

memoria de
responsabilidad
social
empresarial

2008





VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-N° 007/09**

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

CAJA DE AHORROS DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIAN - KUTXA

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2008**

Y con número de depósito legal: SS-285/07

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 calificación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 10 de marzo de 2009 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-0006/09 de fecha 6 de marzo de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 13 de marzo de 2009



El Director General de AENOR

Declaración del Presidente: relevancia de la sostenibilidad para kutxa

En este mi primer año como Presidente de **kutxa**, tengo el placer de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al ejercicio 2008, documento que recoge de manera exhaustiva, las actuaciones de la Entidad en el ámbito de la sostenibilidad. Como tal, es el principal instrumento que permite a **kutxa** formalizar el compromiso y el deber de informar a sus grupos de interés, sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales de su actividad, que conciernen a todos aquellos que colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

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

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

El Plan Bai – plan estratégico de **kutxa** 2009-2011 – se apoya en todo lo conseguido durante 2008 para proyectar un futuro inmediato que permitirá a **kutxa** ser una entidad aún mejor, con más recursos y por tanto más preparada para potenciar su sostenibilidad y alcanzar su visión:

El capítulo 3. de la Memoria, **“La gestión de la RSE en kutxa”**, es la mejor referencia sobre las prioridades estratégicas y cuestiones a corto, medio y largo plazo de **kutxa** en el plano de la sostenibilidad. En él se recogen los principales logros alcanzados en 2008, y, a partir de los objetivos específicos en RSE para el periodo 2007-2010, se identifican los que resultan prioritarios para 2009 en función de su impacto sobre los distintos grupos de interés de **kutxa**.

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



Si tuviese que destacar un logro de 2008 con alto impacto en el potencial de **kutxa** como entidad sostenible, éste sería la ratificación de nuestra calidad crediticia, otorgada por la prestigiosa agencia Standard & Poors, la mejor calificación a la que puede aspirar una entidad del tamaño de **kutxa**, líder en el territorio guipuzcoano.

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

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

Precisamente en un año en el que el sistema financiero a nivel nacional e internacional ha visto amenazada su estabilidad, impactando en la actividad del tejido empresarial y en la confianza de los consumidores, es cuando adquiere mayor relevancia el perfil financiero de **kutxa**: con activos de calidad superior a la media del sector que le proporcionan una baja tasa de morosidad, con su alta rentabilidad, liquidez y solvencia, y una inversión crediticia muy saneada, **kutxa** podrá afrontar con garantías un contexto económico que en los próximos años, se presenta lleno de incertidumbres.

A septiembre de 2008, su ranking con respecto al total de cajas del Estado Español sitúa a **kutxa** la 16ª por Balance, la 20ª en Eficiencia (Gastos de explotación/Margen Ordinario), la 4ª en beneficio por oficina, la 1ª en depósitos de clientes por oficina, la 1ª por recursos propios sobre balance, la 9ª por Rentabilidad s/Activos (ROA) y la 3ª por volumen de fondos gestionados en su Obra Social. Estos ratios confirman nuestra fortaleza financiera, que unida a nuestras ideas, dinamismo e iniciativa, nos permitirán desarrollar el Plan de Gestión 2009 y ganar posiciones en el sector.

Tras un año en el que los ejercicios de una hipotética fusión han quedado atrás, quiero afirmar que asumo con ilusión y compromiso este nuevo Plan Estratégico Bai que inicia en 2009 con el despliegue de un plan de gestión basado en las personas, en la adaptación al cambio, en la innovación como necesidad, y en la mejora de la eficiencia, para asegurar que ningún proyecto de nuestros clientes con sentido económico y social, pueda verse falto de nuestro apoyo. Y todo ello con una visión de sostenibilidad y compromiso social.

El Presidente
Xabier Iturbe Otaegi



Declaración del Presidente: relevancia de la sostenibilidad para kutxa

En este mi primer año como Presidente de **kutxa**, tengo el placer de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al ejercicio 2008, documento que recoge de manera exhaustiva, las actuaciones de la Entidad en el ámbito de la sostenibilidad. Como tal, es el principal instrumento que permite a **kutxa** formalizar el compromiso y el deber de informar a sus grupos de interés, sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales de su actividad, que conciernen a todos aquellos que colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

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

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

El Plan Bai – plan estratégico de **kutxa** 2009-2011 – se apoya en todo lo conseguido durante 2008 para proyectar un futuro inmediato que permitirá a **kutxa** ser una entidad aún mejor, con más recursos y por tanto más preparada para potenciar su sostenibilidad y alcanzar su visión:

El capítulo 3. de la Memoria, **“La gestión de la RSE en kutxa”**, es la mejor referencia sobre las prioridades estratégicas y cuestiones a corto, medio y largo plazo de **kutxa** en el plano de la sostenibilidad. En él se recogen los principales logros alcanzados en 2008, y, a partir de los objetivos específicos en RSE para el periodo 2007-2010, se identifican los que resultan prioritarios para 2009 en función de su impacto sobre los distintos grupos de interés de **kutxa**.

Si tuviese que destacar un logro de 2008 con alto impacto en el potencial de **kutxa** como entidad sostenible, éste sería la ratificación de nuestra calidad crediticia, otorgada por la prestigiosa agencia Standard & Poors, la mejor calificación a la que puede aspirar una entidad del tamaño de **kutxa**, líder en el territorio guipuzcoano.

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

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

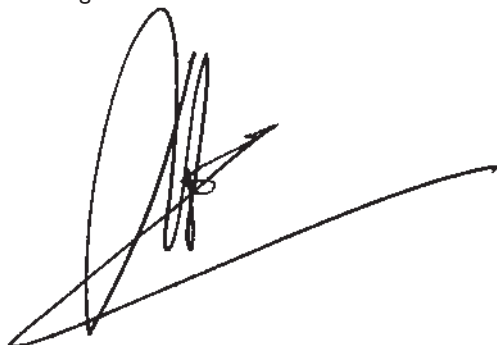
Precisamente en un año en el que el sistema financiero a nivel nacional e internacional ha visto amenazada su estabilidad, impactando en la actividad del tejido empresarial y en la confianza de los consumidores, es cuando adquiere mayor relevancia el perfil financiero de **kutxa**: con activos de calidad superior a la media del sector que le proporcionan una baja tasa de morosidad, con su alta rentabilidad, liquidez y solvencia, y una inversión crediticia muy saneada, **kutxa** podrá afrontar con garantías un contexto económico que en los próximos años, se presenta lleno de incertidumbres.

A septiembre de 2008, su ranking con respecto al total de cajas del Estado Español sitúa a **kutxa** la 16ª por Balance, la 20ª en Eficiencia (Gastos de explotación/Margen Ordinario), la 4ª en beneficio por oficina, la 1ª en depósitos de clientes por oficina, la 1ª por recursos propios sobre balance, la 9ª por Rentabilidad s/Activos (ROA) y la 3ª por volumen de fondos gestionados en su Obra Social. Estos ratios confirman nuestra fortaleza financiera, que unida a nuestras ideas, dinamismo e iniciativa, nos permitirán desarrollar el Plan de Gestión 2009 y ganar posiciones en el sector.

Tras un año en el que los ejercicios de una hipotética fusión han quedado atrás, quiero afirmar que asumo con ilusión y compromiso este nuevo Plan Estratégico Bai que inicia en 2009 con el despliegue de un plan de gestión basado en las personas, en la adaptación al cambio, en la innovación como necesidad, y en la mejora de la eficiencia, para asegurar que ningún proyecto de nuestros clientes con sentido económico y social, pueda verse falto de nuestro apoyo. Y todo ello con una visión de sostenibilidad y compromiso social.

El Presidente

Xabier Iturbe Otaegi



Verificación de AENOR	i
Carta del Presidente	iii
Índice de contenidos	v
1. Estructura de la Memoria RSE	
1.1 Introducción	1
1.2 Estructura de la Memoria RSE 2008	1
1.3 Elaboración y difusión de la Memoria	1
1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
1.5 Tratamiento de la información	2
1.6 Autocalificación de la Memoria	2
1.7 Dónde se puede conseguir la Memoria	2
2. Presentación de kutxa	
2.1 Quiénes somos	3
2.2 La Misión de kutxa	3
2.3 La Visión de kutxa	3
2.4 Valores corporativos de kutxa	4
2.5 La estructura de gobierno y de dirección de kutxa	4
2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
2.7 El modelo de gestión de kutxa	6
2.8 Estructura operativa de kutxa	6
2.9 La actividad de kutxa y sus resultados	7
2.10 La gestión del riesgo en kutxa	8
2.11 Control interno y auditoría	8
2.12 kutxa y el desarrollo tecnológico	9
2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
3. La gestión de la RSE en kutxa	
3.1 Introducción	13
3.2 La Estrategia RSE de kutxa	13
3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
3.4 La estructura de RSE en kutxa	14
3.5 La evaluación del desempeño en RSE	15
3.6 Líneas de actuación en materia de RSE	15
3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE	16
3.8 Grupos de interés del entorno de kutxa	17
3.9 Definición de los grupos de interés	17
3.10 Diálogo con los grupos de interés	17
3.11 Logros en RSE alcanzados en 2008	19
3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de kutxa	19
3.13 Objetivos 2009 para la implantación de las líneas de actuación en RSE	20
4. Los clientes de kutxa	
4.1 kutxa y sus clientes	21
4.2 Cómo conoce kutxa las expectativas y satisfacción de sus clientes	21
4.3 Gestión de la relación habitual con clientes	22
4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes	24
4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante	26
4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones.	30
4.7 La tecnología al servicio de los clientes.	30
5. Equipo humano de kutxa	
5.1 Introducción	31
5.2 El modelo de gestión de RRHH	31
5.3 El código RSE	31
5.4 Objetivos y desempeño 2007-2009	32
5.5 Las personas de kutxa	32
5.6 Cómo contribuye kutxa al desarrollo personal y profesional de su equipo humano	34
5.7 Qué ofrece kutxa a su equipo humano	37
6. Socios de negocio	
6.1 Los socios de negocio de kutxa	43
6.2 Proveedores	43
6.2.1 Marco de relación con proveedores	43
6.2.2 El Código de RSE y los proveedores	44
6.3 Aliados empresariales e institucionales	44
6.4 Administraciones e Instituciones Públicas	45
6.5 Representantes legales	45
6.6 Principales logros conseguidos en 2008	45
6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio	45
7. Sociedad	
7.1 La Misión de la Obra Social de kutxa	47
7.2 La obra social de kutxa en cifras	47
7.3 La gestión de la Obra Social de kutxa	49
7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos	49
7.5 Ámbito "Sanidad y Asistencia Social-Solidaridad"	50
7.6 Ámbito "Formación (educación) e Investigación / Innovación"	52
7.7 Ámbito "Cultura y Acción Social (tiempo libre)"	53
7.8 Ámbito "Medio Ambiente"	54
7.9 Ámbito "Ayudas y Colaboraciones"	55
7.10 Objetivos de la Obra Social para 2009	55
8. Medio Ambiente	
8.1 Introducción	57
8.2 Política Ambiental	57
8.3 Responsabilidad de la Organización	57
8.4 Formación y sensibilización interna	57
8.5 Seguimiento de objetivos ambientales	58
8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	59
8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62
8.8 Retos y objetivos de mejora 2009	64
9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
9.1 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas	65
9.2 Equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial	65
9.3 Auditoría del Pacto Mundial	66
10. Índices	
10.1 Lista de indicadores GRI	67
10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social	69
10.3 Indicadores del Suplemento Sectorial de Entidades Financieras.....	74
10.4 Niveles de aplicación del G3	76
11. Cuestionario de Opinión sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2008	
77	

Estructura de la memoria RSE





1.1 INTRODUCCIÓN

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

La Memoria RSE del ejercicio 2007 es la más reciente, manteniéndose la práctica seguida hasta la fecha de elaborar este documento con periodicidad anual.

1.2 ESTRUCTURA DE LA MEMORIA RSE 2008

La presente Memoria RSE 2008, da una visión global del desempeño económico, social y medioambiental de **kutxa** en 2008 como Entidad financiera.

Se mantiene la estructura ya creada para la Memoria RSE de 2007, con un capítulo específico por cada grupo de interés de relevancia para la organización, estructura coherente con la manera en que **kutxa** fija objetivos RSE - por cada grupo de interés. Para facilitar a posibles lectores cualificados (ej. verificadores o redactores de memorias RSE) la ubicación de los indicadores GRI, la Memoria incluye un índice detallado haciendo referencia, para cada contenido / indicador de la Guía G3 y del suplemento de entidades financieras, el punto o puntos de la Memoria donde dicha información se trata.

Por otro lado, se ha trabajado la materialidad de la información. Desde el aprendizaje de la verificación externa, y respondiendo a los requisitos de la Guía GRI, se ha intentado aportar información realmente relevante para los distintos grupos de interés. En ese sentido, comentar que en 2008 el proyecto sectorial de CECA ha culminado con la edición del "Libro Blanco" sobre la RSC en el sector financiero y en especial de las Cajas, que identifica y jerarquiza temas relevantes con respecto a las necesidades de información de sus grupos de interés. A partir de ahora **kutxa** podrá considerar sus recomendaciones para la mejora de la materialidad de su memoria anual de RSE, y también para revisar y contrastar sus planes estratégicos y operativos en materia de RSE.

La Memoria RSE 2008 dedica un capítulo al reporte COP (Communication On Progress) sobre la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial, estructurado según la tabla de relación elaborada por GRI y Pacto Mundial que cruza indicadores GRI y los 10 principios.

1.3 ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEMORIA

Desde 2004, la elaboración de la Memoria RSE es una actividad de máxima prioridad del Área de Obra Social y RSE. En ese sentido, la Memoria RSE recopila y formaliza el resultado de la revisión del sistema de gestión de RSE. El Departamento de RSE solicita a las áreas organizativas la actualización de sus indicadores así como logros con

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

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

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

Una vez verificada, se procede como sigue:

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

1.4 ALCANCE Y COBERTURA DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

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

- La Memoria RSE 2008 de **kutxa** presenta información sobre la sostenibilidad de **kutxa** como Entidad financiera.
- **kutxa** desempeña dicha actividad en Gipuzkoa entendido como ámbito local, y en el resto del territorio español (fuera de Gipuzkoa) así como en Francia.
- **kutxa** Entidad financiera, es la sociedad matriz del Grupo Corporativo **kutxa** (ver cap. 2.13). **kutxa** participa en la gestión de las empresas desde los órganos de gobierno de las sociedades, estando presente en 133 consejos de administración en consonancia con el porcentaje de participación en el capital social.

kutxa ostenta el control de los órganos de gobierno del 31% de las participadas (donde posee una participación >50%) exceptuado un Fondo de Capital Riesgo

cuya dirección y administración tiene encomendada a una Sociedad Gestora. Asimismo **ejerce influencia sobre el 18% de las empresas participadas** (donde posee una participación >20%), a través de su presencia en los órganos de gobierno de las mismas en función de su participación societaria. [FSI 2].

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

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

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

En cuanto a la incorporación de información de los enfoques de **gestión social o medioambiental** de las empresas participadas en la Memoria de RSE de **kutxa**, se irá realizando paulatinamente a medida que las empresas del Grupo Corporativo vayan interiorizando los conceptos de RSE que **kutxa** les hace llegar desde 2007 y con un horizonte temporal a largo plazo (2010) mediante un plan de comunicación y sensibilización basado en la labor de los consejeros delegados (ver 3.13 objetivos 2009 para la implantación de las líneas de actuación en RSE y objetivos específicos RSE del Área organizativa de Grupo Corporativo. En el apartado 2.13 “El Grupo Corporativo de **kutxa**”, se pueden consultar más concretamente las acciones desarrolladas en 2008 y por desarrollar en 2009.

1.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con respecto a la información cuantitativa, de manera general se proporcionan datos del ejercicio reportado (2008) así como de los dos ejercicios anteriores, para los indicadores principales y adicionales de la Guía GRI G3.

Dado que la guía GRI G3 se publicó en 2006, en algunos casos no se reportan tres años de aquellos indicadores sin equivalencia con la anterior guía GRI G2.

Para otros indicadores aportados que amplían el ámbito de aplicación para una mejor comprensión de los anteriores, se proporcionan datos de dos ejercicios para mantener la coherencia con la forma en que se reflejan en otros tipos de informes – ej. la memoria financiera. En algunos casos, simplemente se aporta el resultado del ejercicio (2008).

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

Con respecto a los datos reportados sobre el número de actividades desarrolladas por la Obra Social entre 2007 y 2008, el lector puede apreciar una variación sustancial en cifras que no se debe a una disminución de la actividad, sino al cambio de criterio a la hora de reflejar cada acción: de manera unitaria (2008) y no multiplicadora por el número de veces que esa acción se realiza en el año (ej. una exposición vs. n° de días que dura la exposición).

1.6 AUTOCALIFICACIÓN DE LA MEMORIA

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

1.7 DÓNDE SE PUEDE CONSEGUIR LA MEMORIA

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

2

Presentación de kutxa





2.1 QUIENES SOMOS

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

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

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

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

- Mantenimiento de un porcentaje mínimo de recursos depositados en el Banco de España para la cobertura del coeficiente de reservas mínimas, que se situaba al 31 de diciembre de 2008 en el 2% de los pasivos computables a tal efecto.
- Distribución del excedente neto del ejercicio a Reservas y al Fondo de Obra Social.
- Mantenimiento de un nivel mínimo de recursos propios. La normativa establece, en resumen, la obligatoriedad de mantener unos recursos propios suficientes para cubrir las exigencias por los riesgos contraídos. El cumplimiento del coeficiente de recursos propios se efectúa a nivel consolidado.
- Contribución anual al Fondo de Garantía de Depósitos, como garantía adicional a la aportada por los recursos propios de la Entidad a los acreedores de la misma.

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

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

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

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

2.2 LA MISIÓN DE KUTXA

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

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

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

2.3 LA VISIÓN DE KUTXA

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA			
Rentable/competitiva	2006	2007	2008
1. Beneficio después de impuestos Matriz (millones €)	194,9	216,6	146,0
2. ROA	1,12	1,14	0,72
3. ROE	8,46	9,72	6,36
4. Puntos EFQM	580	653	582
5. Beneficio por empleado (en miles de €)	75,74	78,16	51,72
Gestión prudente			
1. Morosidad	0,50	0,66	1,87
2. Ratio de eficiencia	44,66	44,32	53,95
Solvente			
1. Índice de solvencia	16,27	17,36	14,85
2. Recursos Propios (en millones de €)	2.295,5	2.427,6	2.271,4
Líder en Gipuzkoa			
1. Cuota de mercado depósitos sector privado Gipuzkoa	52,72	50,07	46,93
2. Cuota de mercado créditos sector privado Gipuzkoa	36,0	36,45	36,74

Tabla 1: Indicadores de gestión económica Cod. GRI 2.8

2. presentación de kutxa

2.4 VALORES CORPORATIVOS DE KUTXA

La plena orientación del conjunto de kutxa al cliente y a la satisfacción de sus necesidades	<ul style="list-style-type: none">Se traduce en acciones específicas (estudios y encuestas de satisfacción) que permiten adquirir mejor conocimiento del cliente y de sus necesidades, para así desarrollar una oferta de productos y servicios diferenciada y adaptada. Todo ello sin olvidar la necesidad de prestar servicios financieros sin discriminación territorial ni económica a todos los grupos sociales de nuestro ámbito de actuación.
La calidad y la innovación	<ul style="list-style-type: none">El compromiso con la calidad se aplica a la gestión diaria de manera global, sustentándose en la auditoría externa de los ámbitos de gestión certificados (ej. calidad y medio ambiente) así como en la realización sistemática de autoevaluaciones EFQM, la mejora de los procesos y potenciación de equipos de mejora (mejora continua).En innovación sigue siendo una prioridad, el desarrollo de la metodología de innovación en productos y servicios.
La ética y la gestión prudente	<ul style="list-style-type: none">Se materializa en la aplicación de la normativa contable de conformidad con principios y normas aplicables y en la rápida asunción de las recomendaciones establecidas por diferentes organismos¹ que regulan la actividad del sector, de los que resultan compromisos obligatorios y voluntarios.Como parte de nuestro compromiso ético, incluimos en nuestra gestión diaria compromisos que adquirimos por suscribir de manera voluntaria códigos de actuación internos y externos: Pacto Mundial, Código de RSE.
Eficiencia en la administración de recursos y procesos	<ul style="list-style-type: none">Se concreta tanto en los resultados del índice de eficiencia como en el desarrollo de la gestión de procesos para la mejora sistemática de los costes operativos.En el marco del Sistema de Gestión Ambiental certificado, aplicamos igualmente los principios de eficiencia para los recursos naturales, directos o indirectos, como agua, energía, etc.
El destino de nuestros beneficios a obras sociales	<ul style="list-style-type: none">Anualmente un porcentaje del beneficio de kutxa se destina a acciones sociales, gestionadas por la Obra Social.La acción de la Obra Social contribuye, de manera real y efectiva, a aumentar paulatinamente el bienestar social de manera visible y tangible, dando prioridad a inversiones que sienten las bases de soluciones estables de necesidades y/o de un desarrollo progresivo frente a actividades meramente benéficas.
Desarrollo de la capacidad de su equipo humano y su adecuación a la misión y valores de kutxa	<ul style="list-style-type: none">Mediante sistemas que garantizan la revisión periódica de las competencias del equipo humano de kutxa, planificando los esfuerzos de mejora de capacitación, facilitando el uso de los medios técnicos para la formación, así como dotando de ayudas económicas al personal para la realización de estudios oficiales.Un incentivo para alinear los comportamientos de las personas a misión y valores es la inclusión en la política retributiva de los conceptos de calidad del trabajo, relación con clientes y solución de sus problemas.

2.5 LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y DE DIRECCIÓN DE KUTXA

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

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

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

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

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

El Consejo de Administración se reúne en sesión ordinaria convocada por su Presidente cuantas veces son necesarias, y al menos, una cada dos meses. Podrán convocarse sesiones extraordinarias siempre que el Presidente lo estime necesario, cuando el Presidente sea requerido por cinco Vocales o la Comisión Ejecutiva, o cuando la Comisión de Control requiera la convocatoria extraordinaria de la Asamblea.

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

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

Comisión de Inversiones

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

Comisión de Retribuciones

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

Comisión de Obra Social

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

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

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

Año	Nº miembros	Hombres		Mujeres		Grupos Minoritarios	Rangos de edades		
		Nº	%	Nº	%		<30	30-50	>50
2006	16	14	87,5	2	12,5	0	0	4	12
2007	17	14	82,4	3	17,6	0	0	5	12
2008	18	15	83,3	3	16,7	0	0	7	11

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

Presidencia, Direcciones Generales, Comité de Dirección y Direcciones de Área (ver organigrama en 2.8 Estructura operativa de kutxa).

2.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE KUTXA

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

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

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

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

Asimismo, los Administradores, los directivos y personal que trabaja en el ámbito del mercado de valores de Caja Gipuzkoa San Sebastián, Kutxagest S.G.I.I.C., Ku-txa Ges-

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

Con carácter consultivo están constituidas en kutxa las Comisiones de Inversiones, Retribuciones y Obra Social. La Comisión Ejecutiva (ver tabla 2), la Comisión de Inversiones y la Comisión de Obra Social, cuyos miembros se eligen de entre los miembros del Consejo de Administración, son órganos delegados de éste para la gestión de la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. Los Estatutos de kutxa

definen en sus artículos 28 y 29 los requisitos para la elegibilidad de los miembros del Consejo de Administración con funciones ejecutivas: poseer conocimientos, capacidad y preparación técnica adecuadas y experiencia suficientes para el ejercicio de sus funciones [4.7].

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

La tabla 4 muestra la composición por sexos de la Dirección General y Comité de Dirección [LA13]. La **estructura de dirección de kutxa** está compuesta por los órganos de

tión Privada S.G.C., Banco Madrid y Banco Madrid Gestión de Activos, S.G.I.I.C., están también sujetos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores, a un Reglamento Interno de Conducta aprobado por los respectivos Consejos de Administración.

kutxa, en su condición de emisora de valores admitidos a negociación en mercados oficiales, está obligada a presentar un **Informe Anual de Gobierno Corporativo**

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

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

2. presentación de kutxa

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

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

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

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

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

Al equipo directivo (Comité de Dirección, integrado por el Presidente y los Directores Generales de Área: Negocio Minorista, Recursos y Negocio Corporativo – al igual que a otras estructuras organizativas de **kutxa** responsables del éxito de la organización, le aplica la **retribución variable**, basada en el cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos relativos a la gestión de todos los ámbitos de la organización: económico, ambiental y social. Si bien no se exigen requisitos específicos a los Consejeros Generales para la gestión de la sostenibilidad en **kutxa**, recordemos que ésta se aborda, bien desde el plano funcional (directores de las áreas y sus equipos de trabajo, con objetivos RSE definidos – ver apartado 3.13 objetivos 2009 para la implantación de las líneas de actuación RSE) bien desde comités específicos (Comité de Sostenibilidad o Comité de Medio Ambiente, ver capítulo 3) con capacitación suficiente y cuya retribución está asociada al cumplimiento de los objetivos recogidos en el Plan de Gestión anual (ver apartado 5.7.a, Política Retributiva).

2.7 EL MODELO DE GESTIÓN DE KUTXA

El Modelo de Gestión de **kutxa**, formalizado en el año 2000, normaliza los procesos de planificación, ejecución,

decisión y análisis en todos sus ámbitos de gestión. Responde a los Ocho Conceptos Fundamentales de la Excelencia EFQM² de los que destacaremos la **mejora continua** y la **rse**. Por ello **kutxa** ha trabajado en RSE incluso antes de definir en 2003 su sistema de gestión RSE.

El **modelo de gestión de kutxa**:

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

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

2.8 ESTRUCTURA OPERATIVA DE KUTXA

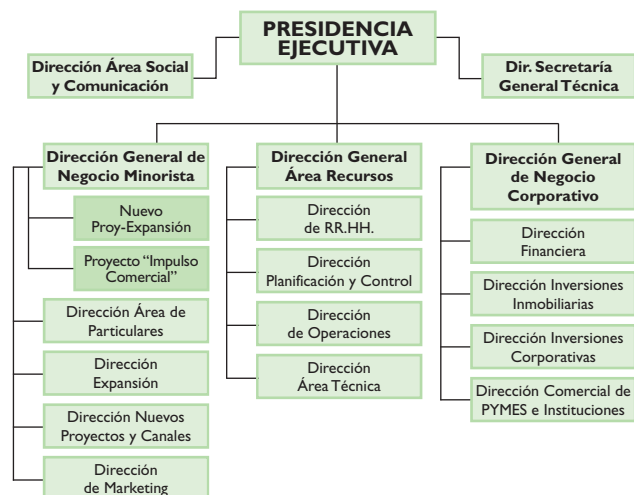


Ilustración 1: Organigrama. Cód. GRI 2.3

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

En 2008 el nuevo Presidente Ejecutivo reorganiza la estructura funcional, buscando mayor atención hacia los movimientos sectoriales, consolidar el liderazgo en el negocio propio con la especialización por segmentos, y destacar la Expansión y su rentabilización como objetivo fundamental de **kutxa**. En la nueva estructura:

La Dirección General de Negocio Minorista gestiona el negocio de Particulares en Gipuzkoa y Expansión, Marketing y Nuevos Productos y Canales.

La Dirección General de Negocio Corporativo abarca el mundo corporativo y de empresa, incorporando el negocio de Empresas, Pymes e Instituciones.

La Dirección General de Recursos (incluye las áreas de Recursos Humanos, Planificación y Control, Técnica y Operaciones) mantiene su misión de control y apoyo al resto de la organización.

² Creada en 1988, EFQM es una fundación sin ánimo de lucro que tiene por misión impulsar la excelencia en gestión entre las empresas europeas.

Dependiendo de Presidencia, están el Área de Secretaría General (engloba los departamentos de Asesoría Jurídica y Secretaría General) y el Área Social y de Comunicación, creada para reforzar la marca "kutxa" y unificar la Comunicación Institucional e Interna, la Imagen Corporativa, la RSE y la Obra Social, elemento clave impulsor de la marca y la reputación corporativa de kutxa por su proyección y trascendencia social.

En las Áreas de Particulares, Expansión y Pymes e Instituciones, de las que dependen las distintas estructuras de red, las Direcciones Comerciales coordinan oficinas agrupadas por zonas geográficas.

Las oficinas constan de un Director, un Gestor Comercial, y un número variable de gestores que atienden la operativa de ventanilla y autoservicio, tareas administrativas, potencian el uso de nuevos canales por los clientes y asesoran al cliente con el apoyo de equipos comerciales especializados. El apdo. 4.3 muestra la red de oficinas de kutxa.

2.9 LA ACTIVIDAD DE KUTXA Y SUS RESULTADOS

La elaboración, definición y seguimiento del Plan Anual de Gestión es la referencia clave para los resultados de cada ejercicio. En 2008, el plan responde a un horizonte (2010) y al plan estratégico Plan Hamar, con 10 objetivos estratégicos.

