesibilidad a Servicios Financieros/Barreras Arquitectónicas y Acceso a través de Internet
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 160.
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	31-32 Accesibilidad a Servicios Financieros/Cultura Financiera 63 Aportaciones directas a la Sociedad 66-67 Aportaciones indirectas a la Sociedad

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Información sobre el enfoque de gestión	17-20 Principales Magnitudes de la Entidad
---	--

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	17y 18 Principales Magnitudes de la Entidad
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	30 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables.
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	45-46 Sistema Retributivo 46-47 Beneficios Sociales/Retornos Cooperativos Capitalizados
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	15 Estructura Organizativa

Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45-46 Sistema Retributivo
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	54 Nuestra Relación con los Proveedores
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	14 Estructura Organizativa

Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	63 Aportaciones Directas a la Sociedad
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	66-67 Aportaciones Indirectas a la Sociedad

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión	56 Nuestra Relación con el Medioambiente
---	--

Aspecto: materiales

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

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	58-59 Energía
---	---------------

EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	58-59 Energía
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	58-59 Energía
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	56 Nuestra relación con el Medioambiente
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	30 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables 56 Nuestra Relación con el Medioambiente 57 Papel y Tóner 58 Energía 59 Agua

Aspecto: agua

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

Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Laboral Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Laboral Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Laboral Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Laboral Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Laboral Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	59-60 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	59-60 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	56 Nuestra Relación con el Medioambiente 58 Energía 59 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No se producen emisiones significativas
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se producen emisiones significativas
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	59-60 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	59-60 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	59-60 Emisiones, Vertidos y Residuos No se han detectado derrames accidentales significativos
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se detecta afección a la diversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías

Aspecto: productos y servicios

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	30 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	El componente material de los productos financieros no es relevante

Aspecto: cumplimiento normativo

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

Aspecto: transporte

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

Aspecto: general

EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	60 Gastos Ambientales
---	-----------------------

DIMENSIÓN SOCIAL**Prácticas laborales y ética del trabajo**

Información sobre el enfoque de gestión	38 Nuestra Relación con los Socios 40 Perfil de la Plantilla
--	---

Aspecto: empleo.

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	40-41, 51-52 Perfil de la Plantilla
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	40-41 Perfil de la Plantilla
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	46 Paquete de Beneficios Sociales
LA15. Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	50 Diversidad e Igualdad

Aspecto: relaciones empresa / trabajadores.

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	48 Negociación Colectiva
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 123

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	49 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	49-50 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	50 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	48 Seguridad y Salud en el Trabajo

Aspecto: formación y educación.

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	42-43 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	43 Formación Continua
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	45 Gestión del Desempeño

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades.

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	51 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 13 Estructura Organizativa de la Entidad
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	50 Diversidad e Igualdad de Oportunidades A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer

Derechos Humanos

Información sobre el enfoque de gestión	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 142
--	--

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No existen acuerdos significativos en Laboral Kutxa que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, Laboral Kutxa está trabajando con el
---	---

<p>HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.</p> <p>HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.</p>	<p>Objetivo de empezar a considerar la evaluación de Riesgos en materia de Derechos Humanos entre los proveedores y empresas participadas críticas en este aspecto.</p> <p>No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de los diferentes proveedores y subcontratistas de la Entidad ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de proveedores que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos.</p> <p>Sin embargo, ya se ha recogido en el indicador 1.2 que Laboral Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial”</p> <p>Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.</p>
<p>Aspecto: no discriminación</p>	
<p>HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.</p>	<p>En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación</p>
<p>Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos</p>	
<p>HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.</p>	<p>Tanto Laboral Kutxa como la práctica totalidad de sus proveedores operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.</p>
<p>Aspecto: abolición de la explotación infantil</p>	
<p>HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</p>	<p>Tanto Laboral Kutxa como la práctica totalidad de sus proveedores operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la no explotación infantil.</p>
<p>Aspecto: trabajos forzados</p>	
<p>HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.</p>	<p>Tanto Laboral Kutxa como la práctica totalidad de sus proveedores operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzosos</p>
<p>Aspecto: prácticas de seguridad</p>	
<p>HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.</p>	<p>Laboral Kutxa contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación al 100% de los empleados para el puesto.</p>
<p>Aspecto: derechos de los indígenas</p>	
<p>HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.</p>	<p>Este indicador no es aplicable a la Entidad, debido a que el ámbito geográfico de Laboral Kutxa es España</p>
<p>Aspecto: consecuencias</p>	
<p>HR 10. Porcentaje y número total de actividades que han sido objeto de revisión en aspectos de derechos humanos y/o se han determinado sus potenciales consecuencias</p>	<p>No se han revisado actividades de la entidad en aspectos relacionados con Derechos Humanos, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo</p>
<p>Aspecto: remedios</p>	