Al formular los objetivos de 2008 se planteaba un escenario de contención del negocio bancario. Aún así se consideró que objetivos excesivamente poco ambiciosos podrían desmotivar a la organización. Por ello, se realizó un ejercicio de objetivación en línea con ejercicios anteriores, acordando que si la situación empeorara, los objetivos se revisarían.

A partir del segundo trimestre se confirma que se está lejos de alcanzar los crecimientos previstos, que la competencia provoca una elevación inusual de los precios del pasivo y una rebaja de los de activo, lo que reduce la capacidad de generar los márgenes previstos. En esas condiciones, en el mes de junio, tal como se estableció, se modifica el presupuesto, rebajándose los objetivos de crecimiento.

Aún así, los nuevos objetivos siguen siendo exigentes bajo el nuevo prisma: el modelo de crecimiento y de rentabilidad que en los últimos años había desarrollado kutxa, se demuestra insostenible.

Se produce una reflexión estratégica: optar por un modelo de gestión que haga sostenible la Caja. Mantener objetivos de crecimiento de beneficios extraordinarios a base de generar plusvalías, son medidas imprudentes que pondrían en peligro el futuro de la Caja, por lo que kutxa decide diseñar una cuenta de resultados basada en sus resultados recurrentes que pueden cifrarse en torno a los 150 millones de euros en tiempos de crisis.

El nuevo plan estratégico Plan BAI, que toma como año de partida el propio 2008 para una inmediata adecuación a la nueva realidad, es consecuencia de esta reflexión, siendo su eje fundamental la sostenibilidad de los resultados. Se prioriza la mejora de los márgenes, la rentabilización de proyectos en marcha, la contención de los gastos de explotación y la ges-

PRINCIPALES RESULTADOS DE KUTXA	2006	2007	2008
Intereses y rendimientos asimilados	681,2	768,0	934,3
Otros productos ordinarios	256,5	274,7	194,0
Gastos de Explotación:	230,4	252,3	270,8
Gastos Personal	145,3	158,6	164,1
Gastos Generales	60,3	64,5	72,7
Amortizaciones	24,8	29,1	34,0
Otros ingresos/gastos de explotación	6,7	8,1	4,7
Intereses y cargas asimiladas	264,4	481,6	631,1
Recursos administrados de clientes	17.421,3	19.467,2	19.579,6
Crédito a la clientela:	12.755,5	14.802,5	16.207,3
Sector Público	208,7	183,1	353,9
Sector Privado	12.546,8	14.619,4	15.836,5
Margen de intereses	416,8	286,4	303,3
Margen Bruto	516,0	569,2	502,0
Rdo actividades de explotación	209,4	235,6	175,8
Beneficio después de impuestos	194,9	216,6	146,0
Dotación a Reservas: solvencia	145,7	162,4	109,5
Dotación a Obra Social (desde la entidad financiera)	49,2	54,1	36,5

Tabla 5: Principales resultados de kutxa (en millones de €). Cód. GRI 2.8, EC2, EC5

OTRAS CIFRAS RELEVANTES	2006	2007	2008
Activo total (millones €)	17.511,4	19.777,400	20.741,853
Recursos propios (millones €)	2.295,5	2.427,612	2.271,363
Núm. de empleados kutxa	2.574	2.771	2.823
Recursos administrados/empleado (millones €)	6,77	7,025	6,936
Operaciones en oficinas por empleado	11.388	11.285	12.255
Núm. de oficinas kutxa	294	325	338
Núm. de cajeros automáticos	626	680	740
Núm. de tarjetas de crédito y débito	601.984	614.663	618.102
Núm. total de operaciones	111.154.287	126.104.401	141.293.220
Núm. de operaciones en oficina	29.182.947	31.271.040	34.595.365
Núm. operaciones en cajeros automáticos	27.584.868	27.890.652	28.162.823
Núm. de operaciones por telekutxa	157.327	157.482	183.719
Rating	A+,AI	A+,AI	A+,AI

Tabla 6: Otras cifras relevantes de kutxa 2006-2008. Cód. GRI 2.8, EC1

Valor económico directo generado y distribuido	2006	2007	2008
Valor económico generado	418,612	471,080	389,359
Ingresos netos	418,612	471,080	389,359
Valor económico distribuido	282,586	308,639	279,883
Gastos operativos	75,167	82,835	99,102
Gastos de personal	145,316	158,604	164,051
Contribuciones y otros impuestos	12,903	13,053	-19,795
Contribuciones e impuestos	3,270	2,704	2,949
Impuesto de sociedades a pagar	9,633	10,349	-22,744
Dotaciones a la Obra Social	49,200	54,147	36,525
Valor económico retenido	136,026	162,441	109,476

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

Ayudas recibidas EC4	2006	2007	2008
Subvención gestión forestal (ver cap. 8)	41.597,90	15.844,58	98.173,89
Subvención por formación personal (1)	9.602,03	149.063,81	No disponible
Deducción x creación empleo (2)	974.206,41	263.639,78	No disponible
Impuestos diferidos (3)	3.113.392,62	3.113.821,15	2.943.380,67

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

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

Distribución del valor añadido de kutxa al PNB	2006	2007	2008
Salario bruto	122.808	134.036	137.091
Seguridad Social	22.508	24.568	26.960
Contribuciones y otros impuestos	3.269	2.704	2.949
Amortizaciones	24.806	29.120	34.048
B° bruto (B° antes impuesto sociedades)	194.859	226.937	123.258
Valor añadido al producto nacional bruto	368.250	417.365	324.306

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

Capitalización Total	2006	2007	2008
Ingresos netos reconocidos directamente en patrimonio neto	76.999	11.381	-153.316
Activos financieros disponibles para la venta	76.999	11.381	-153.316
Resultados del ejercicio	194.947	216.588	146.002
Resultado publicado	194.947	216.588	146.002
Ingresos y gastos totales del ejercicio	271.946	227.969	-7.314

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

2. presentación de kutxa

ción del riesgo. Si el Plan Hamar pivotaba sobre el crecimiento del negocio, la prioridad actual es la rentabilidad como garantía de supervivencia.

En resumen, en 2008 no se han cubierto los objetivos planteados al comienzo del ejercicio por el súbito endurecimiento de las condiciones del sistema financiero internacional. No obstante, su seguimiento constante ha permitido plantear un nuevo Plan que garantice la sostenibilidad del resultado con una gestión prudente.

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

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

2.10 LA GESTIÓN DEL RIESGO EN KUTXA

Desde 2006, **kutxa** ha realizado una profunda revisión de todos los procesos de gestión del riesgo y su adaptación al Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB/BIS II), con el objetivo alcanzar un **Sistema Global de Gestión de Riesgos** que asegure un equilibrio permanente entre el perfil de riesgo de la Entidad y el capital disponible. El Consejo de Administración determina los **Principios generales de riesgo**. La Dirección de Planificación y Control y la Dirección Financiera tienen delegada la gestión del riesgo asociado a la actividad financiera, jugando además el Comité de Activos y Pasivos (COAP) un papel clave en este ámbito, en especial para los riesgos de interés, mercado, liquidez y cambio, que influyen en las operaciones en los mercados financieros.

La siguiente tabla muestra los tipos de riesgo propios de la actividad financiera de **kutxa**, cuyo seguimiento, interno y externo, ligado a normativas específicas, se realiza mediante herramientas ad-hoc.

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

Para el riesgo de crédito a los clientes asociado a la comercialización de productos con impacto social y am-

biental (ver apartado 4.5) existen procesos de análisis y admisión de operaciones normalizados que minimizan el riesgo y dan homogeneidad y eficiencia a la concesión de créditos. Las políticas de Riesgos y Facultades para las distintas Áreas de Negocio, permiten la gestión de los riesgos con la supervisión técnica del Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, el Presidente, las Direcciones Generales y Direcciones de Área [FS2].

En 2009 existe el objetivo RSE (ver apartado 3.13) de buscar y analizar herramientas para incorporar criterios medioambientales a la política global de análisis de riesgos.

Gestión del Riesgo Operacional

Desde 2003 **kutxa** está inmersa en un Proyecto sectorial Global de Riesgo, con el liderazgo de CECA, para la parte de Riesgo Operacional, basado en el desarrollo de dos herramientas básicas de evaluación cualitativa y cuantitativa (KRI's -Indicadores de Riesgo- y herramienta de Planes de Acción). En 2008 se ha realizado la 2ª evaluación cualitativa de la Entidad que permitirá analizar la evolución entre ambas. El benchmarking realizado por CECA, permite diseñar Planes de Acción en aquellas áreas con peor evaluación en **kutxa** comparado con el resto de entidades.

Asimismo, se ha desarrollado una herramienta de captura de pérdidas vinculada con la herramienta centralizada de CECA, que permite analizar la evolución de pérdidas al cierre desde 2004 hasta 2008. CECA también ha realizado cierres sectoriales de la BDP (Base de datos de Pérdidas) de 2005 a 2007, y se están estudiando los resultados en base a distintos parámetros y niveles de importes en los eventos de pérdida. La comparación con los datos de cierre de 2008 del sector, permitirá a **kutxa** plantear Planes de Acción para reducir los niveles de pérdidas.

Además, se sigue trabajando la herramienta de KRI's, que facilita el conocimiento de indicadores básicos de actividad de **kutxa** y provee información global sobre el Riesgo Operacional para anticipar posibles debilidades a futuro.

En 2008 se ha publicado el RD 216/2008 de recursos propios de las entidades financieras, que establece los requerimientos de recursos propios por riesgo operacional y los métodos de cálculo y requisitos a cumplir en función del método elegido por la entidad. **kutxa** ha optado por el Método del indicador básico para el cálculo de Recursos Propios por Riesgo Operacional, para ir cumpliendo los requisitos del Banco de España y poder optar a otros métodos de cálculo a futuro.

Como en 2007, se confirma la bondad del modelo elegido para la gestión de este riesgo, uno de los más avanzados del mercado. Una vez plenamente implantado, **kutxa** estará a la vanguardia de la gestión del Riesgo Operacional.

2.11 CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

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

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

Cuadro 2: Ordenación del Plan Anual de Control Interno

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

La cifra de auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales incluye las realizadas a diferentes obras sociales emblemáticas cada año, habiéndose realizado en 2008 la auditoría del **Instituto Oncológico**.

En cuanto a incidentes de corrupción de empleados, los dos casos detectados en 2008 se han saldado con el despido como medida disciplinaria aplicada. [SO4]

Indicadores	2006		2007		2008	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº Auditorías a sucursales	86	29%	110	33,6%	99	28,9%
Nº Auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales	8	19%	4	9,5%	-	26,4%
Nº auditorías informáticas	10	-	12	-	12	-
% sucursales auditadas (in situ+distancia)	100	-	-	33,6%	-	28,9%
Nº salvedades auditoría externa	0	-	0	-	0	-
% empleados formados en blanqueo de capitales (s/ fijos activos ejercicio)	208	8,8%	454	19%	96	3,76%

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

Prevención del blanqueo de capitales

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

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

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

Control del cumplimiento

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

- prevención de riesgos laborales y cumplimiento del Código de RSE (ver capítulo 5. equipo humano)
- seguridad y confidencialidad (LOPD) de la información (ver capítulo 4. clientes)
- Código ético o de RSE (ver cap. 3. estrategia RSE)
- Principios del Pacto Mundial (ver cap. 9. Pacto Mundial)
- SGE21

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

2.12 KUTXA Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

La actividad de negocio de **kutxa** está sometida a una permanente renovación tecnológica. El compromiso con la calidad del servicio y la apuesta por poner la tecnología al servicio del cliente y de la sociedad, hacen del desarrollo tecnológico una pieza estratégica que se concreta de año en año en un volumen importante de proyectos. En 2008 se ha continuado el desarrollo y la implementación del Plan de sistemas y procesos 2007-2010 que prevé una aplicación cercana a 850.000 horas en ese periodo, para acometer proyectos de adaptación a normativa, proyectos tecnológicos de renovación de la arquitectura tecnológica, innovación tecnológica, seguridad y continuidad del negocio, y proyectos de soporte al negocio en función de la Planificación estratégica de **kutxa**.

En 2008 se ha seguido avanzando en la renovación de la oferta de productos de crédito, ahorro y servicios, en llevar a efecto los proyectos necesarios para mantener nuestros sistemas en la vanguardia tecnológica y en la adaptación a la normativa de la UE. Entre las actividades de desarrollo y equipamiento efectuadas cabe destacar:

- Desarrollo para el lanzamiento de nuevos productos y servicios “verdes”.
- Apoyo tecnológico en el cumplimiento normativo para la adaptación a la directiva europea MIAD, normativa SEPA de transferencias y tarjetas –EMV–; continuación de iniciativas recogidas en el programa plurianual de Basilea II; mejoras en los procesos de blanqueo de capitales; etc.
- Participación en el proyecto sectorial COAS de CMMI 2 de Mejora de calidad de desarrollo de Software.

Desarrollo de mejoras en los sistemas de información:

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

2.13 EL GRUPO CORPORATIVO DE KUTXA

El Grupo Corporativo de **kutxa** está formado por 153 sociedades, de las que 49 son directamente participadas por **kutxa** y de ellas, tres son tenedoras de acciones, controladas al 100% por **kutxa**, con inversiones conjuntas en 96 sociedades. Además, el Grupo Corporativo gestiona 6 empresas cuya titularidad la ostenta la Fundación **kutxa**. **kutxa** participa en la gestión de las empresas par-

2. presentación de kutxa

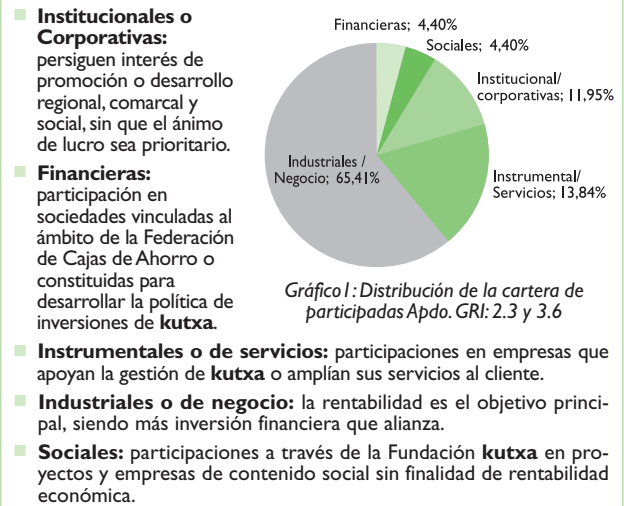
tipicadas desde los órganos de gobierno de éstas, con presencia en 133 consejos de administración. [FSI 2].

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

La asignación de cada participada a un grupo determinado se va actualizando según las directrices marcadas por **kutxa** en cada momento. Los principales logros en 2008 para difundir la RSE entre las empresas participadas han sido: la elaboración del manual de RSE para Consejeros, con capacidad de incidir en la toma de decisiones en materia de RSE de las empresas desde sus consejos de participación y por tanto de ser sus principales difusores, y el diagnóstico RSE y la elaboración del Plan de Acción RSE para la empresa de hoteles Fontecruz. [FSS, FSI 0 (1;1%)].

Entre los objetivos específicos de 2009, el Área de Inversiones Corporativas cuenta con realizar un diagnóstico y evaluación de la ISR (Inversión Socialmente Responsable) en las empresas participadas, y estudiar la viabilidad de la implantación de una línea verde de créditos a empresas. De ese modo **kutxa** podrá ir ampliando el alcance y cobertura de la información presentada en las Memorias RSE sobre sus participadas.

La identificación de proyectos de inversión se alinea con la estrategia de **kutxa**. Un protocolo de análisis de inversión se aplica al 100% de los proyectos. Desde 2006, caso a caso, se tienen en cuenta criterios RSE de screening negativo y positivo para la reflexión en cuanto a incompatibilidades de inversión (ej. no inversión en armamento, inversión en energía fotovoltaica), existiendo ejemplos de “inversión responsable” o con impacto en el tejido empresarial [FSI 1, HRI].



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

Cambios significativos producidos durante 2008

La rentabilidad de la cartera en 2008 (dividendos + plusvalías / minusvalías + movimientos de ajuste por deterioro) ha sido del 9,76%. Todas las empresas participadas por **kutxa** se encuentran en países desarrollados, de acuerdo con la clasificación de economías del Banco Mundial³.

En aplicación del acuerdo del Consejo de Administración de **kutxa**, adoptado en noviembre de 2007, de reestructuración de la cartera de participaciones de la entidad, con efecto desde el 1º de enero de 2008, se traspasó a CK Corporación **kutxa**, S.L., 100% dependiente de **kutxa**, la parte correspondiente a la Cartera de Negociación.

En 2008 cabe destacar inversiones en el sector Industrial, Energético, Financiero, Alimentación, y sociedades de Capital Riesgo, en las que en años venideros existe un compromiso pendiente de inversión, suponiendo un montante de en torno a los 147 millones €.

En lo que respecta a desinversiones, éstas se han llevado a cabo en el sector de Infraestructuras, Financiero, Telecomunicaciones y de Seguros, sumando en total un importe de 145 millones de €.

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

	EMPRESA PARTICIPADA	ACTIVIDAD
Institucionales o corporativas	CUOTAS PARTICIPATIVAS DE LA CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO	CECA
	ELKANO XXI, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo Capital Riesgo
	SUZTAPEN, FONDO DE CAPITAL RIESGO	Fondo de capital riesgo
	SENDOGI CAPITAL F.C.R. DE REGIMEN SIMPLIFICADO	Fondo de Capital Riesgo
	GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAIS VASCO, SGECR, S.A.	Gestora Capital Riesgo
	HERRIKOA, S.C.R.	Capital riesgo
	FIK ADVANTLIFE	Investigaciones tecnológicas
	INICIATIVA FIK A.I.E.	Investigaciones tecnológicas
	INVERSIONES SOCIAL DOCENTE DEL AHORRO BENEFICO ESPAÑOL, S.A.	Residencia Cajas de Ahorros
	OINARRI, SOCIEDAD DE GARANTIA PARA LA ECONOMIA SOCIAL, S.G.R.	Sociedad de Garantía Recíproca
	REAL SOCIEDAD DE FUTBOL, S.A.D.	Club de Fútbol
	REAL UNION DE FUTBOL, S.A.D.	Club de Fútbol
	DONOSTIA GIPUZKOA BASKET, S.A.D.	Sociedad Anónima Deportiva
	SOCIEDAD PARA LA PROMOCION Y RECONVERSION INDUSTRIAL, S.A.	Promoción Industrial
	EKARPEN, SPE, S.A.	Promoción Empresarial
	VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A.- EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A.	Inmobiliaria
	ORUBIDE, S.A.	Adquisición de terrenos e inmuebles
	ALOKABIDE, S.A.	Arrendamiento
	ELKARGI, SOCIEDAD DE GARANTIA RECIPROCA/ELKARGI, ELKARREKIKO GARANTIA ELKARTEA	Sociedad de Garantía Recíproca

³ Grupo ingresos altos, subgrupo países miembro de la OCDE.

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

3

La gestión de la RSE en kutxa





3.1 INTRODUCCIÓN

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

kutxa adquiere desde su gestión, el compromiso de alinear sus políticas y prácticas empresariales con valores y preocupaciones de la sociedad donde actúa.

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

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

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

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

3.2 LA ESTRATEGIA RSE DE KUTXA

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

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

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

3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE EN KUTXA

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

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

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

El **alcance** del Sistema de Gestión Ética **incluye la actividad financiera** de la Entidad como Caja de Ahorros, compartiendo o pudiendo compartir políticas, procedi-

3. la gestión de la RSE en kutxa

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

El Sistema de Gestión Ética, en sus requisitos 6.5 Entorno social y 6.6 Entorno ambiental, especifica las políticas y procedimientos que **kutxa** utiliza para identificar sus riesgos, oportunidades e impactos en el ámbito social y medioambiental, producto de su actividad tanto financiera como social [FS1, FS2].

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

Cuadro 1: Requisitos 6.5 y 6.6 del Sistema SGE21. Cod. GRI FS6

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

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

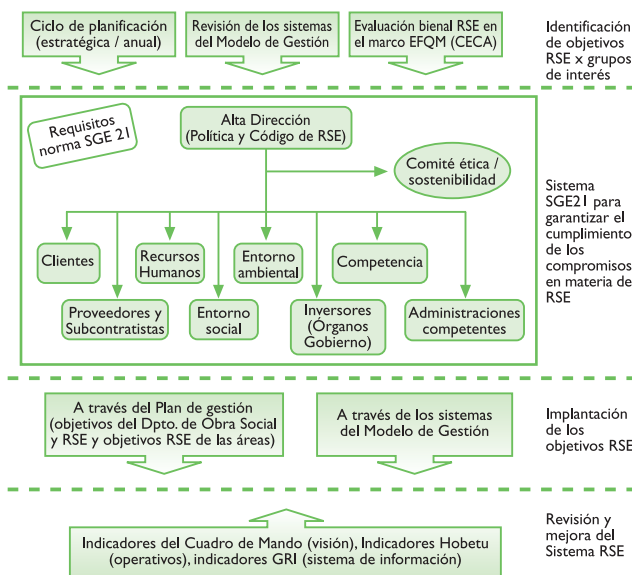


Ilustración 1: Sistema de RSE de kutxa. Cód. GRI FS1, FS2

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

3.4 LA ESTRUCTURA DE RSE EN KUTXA [FS5]

Desde 2005 la gestión de la RSE ha estado ubicada funcionalmente en el **Departamento de RSE** dentro del Área de Obra Social y RSE. Sin embargo, la necesidad de una mayor transversalidad de la RSE, hizo que en 2007 la Dirección crease el **Comité de Sostenibilidad** bajo el ámbito de la SGE21, siendo el órgano de **carácter consultivo** de la Dirección nombrado para cumplir diferentes funciones relacionadas con la Política de Responsabilidad Social y el Código de RSE aprobados por la Dirección, y en consecuencia, con el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, y recogidas en el **Reglamento del Comité de Sostenibilidad**

El Responsable de RSE desarrolla funciones de coordinación del Comité, constituido por los Directores de las siguientes Áreas/Dptos.: Obra Social y RSE, Recursos Humanos, Operaciones, Marketing, Calidad, Inversiones Corporativas y Secretaría General. Entre otras, el Comité tiene las siguientes funciones:

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

3.5 LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN RSE

En 2009, **kutxa** realizará la **evaluación conjunta EFQM-RSE** dentro del proyecto sectorial bienal coordinado por CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros). Los resultados, que se presentarán finales del año, mostrarán los avances de **kutxa** en RSE frente al marco de referencia del Modelo EFQM.

En el último estudio realizado (2007) **kutxa** demostró haber avanzado significativamente en la mayoría de los ejes evaluados, estando en el límite superior del intervalo 5-7 “**en fase de progreso**”, sobre una escala 1-10. Destaca el valor del eje “resultados RSC clave” con un 7.5.

En 2008 se ha verificado el cumplimiento del **Sistema de Gestión Ética SGE21** con la realización de la primera auditoría interna y externa, dando lugar a una serie de acciones correctivas para consolidar el Sistema y potenciar su rendimiento (ver 3.13 objetivos RSE 2009, línea RSE 2.) [FS2, FS9].

kutxa se mantiene alerta sobre los cambios en materia normativa que puedan impactar sobre su Sistema de Gestión de RSE, adecuándolo a modificaciones legislativas o reglamentarias específicas que afectan a su esfera de actividad, así como a normas y recomendaciones de organismos públicos y privados a nivel nacional o supranacional en el ámbito del desarrollo sostenible.

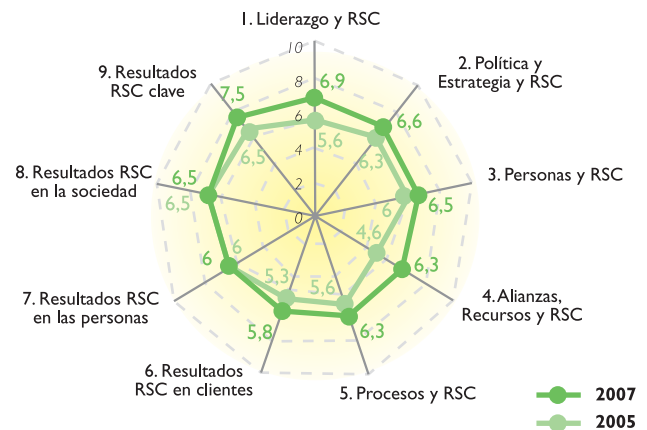


Gráfico 1: Desempeño de **kutxa** en gestión de la RSE – evaluación bienal en el ámbito del proyecto sectorial CECA

3.6 LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE RSE

Para hacer realidad el compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible, en 2008 se ha seguido trabajando con las líneas de actuación definidas en 2003, a cuya implantación debe procederse mediante actuaciones a medio – largo plazo.

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

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

Dimensión: Gestión de la Responsabilidad Social

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

Dimensión: Económica, Social y Medioambiental

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

Tabla 1: Líneas de Actuación de **kutxa** – Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

3. la gestión de la RSE en kutxa

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

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

Su participación se formaliza a través de:

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

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

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

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

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

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

3.8 GRUPOS DE INTERÉS DEL ENTORNO DE KUTXA

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

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

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

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

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

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

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

3.9 DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

3.10 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

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

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

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

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

3. la gestión de la RSE en kutxa

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

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

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

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

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

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

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

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

3.11 LOGROS EN RSE ALCANZADOS EN 2008

La siguiente tabla resume los resultados alcanzados en 2008 para las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE.

Gestión de la RSE	Logros / resultados 2008
1. Integrar el Sistema de Gestión RSE en planes estratégicos / anuales.	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2003 kutxa incorpora principios y normas RSE en sus Planes de Gestión. La RSE se integra de forma transversal en las diferentes áreas de la Caja.
2. Implantación completa sistema gestión RSE.	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de la Certificación de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE21.
3. Designar grupo trabajo Memoria RSE. Impulso/puesta en marcha sistemas sostenibilidad y seguimiento indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> El Departamento de RSE participa en diversos grupos de trabajo internos con el objetivo de impulsar la sostenibilidad y poner en marcha acciones concretas.
4. Reforzar estructura y asignar responsables realización, supervisión, práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría: ISO 14001, Pacto Mundial, SGE21. Evaluación del sistema de gestión de RSE según modelo EFQM (bianual).
5. Definir/implantar política transparencia informativa y sistema de publicación periódica de información.	<ul style="list-style-type: none"> Memoria RSE (G3) verificada por AENOR y con A+ del GRI. Actualización contenidos RSE en web. 5º Informe Anual de Gobierno Corporativo.
6. Contemplar criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de diferentes metodologías en CECA y en otros Foros de RSE.
7. Integrar en sistema gestión proveedores, políticas de adhesión a compromisos y valores kutxa con el desarrollo sostenible, y criterios de sostenibilidad para homologación y contratación.	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de evaluación de proveedores según criterios socio-ambientales consolidado. Formación en empleados en "Compra Verde". Criterios de compra sostenibles para papel reciclado y obras. 11 proveedores con ISO 14001. Cláusulas ambientales en contratos.
8. Revisión de métodos actuales y encuestas de opinión que soportan el diálogo con grupos de interés, para mejorar el tratamiento de la gestión de la RSE de kutxa .	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas sistemáticas a la sociedad, clientes (internos y externos) y empleados para elaborar el Plan de Gestión anual. Desde 2005, encuesta a la Sociedad con preguntas de RSE. Canal: sostenibilidad@kutxa.es.i
9. Desarrollo actividades sensibilización y formación en actividades RSE y su aplicación en kutxa .	<ul style="list-style-type: none"> >138.000 participantes en actividades de sensibilización ambiental. Recuperación de espacios naturales desde la Obra Social - inversión > 2,3 millones €. Formación de nuevos empleados de kutxa en valores ligados a la RSE. Creación Blog interno AdiEco, sobre la RSE y sostenibilidad.
Económica, Social y Mediambiental	Logros / resultados
10. Mantener y desarrollar planes mejora de productos y servicios financieros que mantengan línea RSE kutxa con el crecimiento económico sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> Convenios de Colaboración Financiera en 2008 con instituciones públicas y privadas en condiciones favorables de financiación. 853.473 € en operaciones Tarjetas Unidos y Remesas dirigidos a población inmigrante en 2008. 819 microcréditos formalizados (3,8 millones €).
11. Mantener y potenciar productos y servicios financieros ligados a la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> 1ª entidad financiera del estado en lanzar una Línea de Préstamos Verdes, que incluye: Hipoteca verde, Credikutxa reformas del hogar verde, y Credikutxa automóvil verde.
12. Mantener y potenciar productos y servicios sociales ligados a sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> El nuevo Instituto Oncológico con una inversión total de 61,5 millones €. 72.420 personas atendidas en el Instituto Oncológico de Aldakonea. 2000 personas entrevistadas y 411 contratos de trabajo para personas excluidas o en riesgo de exclusión (7,6% indefinidos) - Red kutxa-zeharo.
a. Orientación e integración laboral personas en riesgo de exclusión social.	

Gestión de la RSE	Logros / resultados 2008
b. Formación en asistencia social para integración laboral de personas excluidas.	<ul style="list-style-type: none"> > 4.000 personas formadas en atención a personas dependientes en kutxaZabal Bidebieta y Deba.
c. Aportación a empresas/ entidades de carácter social o asistencial.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto ETXEGI XXI (construcción del 36% de las 1.000 viviendas programadas para 2010).
13. Desarrollar políticas para conciliación de la vida laboral con la vida familiar.	<ul style="list-style-type: none"> Permisos y reducciones por maternidad-paternidad.
14. Impulsar el S.G.Ambiental con definición y seguimiento de indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> Renovación certificado ISO 14001 (tres edificios SSSC, dos oficinas, KutxaEspacio de la Ciencia, Arotz-Enea). Obtención ISO 14001 en Sala Kubo. Dos proveedores + con ISO 14001.
15. Voluntad adhesión a pactos/declaraciones internacionales, o códigos de conducta orientados a promover iniciativas para desarrollo progresivo actuaciones empresariales responsables.	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de la Memoria RSE 2007 como GRI-Checked A+. Verificación del Pacto Mundial – Global Compact de Naciones Unidas sobre comportamiento ético. Miembro de la Alianza Europea de RSE, ASEPAM, Autocontrol e IZAITE Código y Política de RSE accesible en la Web Corporativa.

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

kutxa, durante los últimos años, ha recibido distintos reconocimientos y distinciones de diferentes organismos e instituciones en reconocimiento al ejercicio de su responsabilidad social. La siguiente tabla muestra los principales obtenidos en 2008.

Reconocimiento / distinción	Institución
Renovación Certificado ISO/9001:2000 a "EPSV-kutxa"	
Renovación Certificado ISO/9001:2000 para " la concesión y administración de préstamos para la adquisición de viviendas"	
Renovación Certificado ISO/9001:2000 "Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información"	
Ampliación del alcance del Certificado ISO 14001:2004 del "Sistema de Gestión Ambiental" para la Sala Kubo del Kursaal	AENOR
Renovación de la ISO 14001 en Escuela Arotz-Enea, kutxaEspacio de la Ciencia de Miramón, SSSC y 2 oficinas	
Obtención de la ISO 27001 en cuanto a la Seguridad de la Información	
Validación Memoria RSE 2007	AENOR
Calificación A+ de la Memoria RSE 2007	GRI
Mantenimiento de la Certificación Forestal PEFC en el 96% de la superficie total con el número 152010025	Asociación Certificación Forestal de Euskadi
Mantenimiento de la certificación relativa a la gestión de los RRHH (en vigor hasta 2010)	Investors in People
Ratificación Índice de Solvencia de kutxa : "A+/A1	Standard & Poors
Primera entidad financiera en la obtención del Bikain de plata por su gestión lingüística	Gobierno Vasco y Euskalitz
Mejor Oferta del Estado para Mayores, entre 42 Entidades Financieras analizadas. La máxima calificación se obtuvo en el área de Productos Financieros y servicios relacionados con la Salud, la Seguridad y el Ocio y Tiempo Libre	GEROKON
kutxa , mejor Caja de Ahorros gestionada del Estado	Revista Dinero
Premio a la mejor Obra Social en materia Medioambiental del Estado por el programa de la Escuela de medio ambiente de Arotz-Enea	Medios de Comunicación Vocento
kutxa ganadora del premio Bihotza Saria por su contribución a proyectos de innovación en células madre y medicina generativa en alianza con la Fundación Inbiomed	Grupos informativos

Tabla 5: Reconocimientos y distinciones. Cód. GRI 2.10

3. la gestión de la RSE en kutxa

3.13 OBJETIVOS 2009 PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN RSE

Para implantar las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE, el Comité de Sostenibilidad va fijando objetivos anuales que integra en el plan de gestión anual. Además, las Áreas participan en la consecución de estos objetivos y otros que les son específicos por el impacto de su actividad sobre la sostenibilidad de **kutxa**. La siguiente tabla muestra los 37 objetivos específicos RSE establecidos para el ejercicio 2009, distribuidos entre las distintas Áreas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS / acciones 2009	G. INTERÉS IMPACTADOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES / INDICADORES
RSE 1: FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO EN MATERIA DE RSE Y MEDIO AMBIENTE			
1. Sensibilización ambiental a través de mensajes de ahorro de papel y energía colocados en aparatos multifuncionales	Empleados	RSE	■ En el 100% de los multifuncionales
2. Seguir impartiendo formación vestibular en RSE y M. ambiente		RSE / RRHH	■ 100% de nuevos empleados
3. Difusión de buenas prácticas medioambientales a través de la, Intranet especialmente a través del Blog AdiEco		RSE / RRHH	■ 10 impactos a través de diferentes canales
4. Premio y reconocimiento a las mejores ideas y propuestas medioambientales		RSE / RRHH	■ Premios entregados en Acto kutxa
5. Promover el voluntariado entre el equipo humano		RSE / RRHH	■ Participación en equipo de trabajo RRHH
RSE 2: CONSOLIDAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE			
1. Consolidar la implantación del sistema SGE 21 en kutxa	Internos y externos	Comité de Sostenibilidad	■ Implantar las mejoras sugeridas por el Auditor Interno y Externo en 2008
RSE 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN AHORRO PAPEL			
1. Realizar nueva campaña para potenciar correspondencia online	Clientes	Marketing	■ N° clientes con Correspondencia Online
2. Utilización de papel reciclado DIN A4		Compras	■ Superar el 70% /total de papel DIN A4
3. Utilización papel reciclado en preimpresos y tarjetas	Empleados	Compras	■ % en preimpresos y 100% en tarjetas
RSE 4: PLAN AHORRO ENERGÉTICO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES			
1. Apoyo a implantación del Plan de Acción para ahorro energético y reducción de emisiones de gases efecto invernadero	Sociedad / Medio ambiente	RSE / Mantenimiento	■ Publicación interna de Ranking de oficinas / SSCC según consumo eléctrico
2. Neutralizar las emisiones de CO2 de kutxa		RSE / Obra Social	■ 100% de emisiones abonadas
RSE 5: COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS			
1. Elaborar la Memoria Anual de RSE	Todos	RSE	■ Memoria publicada
2. Participación en Foros de RSE		RSE	■ 3 foros de RSE participados
3. Llevar a cabo comunicaciones con los grupos de interés		RSE / Comunicación	■ Al menos una comunicación realizada
4. Encuentros de Sostenibilidad kutxa		RSE	■ 4 encuentros
5. Renovar contenidos de sección RSE de la Web Corporativa		RSE / Comunicación	■ Periodicidad anual de la renovación
RSE 6: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
1. Mejorar la gestión ambiental de la Red de Oficinas	Empleados	Comité M. ambiente	■ Define Comité de Medioambiente
2. Búsqueda y análisis de herramientas y criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos	Varios g. de interés	RSE	■ Estudio de diferentes herramientas de análisis de riesgos ambientales
RSE 7: OBRA SOCIAL			
1. Mejorar la gestión ambiental en los Centros de la Obra Social	Sociedad / Medio ambiente	RSE / Obra Social	■ Finalizar NC y observaciones de auditorías
2. Iniciar la ejecución del Plan de Reforestación con especies autóctonas / frondosas en los montes propiedad de kutxa		Obra Social / Inmuebles	■ 14 Hectáreas reforestadas
RECURSOS HUMANOS			
1. Promover la movilidad sostenible entre el equipo humano	Empleados	RSE / RRHH	■ Número de medidas implementadas
MARKETING			
1. Potenciar durante 2009 la línea de Préstamos Verdes	Clientes / Medio ambiente	Marketing / RSE	■ Producto mantenido
2. Comenzar a utilizar papel reciclado en los folletos de Marketing		Marketing / Compras	■ Porcentaje sobre total de folletos
3. Incluir productos de economía social / ecológicos en Promociones de Marketing		Marketing	■ 2 productos de economía social / ecológicos en promociones
COMPRAS			
1. Mantener el sistema de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad implantado en 2007	Proveedores	Compras	■ 70% de los proveedores Evaluados
2. Ofrecer información e incentivos a proveedores según su grado de implantación de políticas sociales y medioambientales (de acuerdo a cuestionario de RSE)		Compras	■ N° de comunicaciones con proveedores
3. Incluir mejoras medioambientales en los servicios de limpieza		Compras	■ N° productos nocivos sustituidos
ÁREA TÉCNICA			
1. Implantar el sistema de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad	Proveedores Empleados	Área Técnica	■ Porcentaje de proveedores que responden al cuestionario
2. Establecimiento de registro informatizado de consumo de papel por oficinas y tipo de papel		Área Técnica	■ Operatividad del registro
3. Mejoras implantadas para ahorro de recursos (papel, energía)	Medio ambiente	Área Técnica	■ Número de de mejoras implementadas
MANTENIMIENTO			
1. Evaluación de proveedores del área de mantenimiento con criterios	Proveedores	Mantenimiento	■ N° de cuestionarios de sostenibilidad enviados
2. Cambio de la torres de refrigeración	Medio ambiente	Mantenimiento	■ Cambiar las torres
DEPARTAMENTO COMERCIAL			
1. Apoyar la difusión de la línea de Préstamos Verdes	Empleados	Dpto. Comercial	■ Gestores conocen bien el producto
GRUPO CORPORATIVO			
1. Sensibilización de los Consejeros de Kutxa en empresas del Grupo Corporativo a través de la Guía de RSE	Empleados	RSE / Inversiones Corporativas	■ Entrega de la Guía
2. Evaluar con cuestionario de Inversión Socialmente Responsable (ISR) el desempeño en RSE de la empresa del Grupo	Aliados empresariales Clientes	Inversiones Corporativas	■ % de empresas del Grupo evaluadas
3. Crear línea de Créditos Verdes para Grandes Empresas			■ Línea de Crédito Verde lanzada
KUTXA EMPRESAS			
1. Crear una línea de Créditos Verdes para PYMEs	Clientes	Empresas	■ Línea de Crédito Verde lanzada

4

Los clientes de kutxa





4.1 KUTXAY SUS CLIENTES

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

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

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

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

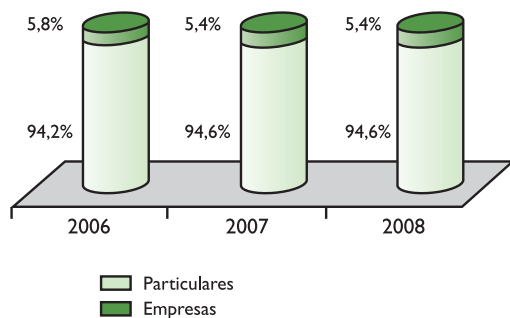


Gráfico 1: Distribución de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

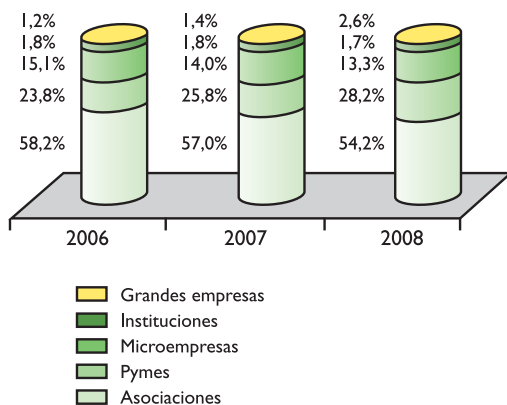


Gráfico 3: Distribución de clientes Empresa de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

Compromisos de kutxa con respecto a los clientes

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

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

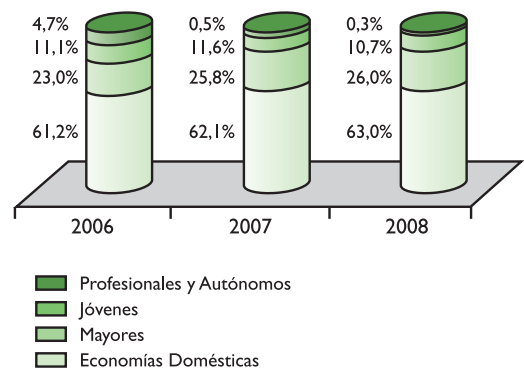


Gráfico 2: Distribución de clientes Particulares de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

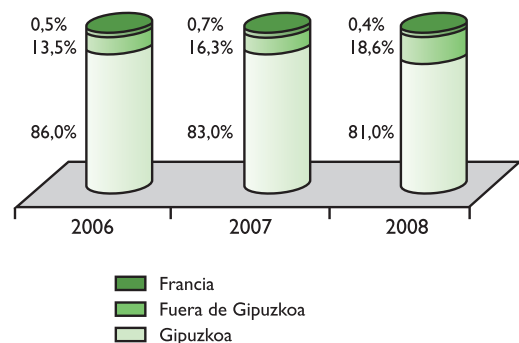


Gráfico 4: Distribución geográfica de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

4.2 CÓMO CONOCE KUTXA LAS EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

Mediante el **proceso de análisis de la Voz del Cliente**, **kutxa** mide la satisfacción del cliente con sus productos y servicios frente a 14 parámetros de servicio (requisitos), y analiza la opinión (percepción) de los clientes del sector para determinar nuevas expectativas y tendencias del mercado. El actual proceso consta de dos estudios, uno dirigido a clientes preferentes de **kutxa** y otro a usuarios de las principales entidades financieras que operan en nuestro mercado.

Las expectativas de los clientes de kutxa

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

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

4. los clientes de kutxa

kutxa empezó a medir la satisfacción del cliente en 1995. Desde 2002 los estudios se realizan con periodicidad anual y con mayor nivel de detalle el año que coinciden con la elaboración del Plan Estratégico. En el estudio se analizan datos sobre:

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

En el segundo semestre de 2008 se ha realizado la encuesta a clientes midiendo la satisfacción media (global y por requisitos), en una escala de 1 a 5, donde 1 es el extremo negativo y 5 el positivo.

El gráfico 5 muestra cierto equilibrio entre la valoración de la satisfacción global con **kutxa** (R15) y la valoración por separado de cada requisito en los que se descompone la calidad de los productos y servicios que **kutxa** ofrece. Destacar que los requisitos de atención del personal (R2 a R6) superan ampliamente el valor de la satisfacción global.

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

Figura 1: Los 14+1 requisitos de evaluación Cód. GRI PR5

El gráfico 6 compara los resultados de satisfacción obtenidos en 2006, 2007 y 2008. Podemos decir que esencialmente la satisfacción de los clientes de **kutxa** permanece en una situación bastante estable, con resultados similares de un año a otro y presentando los datos de 2008, el valor en general más alto alcanzado en las tres olas mostradas.

De manera sistemática, **kutxa** revisa el proceso para mejorar la calidad de la información recogida, así como para actualizar su conocimiento sobre las expectativas de los propios clientes: ej. diseñando nuevos estudios - en 2007 el estudio "El cliente protagonista de la OBS"; bien incorporando nuevas preguntas - ej. en 2007 el estudio de clientes del segmento Empresas, introducción de una pregunta para conocer su propensión a adquirir productos relativos a inversiones sostenibles. También se realizan estudios puntuales para sondear comportamientos de los clientes - ej. tras el lanzamiento o la contratación de un nuevo producto.

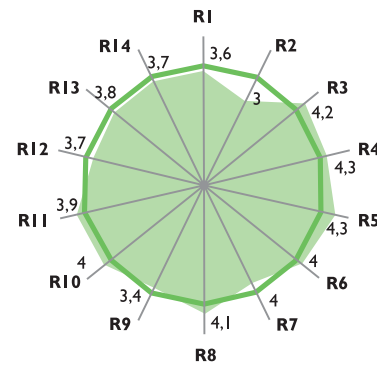


Gráfico 5: Resultados satisfacción Clientes 2008. Cód. GRI PR5

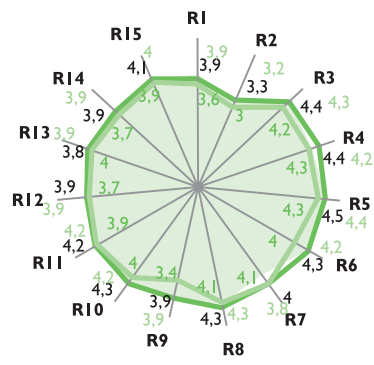
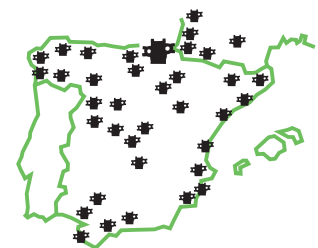


Gráfico 6: Resultados satisfacción Clientes 2006-2008. Cód. GRI PR5

En el ámbito del estudio **Voz de la Sociedad** (ver epígrafe 7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos) que anualmente se realiza sobre una muestra de clientes de **kutxa**, en 2008 se han incorporado preguntas para medir y sensibilizar a la vez, sobre el conocimiento de lo que es la RSE y empresas comprometidas con esta filosofía. Los resultados obtenidos orientan a **kutxa** sobre cómo priorizar sus actuaciones en materia de RSE, e incidir en que sus clientes adopten comportamientos más sostenibles, desde el desarrollo de los productos y servicios (ver apartado 4.5 la oferta de **kutxa** de productos con impacto social relevante), así como desde los ámbitos de actuación de su Obra Social (ver capítulo 7. Sociedad). [FS5, FS6]

4.3 GESTIÓN DE LA RELACIÓN HABITUAL CON LOS CLIENTES

La oficina es el lugar natural de relación con los clientes. Para su actividad comercial **kutxa** disponía, a 31 de diciembre de 2008, de una red de 338 sucursales, 13 más que en 2007, consecuencia de su política de expansión fuera de Gipuzkoa y de **hacer accesibles a la población los servicios financieros**. Las tablas 1 y 2 muestran su distribución geográfica y su equipamiento.



	País Vasco		Com. Cataluña	Com. Valenciana		Castilla				Castilla-La Mancha					Francia	Total
	Vasco	Madrid		Andalucía	León	Galicia	Aragón	Murcia	Asturias	Navarra	La Rioja	Cantabria				
2006	129	50	36	20	18	9	8	5	4	4	3	2	1	-	5	294
2007	131	55	39	23	26	10	10	6	4	5	5	2	2	2	5	325
2008	133	55	42	25	28	10	10	6	4	5	9	2	2	2	5	338

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

De las 132 oficinas de **kutxa** en Gipuzkoa, región de mayor implantación de la red en el conjunto del País Vasco y del Estado Español, un 3% (4 oficinas) responde a la tipología de oficinas rurales, implantadas en municipios de menos de 1000 habitantes.

En 2008 **kutxa** posee una red de 740 **cajeros automáticos**: 541 en Gipuzkoa y 199 en el resto del territorio español. Todas las oficinas de **kutxa** disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio. Adicionalmente, **kutxa** ha instalado 175 cajeros “desplazados” en edificios, locales y grandes superficies, si bien asociados a una oficina.

Para fomentar la accesibilidad de los clientes en núcleos urbanos donde **kutxa** no tiene abierta ninguna sucursal, desde 2005 viene instalando puestos de autoservicio, siendo ya 18 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. **kutxa** continúa en 2009 con la previsión de extender la red de cajeros a los municipios de menor población. El lanzamiento en 2009 del proyecto de accesibilidad en la red de cajeros-ingresadores de Gipuzkoa es otro gran reto de **kutxa**. Si bien éstos por su actual configuración y disposición son ya accesibles para personas con discapacidades motrices, se ha coordinado con la ONCE la instalación de un autoservicio piloto en la oficina principal de la calle Garibai, para su uso por parte de clientes con problemas graves de visión. Tras verificar el éxito de la prueba, está previsto proceder a la adaptación de un centenar de cajeros en los municipios de Donostia, Errenteria, Irún, Eibar, Zarautz, Beasain, Tolosa y Arrasate. Además, a partir de 2009 todos los sistemas de autoservicio que instale **kutxa**, incorporarán esta operativa apta para invidentes.

Las últimas tendencias en el uso de las nuevas tecnologías por parte de los clientes - primero el uso de la **banca telefónica** y después de **Internet** y la **banca electrónica** - han hecho que estos canales complementarios que permiten operar las 24 horas del día y 7 días a la semana, adquieran un peso muy relevante en la relación con nuestros clientes. Como dato significativo, este año 16.330 clientes ya reciben su correspondencia “on line”. La tabla 3 aporta datos relevantes sobre su uso.

e-kutxa. Canal Financiero

El ejercicio 2008 ha mantenido la tónica de crecimiento en usuarios y operatividad. El número de usuarios ha crecido un 13,85%, y las operaciones un 17,32% sobre las del ejercicio anterior. Estos datos indican que se mantiene la penetración de los servicios por Internet.

Los portales de kutxa

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

El Portal de Servicios de la Obra Social de **kutxa** kutxasocial.net, muestra todas las actuaciones que realiza la Obra Social permitiendo una comunicación totalmente on-line entre la Obra Social y sus “clientes”. Es una herramienta de comunicación directa, próxima y eficaz de la Obra Social y un referente dentro del ámbito social. Se trata de un portal intuitivo, de fácil navegación y alto nivel de usabilidad, permitiendo la accesibilidad a todos los usuarios y eliminando las barreras a la información comúnmente asociadas a la discapacidad física, intelectual o técnica [FS14]. Pero sobre todo con este nuevo portal se pretende estar más cerca de todas aquellas personas a las que van dirigidas las múltiples y variadas iniciativas que cada año se impulsan desde la Obra Social de **kutxa**, teniendo en cuenta especialmente las opciones que facilitan el contacto y la participación del usuario, tanto para utilizar sus servicios como para dar su opinión y proponer nuevas ideas y proyectos.

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

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

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

EQUIPOS	2006	2007	2008
Cajeros	626	707	740
Actualizadores de libretas	168	178	187
Servikutxa	20	10	0
Dispensadores de monedas	8	8	8
Dispensadores de billetes	153	185	196
Disp./recicladores de billetes	117	157	197
Kioscos UPV	10	10	0
Buzón tickets cines	44	52	56
Datafonos	6.982 ¹	5.200	4.502
Kioscos Internet	84	110	121

¹ Momento de cambio de tecnología que obliga a duplicidad transitoria en algunos comercios. La cifra en 2007 se ve disminuida por este motivo.

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

Indicadores canales complementarios	2008
Cientes de Banca electrónica	286.647
Recepción correspondencia “on line”	16.330
Incremento alta en SMS	240%

Tabla 3: Indicadores de canales complementarios

	2006	2007	2008
Nº de usuarios	207.697	248.256	286.647
Nº de operaciones	54.229.145	66.785.227	78.351.313

Tabla 4: Evolución de usuarios y operaciones e-kutxa canal financiero 2006-2008. Apartado GRI 2.8

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

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

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

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

Reclamaciones y sanciones asociadas a la seguridad de los productos	2006	2007	2008
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a seguridad de los productos ¹	67	51	64
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la seguridad de los productos ¹	4	3	0
Nº de reclamaciones en que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa	3	3	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas	8	4	5

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

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

En los años 2006, 2007 y 2008 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos con respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas. Además, durante estos dos años tampoco se ha llevado a cabo ningún apercibimiento por ningún organismo competente, sobre aspectos referidos a la seguridad de los productos de **kutxa**.

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

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

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

Como forma de asegurar la calidad del servicio vinculada a la comercialización de los productos, **kutxa** cuenta con Sistemas de Calidad en la Gestión Certificados con respecto a la Norma ISO 9001:2000, para sus productos EPSV **kutxa** y préstamos para la adquisición de vivienda (ver epígrafe 3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de **kutxa**).

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

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

Desde 2006, **kutxa** ha fijado como objetivos clave la **mejora de la satisfacción del Cliente** y la **innovación y diseño en la gama de productos**. Ambas cuestiones se miden desde la encuesta a clientes que anualmente realiza el Área de Marketing quien se responsabiliza de que el nivel de satisfacción en el requisito 1: Amplia gama de productos, alcance el objetivo fijado (el mismo para el resto de requisitos y para la satisfacción global).

Objetivos de gestión con clientes	Objetivo 2007	Valor 2007	Objetivo 2008	Valor 2008
Valoración Satisfacción global del cliente (requisito 15)	4,0	4,1	4,1	3,9
Valoración Amplia gama de productos (Requisito 1)	4.0	3,9	4	3,6
Nº nuevos productos (innovación en productos)	33	35	38	37

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

La siguiente tabla muestra las familias de productos y servicios de **kutxa** a disposición de sus clientes durante 2008:

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

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

Las 8 familias de productos, desplegadas por 34 categorías de productos generales, se adaptan a los distintos segmentos de clientes, dando lugar a productos específicos como muestra la tabla. Estos pueden darse de alta y baja del catálogo de productos varias veces durante el año, en función del número de emisiones que **kutxa** realice de los mismos.

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

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

- Banco de España en lo relativo a productos de ahorro tradicionales y de financiación.
- La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), con competencias relativas a normas de funcionamiento de dichos mercados.

4. los clientes de kutxa

- La Dirección General de Seguros (DGS), con competencias relativas a los contratos de seguros y fondos de pensiones.
- Gobierno Vasco, Planes de Previsión.

La información más destacable regulada por estos organismos es:

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

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

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

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

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

Reclamaciones y sanciones asociadas a la información que acompaña a los productos	2006	2007	2008
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que acompaña a los productos ¹	86	117	153
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la información que acompaña a los productos	2	0	1
Nº de reclamaciones que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa	2	0	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos	3	3	0

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

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

En relación a la comercialización sobre productos y servicios, el 2006 y 2008 no se ha producido ningún expediente sancionador. El expediente abierto por la *Generalitat de Catalunya (Agencia Catalana de Consumo)* en 2005 por un supuesto incumplimiento leve de la normativa de Consumidores se archivó sin sanción para **kutxa** en 2007. Por otro lado hay que resaltar que en los años 2006, 2007 y 2008 no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos.

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

Año	Nombre de los grupos políticos	Tipo de operación	Importe (miles €)
2006	No se realizó ninguna operación		
2007	Partido Socialista de Euskadi	aval	16
2008	No se realizó ninguna operación		

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

4.5 LA OFERTA DE KUTXA DE PRODUCTOS CON IMPACTO SOCIAL RELEVANTE

Durante 2008, **kutxa** ha proseguido con su política de mejora del catálogo de productos y servicios, poniendo a disposición de sus clientes los siguientes productos y servicios con impacto social.

Productos y servicios

1. Convenios especiales de colaboración financiera

Destinados a ofrecer condiciones más ventajosas de mercado, y con una destacada contribución socio-económica. Durante 2008, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 64 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido 161 millones de € en forma de préstamos y créditos en el 2008.

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Convenios especiales de colaboración
2. Productos con impacto social
3. Seguros
4. Línea de productos verdes

ACCIONES PROMOCIONALES Y OTROS SERVICIOS

Cuadro 3: Productos y servicios con impacto social 2008 Cod. GRI 2.2, FS7

- Promoción, adquisición y rehabilitación de viviendas;
- Asistencia financiera a trabajadores para su conversión en autónomos, socios de sociedades laborales o cooperativas;
- Financiación de proyectos de inversión productiva de las Pymes en los sectores industrial, comercial, turístico, agropecuarios, pesquero, servicios y transporte;
- Impulso a la incorporación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones de las pymes, de los jóvenes, de los universitarios y de la ciudadanía en general (897 préstamos acogidos al Plan Avanza a través del ICO al 0% de interés);
- Anticipos a cuenta de los reembolsos esperados por los afectados por el caso Forum Filatélico y Afinsa (2.244 préstamos a través del ICO al 0% de interés).

La siguiente tabla recoge los principales **convenios de colaboración financiera** vigentes firmados durante 2008.

Convenio	Finalidad	Millones €		
		2006	2007	2008
Vivienda Gobierno Vasco	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda en la CAPV con ayudas del Gobierno Vasco.	67,7	52,1	64,1
AFI Gobierno Vasco	Financiación de inversiones productivas en los sectores Industrial, Comercial, Turístico, Agroalimentario y Pesquero de la CAPV, con ayudas del Gobierno Vasco.	33,1	42,0	24,6
Diputación Foral de Gipuzkoa	Línea de financiación específica para mejora de explotaciones agropecuarias y forestales de Gipuzkoa. Entre otras finalidades recoge la ayuda a jóvenes agricultores.	0,5	1,2	1,3
Instituto de Crédito Oficial, ICO	Diversas Líneas de financiación para inversiones productivas de las Pymes, y líneas especiales para jóvenes, universitarios, particulares y afectados por causas específicas.	27,3	43,0	36,1
Vivienda Estatal	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda (excepto CAPV y Navarra), con ayudas del Estado.	0,7	1,6	3,8
INEM – Fondo Social Europeo	Desarrollo de programa de asistencia financiera a desempleados para hacerse autónomos.	2,6	3,1	3,7
Sociedades de Garantía Recíproca	Financiación de inversiones productivas a Pymes, con el aval de la SGR.	15,6	17,0	16,2
LUZARO	Financiación de inversiones productivas de Pymes mediante préstamos participativos.	3,5	6,6	7,9
GARAPEN	Promoción del autoempleo para jóvenes	2,3	2,7	2,8
Banco Desarrollo Consejo Europa	Financiación viviendas oficiales protegidas y viviendas sociales	15,7	-	--

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

2. Productos con impacto social

Tarjeta Unidos

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

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

Depósitos sostenibles

Depósitos en los que parte de su rentabilidad está referenciada a Bolsa y en los que se ha seleccionado como referencia tanto acciones de empresas con actividad en energías renovables como un índice en el que están representadas empresas que apuestan por un crecimiento económico compatible con el respeto al medio ambiente: Dow Jones EURO STOXX Sustainability Index. En 2008 se han realizado 11 nuevas emisiones del "Depósito A tu Gusto Sostenible" y "Depósito Elección Sostenible".