HR 11. Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales	No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos
Sociedad	
Información sobre el enfoque de gestión	62 Nuestra Relación con la Sociedad
Aspecto: comunidades locales	
SO1. Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	63 Aportaciones Directas a la Sociedad
SO9. Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.
SO10. Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Ver SO9.
Aspecto: corrupción	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	69 Corrupción
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	43-44 Formación en Procedimientos Anticorrupción
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	69 Corrupción
Aspecto: política pública.	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 154
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	71 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
Aspecto: comportamiento de competencia desleal	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
Aspecto: cumplimiento normativo.	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	38 Incidentes e Incumplimientos
Responsabilidad sobre productos	
Información sobre el enfoque de gestión	22 Nuestra Relación con los Clientes
Aspecto: salud y seguridad del cliente.	
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 161
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	36 Incidentes e Incumplimientos
Aspecto: etiquetado de productos y servicios.	
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 70 Todos los productos y servicios de Laboral Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España en cuanto a la información de los mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	36 Incidentes e Incumplimientos
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	34 Mecanismos de Diálogo con Clientes
Aspecto: comunicaciones de marketing	
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	22 Nuestra Relación con los Clientes "Laboral Kutxa tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno vasco.

	<p>La publicidad de los Fondos de Inversión se remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación. Asimismo, es la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones la que revisa la documentación requerida de los productos financieros que están bajo su control y supervisión, antes de iniciar su comercialización.</p> <p>En los documentos de solicitud a las agencias externas se incluye, de manera sistemática, la revisión iconográfica y semántica para garantizar la igualdad de género, evitando la agresión sexista en la comunicación.</p> <p>Laboral Kutxa está adherida a Autocontrol desde 2007, donde realiza al Gabinete Técnico, consultas previas (copy advice) y consulta legales sobre las campañas, con un resultado Positivo en todos los casos.”</p>
<p>PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	<p>36 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>Aspecto: privacidad del cliente</p>	
<p>PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.</p>	<p>36 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>Aspecto: cumplimiento normativo</p>	
<p>PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.</p>	<p>36 Incidentes e Incumplimientos 71 Cumplimiento Normativo</p>

CONTACTO

Accede a la página Web de Laboral Kutxa www.laboralkutxa.com en la página inicial, en su apartado de Sobre Nosotros, en Informes están disponibles el:

- Informe Económico
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Información de Transparencia
- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo RSE

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

Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: javier.alli@laboralkutxa.com

9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

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

En el Punto 2.1. Compromisos y Logros RSE en Laboral Kutxa de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado Laboral Kutxa en 2013, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2013	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Concluir la metodología de la gestión del desempeño / entrevistas de desarrollo. Realizar prueba piloto.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽¹⁾
2. Perfeccionar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar prueba piloto.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽¹⁾
3. Análisis, diagnóstico y evaluación del Proceso de Selección.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽³⁾
4. Redefinición de los itinerarios profesionales.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽²⁾
5. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios de trabajo en ámbitos geográficos multiprovinciales.	Principio 3 del Pacto Mundial
6. Rediseñar la oficina de particulares como una unidad que integra tres tipos de gestión: segmentada/especializada, no segmentada, atención operativa.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
7. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Principio 2 del Pacto Mundial
8. Promover la integración cultural de las personas provenientes de Ipar Kutxa y Seguros Lagun Aro. Favorecer la educación cooperativa de los nuevos	Principio 6 del Pacto Mundial

socios.	
9. Proyecto Lekuko para asegurar la adecuada gestión y transmisión del conocimiento y el reconocimiento a las personas que dejan la Entidad.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
10. Modelo de negocio y organizativo especializado en Banca de Particulares. Implantación de los nuevos modelos de oficina de Particulares.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
11. Orientación al cliente: implantación de modelos relacionales y multicanalidad.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
12. Fortalecer la apuesta por la financiación y el fomento de la economía social a través de acuerdos con otras entidades socialmente responsables (CEPES, ERKIDE, Credit Cooperatif, Cooperative Bank, etc.)	Principio 8 del Pacto Mundial
13. Reconversión en partícipes societarios de la empresa de los trabajadores por cuenta ajena de Ipar Kutxa.	Principio 6 del Pacto Mundial
14. Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otras 100 aproximadamente.	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial
15. Climatizar de forma independiente los CPDs de los edificios de LK2 y LK3 para mejorar su eficiencia energética.	Principio 7 del Pacto Mundial
16. Constituir el Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja Laboral.	Principio 1 del Pacto Mundial
17. Diseño del nuevo Plan de Seguridad y Evacuación de los edificios LK1, LK2, LK3 y LK4.	Principio 1 del Pacto Mundial

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

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

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