Microcréditos

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

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

Datos 2008 de productos sostenibles							
Nº Tarjetas Unidos	Titulares Beneficiarios	Tarjetas vigentes Tarjetas vigentes	687 755	Nº operaciones Nº operaciones	Pte. Pte.	Importe	853.473 €
Remesas Inmigrantes				Nº operaciones	4.007	Importe	2.247.000 €* 204.650 €
Microcréditos				Nº solicitudes	42	Importe	204.650 €
Depósitos sostenibles:				Nº contratos	2.145	Importe	54.681.681 €

Tabla 10: Transacciones y altos beneficios sociales Cód. GRI FS7

*Dato en euros (hay parte de las remesas realizadas en USD)

Envío de Remesas

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

Renta Vivienda – Hipoteca Vitalicia

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

Dos son las características básicas de este producto:

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

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

3. Seguros 2008

De acuerdo con la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, **kutxa** es operador de banca-seguros exclusivo de Biharko Vida y Pensiones, está autorizado por ésta para operar con Biharko aseguradora, e inscrito en el Registro administrativo especial de Mediadores con el número C0654G2033625 I. En los ramos de hogar y vida, en 2008 había contratadas 110.435 pólizas de hogar, 69.666 de vida temporal y 24.069 de amortización de préstamos. Además de las pólizas "clásicas", **kutxa** comercializa un seguro con impacto social.

- **Multirriesgo dorado** – producto implantado en 2005. Cuenta con todas las coberturas de un seguro multirriesgo hogar y además permite a las personas mayores adscritas al Servicio Dorado de **kutxa**, acceder a una amplia gama de servicios relacionados con la salud y el bienestar, el confort en su hogar, el asesoramiento...

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

Datos 2006, 2007 y 2008 de comercialización de seguros	2006	2007	2008
Primas netas PARTICULARES	33.827.400 €	36.932.484 €	39.267.322 €
Primas netas EMPRESAS	13.277.430 €	12.251.820 €	17.069.723 €
Nº Pólizas Multirriesgo Dorado contratadas	366	215	46
% Pólizas Multirriesgo Dorado sobre el total de pólizas contratadas en Gipuzkoa	7%	4,8%	0,62%

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

4. Línea de productos verdes

Cumpliendo con los objetivos específicos de RSE, en 2008 se ha producido con gran aceptación por parte de los clientes, el lanzamiento de la línea de productos verdes Hipoteca verde, Credikutxa automóvil verde y Credikutxa reformas del hogar verde, dirigido al colectivo de los clientes particulares, con el doble objetivo de sensibilizar a los clientes de **kutxa** en materia de RSE proponiéndoles unas condiciones de contratación más ventajosas que las de los productos estándar, y a la vez premiar a aquellos clientes que ya asumen conductas más sostenibles. Para comprobar que efectivamente los clientes cumplen los requisitos que les permiten acceder a esta financiación preferente, en el catálogo electrónico de productos accesible desde la intranet, los gestores de **kutxa** tienen información sobre la naturaleza de dichos requisitos, la documentación que los clientes deben aportar para la formalización del contrato, o incluso qué gestiones realizar para reunir dichos requisitos (ej. en el caso de la Hipoteca verde, se describen las características que debe tener la vivienda y los pasos a dar para que el cliente pueda obtener el certificado de calificación energética, en el caso de que no lo tenga si la vivienda que adquiere se ha construido antes de 2007) [FS3]

A continuación se detallan las características más destacables de dichos productos así como los niveles de comercialización alcanzados. Recordemos que para 2009 existe el objetivo de desarrollar dos nuevos productos verdes para los clientes particulares, y uno para los clientes de empresas.

Tipo Producto	Línea Verde en el segmento de Particulares 2008		
	Nº	Importe	Concepto
Hipoteca Verde	28	26.500 €	Talones regalo de 500, 750 y 1.000 €
Crédito verde Automóvil	187	2.500.000 €	Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado
Crédito reforma Hogar	13	200.000 €	Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado

Tabla 12: Línea Verde en el segmento de Particulares 2008, Cód. GRI FS8

- **Hipoteca verde:** Préstamo con garantía hipotecaria por adquirir un inmueble con calificación energética eficiente (A, B o C) -, con condiciones más ventajosas que el resto de préstamos hipotecarios (descuento de hasta 1.000 €).
- **Credikutxa automóvil verde:** Bonificación adicional de un 0,50% en la compra de automóviles ecoeficientes (emisión de un máximo de 120 gramos de CO2 por km), a través de la nueva línea de Ecofinanciación de **kutxa**.
- **Credikutxa reformas hogar verde:** Financiación en condiciones ventajosas de reformas del hogar que contribuyan a mejorar la eficiencia energética de la vivienda: toldos, ventanas o aislamiento térmico en las paredes; instalaciones energéticas renovables, de energía solar, eólicas domésticas o de biomasa domésticas; compra de electrodomésticos de línea blanca y/o instalación de aire acondicionado, con catalogación energética A (incluye A++, A+, A).

5. Acciones promocionales y otros servicios

Este apartado relaciona las principales promociones de productos y servicios de **kutxa** realizadas en 2008:

Jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Premio a los jóvenes que ahorran para su vivienda. Hemos premiado a clientes que comienzan a ahorrar para comprar una vivienda y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales en este tipo de ahorro, mediante la participación en un sorteo de 1 coche y 100 televisores con TDT. ■ Oferta de Viajes a la Expo Zaragoza. Dirigida a Jóvenes, con precios subvencionados, presentando la Tarjeta Gaztekutxa. ■ Migración de los jóvenes a la tecnología EMV. Hemos puesto a disposición de los jóvenes la nueva tarjeta Visa Gazte con chip EMV y fomentado la migración mediante el regalo de 500 puntos de cortesía para obtener regalos en el programa de puntos, con el único requisito de utilizar la nueva tarjeta. ■ Premios Gaztekutxa.net. Participación en sorteos diversos, como premio a los clientes jóvenes que utilizan la banca electrónica. El único requisito ha sido utilizar la Tarjeta para Jóvenes. De inscripción y comunicación exclusiva por Internet.
Mayores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Viajes subvencionados para personas mayores. Organizados por kutxa, se han beneficiado 14.500 personas en 2008. ■ Ayuda a los mayores en los trámites de sucesiones, ofreciendo la posibilidad de recibir el asesoramiento jurídico y fiscal gratuito con la única condición de presentar la Tarjeta Dorada; además, ayuda para la realización de todos los trámites necesarios, tanto en el momento de otorgar Testamento como en el de realizar la Partición de Herencia. ■ Ayuda a los mayores en la solicitud de pensión. En este año, más de 1.150 personas se han visto beneficiadas de este servicio, que de forma totalmente gratuita asesora y gestiona la tramitación de la solicitud de pensión. Además, hemos realizado un sorteo de 50 viajes entre los clientes con su pensión domiciliada en kutxa.
Inmigrantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fomento de la bancarización de los inmigrantes. Seguimos fomentando la captación del colectivo de los inmigrantes como clientes así como la utilización por su parte del sistema bancario en el envío de remesas; hemos añadido, para ello, como ventaja permanente la oferta de primera remesa mensual gratuita para aquellas personas que realizan su remesa desde una cuenta de segmento y no en metálico.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incentivación del uso de la Banca Electrónica. Hemos sorteado 35 ordenadores entre los usuarios de este servicio con la única condición de realizar alguna operación para participar en el sorteo. ■ Fomento de la conciencia medioambiental, incentivando el uso gratuito del servicio de correspondencia on-line, que sustituye a la correspondencia postal en la comunicación de extractos y justificantes. Los clientes que se han dado de alta en el servicio han recibido como regalo una Alfombrilla con cuatro puertos USB integrados. ■ Incentivación de actuaciones de los clientes para el Desarrollo Sostenible, mediante bonificaciones en la financiación en la compra de viviendas con calificación energética A, B o C, y en la compra de coches verdes (menos de 120 grs de CO2 por km).
Premios	<ul style="list-style-type: none"> ■ Premio a la confianza de los clientes. Durante el año hemos premiado a los clientes que han mantenido el saldo necesario en sus cuentas de ahorro, ofreciéndoles un catálogo de regalos donde pueden elegir el de su preferencia. El único requisito ha sido el de mantener ese saldo durante un cierto tiempo. En estas acciones, los clientes pertenecientes al Servicio Dorado han gozado de ventajas especiales. ■ Premio a la contratación de planes de previsión y de pensiones. Hemos premiado a los clientes que por primera vez experimentaban con este tipo de ahorro para la jubilación y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX.
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acciones en apoyo de la modernización de las Empresas. Patrocinio de las Jornadas Gipuzkoa Tecnológica, donde 450 empresarios han podido analizar la mejora global en la cadena de valor del negocio mediante la adopción de nuevas tecnologías de Información y Comunicación para la gestión y dirección de las empresas, así como de profundizar en las claves de la compraventa en Internet. ■ Premio a las Empresas por las aportaciones a Planes de Empleo que realizan a favor de sus trabajadores. Hemos premiado a los clientes que comienzan con un Plan por primera vez y también a aquellos que han realizado sus aportaciones anuales. En el catálogo de regalos disponibles se incluían como opción las acciones de entidades de primera línea del IBEX.
Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oferta de Préstamos en condiciones especiales. Dirigidos a la modernización tecnológica del hogar: para incentivar la preparación para el apagón analógico hemos ofertado a nuestros clientes televisores LCD con TDT incorporado, con precio ventajoso y financiación blanda, y para facilitar las tareas domésticas, robots de cocina al 0% de interés. ■ Regalos solidarios: Al realizar compras con sus tarjetas de crédito, los clientes obtienen puntos que pueden canjear por aportaciones a ONGs. kutxa a su vez dona la misma cantidad que la aportada por el cliente. ■ Oferta de Motos con condiciones especiales. Dirigida a Inmigrantes y Jóvenes para facilitar su movilidad con condiciones muy ventajosas, tanto por el precio de los artículos como por la financiación blanda de su compra, muy por debajo de las tarifas habituales.

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

4. los clientes de kutxa

El Tribunal de Defensa de la Competencia abrió en 2006 un expediente (Nº617/2006) en torno a un supuesto acuerdo de no agresión entre las cajas vascas y navarras, que se resolvió con la imposición a **kutxa** de una sanción de 7 millones de €. En diciembre de 2007 **kutxa** interpuso un recurso contencioso administrativo así como una solicitud de suspensión de la sanción impuesta contra la resolución dictada por la Comisión Nacional de la Competencia (CNC). Actualmente está pendiente de resolución [S07].

Reclamaciones asociadas a incumplimientos de códigos en materia de publicidad	2006	2007	2008
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que a compañía a los productos ¹	114	16	101
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a incumplimientos en materia de publicidad ¹	0	0	0
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España por incumplimientos en materia de publicidad	0	0	0
Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre el marketing y la publicidad	0	0	0

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

¹ Publicidad e información previa a la contratación y sobre campañas y promociones.

Durante los años 2006, 2007 y 2008, ningún organismo oficial (Banco de España, CNMV...) ha retirado a **kutxa** campaña de publicidad alguna. Además a lo largo de estos dos años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos al marketing y la publicidad.

4.6 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

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

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

Indicadores internos de relación con los clientes / quejas		2006	2007	2008
Indicadores sobre quejas y reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas	1.599	1.739	2.223
	Reclamaciones elevadas al Banco de España	9	12	9
	Nº expedientes Bº España resueltos a favor del reclamante	2	1	7
	Plazo medio de resolución en días	2,69	2	6.4
	% de reclamaciones resueltas en menos de 5 días	88,00%	91,00%	80,00%
Indicadores sobre servicio en oficina	Nº de Clientes atendidos	3.917.965	3.716.025	3.645.964
	% de clientes que esperan más de 10 minutos	7,60%	9,50%	10,61%
	Tiempo medio de espera (minutos)	03:42	04:03	04:13

Tabla 14: Satisfacción de clientes. Indicadores de quejas y reclamaciones 2006-2008. Cód. GRI PR5

Respecto a los **seguros** comercializados por **kutxa**, durante 2008 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 103 quejas (37 más que en 2007) y 98 reclamaciones (41 más que el pasado año). Por otro lado, el estudio bimensual de Ikerfel de calidad del servicio del seguro Multirriesgo Hogar **kutxa** arroja valores superiores al 4 de media anual, en un escala de 1 (muy negativo) a 5 (muy positivo), dato que permanece constante respecto a 2007. En 2007 **kutxa** se adhirió al código Autocontrol de autorregulación de la publicidad [PR6].

4.7 LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Como hemos comentado en el apartado 2.12, la tecnología es un elemento clave para prestar unos servicios financieros acordes con las necesidades de los clientes. Además de las innovaciones comentadas en dicho apartado, durante 2008 **kutxa** ha trabajado en la implantación de herramientas y productos con impacto específico sobre la mejora de la relación con sus clientes:

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Aplicación de reglas de multilingüismo al diseño de extractos y justificantes para los clientes. ■ Nueva Web Corporativa de kutxa. ■ Mejora en la gestión de avisos por SMS desde Kutxanet. ■ Automatización y simplificación de procedimientos internos, para un mejor y más eficiente servicio al cliente (créditos, altas de clientes, domiciliaciones rechazadas, autoservicio, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Diseño y comercialización de Productos Verdes: Hipoteca Verde/Credikutxa Verde. ■ Adopción de la normativa para la protección y mejor servicio al inversor: MIFID. ■ Adopción de estándares SEPA, para la creación de la Zona Única de Pagos en Euros. ■ Nuevos productos orientados al ahorro (Depósitos combinados, sostenibles, plazo tradicional). | <ul style="list-style-type: none"> ■ Renovación tecnológica del transaccional operativo en las sucursales y Servicios Centrales. ■ Nuevos criterios de distribución en planta, optimizando el espacio, reduciendo los armarios, las separaciones físicas y el almacenamiento de papel, para favorecer el trabajo en equipo, compartir el conocimiento y mejorar la eficiencia. |
|---|---|--|

Equipo humano de kutxa





5.1 INTRODUCCIÓN

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

5.2 EL MODELO DE GESTIÓN DE RRHH

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

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

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

Están definidas tres **políticas clave**:

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

Estas tres políticas se apoyan en un esquema de competencias definidas para los distintos momentos de la vida laboral de los empleados y son la base del proceso de evaluación, cuyos resultados se integran con el resto de procesos del SGP. Estos procesos se ejecutan durante el ciclo anual y se revisan y mejoran mediante indicadores de percepción y rendimiento.

- La revisión global del SGP se realiza en base a la información de carácter anual suministrada por:
 - La encuesta de satisfacción del empleado.
 - La encuesta de satisfacción de los clientes internos del Área de RRHH y Calidad.
 - Indicadores de rendimiento de los procesos.
 - La Autoevaluación anual EFQM - Criterios 3 y 7.
 - Información de avances y sistemas en materia de RRHH por contraste con el sector y el entorno a tra-

vés de lecturas especializadas, asistencia a conferencias, participación en foros y asociaciones y presentaciones de proveedores especialistas en esta materia.

El Sistema de Gestión de Personas de **kutxa**, para lograr la óptima interlocución entre **kutxa** y su personal:

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

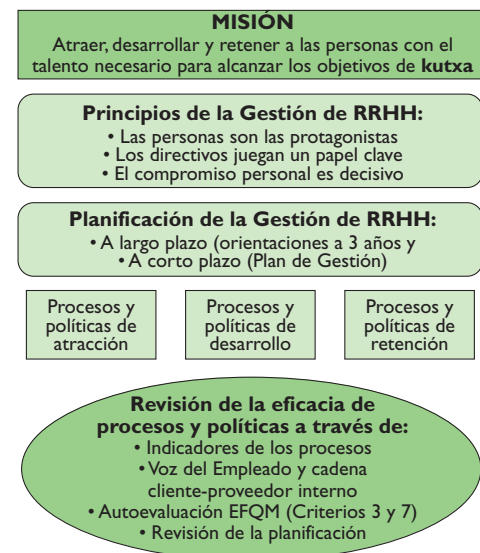


Ilustración 1: Sistema **kutxa** de Gestión de Personas.

5.3 EL CODIGO RSE

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

Respecto a la relación de **kutxa** con su equipo humano, el Código establece que las personas son un gran equipo hacia el que la entidad desarrolla una serie de principios de gestión, como son: diálogo activo, respeto, atención individualizada, igualdad de oportunidades, desarrollo profesional, reconocimiento de los logros. Además, los principios de conducta recogidos en el Código, rigen el comportamiento de las personas del equipo humano de la entidad en su interacción con los grupos de interés de **kutxa**.

5. equipo humano de kutxa

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

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

Nota: El código de RSE se puede descargar en el siguiente link: http://www.kutxa.net/wkn_entidadfinanciera_new/es/pdf/codigoRSE.pdf

La Dirección de RRHH, observa el cumplimiento de los valores definidos en el Modelo de Gestión de Personas basados en políticas de igualdad y no discriminación en todos los ámbitos de Gestión de Personas: Selección, Promoción, Rotación, Retribución, Riesgos Laborales, etc. En la Comisión de Personal – órgano paritario empresa/representación sindical – que tiene entre otros objetivos el de trasladar directamente a la Dirección de RRHH cualquier incorrecta aplicación de políticas o acuerdos que afectarían a los principios de igualdad, nunca se han planteado aspectos discriminatorios de ningún tipo. La propia realidad de la distribución de género en la plantilla actual, desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo lo confirma (ver gráfico 4). La Caja no explicita políticas de discriminación positivas en favor de ningún género, pues considera a la Persona como protagonista o grupo de interés para el cumplimiento de su Misión [HR4].

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

5.4 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO 2007-2009

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

Objetivos y desempeño Área RRHH	Dato 2007	Dato 2008	Obj. 2008	Obj. 2009
Nº personas incorporadas (fuera Gipuzkoa)	219	92	100	0
Nº personas incorporadas (Gipuzkoa)	142	145	100	20
Nº evaluaciones conocimiento/desarrollo	479	2.118	2.200	2.150
Media horas de formación/ empleado	31	34	24	35
Índice de satisfacción global	73	73	73	78
Índice participación encuesta clima laboral	63	53	67	64
Nº reconocimientos médicos empresa	1.742	2.232	1.390	1.360
Total plantilla kutxa	2.771	2.823	2.500	2.675
Nº Empleados fuera de Gipuzkoa	921	859	837	800

Tabla 1: Niveles de desempeño en 2007 y 2008. Objetivos 2008 y 2009

5.5 LAS PERSONAS DE KUTXA

La apuesta de **kutxa** por el desarrollo social y económico de las áreas geográficas en las que está implantada, se ha traducido en una generación estable y continua de empleo. A fecha de 31 de Diciembre de 2008, la plantilla era de 2.823 personas.

El 69,57% de la plantilla desarrolla su actividad profesional en Gipuzkoa, y el resto se distribuye por el resto del Estado Español y del Francés.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos -Plan Hamar- y de los planes de gestión anuales basado en el trabajo y compromiso de todas las personas con el Proyecto de Empresa de **kutxa**, ha hecho posible en 2008 que se haya seguido creciendo en número de sucursales y servicios, alcanzando, en el último año, una tasa anual de crecimiento de la plantilla en el entorno del 1,88%. En 2008 se finalizaron 9 procesos de selección externa iniciados en 2007, se iniciaron 28 procesos de selección (23 fuera de Gipuzkoa y 5 en Gipuzkoa), 26 de los cuales finalizaron en 2008, con 237 nuevas incorporaciones (88 fuera de Gipuzkoa, 145 en Gipuzkoa y 4 en Francia).

Para la correcta incorporación de las nuevas personas contratadas, **kutxa** dispone de un proceso de acogida e integración y de un manual denominado "Bienvenido a **kutxa**".

La edad media de la plantilla es de 38 años. Esta media viene decreciendo en los últimos ejercicios, debido a la política de contratación e incorporación de jóvenes profesionales.

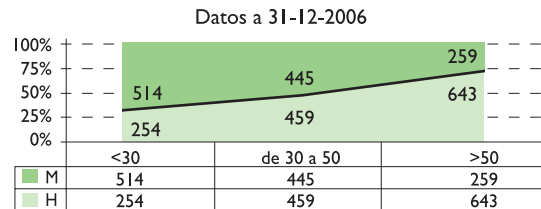


Gráfico 1: Distribución de la plantilla por edades (2006). Cód. GRI LA2

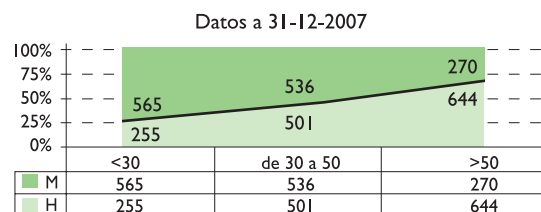


Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades (2007). Cód. GRI LA2

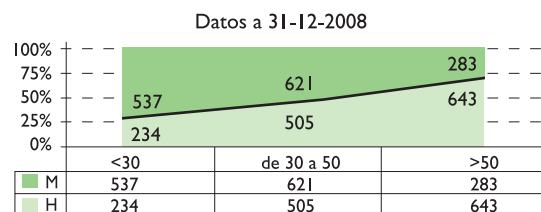


Gráfico 3: Distribución de la plantilla por edades (2008). Cód. GRI LA2

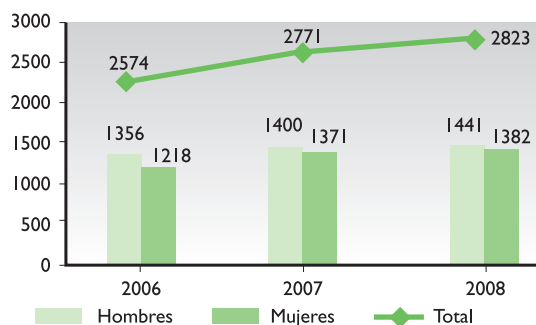


Gráfico 4: Evolución anual del nº de personas de kutxa. Cód GRI LA2

Dentro de este capítulo hay que destacar además los programas de estudiantes en prácticas que se realizan en la Entidad, habiendo alcanzado en 2008 a 245 estudiantes (114 prácticas en Gipuzkoa y 131 fuera de Gipuzkoa).

La finalización de la vida laboral coincide con la fecha de jubilación del empleado (65 años). Algunos trabajadores, en función de su fecha de ingreso en la Caja, pueden jubilarse con una edad inferior bajo el concepto de “mejor jubilación”, fecha en la que la suma de sus años de servicio en kutxa y su edad es igual a 100 y siempre que hayan sido mutualistas, es decir, que hayan cotizado a la Seguridad Social antes de 1967. No hay compromisos ni programas de prejubilación acordados con la representación sindical. Existe una vía de jubilación parcial, voluntaria por ambas partes en base al Contrato de Relevo. También se conceden, por solicitud individual, licencias retribuidas para abordar el cese de la actividad laboral con carácter previo a la jubilación, bien parcial o definitiva, encontrándose a finales de 2008, 273 empleados en plantilla en alguna de estas dos situaciones.

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

Con relación al **empleo de personas con discapacidad**, y además de incorporaciones que se producen a la propia plantilla de la Caja, kutxa lo fomenta a través de:

- La participación en el capital de Talleres Protegidos GUREAK, **empresa que en la actualidad contrata a 3.218 personas**, en su totalidad discapacitados psíquicos o físicos.
- La subvención económica a entidades que son referencia en la lucha contra la exclusión socio-laboral de personas con discapacidad, como son: ASPACE, GAUTENA, ATZEGI, AGUIFES, ONCE, ORTZADAR y ARANSKI.
- Además, kutxa da empleo a personal con minusvalías a través de la contratación de servicios con empresas del Grupo GUREAK.

El Jefe del Departamento de Personal es el máximo responsable operativo de la gestión del empleo y de la relación empresa/ trabajadores en kutxa. No obstante recomendamos consultar el epígrafe de “Representación Sindical” (pag. 38) para tener una visión completa de cómo kutxa articula su relación con los trabajadores.

Perfil equipo humano kutxa	2006			2007			2008		
	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa
Nº de personas	2.574	1752	822	2.771	1.850	921	2.823	1.964	859
Sexo (Proporción)	H 52,68%	38,31%	14,37%	50,52%	35,58%	14,94%	48,96%	35,75%	13,21%
Hombres/Mujeres	M 47,32%	29,76%	17,56%	49,48%	31,18%	18,3%	51,04%	33,83%	17,21%
Edad media	41,42	46,83	29,88	40,53	45,62	30,29	40,60	44,73	31,16
Antigüedad media	15,93	21,95	3,11	14,69	20,33	3,36	15,13	19,83	4,37
Tasa anual crecimiento de la plantilla	12,01%	2,52%	9,49%	7,65%	3,807%	3,846%	1,87%	4,11%	-2,24%
Estabilidad Laboral (% contratos indefinidos)	95,07%	63,6%	31,47%	95,05%	62,11%	32,95%	95,99%	65,81%	30,18%
Cualificación académica (% licenciados univ.)	70%	n.d.	n.d.	80%	n.d.	n.d.	80%	n.d.	n.d.

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

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

por	2006			2007			2008		
	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión	Total	Gipuzkoa	Expansión
región	58 100%	1 1,72%	57 98,28%	76 100%	19 25%	57 75%	64 100%	8 12%	56 88%
por	2006			2007			2008		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
sexo	58 100%	25 43,1%	33 56,9%	76 100%	27 35,5%	49 64,5%	64 100%	35 54,7%	29 45,3%
por	2006			2007			2008		
	<30	30 - 50	> 50	<30	30 - 50	> 50	<30	30 - 50	> 50
edad	58 100%	0 0%	0 0%	76 100%	0 0%	0 0%	64 100%	0 0%	0 0%

5. equipo humano de kutxa

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

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

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

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

a. La organización como entorno de aprendizaje

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

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

- a. Considerar a la organización como entorno preferente para el aprendizaje y el desarrollo profesional.
- b. La elaboración participativa y flexible del Plan Anual de Formación que se articula a través de una oferta amplia y una variedad de canales y soportes formativos.
- c. Los Directivos como protagonistas fundamentales en el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de la identificación de necesidades formativas, la rotación, la evaluación y la promoción profesional.

Cuadro 1: Vías para el desarrollo profesional

En 2008 **kutxa** ha ido consolidando proyectos metodológicamente novedosos iniciados en años anteriores como las experiencias en Gestión del Conocimiento, que han dado lugar a proyectos como la U.G.C. (Unidad de Gestión Comercial) o Valor Cliente. También se han consolidado equipos comerciales como el EGOC para avanzar en la Gestión Comercial y se han crea-

do nuevos grupos de trabajo multidisciplinares denominados KITs (**kutxa** Innovation Taldeak) que han focalizado su actividad en la búsqueda de ideas innovadoras aplicables a temas como la gestión del margen, los gastos de explotación o la gestión de la morosidad. Además en 2008 se han implantado dos proyectos novedosos:

- la plataforma de formación e-learning mira*net con la que se pretende acercar la formación a la persona, proporcionándole flexibilidad, personalización, agilidad de respuesta, mayor disponibilidad horaria y la incorporación de nuevos canales formativos como vídeos, SMS o MP4.
- el Plan Individual de Formación por el que todos los empleados incorporados en los últimos 5 años ven desde su ficha de empleado, su Plan Individual de Formación personalizado enfocado a su desarrollo profesional, que recoge el itinerario formativo a desarrollar a medio plazo para ampliar sus conocimientos, reforzar sus habilidades actuales y capacitarle en nuevas habilidades.

Ambos proyectos están íntimamente relacionados ya que mira*net se convierte en una herramienta que facilitará la ejecución de los planes individuales de formación.

b. El Plan Anual de Formación

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

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

Durante 2008, 232 estudiantes procedentes de Facultades, Escuelas Universitarias y Centros Educativos, han realizado prácticas laborales en **kutxa**, participando en las acciones formativas necesarias para su desempeño.

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

En cuanto a la actividad de Formación, en 2008 los principales programas de mejora profesional han sido:

- A. Actividades de Máxima prioridad.** Dentro de las AMP, destacar el **Proyecto BEP (Bezero Errentagarriak Proiektua)**. El objetivo principal de este proyecto se entronca en la mejora de la gestión del margen y focalización en crecimiento rentable, en toda la red comercial, tanto la de Gipuzkoa como la de Expansión. Se quería sensibilizar a los gestores comerciales de la importancia de una gestión adecuada del margen con el asesoramiento adecuado al cliente. Se han realizado un total de 17 grupos y han participado 530 Gestores Comerciales y Directores de oficina.
- Otro proyecto a destacar en este apartado es el Desarrollo de la Función Directiva. Se ha puesto en marcha el IV Master in-company para un total de 29 personas de alto potencial. Se inició con metodología e-learning una fase previa para homogeneizar conocimientos con un total de 230 horas por participante y ha continuado con la impartición de módulos formativos presenciales. El master finalizará en 2009.
- Adicionalmente se ha impartido formación a todos los directivos de la Entidad al objeto de desarrollar sus habilidades directivas en Liderazgo, Talleres de Creatividad e Innovación y Programas de Incorporación a la función directiva. En total se han movilizado a 303 directivos e impartido 4.485 horas lectivas.
- B. Cumplimiento Normativo.** Las acciones realizadas vienen promovidas directamente por exigencias de cumplimiento de normativas y/o cambios de legislación. A destacar la formación derivada del cumplimiento de la **Normativa Mifid**, **Blanqueo de Capitales**, y **Operador Banca Seguros**. Adicionalmente destaca la formación en **Seguridad de la Información** dirigida a nuevos empleados, con un total de 10 grupos a los que han acudido un total de 1.301 personas.
- C. Área de Gipuzkoa.** Relacionado con el contexto económico se han trabajado programas referidos a **Gestión del Riesgo** y **Control de la Morosidad**. Otras dos acciones de formación queremos destacar por su componente estratégico; la **Formación Comercial de Alto Nivel** dirigida fundamentalmente a los colectivos de Banca personal y **kutxa** Gestión Privada y la formación financiera avanzada para obtener la **certificación EFA** (European Financial Advisor). En total se han programado un total de 7 grupos que han englobado a 112 participantes con un total de 12.707 horas formativas.
- D.** Dentro de la formación dirigida al personal de **Empresas e Instituciones** también se ha realizado formación enfocada a la **Gestión del Riesgo** y **Control de la Morosidad**. Asimismo cabe destacar el esfuerzo realizado para la capacitación técnica especializada en el mundo de la empresa a los gestores comerciales y operativos, impartándose entre otros programas de Productos de Activo, Análisis de Balances, Estados Financieros, Derecho Civil y Mercantil, Leasing, Renting y Nuevo Plan General Contable. También se han seguido realizando varias acciones de **Entrenamiento Comercial** para capacitar a los gestores en su relación con los clientes.
- E.** Dentro de la formación dirigida a personal de **Servicios Centrales**, destacar los programas **ALM de Gestión de Activos y Pasivos** y **Atención al cliente Interno**. Asimismo, se ha continuado con el esfuerzo formativo para el personal del **Área Técnica** con un total de 2.636 horas lectivas.

RATIOS DE FORMACIÓN	2006	2007	2008
Horas de formación	67.965	82.934	96.983
Horas por empleado	23,85	30,97	34
Nº horas formación no planificada / Nº horas formación ejecutadas (%)	7,93%	No aplica	12%
Nº de formadores internos	44	52	55
% horas de formación con monitores internos	54%	44%	46%
% acciones formativas con media satisfacción Nivel I \geq 7	100%	100%	100%
Promedio de horas de formación por empleado y función			
■ Directivos (incluye Alta Dirección, Directivos áreas comerciales, Directivos SS.CC., Directores de oficina, Mandos intermedios SS.CC.)	27,56	12,84	11,50
■ Gestores Comerciales/Administración Red	37,06	46,82	75,50
■ Gestores Administración y Técnicos	8,20	15,21	13,0

Tabla 4: Principales ratios de Formación Cód. GRI LA10

Cuadro 2: Principales programas de mejora profesional en 2008 Cod. GRI LA 11, FS 4

Destacar por último el **Programa de Incorporación** - que se imparte a todas las personas que se incorporan a **kutxa** - y que es la formación de acogida que recibe cada nuevo empleado en función de su perfil y su destino, facilitándole herramientas para la incorporación al puesto a pleno rendimiento. Con 105 horas lectivas, una parte importante del programa trata de cómo interactuar con el cliente, respetando sus derechos - ej. la confidencialidad, cómo poner una reclamación, la atención personalizada. La tabla 5 muestra como el peso de este módulo sobre el total de horas del curso, se ha mantenido en 2008.

En el programa también se incide sobre el necesario conocimiento de la Guía Profesional, disponible en la intranet corporativa en el Área de RRHH, herramienta fundamental para el conocimiento integral de **kutxa**, contribuyendo a mejorar la eficiencia en el proceso de incorporación de nuevos profesionales. Esta guía organizada según el Modelo de Gestión de la Entidad se convierte en un esquema director para acceder a la información relevante que todo profesional debe conocer. A destacar la Misión, Visión y Valores **kutxa**, Política de RSE, Plan Estratégico, Plan de Gestión, Modelo de RRHH.

Un Director General de **kutxa** da personalmente la bienvenida, para favorecer la motivación y el compromiso del nuevo empleado con la Entidad.

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

Adicionalmente, al objeto de potenciar la satisfacción del cliente atendéndole en su idioma, se ha realizado este año 2008 el diseño del denominado **Perfil Lingüístico**, que recoge para cada empleado el conocimiento de los idiomas necesarios para una adecuada atención lingüística al cliente y en su caso, el gap de conocimiento que deberá acompañarse en el año 2009 de planes de formación al efecto. La tabla 6 muestra la evolución de horas de formación en los dos idiomas más destacados.

Formación vestibular	2006	2007	2008
Porcentaje de horas impartidas sobre relación con el cliente	30%	52%	52%

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

Nº horas formación en idiomas	2006	2007	2008
euskera	8.226	1.330	3.068
inglés	709	911	1.364

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

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

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

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

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

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

Al objeto de sistematizar todo ello, en 2007 se pusieron en marcha las herramientas denominadas **Entrevistas de Orientación** y **Otras Entrevistas** dentro del Sistema de Información Directivo, para recoger la información de las entrevistas de orientación sobre el logro y seguimiento de compromisos de desarrollo profesional, y para sistematizar la recogida de información sobre peticiones de traslado y asunción de nuevas funciones. Durante 2008 se ha seguido profundizando en la sistematización de la función directiva, diseñándose e implantándose otras dos nuevas herramientas; Despachos y Reuniones de Equipo, que sistematizan la convocatoria, la recogida de información y compromisos sobre las reuniones personales y de equipo, enfocadas al seguimiento del plan de gestión y los resultados.

Este año ha proseguido la formación directiva enfocada en la gestión y homogeneización de los comportamientos directivos en las evaluaciones, entrevistas y desarrollo profesional de sus equipos, movilizándolo a un total de 426 responsables.

Así, teniendo como soporte el Sistema de Información Directivo, durante 2008 se han registrado 2.041 entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo, llevándonos a conocer de forma directa las expectativas e intereses profesionales del 96,50% del personal de **kutxa**, y a detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional. También se obtiene una valiosa información sobre las necesidades de formación con objeto de diseñar el Plan Anual de Formación.

Adicionalmente se han incorporado en 2008 dos nuevos instrumentos para mejorar el conocimiento y la gestión de las personas en **kutxa**:

1. La Evaluación de Satisfacción del Clima Laboral: permite conocer la satisfacción de las personas que llevan dos años en la entidad, rellenando un cuestionario a los dos años de la incorporación, valorando su grado de satisfacción con la formación recibida, la comunicación interna, sobre su adaptación al puesto de trabajo y su motivación.

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

Siguiendo la pauta de años anteriores, en 2008 también se ha realizado una evaluación directiva complemento de las evaluaciones en metodología 360°/180° y evaluación ascendente, denominada **Semáforo Directivo**, por la cual cada Director de Área funcional, ha evaluado a los jefes que están en dependencia jerárquica directa e indirecta al objeto de conocer el grado de adecuación, eficiencia, motivación y desempeño en el ejercicio de la función asignada.

En 2008 se han gestionado de manera activa 283 cambios de función o nombramientos con promoción y 392 rotaciones de puesto de trabajo.

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

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

5.7 QUÉ OFRECE KUTXA A SU EQUIPO HUMANO

kutxa presta una atención preferente a las personas que integran su organización, principio que se refleja tanto en la definición de los valores (Desarrollo de la Capacidad de las Personas), como en las Líneas Generales de Actuación, Objetivos y Procesos más importantes que componen el Sistema de Gestión de Personas.

El **sistema de recompensa y reconocimientos** en **kutxa** se estructura en cuatro áreas principales:

- Las relacionadas con la Retribución Económica y Beneficios Sociales.
- Las relativas a Desarrollo y Formación de Empleados.
- Las materializadas en el Sistema de Participación en la Gestión de **kutxa**.
- Las referidas al Reconocimiento y a la Atención de las Personas.

Las **políticas** en las que se materializa que describimos en este capítulo son:

a. Política retributiva

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

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

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

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

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

- Política Retributiva
- Beneficios Sociales
- Entorno Laboral seguro y salubre
- La Comunicación interna
- Política de desarrollo de capacidades lingüísticas
- Las Relaciones y Actividad Social interna
- La Satisfacción del equipo humano de **kutxa**
- Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar

Cuadro 3: Políticas de Personal

	2006	2007	2008
Ratio salario de entrada mínimo de kutxa vs. salario mínimo interprofesional	2,69	2,21	2,21

Tabla 7: Cód. GRI EC5

b. Beneficios sociales [LA3]

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

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

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

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

c. Entorno Laboral seguro y salubre

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

Relaciones Laborales

El 13 de diciembre de 2007 se alcanzó un acuerdo con los grupos sindicales CC.OO. y Pizkanaka-Kaskari para la firma del VI Convenio Colectivo, con vigencia hasta el año 2010, habiéndose publicado en el B.O.E. el 5 de mayo de 2008.

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

Representación Sindical

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

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

El próximo proceso de Elecciones Sindicales tendrá lugar en diciembre de 2010, al celebrarse cada cuatro años.

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

Prevención de Riesgos Laborales y Cuidado de la Salud

kutxa tiene una importante preocupación por la prevención de riesgos laborales. En 1998 se creó un Servicio de Prevención propio con las cuatro disciplinas correspondientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud. A

partir del año 2000 la disciplina de Vigilancia de la Salud se concertó con la mutua Pakea (actualmente Mutualia). En el Área de Particulares fuera de Gipuzkoa desde 2005 están concertadas la vigilancia de la salud y la prevención técnica con la Mutua Cyclops (actualmente MC Mutua). El jefe de Prevención es el máximo responsable operativo de la gestión de la PRL en **kutxa**.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN: Estructura centralizada

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE PREVENCIÓN : Estructura descentralizada

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

Tabla 8: Estructura de prevención. Cód. GRI LA6

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

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

	2006	2008
Campaña de Prevención Oncológica	453	509

Tabla 9: Cod. GRI LA8

Este año también se ha desarrollado la campaña bial de Prevención Oncológica para el personal y familiares de primer grado. La tabla 9 muestra las actuaciones realizadas de 2006 a 2008, estos ámbitos de gestión.

En cuanto a **Formación en Riesgos Laborales**, en 2008 se han impartido 11 cursos vestibulares a 258 empleados de nueva entrada (6 sesiones para 88 empleados de fuera de Gipuzkoa y 5 sesiones para 170 empleados de Gipuzkoa).

En 2008 se han seguido celebrando, dentro del curso para directores de oficina, sesiones formativas dedicadas a la difusión de sus responsabilidades en materia de Prevención de Riesgos Laborales, impartándose 4 sesiones a un total de 50 directores de fuera de Gipuzkoa.

			Actuaciones en la vigilancia y prevención de la salud					
			Prevención técnica			Vigilancia de la salud		
2006	2007	2008	Nº Evaluaciones puestos de trabajo (en oficinas y otros centros)			2006	2007	2008
113	196	24	■ Fuera de Gipuzkoa			■ Gipuzkoa programadas		
343	291	97	■ Total (Gipuzkoa + fuera de Gipuzkoa)			■ Gipuzkoa a demanda		
38	25	4						
2006	2007	2008	Nº reconocimientos médicos			2006	2007	2008
448	513	543	■ Resto			■ Gipuzkoa		
1.921	1.742	2.232						
1.473	1.229	1.689						
2006	2007	2008	Vacunación antigripal			2006	2007	2008
22	21	31	■ N° total vacunaciones					
211	227	238	■ Resto			■ Gipuzkoa		
2006	2007	2008	Accidentes sin baja			2006	2007	2008
5	4	14	■ N° accidentes fuera de Gipuzkoa			■ N° accidentes Gipuzkoa		
14	7	14	■ Total N° accidentes in itinere					
11	10	12						
2006	2007	2008	Accidentes con baja			2006	2007	2008
6	5	15	■ N° accidentes fuera de Gipuzkoa			■ N° accidentes Gipuzkoa		
13	3	19	■ Total N° accidentes in itinere					
15	13	22	■ Total N° días perdidos					
557	392	836	■ N° enfermedades profesionales					
0	0	0						

Tabla 10: Ratios de actuaciones en PRL Cód. GRI LA7

Por último, se han realizado 3 cursos de extinción de incendios (42 participantes).

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

- En 2008 se han propuesto 532 medidas correctoras, adoptándose 217 en los plazos previstos, quedando el resto pendientes de confirmar su ejecución o viabilidad.
- En todos los reconocimientos médicos efectuados, se sigue aplicando el protocolo de usuarios de PVD y manteniéndose la campaña de prevención de riesgos cardiovasculares.
- Los accidentes con y sin baja se han tramitado a través del Sistema Delta de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo, de obligado cumplimiento desde 2004. Durante el 2008 no se ha registrado ninguna enfermedad profesional.

5. equipo humano de kutxa

- Participación activa en el Comité de Obras y Diseño de los aspectos ergonómicos y funcionales de los distintos puestos de trabajo, así como proyectos de cambios estructurales y/o funcionales e implantación y adecuación de nuevos elementos de trabajo.
- En colaboración con el Departamento de Seguridad, se ha mantenido la realización de los simulacros de evacuación de emergencia en los tres edificios centrales y el Centro de Formación.

Durante 2008 se han desarrollado, además, diferentes actividades, de las que destacamos por su importancia:

- Revisión y adaptación del Plan de Prevención, y su publicación en la Intranet.
- Definición para Gipuzkoa del procedimiento y programación de puesta en marcha de la evaluación de los riesgos originados por factores psicosociales, entendidos como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. En cuanto a los centros de trabajo de fuera de Gipuzkoa, se ha continuado, por cuarto año consecutivo, con la programación prevista.
- Se ha definido un protocolo de actuación para la resolución de conflictos entre las personas de la empresa, incluido el caso de acoso.
- Ampliación en el servicio de PRL propio de la empresa, con la incorporación de un técnico.
- Evaluación de riesgos en los 4 edificios centrales. Revisión y actualización en Garibai, Getaria, Ibaeta y Miramón

La tabla II muestra los índices de absentismo y accidentes laborales relacionados con el trabajo. Para el cálculo de los ratios mostrados, se han utilizado las fórmulas recomendadas por el Instituto Nacional de Salud.

Ratios de índices de absentismo y accidentes laborales	2006	2007	2008
Nº accidentes mortales	0	0	0
Índice de absentismo general ¹	2,96	4,21	3,28
Índice de frecuencia de accidentes con baja ²	0,95	1,06	2,24
Índice de Frecuencia General ³ de accidentes	2,85	4,61	5,22
Índice de Incidencia ⁴ de accidentes	1,64	1,48	4,24
Índice de gravedad ⁵	0,031	0,010	0,068

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

d. La Comunicación interna

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

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

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

Tabla 12: Canales y soportes de comunicación.

1 N° total de días laborables de baja x 10² / N° días laborables totales.
2 N° total de accidentes con baja (excepto in itinere) x 10⁶ / N° Horas trabajadas.

3 N° total de accidentes (excepto in itinere) x 10⁶ / N° horas trabajadas.
4 N° total de accidentes x 10³ / N° Empleados.
5 N° total de días perdidos x N° Total de accidentes x 10³ / N° Horas trabajadas.

e. Política de desarrollo de capacidades lingüísticas

En 2008, **kutxa** aprobó en Comité de Dirección el Plan Lingüístico 2008-2010, que contiene las líneas a seguir en el trienio y el cronograma de acciones concretas a desarrollar en el primer año. Pese a la larga trayectoria de la Caja hacia la normalización lingüística, este Plan es la primera experiencia de planificación universal, institucional y sistemática, por lo que se ha concedido especial importancia a su evaluación. Concretamente, la asesoría externa de **kutxa** para el ámbito lingüístico ha evaluado en un 62% el porcentaje de cumplimiento de los objetivos del Plan, lo cual es un buen resultado de partida.

El Plan formula con claridad el triple compromiso lingüístico de **kutxa**: con el cliente individual, en términos de calidad; con el cliente colectivo, en términos de responsabilidad social; y con sus empleados, en términos de desarrollo profesional. Este último compromiso deriva de los dos anteriores, y se concreta en la inclusión de las capacidades lingüísticas en los procesos de gestión de personas. El mecanismo necesario se ha desarrollado en 2008 a partir de la 'ficha de empleado', con un sistema de medición de las capacidades lingüísticas del empleado y su comparación con los requerimientos del puesto de trabajo, para detectar recorridos de mejora lingüística para cada persona, y se pueda ajustar al máximo la oferta de formación. La aplicación comenzará a usarse en los primeros meses de 2009, y a lo largo del ejercicio está prevista su generalización a todas las personas y todas las lenguas de la Caja.

Asimismo, se ha incorporado y perfeccionado un traductor automático para catalán y gallego, cuyo servicio se irá integrando en los diferentes canales de comunicación y permitirá incrementar el uso de las lenguas propias como lenguas de trabajo, lo que redundará en su mayor utilización como lenguas de servicio, en beneficio de la calidad en la atención al cliente. El objetivo lingüístico de **kutxa** es que las personas que trabajan en territorios con lengua propia alcancen el bilingüismo funcional pleno, que les posibilite la prestación del mejor servicio al cliente, en el idioma de relación que éste elija.

kutxa ha sido la primera entidad financiera que se ha sometido en 2008 a la evaluación externa BIKAIN de calidad en la gestión lingüística, impulsada por el Gobierno Vasco y desarrollada por Euskalit en base a la metodología EFQM. El proceso rastrea toda la organización buscando las fortalezas y recorridos de mejora de la gestión lingüística, y **kutxa** ha obtenido un meritorio BIKAIN de plata, acompañado de un conjunto de recomendaciones para avanzar hacia el BIKAIN de oro, objetivo que se pretende alcanzar en 2011.

f. Las Relaciones y la Actividad Social Interna

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

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

Algunos de los proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña del 2008 son los siguientes:

Aportaciones	2006	2007	2008
Empleados	108.997,83 €	97.714,00 €	92.410,57 €
kutxa	40.000 €	71.500,00 €	47.910,00 €
Total	148.997,83 €	169.214,00 €	140.320,57 €

Tabla 13: Fondos ayuda al Tercer Mundo. Cód. GRI EC8

ONG	PROYECTO	PAÍS	IMPORTE (€)
ASODECOM	Ordenamiento urbano y adoquinado del Área de la Biblioteca	Nicaragua	20.000,00 €
AYUDA EN ACCIÓN	Instalación de parcelas agro ecológicas en Anta y Chumbivilcas	Perú	18.000,00 €
ROKPA EUSKADI	Escuela primaria y de medicina tibetana de Yushu	Tibet	18.000,00 €
PACO-UAP	Proyecto Moscas-Ley	Méjico	20.000,00 €
PROSALUS	Seguridad alimentaria en comunidades campesinas de la provincia de Canas y Acomayo, Cusco	Perú	17.991,58 €
MUGEN GAINETIK	Fortalecimiento del desarrollo económico local de poblaciones empobrecidas	Guatemala/ El Salvador	18.000,00 €
MEDICUS MUNDI	Educación sanitaria y programas de concienciación en Gujerat	India	18.000,00 €
TAUPADAK	Proyecto desarrollo de la mujer indígena en San Ignacio de Moxos	Bolivia	7.910,00 €

Tabla 14: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo.

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

g. La Satisfacción del equipo humano

Las actuaciones descritas anteriormente contribuyen al logro de unos notables índices de satisfacción de la plantilla. El indicador principal, en ese sentido, es la Voz del Empleado la herramienta fundamental para el diagnóstico y mejora del clima laboral de **kutxa**.

La última Encuesta de Clima Laboral (Voz del Empleado) realizada en octubre de 2008 arrojó un % de participación del 53,5%, cifra sensiblemente inferior al 63% alcanzado el año anterior. No cabe duda de que esta diferencia nos tiene que hacer reflexionar sobre la importancia de la comunicación en la presentación de la encuesta así como del papel promotor que debe jugar el equipo directivo.

5. equipo humano de kutxa

El índice de satisfacción global se sitúa en un 73%, repitiendo la cifra del año anterior. Por apartados, destacan con un porcentaje superior al 75%, la satisfacción el contenido del trabajo diario, la gestión realizada por el jefe inmediato, el trato y relaciones dentro del equipo, la identificación con la entidad y el compromiso personal con la caja. Por el contrario, se sitúan por debajo del 50% los apartados relativos a retribución, condiciones laborales (horario, dedicación...), formación y reconocimiento. En 2008 y de cara a facilitar la lectura y comprensión de los datos de la encuesta de Satisfacción del empleado, se ha reestructurado la información facilitada, incluyéndose datos relativos a 3 nuevos factores y modificándose el orden de presentación.

El gráfico 5 refleja los resultados para el conjunto de variables medidas en la encuesta de satisfacción (Voz del Empleado 2006-2008)

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

Tabla 15. Factores de la encuesta de satisfacción de empleados.

Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados 2006-2008

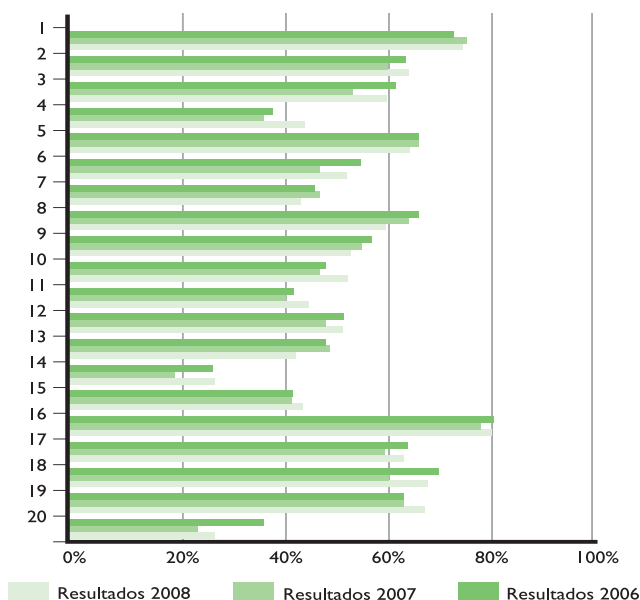


Gráfico 5: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados.

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

a. Permisos y reducciones por maternidad – paternidad

Al igual que el pasado año el número de peticiones de estos permisos continúa en aumento, debido a la incorporación de personas jóvenes a nuestra plantilla.

El Código de RSE en su apartado de Equipo Humano, define como uno de los principios de gestión del grupo de interés “personas”, el respeto por las personas, su dignidad, integridad y vida personal, revisando las condiciones laborales de manera comprometida con la conciliación de la vida profesional con la personal [HR7: no existencia de episodios de trabajo forzado o no consentido].

a. Permisos y reducciones por maternidad

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

Socios de negocio





6.1 LOS SOCIOS DE NEGOCIO DE KUTXA

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

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

6.2 PROVEEDORES

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

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

6.2.1 Marco de relación con proveedores

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

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

Cuadro 1: Instrumentos de gestión de proveedores.

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

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

Cuadro 2: Política de compras.

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

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

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

A continuación reportamos los principales ratios de gestión de proveedores de **kutxa** desde 2006.

Indicadores de gestión de proveedores	2006	2007	2008
Compras y servicios contratados (miles de €)	74.382	81.236	91.372
% gasto en proveedores locales	42%	34%	26%
% proveedores locales	54%	51%	50%
Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	100%	100%	100%
Nº proveedores con certificado ISO 14001	7	9	11

Tabla 1: Indicadores de Proveedores. Cód. GRI EC6

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

6.2.2 El Código de RSE y los Proveedores

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

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

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

En cuanto al respeto de los Derechos Humanos por las empresas proveedoras, **kutxa** supervisa más de cerca aquellos servicios subcontratados más sensibles a los mismos, como es el caso de la seguridad. **kutxa** tiene subcontratado a las empresas SABICO Seguridad S.A. y SECURITAS Seguridad S.A., el servicio de **vigilancia**. Todos sus vigilantes están homologados por el Ministerio del Interior y reciben una formación de 186 horas lectivas que integra módulos de contenido

jurídico (derecho constitucional, penal, procesal penal, administrativo especial, laboral y prácticas jurídicas), socio-profesional, técnico-profesional e instrumental, donde se imparten conocimientos sobre los derechos fundamentales relacionados con la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas, entre otros.

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

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

6.3 ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES

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

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

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

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

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

La aportación a **kutxa** de:

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

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

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

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

Tabla 2: Sociedades participadas de contenido socio-asistencial.

6.4 ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS

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

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

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

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

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

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

6.5 REPRESENTANTES LEGALES

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

6.6 PRINCIPALES LOGROS CONSEGUIDOS EN 2008

En 2008 **kutxa** ha continuado con el “proceso de tracción sobre proveedores en términos de sostenibilidad”, proceso comenzado en 2007 con la aplicación del sistema de evaluación (cuestionario de sostenibilidad) en los sectores críticos para **kutxa** o significativos de compra (volumen de facturación) aplicando criterios de evaluación de sostenibilidad que ayuden en la selección de proveedores y suministradores:

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

Entre 2007 y 2008, se han evaluado 112 proveedores, de una media de 100 encuestas enviadas al año y paulatinamente la evaluación se irá extendiendo al resto impulsando un cambio positivo hacia la sostenibilidad.

Además, todos los proveedores están obligados a firmar una declaración del cumplimiento legal de todas las disposiciones legales vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social, PRL, fiscal, medio ambiente y normativa general, exigiendo **kutxa** la documentación necesaria para acreditar su cumplimiento. En sus contratos, **kutxa** comunica a los proveedores la existencia y necesidad de cumplimiento por su parte, de la política ambiental y de RSE de **kutxa**, basada en el respeto del Código RSE. [HR2].

Por otro lado en 2008 se ha cumplido el objetivo de que dos proveedores más (Telefónica de España e Iberia) estén certificados en la norma ISO 14.001.

6.7 OBJETIVOS EN LA GESTIÓN DE SOCIOS DE NEGOCIO

La siguiente tabla muestra los objetivos RSE de **kutxa** a largo plazo (2007-2010) y también en concreto para el ejercicio 2009, con respecto a sus socios de negocio.

6. socios de negocio

Grupo de interés	Objetivos 2007 - 2010	Objetivo 2007	Logros 2007	Objetivo 2008	Logros 2008	Objetivo 2009
Proveedores	Evaluar la sensibilidad ambiental y social de las compras y servicios suministrados e identificar mejoras potenciales con el triple criterio de costo-calidad-sostenibilidad	Informe-evaluación realizado y recomendaciones presentadas	Sectores críticos de compra identificados con criterios socio-ambientales	Implementar plan de mejoras para los sectores de compra críticos	El % de proveedores que ha respondido al cuestionario de sostenibilidad ha aumentado un 12%	Aumentar el porcentaje de respuestas sobre 2008 en un 10%
	Redefinir las especificaciones en productos y servicios ambiental y/o socialmente sensibles e introducirlas en nuevos pliegos	Página web en funcionamiento informando a los proveedores de política de suministros sostenibles	Nuevas especificaciones introducidas para 2 sectores de compra críticos	Introducir nuevas especificaciones en otros 2 sectores de compra	Producto ecológico para limpieza de suelos	Sustituir al menos 5 productos de limpieza por otros más ecológicos
	Establecer un diálogo con empresas proveedoras / suministradoras de cara a generar cambios en su gestión ambiental / laboral / social	Procesos de diálogo establecidos con los proveedores	Reuniones mantenidas con 2 sectores críticos de compra	Ampliar el alcance del diálogo a 2 nuevos sectores de compra	Varias reuniones mantenidas con los proveedores del servicio de limpieza para identificar mejoras	Encargar informe de productos de limpieza con etiquetado ecológico e incluir productos en contratos de limpieza
	Definir y ofrecer incentivos económicos para facilitar la transición hacia la sostenibilidad en nuestros proveedores	Definir los incentivos para proveedores	No se estimó necesario ofrecer incentivos económicos	Evaluar el mejor tipo de incentivos para que los proveedores se adapten a las nuevas especificaciones de kutxa	El estudio de los cuestionarios de sostenibilidad ofrece un diagnóstico del diferente grado de implementación de políticas y prácticas socio-ambientales en los proveedores	Crear un reconocimiento para proveedores con mejor desempeño en sostenibilidad, e incentivos para los que tengan aún un recorrido que realizar
	Llevar a cabo una encuesta de "Voz del proveedor" para recabar información relativa al nivel de inquietudes, satisfacción y mejoras propuestas por los proveedores	Realizar una encuesta	Cuestionario de sostenibilidad enviado a más de 100 proveedores	Al menos el 75% de los proveedores responden al cuestionario	Más de 110 proveedores han respondido al cuestionario	Continuar aumentando el nº de respuestas para llegar a 120
	Incorporar nuevos criterios de sostenibilidad a la Política de Compras	Definir criterios de sostenibilidad para los procedimientos de compras	Resultado de los cuestionarios de sostenibilidad de proveedores incorporados al proceso de compras	Consolidar implantación de la información sobre sostenibilidad de proveedores	Consolidada la implantación	Proseguir en el desempeño
	Realizar cursos de formación / seminarios internos sobre la dimensión social / ética / ambiental de la relación con los proveedores	Realizar al menos un curso de formación / seminario	Formación realizada sobre criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro	Realizar dos cursos de formación sobre "compra verde"	Dos seminarios-formación internos en "Compra Verde" realizados con diferentes Áreas de la Caja	Implementar las mejoras detectadas en los seminarios de compra verde
	Establecer un diálogo sobre RSE con los proveedores de kutxa de forma que estos valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Realizar comunicaciones específicas sobre RSE	El cuestionario ha sensibilizado a los proveedores sobre la política de RSE de kutxa . Buzón de Sostenibilidad kutxa para grupos de interés, incluidos proveedores	Ampliar el porcentaje de respuestas al cuestionario y dar respuesta a todas las sugerencias planteadas por los proveedores	El cuestionario continúa siendo un canal válido para sensibilizar a los proveedores sobre la política de RSE de kutxa	Desarrollar al menos un evento, con participación del Grupo de Interés de Proveedores
Aliados empresariales e institucionales	Establecer un diálogo sobre RSE de forma que estos grupos de interés valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Diseñar una estrategia de comunicación sobre RSE hacia las sociedades del Grupo	Estrategia de sensibilización en RSE definida hacia las empresas participadas	Implantación de estrategia sensibilización en RSE y desarrollo proyecto piloto con empresa de Inversiones Corporativas	Proyecto piloto realizado con mucho éxito en Fontecruz Hoteles, empresa participada por kutxa	Evaluar con un cuestionario ISR (Inversión Socialmente Responsable) el desempeño en RSE de las empresas del Grupo
		Comunicaciones sobre RSE hacia los Consejeros	Presentación de la Memoria de RSE a tiempo para la Asamblea General en marzo 2007	Desarrollo de una Manual sobre RSE para los Consejeros de kutxa en las empresas participadas	1. Presentación de Memoria de RSE en Asamblea General (marzo 2008) 2. Manual RSE redactado para los consejeros de kutxa en las sociedades participadas	Sensibilización de los Consejeros de kutxa en las empresas participadas a través del Manual de RSE redactado en 2008
Representantes legales	Establecer un diálogo sobre RSE de forma que estos grupos de interés valoren y reconozcan el liderazgo de la caja en promover una cultura empresarial y ética que va más allá de la calidad y la innovación e incorpora la sostenibilidad y la responsabilidad social	Comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas	Participaron en la reunión organizada por kutxa para presentar la Memoria de RSE 2006	Ampliar las comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas	No se ha realizado ninguna actividad específica con las Administraciones Públicas	Ampliar las comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas
Administraciones e Instituciones públicas						

7

Sociedad





7.1 LA MISION DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

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

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

Esta misión se manifiesta:

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

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

El cuadro 1 lista los ámbitos y líneas preferentes de acción en los que la Obra Social de **kutxa** centra su actividad.

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

Cuadro 1: Ámbitos de actuación de la Obra Social.

7.2 LA OBRA SOCIAL DE KUTXA EN CIFRAS

En 2008 **kutxa**, desde su Obra Social, ha materializado 84,3 millones de € en obras sociales, con más de 3.500 actividades de las que se han beneficiado más de 1.200.000 personas, manteniendo 40 centros propios. De esta cifra, 61 millones de € corresponden a gastos brutos de mantenimiento, 19,9 millones de € a inversiones y 3,4 millones de € a amortizaciones. El gasto bruto en Obra Social por habitante en 2008 ha sido de 120,34 €.

La aportación de **kutxa** desde sus resultados de 2007 para la Obra Social de 2008, fue de 54,1 millones de € a los que hay que añadir 26,8 millones de € de ingresos de terceros, y amortizaciones por 3,4 millones de €.

Distribución resultados (en millones de €)	2006		2007		2008	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
RESULTADOS después de impuestos (matriz)	194.9	100,00	216.6	100,0	146.0	100,0
A RESERVAS Solvenia y garantías para clientes	145.7	74,77	162.4	75,0	109.5	75,0
A OBRA SOCIAL						
Dividendo Social	49.2	25,24	54.1	25,0	36.5	25,0

Tabla 1: Distribución de resultados de **kutxa**. Cod. GRI ECI.

En la distribución de los resultados económicos de **kutxa**, la importancia cuantitativa de la parte dedicada a Obra Social, con un 25% de los resultados netos del 2007 destinados a la realización de obras sociales en 2008, evidencia la realidad del compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad que tiene **kutxa**, y que son sus algunas de sus señas de identidad ó valores diferenciales más destacados.

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

Parámetros (importe en miles €)	2007		2008		2009
	Objetivo	Realidad	Objetivo	Realidad	Objetivo
Dotación OS	49.200	49.200	54.147	54.147	36.525
Recursos gestionados (*)	75.594	78.900	83.845	84.358	86.914
% recursos por ámbitos					
Sanidad y Asistencia Social	55	57	57	57	59
Educación e Investigación/ innovación	20	20	20	20	18
Cultura y Acción Social (Tº Libre)	22	19	19	20	20
Medio Ambiente	3	4	4	3	3
Valoración global de la OS por ciudadanos (1-5)	3,9	3,7	4,0	3,8	4,0

(*) Incluye ingresos de terceros

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

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

Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2008

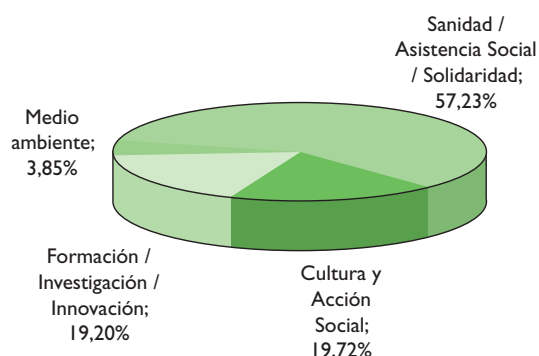


Gráfico 1: Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2008. Cod. GRI ECI

Beneficiarios de la Obra Social 2008

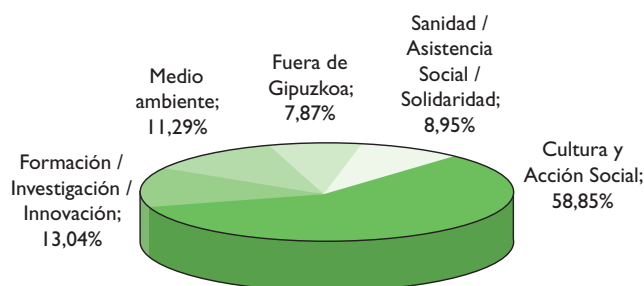


Gráfico 2: Beneficiarios de la Obra Social 2008.

7. sociedad

DISTRIBUCIÓN DEL GASTO DE OBRA SOCIAL (en miles de €)						
ÁMBITO	2006		2007		2008	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
Sanidad	30.872	44,5	39.790	50,43	42.212	50,04
Asistencia Social - solidaridad	5.128	7,4	4.927	6,25	6.066	7,19
SANIDAD - ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD	36.000	51,9	44.717	56,68	48.278	57,23
Formación (Educación)	8.543	12,3	7.483	9,48	7.505	8,90
Investigación/ Innovación	5.879	8,5	7.303	9,26	8.690	10,30
EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	14.422	20,8	14.786	18,74	16.195	19,20
Cultura	8.887	12,8	9.827	12,46	10.008	11,86
Acción social (tiempo libre)	7.902	11,4	7.161	9,07	6.631	7,86
CULTURA ACCIÓN SOCIAL	16.789	24,2	16.988	21,53	16.639	19,72
MEDIO AMBIENTE	2.096	3,1	2.409	3,05	3.246	3,85
TOTAL OBRA SOCIAL	69.307	100,00	78.900	100,00	84.358	100,00

Tabla 3: Distribución del gasto de 2006 a 2008 en Obra Social por ámbitos. Cód. GRI EC1

Nº BENEFICIARIOS de las actividades sociales	2007	2008
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL	100.388	110.177
Sanidad	63.674	72.420
Personas atendidas en Instituto Oncológico	63.674	72.420
Asistencia Social / Solidaridad	36.714	37.757
Beneficiarios Programa KutxaZabal (*)	32.167	32.562
Participantes en KutxaZabal Zentroa	839	1.284
Beneficiarios Microcréditos concedidos	777	818
Entrevistados en KutxaZeharo- Inserción laboral-exclusión	2.400	3.093
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	190.510	160.464
Educación	147.107	112.734
Visitantes Miramón Kutxaespacio de la Ciencia	117.750	112.734
Investigación / Innovación	43.403	47.730
Innovación	-	1.852
Gestión Comercial y esponsorización	-	80
Usuarios Portal Social	43.185	45.798
CULTURA Y ACCIÓN SOCIAL (TIEMPO LIBRE)	628.665	724.263
Cultura	521.456	612.924
Visitantes Sala Kubo	118.973	105.886
Visitantes Salas Boulevard	163.066	191.992
Visitantes Parque Miramón Gipuzkoa en miniatura	112.351	105.831
Visitantes de Fototeca	541	509
Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino	4.717	4.503
Actos en Gipuzkoa	-	31.548
Actos Salas en Donostia	-	71.961
Actividad cultural en Donostia	-	100.694
Acción Social (tiempo libre)	107.209	111.339
Niños participantes en Club Juvenil, excursiones, concursos, etc.	33.251	48.865
Jóvenes participantes en Gaztekutxa, conciertos, etc.	38.145	39.312
Personas Mayores participantes en Servicio Dorado, aulas, etc.	21.588	23.162
MEDIO AMBIENTE	132.823	138.998
Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea	6.028	3.428
Participantes en Colonias Arotz-Enea (I)	5.050	565
Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo	89	183
Berde-Berdeak	7.328	7.171
Beneficiarios municipios con actuación zonas verdes periurbanas-Basoa	114.328	127.651
FUERA DE GIPUZKOA	93.594	96.820
Innovación/investigación	-	417
Viajes mayores, conferencias, exposiciones, etc.	93.094	96.403
TOTAL BENEFICIARIOS	1.145.980	1.230.722

(*) Estimación s/ la base % población discapacitada de Gipuzkoa. Eustat de las actividades sociales (I) dejan de contarse como actividad, cada día de estancia
Nota: las cifras totales por ámbito no procede de la suma de los desgloses

Tabla 4: Nº beneficiarios.

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

Nº PRINCIPALES ACTIVIDADES sociales	2007	2008
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD	208	149
Sanidad	44	32
Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico	44	32
Asistencia Social / Solidaridad	164	117
Proyectos apoyados en Programa KutxaZabal	61	1
Cursos Asistencia Personas Dependientes KutxaZabal Zentroa	90	103
Línea de Microcréditos	1	1
KutxaZeharo (personas y empresas entrevistadas)	12	12
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	429	151
Educación	409	128
Actividades en Miramón kutxaespacio Museo de la ciencia	357	128
Investigación / Innovación	20	23
Portal Social	10	1
Innovación	-	20
Gestión Comercial y esponsorización	-	2
CULTURA Y ACCIÓN SOCIAL (TIEMPO LIBRE)	3.119	3.074
Cultura	1.854	1.903
Salas Kubo	376	376
Salas Boulevard	190	282
Actos en Gipuzkoa	260	329
Actos en salas de Donostia	1.012	910
Actividad Cultural en Donostia	4	5
Parque Miramón Gipuzkoa en Miniatura	1	1
Dr. Camino	1	1
Fototeca	1	1
Acción Social (Tiempo libre)	1.265	1.171
Niños Club Juvenil, excursiones, etc.	769	23
Jóvenes Gaztekutxa, conciertos, etc.	54	19
Resto, personas mayores, aulas, viajes, excursiones, talasoterapia, etc.	335	1.129
MEDIO AMBIENTE	448	12
Escuela medio ambiente Arotz-Enea	120	4
Colonias Arotz-Enea (programas colegios)	253	1
Campos de trabajo	5	4
Berde-Berdeak	70	3
FUERA DE GIPUZKOA	615	11
Viajes culturales mayores	606	1.000
Innovación/investigación	-	5
Viajes Mayores, conferencias, exposiciones, etc.	-	6
TOTAL ACTIVIDADES	4.819	3.397

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

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

Tabla 5: Nº de actividades sociales.

En relación al ejercicio 2008, desde la Dirección del Área Social y Comunicación, responsable de la Gestión del Plan 2008, se considera este ejercicio como un logro histórico tanto en cuanto a la aplicación de fondos asignados, como por los logros cualitativos: reinauguración del Planetario Kutxaespacio, un millón de visitantes en sala Kubo y Kutxaespacio, fin de las obras de Onkologikoa, mejora de la valoración de la Voz de la Sociedad con respecto a 2007, continuación de la actividad asistencial, investigación -Proyecto Imbiomed-, etc.

Una mejora en la evaluación del desempeño de 2009 será incluir en la Encuesta de Cliente Proveedor Interno nuevos parámetros de medida de percepción tanto por parte de la Red Comercial (alineación de la acción social con los objetivos de negocio) como por los integrantes de la Asamblea General.

7.3 LA GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

La Obra Social de **kutxa** ha tenido hasta 2008 como marcos de referencia, el Plan Hamar (plan Estratégico de **kutxa**) y el Plan Estratégico de la Obra Social 2007-2010, que define la evolución de la Obra Social hasta 2010. El Plan Hamar prevé destinar 260 millones de € a la Obra Social desde 2005 a 2010, habiendo destinado **kutxa** en 2008, un 25% de los resultados netos del ejercicio de 2007.

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

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

Recordar además que la valoración que los ciudadanos hacen de la Obra Social es un parámetro de gestión al que se marca un objetivo y un seguimiento anual, estableciéndose planes de mejora para lograrlo.

El Director del Área de la Obra Social, con dependencia directa de la Presidencia de **kutxa**, es el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la gestión de la Obra Social. La organización de su equipo humano evoluciona para adecuarse a las necesidades sociales prioritarias, sin perder de vista eficiencia, la innovación y la mejora continua de la satisfacción del ciudadano. Las necesidades so-

ciales se tratan por “ámbitos de actuación”, cada uno liderado por un responsable con su equipo.

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

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

En la gestión de la Obra Social se contemplan cinco grandes fuentes de información:

- Proceso **Voz de la Sociedad** (opinión de la sociedad guipuzcoana sobre la Obra Social de **kutxa**).
- Estudio comparativo de obras sociales de otras cajas.
- Evolución de las tendencias demográficas y sociológicas de Gipuzkoa.
- Aportación de una cartera de ideas y proyectos priorizados de estudios y proyectos de IKEI.
- El contraste con la Asamblea con aportaciones de los diversos grupos de Consejeros Generales.

7.4 ORIENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD HACIA LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

Desde el año 2000, cada tres años de manera detallada y anualmente de manera más simplificada, **kutxa** recoge información sobre necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos, información clave para la planificación a largo plazo y de gestión del Área de Obra Social, a través del proceso “**Voz de la Sociedad**”. Entre los principales resultados de este estudio en 2008, destacaremos los siguientes:



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

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

Tabla 6. Mercados servidos desde la Obra Social. Cód. GRI 2.7

- **kutxa** es un año más la principal entidad, para los guipuzcoanos, impulsora de actividades con impacto social en Gipuzkoa (78% de los encuestados).
- El 67% de los encuestados valora globalmente la Obra Social “bastante o muy positiva” (61% en 2007) y cree que mejora año tras año (36% de los encuestados), percepción que alcanza el 56% entre los más jóvenes.
- La valoración global de la Obra Social de **kutxa** es de 3,8 sobre una puntuación máxima de 5 puntos.
- Se mantiene la buena valoración de los ámbitos de Sanidad, Asistencia Social, Solidaridad (4,1), Cultura y Acción Social/Tiempo libre (4,1), Educación y Formación (4,0) y Medioambiente e Innovación y Nuevas Tecnologías (3,9) sobre una escala de valoración de 1 a 5).
- Alto conocimiento de la construcción del nuevo Instituto Oncológico y de su pertenencia a **kutxa**: 6 de cada 10 encuestados sabe que este año terminará su construcción, y de éstos, el 88% sabe que es propiedad de **kutxa**.

El estudio más reciente de Voz de la sociedad es de septiembre de 2008 y se ha realizado sobre una muestra de 800 guipuzcoanos (clientes y no clientes). La medición de 2009 servirá para mantener alineada al máximo la actividad de la Obra Social con las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

7.5 ÁMBITO “SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL-SOLIDARIDAD”

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

El ámbito de **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad** es el que mayor dedicación de recursos económicos ha

tenido en 2008, tal y como estaba previsto, con 48.278 miles de €, de ellos 42.212 miles de € en Sanidad y 6.066 en Asistencia Social/ Solidaridad, lo que representa un 50,04% y un 7,19% del total del gasto de Obra Social, respectivamente. En conjunto, este ámbito ha recibido más del 57% de los recursos totales de 2008, año extraordinario por el proyecto de construcción del nuevo hospital monográfico en el tratamiento del cáncer (N.I.O. Onkologikoa).

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

En 2008 han sido más de 110.000 las personas beneficiadas por la actuación de **kutxa** en este ámbito, manteniéndose todas las actividades ya existentes - casi 150. Las líneas de actuación en este ámbito son:

- i. Sanidad
- ii. Asistencia Social - Solidaridad

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

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

7.5.1. Sanidad: El Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico es uno de los centros de referencia en el Estado en lo que respecta al tratamiento de enfermedades tumorales. Es una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja. Así pues, de sus resultados en 2008, **kutxa** ha destinado al Instituto Oncológico un total de 15,5 millones de €, lo que supone casi el 29% del total de la aportación de **kutxa** para Obra Social en 2008. El mantenimiento ordinario del Instituto Oncológico, con 26,6 millones de euros de gasto, no sería posible sin los ingresos obtenidos por el Convenio económico mantenido con Osakidetza y Entidades Colaboradoras (22 millones de €) y, en menor medida, sin los ingresos del sector privado (2,5 millones de €). Entre ambos, han generado algo más de 24 millones de €, aportando **kutxa** el resto (2 millones de euros) a los que suma 13,5 millones € adicionales aportados en aras a mantener el alto nivel de equipamiento tecnológico del centro.

Han sido 72.420 las personas atendidas en el Instituto Oncológico en 2008, lo que supone un 14% más de beneficiarios con respecto a 2007 (63.674 atendidas).

Junto al mantenimiento ordinario del actual Instituto Oncológico continua con fuerza el proyecto de construcción del nuevo centro en el Área hospitalaria Donostia. La obra del nuevo centro se inició en julio de 2006, con lo que al finalizar 2008 ya han transcurrido 29 meses de trabajos con un ritmo conforme al previsto que han llevado a una ejecución de la práctica totalidad de la obra. Asimismo se han contratado alguna de las tecnologías innovadoras que se van a instalar en el nuevo centro (Tomoterapia, mamógrafo digital, gammacámara CT...). La construcción del nuevo Instituto Oncológico ha sido el proyecto em-

blemático de la Obra Social del período 2005-2008. Así, el Instituto Oncológico en su conjunto ha recibido más de 41 millones de €, es decir, cerca del 50% del total de los recursos brutos destinados a Obra Social en 2008.

INSTITUTO ONCOLÓGICO			
Datos más significativos 2006 - 2008			
	2006	2007	2008
Total personas atendidas	60.577	63.674	72.420
Pacientes	15.769	17.568	Pdt.
Exploraciones especiales	17.668	15.523	Pdt.
Screening de mama	27.140	30.583	34.498
Indicadores de actividad			
Nº pacientes distintos ingresados	2.710	2.771	Pdt.
Nº estancias hospitalarias	19.236	17.112	16.096
Nº de consultas	34.186	34.182	41.489
Nº de Intervenciones quirúrgicas	2.735	2.755	3.151
Nº sesiones acelerador lineal	27.146	24.859	25.463
Nº de determinaciones analíticas	173.290	259.710	458.686

Tabla 7: Población atendida en el Instituto Oncológico.

7.5.2. Asistencia social - Solidaridad: Programa Kutxazabal

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

La edición 2008 del Programa Kutxazabal ha seguido el criterio ya aplicado en años anteriores de conceder ayudas económicas a fondo perdido para que abarque al mayor número posible de personas con dependencias. En un orden práctico, se han concedido ayudas por más de 84.000 €, siendo las principales, las que relacionan a continuación:

PROGRAMA KUTXAZABAL	
Principales ayudas concedidas en 2008 (en miles de €)	
ASPACE	150.000
ATZEGI	119.500
GAUTENA	90.000
INSTITUTO FRANCISCANAS MISIONERAS	66.000
ARANSKI	62.000
SIERVAS DE JESUS TOLOSA	50.000
AYUNTAMIENTO AIZARNAZABAL	50.000
AYUNTAMIENTO ELGETA	50.000

Tabla 8: Principales ayudas a proyectos socio-asistenciales.

7.5.3. Asistencia social- Solidaridad: Kutxazabal Zentroa

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

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

En sus 5 años de existencia, por él han pasado más de 4.000 personas formándose en diversas disciplinas para la atención a personas dependientes, se han impartido 1.745 h. de clase y han utilizado sus dependencias más de 20 entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su trabajo en el mundo de las dependencias, con un nivel de empleabilidad de los alumnos del 90,5%. El déficit de mantenimiento generado por el Centro se ha situado en torno a los 330 mil €, siendo los gastos más importantes, el personal de la Fundación **kutxa** que presta sus servicios, y la compra del programa escolar a Nazaret.

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

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

Así, se han formalizado 819 microcréditos por un total de 3,8 millones de €. Obra Social ha hecho frente a la comisión de apertura, por un total de 29 mil € y mantiene una dotación de 423 mil € para cubrir riesgos por posibles morosidades, y se han atendido 102 operaciones fallidas por 390.500 €. La peculiaridad de los microcréditos **kutxa** es que se vienen concediendo en la Red desde 2004, al tener como objetivo la bancarización ordinaria de las personas excluidas o con riesgo de exclusión.

En cuanto a la búsqueda de empleo, en 2008 se ha firmado un nuevo convenio con vigencia hasta 31 de Diciembre de 2010 con el Grupo Gureak, para la gestión del programa y red de 4 centros **KutxaZeharo** a través de su fundación Zeharo, abriéndose un 5º centro en Zumárraga para la cobertura de sus servicios a la totalidad de Gipuzkoa. Por ellos, han pasado en 2008 más de 2.000 personas en demanda de empleo (inmigrantes, mujeres adultas en busca de primer empleo, exreclusos, personas con enfermedades mentales, mayores de 45 años con poca formación,...) y se han logrado mantener en vigor 411 colocaciones y contactar con 1.075 empresas que han ofrecido 579 ofertas de trabajo. La duración media de los contratos conseguidos ha sido de 5,4 meses y la tasa de contratos indefinidos se ha elevado hasta el 7,6%. Se puede afirmar que 2008 ha sido el año de la consolidación de **KutxaZeharo** llegando a dar la cobertura de servicio en toda la provincia.

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

Han sido 700 miles de € los destinados al programa **KutxaZeharo** en 2008, sin registrar desviaciones presupuestarias en el programa.

7.6. ÁMBITO “FORMACIÓN (EDUCACIÓN) E INVESTIGACIÓN/ INNOVACIÓN”

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

La importancia que **kutxa** presta a Educación e Investigación/innovación queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación durante 2008 de 11.489 miles de euros, con más de 151 actividades de las que se han beneficiado más de 160.000 personas.

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

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

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

7.6.1. Educación e investigación: Miramón. **kutxaespacio de la ciencia**

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

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

En comparación con el presupuesto, el **kutxaEspacio de la Ciencia** ha cerrado 2008 con un gasto de mantenimiento neto (déficit) superior al previsto (119 mil €) producido principalmente por una reducción de los ingresos como consecuencia del cierre temporal del Planetario durante el verano para la instalación del Nuevo Planetario, inaugurado en octubre con un nuevo equipamiento con la tecnología más avanzada del mercado, y la readaptación de algunos espacios de la exposición permanente, Sala Mecánica, y la 1ª planta, así como una previsión no materializada de crecimiento en ingresos por venta de entradas (en torno al 25% sobre los ingresos reales de 2007).

MIRAMON KUTXAESPACIO DE LA CIENCIA (Datos más significativos)			
	2006	2007	2008
Nº total de Visitantes	127.334	117.750	112.734
Nº de escolares	40.559	42.113	44.677

Tabla 9: Datos miramón **kutxaespacio de la ciencia**.

En 2008 112.734 personas han visitado el kutxaEspacio de la Ciencia, de las que 44.677 (39,73% del total) han sido escolares, creciendo y consolidándose el número de visitantes escolares. En conjunto, respecto a 2007, se ha producido una reducción en cerca de 5.000 visitantes (básicamente particulares), esencialmente por el ya comentado cierre temporal del Planetario y otras dependencias.

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

Durante 2008 **kutxa** ha mantenido los convenios y acuerdos de colaboración firmados con diferentes universidades, centros, escuelas y fundaciones, destinados a becas de estudios, fomento de la labor investigadora y a la formación reglada y no reglada, como son: UPV, Universidad de Deusto, Nazaret Zentroa, UNED de Bergara, Gobierno Vasco, Departamento de Educación (Escuela de Herrera) y con Gureak (Fundación Arteaga) y Donostia Int. Physics Center., habiéndose desarrollado todos cumpliendo las previsiones presupuestarias.

Comentar que el Servicio Gaztekutxa ofrece a los jóvenes, ayudas para realizar los cursos que realiza la Cámara de Comercio de Gipuzkoa, que permiten adquirir conocimientos en asesoría financiera bancaria y en asesoría fiscal. *FSI 6*

7.6.3. Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes *FSI 6*

Programa prioritario de este ámbito con alcance 2005-2010, para apoyar a empresas emergentes y proyectos de investigación que puedan generar empresas de base tecnológica, colaborando básicamente con los Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Este programa ha contado con una dotación de 3.000 miles de € en 2008.

Desde 2003, el programa ha apoyado a 33 empresas y 11 proyectos de investigación desde los Centros Tecnológicos Inasmet, Teckniner, CEIT y Fatronik, BicBenilan, el Instituto de investigación gerontológica Matía INGEMA, Instituto Vasco de Competitividad, Instituto de la Máquina Herramienta, Goierriko Herrien Ekintza Fundazioa y GAIA, habiendo generado 31 empresas, y 187 puestos de trabajo directos. Estas empresas potencian a los sectores emergentes de gran valor añadido: biomedicina, biomateriales, energías alternativas, etc.

7.7. ÁMBITO “CULTURA Y ACCIÓN SOCIAL (TIEMPO LIBRE)”

Este ámbito es el que cuenta con el mayor número de beneficiarios, actividades y centros en la actuación de la Obra Social de **kutxa.** En 2008 han sido 724.000 personas las que se han sido beneficiadas por las 3.074 actividades desarrolladas por la Obra Social de **kutxa** en el ámbito de la Cultura y Acción Social (tiempo libre).

El ámbito **Cultura y Acción Social (tiempo libre)** incluye:

- Actividades e iniciativas dirigidas al fomento y apoyo de las manifestaciones culturales, ayudando a la crea-

ción, difusión y conservación del patrimonio artístico con especial atención al Euskera.

- Actividades e iniciativas orientadas a la mejora general del nivel de conocimiento técnico y cultural de los ciudadanos que no formen parte de programas oficiales.
- Actividades e iniciativas de tiempo libre organizado, tanto en su vertiente deportiva como de recreo, para ampliar el acceso de diversos grupos sociales a este tipo de actividades

- | | |
|-----|------------------------------|
| i. | Cultura |
| ii | Obras en Colaboración |
| iii | Tiempo Libre |

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

En 2008 **kutxa** ha continuado apoyando la investigación, promoción y difusión del **Euskera**, patrimonio inestimable de la comunidad guipuzcoana, en múltiples ámbitos y actividades, entre los cuales cabría destacar:

- Esponsorizaciones, en exclusiva o en colaboración, de múltiples iniciativas en y a favor del Euskera, tales como “Kilometroak”, festivales, publicaciones, y ciclos culturales.
- Certámenes literarios: modalidades en Euskera y castellano de los Premios Ciudad de Irún, en novela y poesía, y Ciudad de San Sebastián, en cuento y teatro. Las obras premiadas son editadas, publicadas y presentadas en los más importantes foros literarios del país, como la Feria del Libro y Disco Vasco de Durango.
- En el circuito cultural propio, organizado por la Obra Social de **kutxa**, por toda la geografía guipuzcoana, presencia constante del Euskera como vehículo de comunicación en conferencias, proyecciones audiovisuales y exposiciones, así como en los cursos organizados por **Aulaskutxa**, con especial actuación en la comarca del alto y bajo Deba.

kutxa ha destinado al ámbito de **Cultura y Acción Social (tiempo libre)** 12.237 miles €, representando el 23,92% del total del gasto de la Obra Social en 2008.

En los últimos años y en el marco del Plan Estratégico de la Obra Social, este ámbito ha mantenido su importancia relativa en el conjunto del gasto de la Obra Social, en el entorno del 22% desde 2002, canalizándose las nuevas dotaciones económicas hacia otros ámbitos más demandados por la sociedad guipuzcoana como son la Sanidad y Asistencia Social. Por otro lado, en este ámbito se han generado algo más de 1,2 millones de € de ingresos, que se producen en Acción Social por el cobro de algunas de sus actividades, destacando las Aulas **kutxa** con 350 mil € y la consolidación de los ingresos de las actividades del Club Juvenil con 360 mil €, y en Cultura principalmente por la venta de libros de la Fundación social y cultural **kutxa**, desde su programa de Ediciones, con más de 450 mil €.

Merece también comentario especial, que en 2008 los socios del Club Juvenil, en el capítulo de Solidaridad, han destinado 9 mil € al Proyecto PACO en México, proyecto liderado por Cáritas Gipuzkoa, otros 9 mil € al Proyecto UNICEF para mejorar la salud de las madres y 1,5 mil € a Manos Unidas en un proyecto de alimentación, todo ello como aportación voluntaria por los participantes de actividades en colegios.

También del Club Juvenil, destacar la actividad **El juego de la bolsa**, emocionante competición que entremezcla la ficción con la realidad, en la que estudiantes entre 14 y 21 años forman equipos de entre 4 y 8 participantes, y cada equipo dispone de una cuenta con un capital inicial ficticio de 50.000€. Durante 10 semanas compran y venden títulos/valores reales según el mercado de valores centralizado en el ordenador de la sede del Juego de la Bolsa en Stuttgart. El equipo ganador es aquél que más revaloriza su cartera inicial. [FSI 6]

Destacar realidades importantes como las salas de exposiciones **Sala Kubo.Kutxa** en el **edificio Kursaal** y las **Salas Boulevard** que han albergado un total de 31 exposiciones, por las que han pasado 288.041 personas; sumadas a una oferta cultural que se hace llegar a las Casas de Cultura de los Ayuntamientos de Gipuzkoa en la que han participado más de 100.000 personas de las distintas localidades de Gipuzkoa, a las que se han ofrecido 329 actos culturales (charlas, representaciones, exposiciones) y las ediciones de libros y fotos antiguas reflejan la importante presencia que la Cultura tiene en la Obra Social de **kutxa**.

En cuanto a las actividades desplegadas en el mundo del **Ocio – Acción Social (tiempo libre)**, para un uso del tiempo libre que lleve a un desarrollo personal, las acciones con niños, jóvenes y mayores desde **Club Juvenil**, **Gaztekutxa** y **Servicio Dorado** todas tienen una gran aceptación y participación. Más de 111.000 personas han participado en estas actividades: 48.865 niñas y niños, 39.312 jóvenes y 23.162 mayores, respectivamente.

7.7.1. Gaztekutxa - Proyecto de Vivienda Social

A este ámbito y en concreto a Gaztekutxa, se ha integrado en 2008 el programa de **Vivienda Social en alquiler para jóvenes- Etxegi XXI**.

Desde que se constituyó en 2005 la sociedad limitada Etxegi XXI, SL, entidad gestora del proyecto, en la que la Obra Social de **kutxa** participa en un 60%, han continuado las gestiones con Ayuntamientos guipuzcoanos (en torno a 15) ofertándoles el proyecto. En 2008 se han destinado 1,3 millones de € al proyecto de Vivienda Social, que junto a los 4,4 de ejercicios pasados, constituyen la provisión actual para su materialización.

En 2007, se firmaron dos acuerdos de construcción de viviendas de alquiler para jóvenes con los ayuntamientos de Elgoibar y Bergara por un total de 72 y 82 viviendas respectivamente, que junto con los firmados el pasado año 2006 con Donostia y Azkoitia por una total de 204 viviendas, llevan a la cifra de 358 viviendas, lo que supone cumplir con el 36% del objetivo de construir un parque de 1.000 viviendas en 2010. En 2008 han continuado las gestiones para avanzar en la cristalización del proyecto, para ampliar la oferta de viviendas de VPO en régimen de alquiler para jóvenes. En este sentido se ha obtenido la licencia de construcción para la promoción de Donostia. Asimismo, se mantienen actualmente conversaciones con los ayuntamientos de Deba y Orío.

7.8 ÁMBITO “MEDIO AMBIENTE”

Otro ámbito de actuación relevante de la Obra Social de **kutxa** es el de medio ambiente, al que se han dedicado

en 2008, 2.346 miles de €, superando así el 4% del total de los recursos, los destinados a este ámbito.

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

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

Han sido más de 138.000 personas las beneficiadas por la Obra Social de **kutxa** en las actividades del ámbito de Medioambiente y de la Escuela Medioambiental- Arotz-Enea, estancias en periodo escolar y colonia de verano.

2008 ha sido el año de inicio de la implementación de actividades derivadas de la reflexión estratégica de cómo actuar en materia medioambiental desde la Obra Social de **kutxa** realizada en 2007, definiéndose acciones concretas a emprender en Medioambiente desde distintos centros y obras sociales (**kutxaEspacio**, Centro Arotz Enea, programas de Medio Ambiente, ...) en las áreas de Energías y Activos ambientales de Gipuzkoa.

Las dos primeras obras sociales que en 2007 obtuvieron la certificación ISO 14.001 que garantiza un comportamiento racional en el uso de los recursos energéticos, agua y residuos - Centro Arotz Enea y **kutxaEspacio de la Ciencia**, en 2008 han conseguido renovar la certificación.

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

Acciones de educación y sensibilización ambiental en la sociedad - 2008	Participantes
Centro Medioambiental Arotz-Enea	3.428
Gaztekutxa campos de trabajo	183
Programa de M.Ambiente con colegios Berde Berdea	7.171
Parque Botánico	112.734
Álbum del Club Juvenil (tirada anual)	21.000
Aulas kutxa	7.053
Formación ambiental para Mayores	413

Tabla 10: Líneas del programa de sensibilización ambiental. Cód. GRI F55

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

La Escuela cuenta con una amplia aceptación por parte de los más jóvenes, donde pasan estancias de entre 2 y 5 días. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con colegios, realizando visitas los educadores de la Escuela a los centros educativos que lo soliciten. Durante el año 2008 3.428 participantes han pasado por la escuela medioambiental y colonia de verano.

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

Programa de Medio Ambiente con colegios Berde Berdea: En colaboración con la empresa Naturgaia, S.L. continúa durante 2008, la campaña de educación medioambiental destinada a los jóvenes guipuzcoanos con la participación de 100 centros y cerca de 7.171 escolares de 12 a 13 años, tutorizados por sus profesores.

Repoblación autóctona de los bosques de kutxa: El Plan estratégico 2007-2020 para los bosques de **kutxa** elaborado conjuntamente por el Dpto. de Inmovilizado y Obra Social, permitirá pasar gradualmente de una explotación comercial de los bosques a una gestión orientada a preservar la biodiversidad. Debido a los temporales habidos y a la coyuntura económica en 2008, se ha tenido que posponer a 2009, la consecución del objetivo 2008 de plantar 14ha de especies autóctonas y frondosas (ver apartado 3.13 del capítulo 3).

7.9 ÁMBITO “AYUDAS Y COLABORACIONES”

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

Este Programa aparece asignado a cada uno de los ámbitos sociales, dependiendo de dónde centran su actuación las 1.218 asociaciones e instituciones que han sido apoyadas en 2008 mediante 1.611 ayudas concedidas en 84 localidades guipuzcoanas.

A través de este programa se han revertido más de 5,4 millones de € a la sociedad guipuzcoana.

Destacan los proyectos culturales de Ayuntamientos guipuzcoanos en los que **kutxa** ha participado en 2008, con un carácter plurianual, Frontones Oteiza de Azkoitia 2ª fase (2007-2008); Museo Vasco del Hierro “Lenbur” en Legazpia (2007-2008); Museo de la Industria Armera en Eibar (2007-2008); Fundación Balenciaga en Getaria (2007-2008); Palacio Igartza de Beasain (2007-2008); Centro Internacional de Títeres de Tolosa (2008-2009), etc, además de las colaboraciones culturales habituales tales como la participación en la Fundación Kursaal, Quincena Musical y Musikene.

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

Al igual que en 2007, en 2008 entre las ayudas y subvenciones asistenciales **se ha incorporado un fondo de cooperación al desarrollo, de ayuda al Tercer Mundo** por el 1% del total del presupuesto de 2008 para Ayudas y colaboraciones, que junto a la aportación que se hace a la Comisión de empleados **kutxa** para apoyar proyectos de cooperación internacional, han situado cerca de 100.000

los euros dedicados a esta finalidad. Han sido 8 los proyectos apoyados, la mayoría de ellos conforme a la línea de actuación de la Comisión de empleados **kutxa**. Estos proyectos son:

- ASODECOM - Somoto (Nicaragua)
- Ayuda en Acción –Anta (Perú)
- Medicus Mundi Gujerat (India)
- Moscas Ley – Paco I.A.P. (México)
- Rokpa Euskadi (Yushu-Tibet)
- Prosalus Canas y Acomayo (Perú)
- Mugen Gaietik (Guatemala y El Salvador)
- Taupadak (Bolivia San Ignacio de Moxos)

Además de los más de 5,4 millones de € destinados a Ayudas y Colaboraciones en Gipuzkoa, **en 2008 se ha destinado al Programa de Obra Social fuera de Gipuzkoa** 1,95 millones €, calculados conforme a la obligación de realizar actividades sociales en las Comunidades Autónomas en las que **kutxa** abre oficinas, en función de los recursos captados en ellas. El estar **kutxa** inmersa en una intensa acción de expansión fuera de Gipuzkoa, hace que este capítulo tenga una importancia creciente.

Lo más destacable en 2008 sobre este capítulo es haber definido las dos líneas de actuación. La primera, apoyando a la Dirección de Clientes Particulares fuera de Gipuzkoa en sus objetivos de penetración y crecimiento de negocio en las distintas Comunidades Autónomas y la segunda, colaborando con la Fundación Inbiomed -Centro de investigación aplicada en células madre y medicina regenerativa- en la creación de un “consorcio” con agentes científicos, investigadores, hospitalarios,... de distintas Comunidades Autónomas, liderado desde Gipuzkoa por esta Fundación. **kutxa** en 2007 adoptó la decisión de entrar a formar parte como patrono de la Fundación Inbiomed, habiendo quedado constituida la nueva Junta de Patronato con participación de la Obra Social de **kutxa**.

En 2008 se ha presentado el proyecto iniciado con Inbiomed, a las comunidades de Castilla La Mancha, Comunidad de Valencia y Andalucía, habiéndose firmado ya un primer convenio de colaboración con la Fundación para la Investigación Sanitaria de Castilla La Mancha, a la espera de conformidad firmar los convenios con Valencia y Andalucía. Asimismo se han iniciado las gestiones con Castilla León y Galicia.

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

El apoyo a las oficinas fuera de Gipuzkoa con acciones socio-culturales, ha permitido que unas 96.000 personas mayores de distintas Comunidades Autónomas hayan podido realizar más de 1.000 viajes.

7.10 OBJETIVOS DE LA OBRA SOCIAL PARA 2009

El Plan BAI Egitasmoa (2009-2011) es el nuevo plan estratégico de **kutxa**, punto de referencia en el Plan de Gestión Anual a partir de 2009, con una visión de medio plazo. En este plan la dimensión social de **kutxa** plantea como objetivo “trasladar los valores de **kutxa** (honestidad, ética, compromiso...) al ámbito de la acción social y la sociedad”, mediante la dotación del 27% de sus resul-

tados recurrentes para 2009 y 29% y 30% respectivamente para 2010 y 2011, consecuencia del fortalecimiento de la capacidad de crecer y afrontar mejor los retos de competitividad de la Caja.

Si bien estas cifras suponen un incremento en cuanto al porcentaje de resultados de **kutxa** que se dotarán durante 2009-2010 a la Obra Social, las nuevas obligaciones ya comentadas en el apartado 2.10 previstas por el RD 216/2008 de recursos propios de las entidades financieras, implican una reducción lineal del presupuesto disponible. Para reducir el impacto de esta medida de los reguladores, el presupuesto se complementará con fondos no gastados en ejercicios anteriores, y se potenciará una mayor eficiencia interna, para así poder acometer todos los objetivos previstos.

En la elaboración del Plan de Gestión 2009 de la Obra Social en el contexto del Plan BAI Egitasmoa 2009-2011, se ha partido de las 11 Líneas Generales de Actuación para **kutxa** en 2009 aprobadas por los Órganos de Gobierno, concretamente:

- línea 10ª: “Desarrollo del Nuevo Plan Estratégico de la Obra Social, con atención prioritaria a proyectos de Asistencia Social, Sanidad, Innovación y Medio Ambiente”.
- línea general 9ª: “Implementar una gestión integral de **kutxa** en el marco de una Política de RSE, que comprometa al conjunto de la Entidad en sus relaciones con todos los grupos de interés”.

De los 6 Objetivos Básicos concretados por las Direcciones Generales, el 5º “Desarrollo de la R.S.E. y de la Obra Social” compete especialmente a Obra Social y R.S.E. Para alcanzar este Objetivo Básico, Obra Social ha definido la Actividad de Máxima Prioridad (AMP) “El Plan Estratégico de la Obra Social (2009-2011) una vez finalizados la construcción y traslado al nuevo Instituto Oncológico”, con una reflexión conjunta en la Caja sobre la Obra Social de **kutxa**.

Junto a la AMP, se proponen en Obra Social como Objetivos, otras 29 acciones de mejora, encaminadas todas ellas también a mejorar la Reputación Corporativa de **kutxa** (ver tabla 11).

Ámbito / programa	Objetivo específico 2009
Sanidad - Oncológico	Apertura del nuevo hospital ONKOLOGIKOA y recepción y verificación del buen funcionamiento de los equipos técnicos y de las instalaciones Puesta a punto y formación para la utilización de los nuevos elementos técnicos.
Medio Ambiente	Definir un plan de acción medioambiental a 3 años (2009-2011) para kutxa , integrando los distintos elementos ya existentes. Abrir nuevas líneas de actuación: red de Parketxes, Talaia, Ipuomama, desarrollo rural... Replantear y optimizar el uso de la Finca Zabalegi desde Fundación Arteaga.
Acción Social (colectivos)	Abrir la actuación a nuevos colectivos: afectados por la crisis, padres en situaciones de fracaso escolar, etc... Aplicar metodologías comerciales a los objetivos sociales. Coordinar acciones con Segmentos de Marketing.
Asistencia Social Dependencias	Instalación en 100 cajeros automáticos de kutxa de los equipamientos necesarios para su uso por invidentes y usuarios de sillas de ruedas Accesibilidad. Estudio y puesta en marcha de proyectos de mejora en la accesibilidad integral: “Adaptación funcional de baños” para mayores no dependientes. Estudio para facilitar la atención generalizada en sucursales a las personas con discapacidades auditivas.
Asistencia Social Solidaridad	kutxa Zeharo. Impulsar la Gestión por procesos estandarizando los 3 procesos claves: orientación, prospección y acompañamiento. kutxa Zeharo. Potenciar la prospección mediante una experiencia piloto de telemarketing para dar a conocer sus servicios.
Kutxaespacio de la ciencia	Implantación de un modelo de gestión empresarial con incidencia en parámetros económicos para garantizar la sostenibilidad del centro Avanzar en la colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno Vasco para la formación en ciencias del profesorado para prestar servicio a la comunidad y propiciar a su vez sinergias que contribuyan a la difusión del centro en el ámbito escolar del País Vasco. Finalizar la nueva zona expositiva Medioambiental en la planta baja y la remodelación del resto de espacios de talleres y otras actividades. Puesta en marcha de un Plan de Marketing que permita optimizar la explotación del Nuevo Planetario y los nuevos espacios expositivos
Cultura	Definición de la acción cultural fuera de Gipuzkoa. Establecimiento de nuevas alianzas: Museo Oteiza, Tabakalera, galerías, etc... Concreción del uso del edificio 31 de Agosto y otros Salas. Desarrollo a lo largo del año 32 exposiciones (5+27), 8 de iniciativa propia, 2 itinerantes, 5 en colaboración y 17 de cesión a terceros. Estudio para la posible ampliación del espacio expositivo y traslado del espacio administrativo en la sala Kubo.
Investigación e Innovación	Participación en la consolidación y reestructuración de la Fundación Inbiomed como elemento central en el ámbito de la Investigación biomédica. Mantenimiento de los convenios con centros tecnológicos del programa de Empresas y Proyectos Emergentes, los Programas Inter-nacionales, Premios Fin de Carrera, el programa Giplan y modificación del Programa Emprendedores para Gipuzkoa en su 2ª edición
Comunicación Obra Social	Reforzar el perfil social de kutxa como elemento sustancial y diferenciador de su personalidad y convertirlo en ventaja competitiva en el desarrollo de la actividad de kutxa . Mantener un diálogo permanente con la sociedad y diferentes grupos de interés para conocer sus necesidades, deseos, preocupaciones, orientar el destino de la obra social como distribución de “dividendo social” y mejorar el bienestar y desarrollo económico. Incorporar la imagen de kutxa como entidad social, en las oficinas de kutxa en Gipuzkoa, para dar a conocer a clientes y empleados las acciones que realiza la Obra Social.
Gestión Comercial OS	Responsabilizarse del equipamiento de las nuevas instalaciones administrativas del Área Social en Garibai 20-22 y del traslado del personal del Área a las mismas. Obra Social Fuera de Gipuzkoa. Definir actuación a seguir en acciones de Obra Social fuera de Gipuzkoa, y gestionar con las diferentes comunidades autónomas, la computabilidad de las mismas a efectos del cumplimiento de la normativa legal vigente. (Estudio y decisión sobre el programa de Investigación en red liderado por Inbiomed y estudio para desarrollo de un programa relativo al fracaso escolar). Seguimiento y control de las obras de acondicionamiento del nuevo espacio bajo rasante en Torres Arbide.
Ayudas y colaboraciones	Definir la política general de ayudas y colaboraciones. Establecimiento de un protocolo de ventanilla única (LEIBA) soportado en una nueva aplicación informática
Normalización Lingüística*	Configurar la arquitectura informática para que la opción lingüística del cliente prevalezca en la comunicación personalizada, para todas las lenguas de uso en kutxa . Gestión dinámica de las capacidades lingüísticas de las personas y desarrollo del sistema de ayudas para facilitar el cambio de hábitos lingüísticos Aprobación de la Política Lingüística General y concreción del Plan Lingüístico 2009-2010 en colaboración con todas las Áreas.

Tabla 11: Objetivos específicos de la Obra Social 2009 por ámbitos y/o programas

(*) Se presentan los objetivos del servicio de Normalización Lingüística dirigidos a mejorar la Reputación Corporativa de **kutxa**, por estar integrado en el Área Social.

Medioambiente





8.1 INTRODUCCIÓN

Nuestro medio ambiente es un conjunto de factores físicos (el aire, el agua, la tierra) y ecológicos (los seres vivos y sus interrelaciones) que nos rodea. Este entorno natural puede verse dañado por las actividades que el hombre desarrolla en cualquier ámbito, incluyendo cualquier actividad empresarial que no controle adecuadamente su desempeño ambiental.

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

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

8.2 POLÍTICA AMBIENTAL

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

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

La Política Ambiental se despliega en un Sistema de Gestión Ambiental, certificado por AENOR conforme a la Norma Internacional ISO 14001:2004, desde el año 2005. El alcance actual del Sistema son tres los edificios centrales (**Garibai, Getaria e Ibaeta**), dos oficinas representativas de la red (Amara-Rex e Intxaurrenondo-Berri) y tres centros de la Obra Social: la Escuela Ambiental **Arotz-Enea, kutxa-espacio** (Museo de la Ciencia) y **Sala Kubo**, esta última certificada en 2008.

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

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



8.3 RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

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

8.4 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERNA

En relación a la formación del personal con relación e implicaciones en el Sistema de Gestión Ambiental, el propio sistema establece un procedimiento para la identificación de necesidades formativas de carácter ambiental, para asegurar su competencia en materia de medio ambiente. Así, en 2008 se ha procedido a realizar una acción formativa a los principales agentes involucrados en la gestión ambiental, de cara a su sensibilización y "reciclaje" en esta materia.

En lo relativo a la comunicación y sensibilización de los empleados, en la intranet corporativa se encuentra disponible, además de la propia Política Ambiental, la "**Guía de Buenas Prácticas Ambientales**" que recoge pequeñas actuaciones y "gestos" que pueden contribuir a un mejor desempeño ambiental por parte de los empleados de **kutxa**. Además, son numerosas las campañas de sensibilización periódicas llevadas a cabo.

El alto grado de sensibilización de los empleados respecto del cuidado y preservación del medio ambiente, se plasma en las numerosas sugerencias que éstos realizan. De las recibidas en 2008, destacar que en su mayoría se orientan al ahorro de papel, en línea con los objetivos ambientales ligados a reducir/mantener el consumo de papel.

Además de la formación interna sobre aspectos ambientales y buenas prácticas de aplicación, todo el personal puede acceder a los cursos en materia de medio ambiente de las “aulas kutxa” de la Obra Social, desde donde se realizan numerosas actividades de educación y concienciación ambiental descritas con mayor detalle en el Capítulo 7, Sociedad.

8.5 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS AMBIENTALES

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

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

En la tabla siguiente se especifican los objetivos más relevantes, así como los resultados obtenidos durante el año 2008. Este año para mejorar la presentación de los datos, se reporta el resumen de los objetivos ambientales tanto a nivel de Entidad en general como a nivel de centros certificados.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2008					
Centro	Principales objetivos	Acciones	Indicador	Valor Objetivo	Resultados/observaciones
General (Entidad)	Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4)	Continuar con las acciones de implantación de medidas de ahorro de papel, sensibilización, configuración impresoras y programas de impresión, etc.	Kg/ empleado/año	Incremento inferior al 1%	Cumplido
	Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de energía eléctrica	Continuar con la implantación de acciones y medidas de ahorro: mejora de equipos e instalaciones en procesos de obras y reformas; mantenimiento preventivo y correctivo	Kwh/ empleado/año	Incremento inferior al 1%	Cumplido
	Incrementar productos financieros “verdes”	Lanzamiento de productos financieros con criterios ambientales	Nº de productos	3 productos	Cumplido
	Neutralizar las emisiones de CO2 generadas en 2007	Compensar las emisiones de CO2 generadas en 2007	Toneladas CO2 neutralizadas	100% emisiones neutralizadas	100% de emisiones abonadas (sigue vigente convenio con Ekopass)
	Ampliar el alcance de la certificación.	Certificar nuevos centros de la Obra Social: Sala Kubo.	Nº centros singulares certificados	1 centro más	Cumplido (conseguida la certificación)
	Incrementar la biodiversidad de los bosques de kutxa .	Replantar con especies autóctonas.	Hectáreas plantadas	14 ha.	Aplazado debido a las condiciones meteorológicas en 2008
Garibai	Reducir Consumo / Vertido agua	Sustitución Grupo Electrógeno/Parada Torre	m3/año	Reducción 590 m3/año	Cumplido
	Reducir Riesgo Legionelosis	Proceder a la parada de las torres de refrigeración	Nº incidencias	0 incidencias	Objetivo cumplido al no haberse producido ningún incidente durante 2008
Ibaeta	Reducción productos contaminantes (R22)	Sustitución de los equipos de frío.	kg R22 retirados	0 equipos con R22	No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2009
Guetaria	Reducir riesgo derrames combustibles líquidos (gasoil)	Sustitución de calderas gas-oil, y retirada del tanque	Nº de calderas gas-oil	0 Calderas gas-oil	No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2009

En el apartado 8.8 se detallan los retos y objetivos más relevantes establecidos para 2009.

8.6 CLAVES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN KUTXA

■ Materiales

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

A lo largo del 2008 se han seguido impulsando diferentes medidas para la reducción y optimización del consumo de papel. Así, se ha procedido a la instalación de equipos multifunción que permiten un ahorro de papel así como una disminución en el consumo de energía. También se ha realizado una optimización de la impresión de los listados con el consiguiente ahorro en el consumo de papel.

Fruto de estas y otras medidas, en 2008 se ha alcanzado un porcentaje de utilización del papel reciclado para uso interno del 70%.

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

■ Energía

El Departamento de Inmovilizado de **kutxa**, en el que se enmarcan los responsables de Obras y Mantenimiento, tiene en cuenta criterios de bajo consumo en la elección de equipos e instalaciones de climatización e iluminación. Por ello, cuando es viable técnica y económicamente, estos equipos e instalaciones disponen de temporizadores, termostatos, y otros sistemas de ahorro energético.

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

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

■ Agua

El consumo de agua en **kutxa** se produce básicamente, tanto en edificios centrales como en oficinas, por su consumo de uso sanitario (inodoros, grifos, etc.). No obstante, parte del consumo que se produce en los edificios centrales, es debido a los sistemas de refrigeración de equipos e instalaciones. En cuanto a esto último, a lo largo de 2008 se ha procedido a retirar parte de las torres de refrigeración del Edificio de Garibai, siendo un objetivo ambiental para 2009, la desmantelación del resto de las torres del edificio. Dicha medida está permitiendo un ahorro considerable de agua así como la minimización de cualquier posible brote de legionella, asociado a la presencia de dichas torres.

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

■ Residuos

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

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

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

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

Finalmente, reseñar que se ha formalizado un acuerdo con un gestor autorizado para la recogida selectiva de la cartelería de publicidad de las oficinas de **kutxa** durante 2009 en todo el estado español.

■ Emisiones

Las principales emisiones de **kutxa** son los **gases de combustión** de los combustibles utilizados para calefacción de los edificios centrales (gas natural y gasoil). De estos gases destaca el CO₂, relacionado directamente con el efecto invernadero. En este sentido destacar que casi un tercio de la energía para calefacción se obtiene del gas natural, uno de los combustibles fósiles más limpios.

De modo indirecto, otra fuente de CO₂ importante es el consumo de **electricidad**, dado que en España más de la mitad de las emisiones provienen de la quema de combustibles fósiles como el carbón. La otra fuente más relevante es la energía nuclear, que no está exenta de riesgos para el medio ambiente.

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

■ Vertidos

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

■ Biodiversidad

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

La explotación forestal se compone de una mayoría de conífera insignis y parte de frondosas. Para la explotación se dispone de un **Plan de Gestión Forestal** de la explotación bajo **Certificación PEFC**, que garantiza la Gestión Forestal Sostenible de los bosques en propiedad. Durante el 2008 se ha realizado una matarrasa de 37,4 Has comprometida en el año anterior.



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

Cabe señalar **kutxa** ha recibido de la Diputación de Gipuzkoa una subvención de 98.173,89 € para los trabajos de mantenimiento realizados [EC4].

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

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

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

En 2008 se ha procedido a lanzar una serie de productos de carácter “verde” para clientes particulares que se van a seguir manteniendo en cartera durante 2009. Dichos productos son: la “Hipoteca verde”, *Credikutxa automóvil “verde”*, *Credikutxa Reformas Hogar “verde”*, en los que se valora positivamente la elección de opciones más eficientes energéticamente.

Durante 2009 y como parte de los objetivos ambientales de **kutxa**, se va a continuar con la línea de productos “verdes”, estando previsto el lanzamiento de dos productos para clientes particulares y uno para clientes empresas.

■ Cambio Climático

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



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

Gracias al convenio suscrito, Ekopass ofrece a **kutxa** un servicio personalizado para estimar las emisiones generadas por la organización y elaborar un plan de compensaciones para neutralizar las emisiones de CO₂ generadas a lo largo del tiempo. Destacar que el convenio firmado con Ekopass se renueva año a año.

Desde 2006, **kutxa** viene ingresando en el fondo de Ekopass, la cantidad de 10 euros por tonelada de CO₂ emitida, habiendo llegado las entidades financieras adheridas a esta iniciativa, al compromiso de utilizar la cantidad acumulada para fomentar entre los municipios guipuzcoanos, un alumbrado público más eficiente. Se espera que dicha iniciativa se ponga en marcha en 2009.

Además, los bosques propiedad de **kutxa** actúan como pulmones y sumideros de CO₂, en una cantidad equivalente a las emisiones producidas por la actividad financiera.

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

■ Transporte

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

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

Por otro lado se ha potenciado alguna medida adicional para minimizar el transporte como por ejemplo el uso de “videoconferencia” cuando es posible para reducir el número de viajes que se realiza con motivo de trabajo.

Por último, reseñar que en 2008 se ha realizado un diagnóstico de movilidad de los empleados de **kutxa** en lo referente al desplazamiento al centro de trabajo. Está previsto que los resultados de dicho estudio sirvan como base para el desarrollo de un Plan de Acción para optimizar la movilidad.

Las emisiones de CO₂ producidas por el transporte de personal se calculan y compensan a través del mecanismo Ekopass.

■ **Cumplimiento normativo**

Durante 2008 no se ha producido incumplimiento alguno de la legislación vigente que haya derivado en una multa o sanción económica o de otro índole.

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

■ **Gestión de costes ambientales**

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

■ **Evaluación y seguimiento de aspectos ambientales.**

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

Actualmente, está previsto optimizar la metodología para la evaluación de aspectos ambientales a lo largo de 2009.

■ **Verificación interna. Procesos de auditoría.**

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

8.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

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

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)							
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2006	2007	2008	Observaciones	
Aspecto: MATERIALES							
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.							
■ Papel (DIN-A4)	tn/año	P	195,6	204,9	208		
■ Consumibles de impresión (toner)	Unidades		3.758	4.162	4.056		
EN2 Porcentaje de materiales que son materiales valorizados.							
■ Papel reciclado (DIN-A4)	(%)	P	1%	21%	70%		
■ Consumibles de impresión (toner)	(%)		91%	88%	85%		
Aspecto: ENERGIA							
EN3 Consumo directo de energía desglosado							
■ Electricidad	Gj/año	P	68.592	75.058	77.795		
■ Gasóleo	Gj/año		4.898	5.063	5.575		
■ Gas Natural	Gj/año		1.732	1.700	1.505		
■ Total energía	Gj/año		75.222	81.821	84.875		
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias ¹ .							
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.							
■ Electricidad	%	A	-	-	-		
■ Gasóleo	%		15%	-	-		
■ Gas Natural	%		18%	2%	12%		
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.							
	Nº productos financieros verdes	A	-	2	3		
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.							
		A				Ver cap. 4.5.4 línea de productos verdes.	
Aspecto: AGUA							
EN8 Captación total de agua por fuentes.							
	m ³ /año	P	66.842 ²	69.046	73.666	Abastecimiento municipal.	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.							
	-	A	No se han detectado fuentes afectadas.				
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.							
	-	A	No se recicla ni reutiliza agua.				
Aspecto: BIODIVERSIDAD							
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.							
		P	929 ha. de bosques en propiedad (90,64%). Un 12% se ubicados en Corredores Ecológicos, de alto valor natural. Un 53% en zonas de amortiguación.				
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.							
		P	La explotación forestal de los bosques propiedad de kutxa se realiza evitando impactos negativos (ver EN14)				
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.							
		A	El Plan de Acción para los Bosques de kutxa incluye el objetivo de repoblar con las especies más adecuadas para favorecer la biodiversidad según cada lugar y entorno.				
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.							
		A	Plan de Gestión Forestal de la explotación bajo certificación PEFC (ver EN13).				
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.							
		A	No se han detectado especies en peligro de extinción amenazadas				
Aspecto: EMISIONES Y VERTIDOS							
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.							
■ Emisiones de CO ₂ directas (gas natural, gasoleo)	tn CO ₂ /año	P	560	506	485	Datos proporcionales al consumo de energía (ver EN3)	
■ Emisiones de CO ₂ indirectas (electricidad)	tn CO ₂ /año		7.622 ³	8.340	8642		
■ Total Emisiones de CO ₂ (energía)	tn CO ₂ /año		8.182	8.846	9.210		
■ Emisiones de CO ₂ debidas a viajes de trabajo.	Por carretera		tn CO ₂ /año	-	-		54,76
	En avión		tn CO ₂ /año	-	-		475,27
	En ferrocarril		tn CO ₂ /año	-	-		15,82

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

² Dato corregido con facturas recibidas posteriormente a la publicación de la memoria.

³ Se han revisado tomando como datos de cálculo 400 gr. de CO₂/ kwh (fuente: EVE)

Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2006	2007	2008	Observaciones
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	P	Ver transporte (E29)			
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	-	P	Convenio EKOPASS para neutralizar 100% de emisiones de 2006, 2007 y 2008. Ver 8.6. cambio climático			
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	tn/año	P	0,24	0,076	0,046	Recargas R22
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas por tipo y peso. ⁴						
■ Emisiones de SOx directas (gas natural, gasóleo)	tn/año SOx	P	1,3	1,4	1,5	
■ Emisiones de NOx directas (gas natural, gasóleo)	tn/año NOx		0,85	0,88	0,93	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			Aguas sanitarias, a colector municipal. El valor vertido será proporcional al consumo de agua [EN8].			
Aspecto: RESIDUOS						
EN22 Peso total de residuos gestionados (S/ tipo y método tratamiento)						
Residuos no peligrosos						
■ Papel / cartón (segregado)			116,1	198,7	184,4	<i>Residuos segregados: Destinados a reciclaje y/o a planta de triaje y recuperación. Resto: eliminación controlada</i>
■ Material voluminoso			-	-	12,2	
■ Madera / Mobiliario obsoleto			18,9	21,6	5,6	
■ Envases (segregados)			10,1	17,9	17,2	
■ Metales (segregados)			-	44,7	19,8	
■ Equipos ofimáticos obsoletos	tn/año	P	-	15,9	4,1	
■ Resto / orgánico / inerte / otros			44,6	42,1	13,4	
■ Varios			-	-	1,5	
Total residuos no peligrosos			247,7	340,9	258,2	
Residuos peligrosos						
■ Fluorescentes			0,51	0,56	0,57	<i>Recuperación y/o Eliminación controlada</i>
■ Compuestos organohalogenados			<0,01	<0,01	<0,01	
■ Hidrocarburos (aceites usados)			0,96	0,04	0,07	
■ Pilas y Baterías (de plomo y mercurio)			0,28	1,01	0,78	
■ Resto material contaminado			11,79	0,40	0,13	
Total residuos peligrosos			13,54	2,02	1,56	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nº	P	1	0	0	
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.	tn	A	27	0	0	
Porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	%		90%	0	0	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		A	No se detecta afección a la biodiversidad 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.	-	P	No se detectan impactos ambientales de los productos y servicios financieros. Ver 4.5.4 línea de productos verdes			
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	P	La componente "material" ("física") de los productos financieros es no relevante. Ver 8.6 productos y servicios			
Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	-	P	No se han producido sanciones en materia de medio ambiente.			
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.	tn CO ₂ / año	A	-	440	546	Estimación Ekopass en estudio (2008)
Aspecto: GENERAL						
EN30 Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales.						
■ Implantación, certificación, mantenimiento ISO 14001		A	14.350	36.952	52.076	El aumento en 2008 es por la renovación de los equipos de producción y distribución de frío
■ Renovación de instalaciones por obsolescencia, reformas por mejora funcional, y reformas por adecuación a normativas	Euros (€)		478.892	369.746	1.144.034	

⁴ (*) Fuente: Gas Natural. El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda (2004). Emisiones SOx: G.Nat: 0,002; GJ Gasoil: 0,272. Emisiones NOx GJ G.Nat: 0,081; GJ Gasoil: 0,146.

8. medio ambiente

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

Evolución de los principales ratios de eficiencia ambiental (por empleado y día)				
Aspecto Ambiental	Indicador	2006	2007	2008
Consumo de papel	kg/empleado/día	0,21	0,21	0,20
Consumo eléctrico	Kwh/empleado/día	20,7	21,0	21,1
Consumo de agua	litros/empleado/día	72,6	69,4	71,9
Generación residuos no peligrosos	kg/empleado/día	0,27	0,34	0,25

8.8 RETOS Y OBJETIVOS DE MEJORA 2009

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

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

Para evitar riesgos derivados de los impactos ambientales, los principales retos de **kutxa** son los siguientes:

- Mantener los compromisos de prevención de contaminación y mejora continua.
- Incrementar de forma escalonada el grado de implantación del sistema en la red de oficinas.
- Incrementar el control sobre los aspectos ambientales de operaciones de negocio, como préstamos e inversiones, definición de productos y gestión y adquisición de inmovilizado. [FS I]

La siguiente tabla recoge los objetivos ambientales de **kutxa** más relevantes para 2009 en los diferentes centros certificados.

Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2009				
Centro	Principales objetivos	Acciones	Indicador	Objetivo
General (a nivel de Entidad)	Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4).	Sensibilización; nuevas tecnologías. Implantación de un drive en las nuevas impresoras, para que por defecto impriman a doble cara. Colocar pegatinas en las impresoras multifunción, que animen a desechar el color; la utilización del papel reciclado y la impresión a doble cara.	Kg/empleado/año	± 1%
		Implantar en el sistema ofimático de pedidos de papel, la imposibilidad de realizar peticiones de papel blanco. Quien lo precise, deberá de justificarlo.	% de papel reciclado	70%
	Reducir/mantener ratios por empleado de consumo de energía eléctrica	Sensibilización; nuevas tecnologías. Implantar medidas de mejora en el edificio de Garibai respecto a la racionalización de la iluminación, en función del estudio realizado.	Kwh/empleado/año	± 1%
	Incrementar productos financieros "verdes". [FS I]	Lanzamiento de productos financieros con criterios ambientales.	Nº productos	2 para clientes particulares y 1 para empresas
	Neutralizar las emisiones de CO2 generadas en 2008.	Compensar las emisiones de CO2 generadas en 2008.	% emisiones compensadas	100%
Garibai	Reducir consumo / vertido agua	Sustitución grupo electrógeno/parada torre Refrigeración.	m3/año	Reducción 590 m3/año
	Reducir Riesgo Legionelosis	Parada de la torre de refrigeración.	Número de incidencias	0
Ibaeta	Reducción productos contaminantes (R22)	Sustitución equipos de frío.	Kg de R22 retirados Kg de R22 existentes	0 Equipos con R22
Guetaria	Reducir riesgo derrames combustibles líquidos (gasoil)	Sustitución calderas gas-oil, y retirada de tanque de combustible	Número de calderas de gas-oil	0 Calderas con gas-oil
Sala Kubo	Reducir los consumos de papel para minimizar el impacto de en el medio ambiente	Potenciación del "marketing electrónico" (sustitución del envío de programación en formato papel por mailing electrónico)	Kilogramos de papel consumidos para correo	Disminución del consumo en un 10%
	Sensibilizar a los visitantes de la sala Kubo en aspectos de carácter ambiental	Realizar modelos de taller con carácter/temática ambiental	Nº modelos de taller con temática ambiental Nº niños que asisten al modelo de taller con temática ambiental	1 taller

Recordar que además de estos objetivos, existen otros con componente ambiental dentro del programa de objetivos RSE (ver 3.13).

Pacto mundial de las Naciones Unidas





9.1 EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs (**Recogido de la página web www.pactomundial.org**)

kutxa está adherida al Pacto Mundial desde mayo de 2004, así como a ASEPAM desde 2007. Con estas iniciativas la Entidad muestra la integración de sus principios como parte de las actividades del negocio.

kutxa está adherida al Pacto Mundial desde mayo de 2004, así como a ASEPAM desde 2007. Con estas iniciativas la Entidad muestra la integración de sus principios como parte de las actividades del negocio.

9.2 EQUIVALENCIA ENTRE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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

Tabla 1: Tabla de equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial¹.

Nota: desde 2005 en los contratos con proveedores se incluyen cláusulas que hacen referencia al cumplimiento de toda la legislación de carácter civil, mercantil, laboral y fiscal. Además, desde 2007 se incluye anexo donde **kutxa** expresa que dispone de Código de RSE público y cláusula donde el proveedor acepta ser auditado por **kutxa** en caso de duda extrema.

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

9.3 AUDITORIA DEL PACTO MUNDIAL

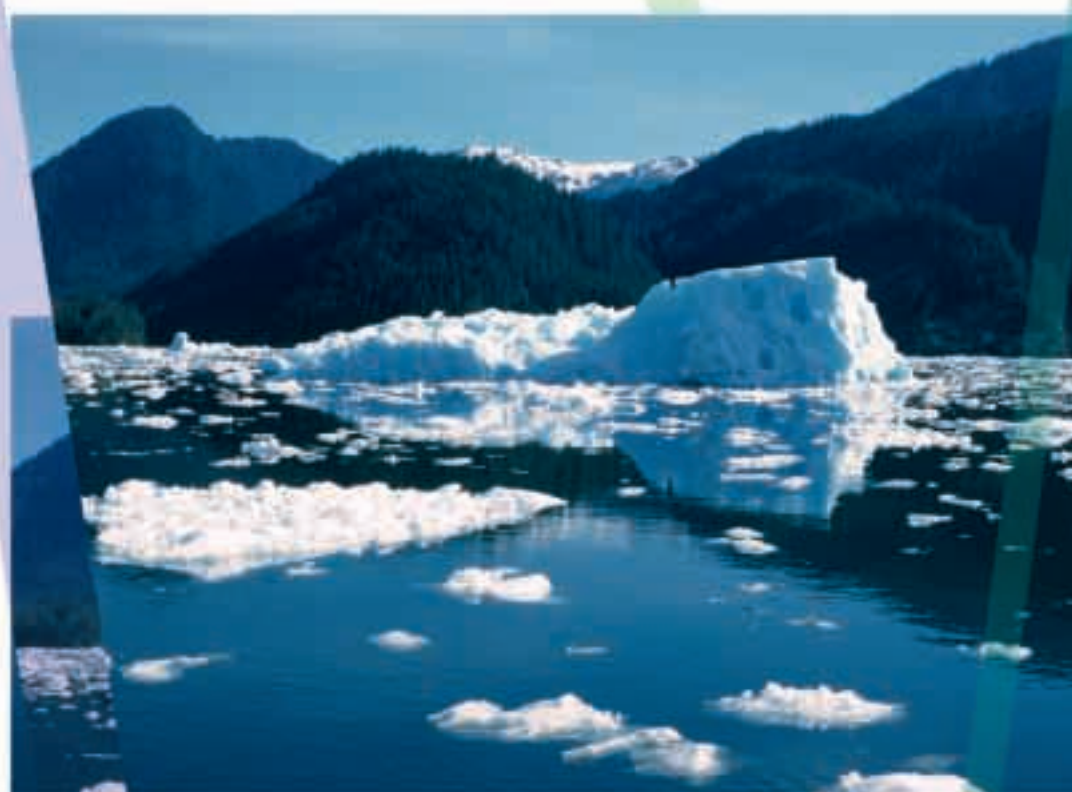
El Dpto. de Control Interno y Auditoría de **kutxa** comprueba de manera continua y dentro de las distintas auditorías programadas en el Plan anual de Actuación de Control Interno y Auditoría, entre otras cuestiones, el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. De los trabajos realizados tanto de forma presencial como a distancia, y en relación al cumplimiento en **kutxa** de los Principios del Pacto Mundial se concluye:

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

Del resultado de los diferentes trabajos que anualmente se realizan, se determina en opinión de sus responsables, el cumplimiento en **kutxa** de los citados Principios.

10

Índices





10.1 LISTA DE INDICADORES GRI

Estrategia y Análisis		Perfil	Apartado de la memoria RSE	Pág.
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia		Carta del Presidente.....	iii
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades		Carta del Presidente..... 3.5 La evaluación del desempeño en RSE..... 3.11 Logros en RSE alcanzados en 2008..... 3.13 Objetivos 2009 para la implantación de las líneas de actuación en RSE.....	iii 15 19 20
Perfil de la Organización		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
2.1	Nombre de la Organización		2.1 Quiénes somos.....	3
2.2	Principales marcas, productos y servicios		4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes..... 4.5 La oferta de productos con impacto social relevante.....	24 26
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		2.8 Estructura operativa de kutxa 2.13 El grupo corporativo de kutxa	6 9
2.4	Localización de la sede principal de la organización		2.1 Quiénes somos.....	3
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida..... 2.8 Estructura operativa de kutxa 4. Los clientes de kutxa	1 6 21
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica		2.1 Quiénes somos.....	3
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		2.8 Estructura operativa de kutxa 4. Los clientes de kutxa 7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos.....	6 21 49
2.8	Dimensiones de la Organización informante		2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... 4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	7 24
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo		3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de kutxa	19
Parámetros de la Memoria		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
Perfil de la memoria				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria		1.1 Introducción.....	1
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)		1.1 Introducción.....	1
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)		1.1 Introducción.....	1
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido		1.7 Dónde se puede conseguir la memoria.....	2
Alcance y cobertura de la memoria		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria		1.3 Elaboración y difusión de la Memoria.....	1
3.6	Cobertura de la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	1
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida..... 2.13 El Grupo Corporativo de kutxa	1 9
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida.....	1
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos		1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores		1.5 Tratamiento de la información.....	2
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida..... 1.5 Tratamiento de la información.....	1 2
Índice del contenido GRI		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria		1.2 Estructura de la Memoria RSE 2008..... 10.1 Lista de indicadores GRI..... 10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social.....	1 67 69
Verificación		Apartado de la memoria RSE	Pág.	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria		1.3 Elaboración y difusión de la Memoria.....	1

10. índices

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Apartado de la memoria RSE	Pág.
4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa Nota: La estructura de dirección de kutxa no es unitaria (Guía GRI pág. 44: “Dirección unitaria: se refiere a una estructura directiva que sólo tiene un órgano de gobierno responsable de la organización”)	4
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa 3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	4 17
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre. Representación sindical.....	38
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2.2 La Misión de kutxa 2.3 La Visión de kutxa 2.4 Valores Corporativos de kutxa 2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa 3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa 7.1 La misión de la obra social de kutxa 8.2 Política ambiental.....	3 3 4 5 13 47 57
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
Compromiso con iniciativas externas	Apartado de la memoria RSE	Pág.
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa 2.10 La gestión del riesgo en kutxa	5 8
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	16
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE.....	16
Participación de los grupos de interés	Apartado de la memoria RSE	Pág.
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3.8 Grupos de interés del entorno de kutxa	17
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	3.9 Definición de los grupos de interés.....	17
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	17
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	1.3 Elaboración y difusión de la memoria..... 3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	1 17

10.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Indicadores ECONÓMICOS		
Indicadores GRI económicos	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	2.4 Valores corporativos de kutxa	4
	2.7 El modelo de gestión de kutxa	6
Política e información adicional	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados.....	7
	7.1 La misión de la Obra Social de kutxa	47
	7.2 La Obra Social de kutxa en cifras	47
	7.10 Objetivos de la Obra Social para 2009	55
Desempeño Económico		
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... 7.2 La Obra Social de kutxa en cifras	7 47
EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	7.8 Ámbito “Medio Ambiente”	54
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	8.6 Claves de la gestión ambiental de kutxa	59
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	5.7.b Qué ofrece kutxa a su equipo humano	38
	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... 8.6 Claves de la gestión ambiental de kutxa	7 59
Presencia en el mercado		
EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5.7.a Qué ofrece kutxa a su equipo humano.....	37
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	6.2.1 Marco de relación con proveedores	43
EC7 (P) Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	2.6 Código de buen gobierno corporativo de kutxa	5
Impactos económicos indirectos		
EC8 (P) Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	7.5 Ámbito “Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad”	50
	7.6 Ámbito “Formación (Educación) E Investigación/ Innovación” ..	52
	7.7 Ámbito “Cultura y Acción Social (Tiempo Libre)”	53
	7.8 Ámbito “Medio Ambiente”	54
EC9 (A) Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... 4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.... 6.3 Aliados empresariales e institucionales	7 26 44
Indicadores AMBIENTALES		
Indicadores GRI ambientales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño, política, responsabilidad de la organización, formación y sensibilización, evaluación y seguimiento e información contextual adicional	8.1 Introducción	57
	8.2 Política ambiental.....	57
	8.3 Responsabilidad de la Organización.....	57
	8.4 Formación y sensibilización.....	57
	8.5 Seguimiento de objetivos ambientales.....	58
	8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	59
	8.8 Retos y objetivos de mejora 2009	64
	Materiales	
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62
EN2 (P) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62
Energía		
EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62
EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante..... 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	26 59
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental	62

10. índices

Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
Biodiversidad		
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62 7.8 Ámbito "Medio Ambiente" 54
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN15 (A)	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	4.5.4 Línea de productos verdes..... 28 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa 59 8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
Transporte		
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62
General		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	8.7 Indicadores de desempeño ambiental 62

Indicadores SOCIALES: Prácticas laborales y ética del trabajo		
Indicadores GRI	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	5.4 Objetivos y desempeño 2007-2009	32
Política, responsabilidad de la organización	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	31
Formación y sensibilización	5.6.b El plan anual de formación	35
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	5. Equipo humano de kutxa	31
Empleo		
LA1 (P) <i>Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región</i>	5.5 Las personas de kutxa	32
LA2 (P) <i>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región</i>	5.5 Las personas de kutxa	32
LA3 (A) <i>Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal</i>	5.7.b Beneficios sociales	38
Relaciones empresa/trabajadores		
LA4 (P) <i>Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
LA5 (P) <i>Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
	5.7.d La comunicación interna	40
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6 (A) <i>Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
LA7 (P) <i>Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
LA8 (P) <i>Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves</i>	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre	38
	Nota: No existen políticas y programas sobre SIDA, dada la actividad de la entidad. No constan en las bases de datos de kutxa , datos de sensibilidad alta (LOPD 15/1999).	
LA9 (A) <i>Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos</i>	5.7.b Beneficios sociales	38
Formación y educación		
LA10 (P) <i>Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado</i>	5.6.b El Plan anual de formación	35
LA11 (A) <i>Programas de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y desarrollo de carreras</i>	5.6.b El Plan anual de formación	35
LA12 (A) <i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</i>	5.6.c Los directivos como protagonistas del desarrollo profesional de sus colaboradores.....	36
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13 (P) <i>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</i>	2.5 La estructura de gobierno y dirección de kutxa	4
LA14 (P) <i>Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional</i>	5.7.a Política retributiva	37
Indicadores SOCIALES: Derechos humanos		
Indicadores GRI	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	3.1 Introducción	13
Política	7.3 La gestión de la Obra Social	49
Responsabilidad de la organización	3.3 El sistema de gestión de RSE de kutxa	13
Formación y sensibilización	7.1 La misión de la Obra Social de kutxa	47
	7.3 La gestión de la Obra Social	49
	7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo libre”	53
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	7. Sociedad	47
	3.4 La estructura de RSE en kutxa	14
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1 (P) <i>Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.</i>	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
HR2 (P) <i>Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</i>	6. Socios de negocio de kutxa	43
	6.2.2 El Código de RSE y los proveedores	44
	6.6 Principales logros conseguidos en 2008	45
HR3 (A) <i>Total de horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos</i>	5.6.b El Plan anual de formación	35

Indicadores SOCIALES: Derechos humanos		
Indicadores GRI centrales	Apartado de la Memoria RSE	Pág.
No discriminación		
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	5.2 El modelo de gestión de RRHH.....	31
	5.3 El código RSE.....	31
Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR5 (P) Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	5.7.c Entorno laboral seguro y salubre. Representación sindical	38
Trabajo infantil		
HR6 (P) Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.3 Auditoría del Pacto Mundial.....	66
Trabajo forzoso y obligatorio		
HR7 (P) Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	9.3 Auditoría del Pacto Mundial	66
	5.7.h Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar	42
Prácticas de seguridad		
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	6.2.2 El Código de RSE y los proveedores.....	44
Derechos de los indígenas		
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica	
Indicadores SOCIALES: Sociedad		
Indicador GRI	Apartado memoria	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	7.2 La Obra Social de kutxa en cifras.....	47
Política	7.3 La gestión de la Obra Social	49
Responsabilidad de la organización	7.1 La misión de la Obra Social de kutxa	47
Formación y sensibilización	7.3 La gestión de la Obra Social	49
Evaluación y seguimiento e información contextual adicional	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22
	7. Sociedad.....	47
Comunidad		
SO1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos	49
Corrupción		
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	2.11 Control interno y auditoría	8
SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	2.11 Control interno y auditoría	8
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	2.11 Control interno y auditoría	8
Política pública		
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Nota: En lo que respecta a políticas y sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de control de sobornos, corrupción y presión política, se aplica la legislación vigente.	
SO6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	24
Comportamiento de competencia desleal		
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	29
Cumplimiento normativo		
SO8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	2.11 Control interno y auditoría	8
	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes	22
	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	29

Indicadores SOCIALES: Responsabilidad sobre productos		
Indicador GRI	Apartado memoria	Pág.
Enfoque de gestión: Objetivos y desempeño	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	24
Política y responsabilidad de la organización	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	24
Formación y sensibilización	5.6.b El plan anual de formación.....	35
Evaluación y seguimiento	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	24
Información contextual adicional	4. Los clientes de kutxa	21
Salud y seguridad del cliente		
PR1 (P) <i>Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.</i>	4.1 kutxa y sus clientes.....	21
	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22
PR2 (A) <i>Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22
Etiquetado de productos y servicios		
PR3 (P) <i>Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.</i>	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	24
PR4 (A) <i>Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes</i>	4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes.....	24
PR5 (A) <i>Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente</i>	4.2 Cómo conoce kutxa las expectativas y satisfacción de sus clientes.....	21
Comunicaciones de marketing		
PR6 (P) <i>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</i>	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	29
PR7 (A) <i>Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</i>	4.5.5 Acciones promocionales y otros servicios.....	29
Privacidad del cliente		
PR8 (A) <i>Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22
Cumplimiento normativo		
PR9 (P) <i>Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización</i>	4.3 Gestión de la relación habitual con clientes.....	22

10.3 INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

Enfoque de Gestión			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS1	Políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	3.2 La estrategia RSE de kutxa	13
		3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
		8.2 Política Ambiental	57
		8.8 Retos y objetivos de mejora 2009	64
FS2	Procedimientos para evaluar y seleccionar los riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas las líneas de negocio	2.10 La gestión del riesgo en kutxa	8
		3.3 El sistema de gestión de RSE en kutxa	13
		3.5 La evaluación del desempeño en RSE.....	15
		8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	59
FS3	Procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante..	26
		2.11 Control interno y Auditoría	8
FS4	Procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	5.6.b El Plan Anual de Formación	35
		8.4 Formación y sensibilización interna	57
FS5	Interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales	3.4 La estructura de RSE en kutxa	14
		3.10 Diálogo con los grupos de interés.....	17
		4.2 Cómo conoce kutxa las expectativas y satisfacción de sus clientes	21
		4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante..	26
		7.8 Ámbito "Medio Ambiente"	54
Cartera de Productos			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosada por región, tamaño ej. Pequeña, mediana o gran empresa) y por sector de actividad.	4.1 kutxa y sus clientes	21
		4.2 Cómo conoce kutxa las expectativas y satisfacción de sus clientes.....	21
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante..	26
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	4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante..	26
		8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	59
Auditorías			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
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	3.5 La evaluación del desempeño en RSE.....	15
		8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa	59
Accionariado Político			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
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	1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida	1
		2.13 El grupo corporativo de kutxa	9
Sociedad			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/ desfavorecidas por tipo de acceso	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes.....	22

Responsabilidad sobre producto			
Ref GRI	Descripción	Apartado Memoria	Pág.
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros	4.1 kutxa y sus clientes	21
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	7.6.2. Obras en colaboración: Convenios de colaboración con Universidades, Centros y Escuelas..... 7.6.3 Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes..... 7.7 Ámbito “Cultura y Acción Social (tiempo libre)”	53 53 53

10.4 NIVELES DE APLICACIÓN DEL G3

kutxa autodeclara esta Memoria con el Nivel de Aplicación A+ de G3, nivel que es refrendado por tercera parte a través del certificado de verificación de AENOR así como por GRI a través de su “Checked”. El significado de los niveles de aplicación queda reflejado en la siguiente tabla.



Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil según G3	Informar de: 1.1. 2.1.-2.11 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	Mismos requisitos que los listados en nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoques de gestión según G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de Desempeño G3 e Indicadores de Suplementos Sectoriales	Informar como mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión: Económica, Social, y Ambiental.		Informar como mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, al menos uno de cada tipo: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre Productos.		Informar de cada indicador principal de G3 y de los Suplementos Sectoriales*, con especial atención al Principio de Materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

* Suplementos sectoriales en su versión final



Cuestionario de opinión

sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2008





CUESTIONARIO DE OPINIÓN - MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2008

El objetivo de **kutxa** a la hora de elaborar esta Memoria de Responsabilidad Social ha sido el facilitar un canal más de comunicación directa, tratando de dar una visión transparente, completa y exhaustiva de la triple dimensión social medioambiental y económica de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad y territorios donde estamos implantados.

Le agradeceríamos que nos hiciera llegar su opinión sobre la presente Memoria, así como sus impresiones y sugerencias sobre los temas tratados, ya que va a ser para nosotros una referencia importante para seguir mejorando la calidad de la información que en ella se ofrece y así poder aproximarnos más a sus expectativas en próximas ediciones.

Por favor, complete el siguiente cuestionario y remítanoslo por correo ordinario o fax a la siguiente dirección:

kutxa
 Departamento de Calidad
 C/ Garibai, 15
 Código Postal 20004
 Donostia - San Sebastián
 Fax nº: 943 00 12 03

Cualquier aclaración, comentario o sugerencia puede hacérsenosla llegar también a la dirección de correo electrónico sostenibilidad@kutxa.es, calidad@kutxa.es o por el teléfono del Servicio de Atención al Cliente, nº 901 111 411.

Cód. GRI 2.10

CUESTIONARIO RSE

FECHA: _____ / _____ / _____

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social de **kutxa**, 2008? Marque con una X la opción elegida.

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene esta Memoria me han resultado de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La Memoria proporciona información suficiente para entender la actividad de kutxa .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Valore los siguientes aspectos de la Memoria. Marque con una X la opción elegida

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Implicación de kutxa en materia de Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presentación y diseño de la Memoria de Responsabilidad Social 2008 de kutxa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datos para la estratificación de las respuestas

Sus datos			¿Con cual de los siguientes grupos de interés se siente Vd. más identificado en su relación con kutxa ? (marcar sólo una casilla)					
Edad	Hombre	Mujer	Empleado de kutxa			Ciudadano	Institución Pública	Representante Legal
			Cliente	Proveedor				
menor de 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mayor de 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos ayude a mejorar la Memoria en su conjunto?

Muchas gracias por su participación

