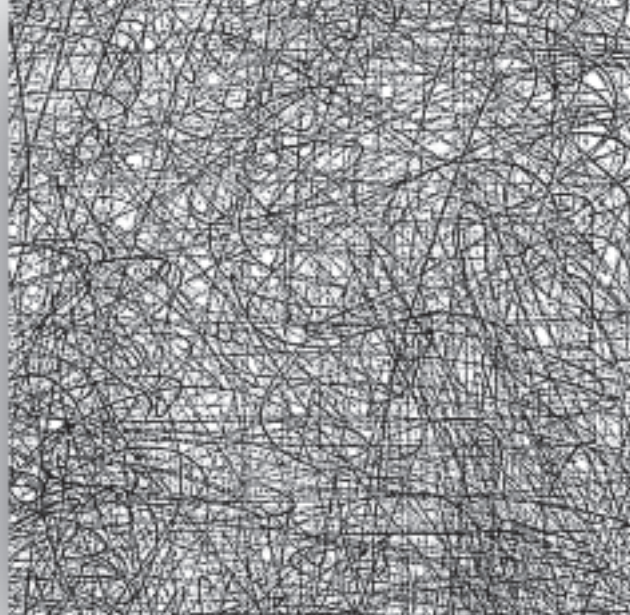


2010

memoria de
responsabilidad
social empresarial







Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Kutxa - Caja Gipuzkoa San Sebastián** ha presentado su memoria "Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 11 de julio 2011

Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Kutxa - Caja Gipuzkoa San Sebastián ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 21 de junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 018/11**

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

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

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2010***

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

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 11 de mayo de 2011, 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-005/11 de fecha 19 de enero de 2011 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 27 de mayo de 2011

AENORAsociación Española de
Normalización y Certificación
El Director General de AENOR



Declaración del Presidente: relevancia de la sostenibilidad para kutxa

Tengo el placer de presentar la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial del ejercicio 2010, documento que recoge de manera exhaustiva las actuaciones de **kutxa** en el ámbito de la sostenibilidad, siendo el principal instrumento para formalizar el compromiso y el deber de informar a los grupos de interés sobre aspectos económicos, sociales y medioambientales de la actividad que conciernen a todos quienes colaboran, participan o se benefician de los resultados de la Entidad.

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

El nuevo plan estratégico de **kutxa** 2009-2011 Plan Bai, aportó de forma explícita a la visión de **kutxa**, el concepto de sostenibilidad, clave de la supervivencia de las organizaciones:

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

El capítulo 3. de la Memoria, **“La gestión de la RSE en kutxa”**, recoge los principales logros alcanzados en 2010, así como los objetivos específicos definidos por el Comité de Sostenibilidad para 2011, ordenados por grupos de interés de **kutxa**, informando de ese modo de las prioridades y objetivos de **kutxa** en el plano de la sostenibilidad.

A su vez el capítulo 9. **“Pacto Mundial”**, describe el firme compromiso de **kutxa** desde su adhesión en 2004, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa de compromiso ético que define diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Las iniciativas en materia de RSC recogidas en esta Memoria demuestran la integración de estos diez principios en las actividades de **kutxa** y con los valores y demandas de sus grupos de interés.



2010 ha sido para **kutxa** el año de la renovación: hemos renovado nuestra imagen con un nuevo logo y un nuevo eslogan: **“Parte de ti”**; nos hemos involucrado en proyectos en pro de la sostenibilidad del tejido empresarial guipuzcoano; y hemos mantenido nuestra inversión en Obra Social pese a la contracción de los beneficios, reforzando su modelo organizativo desde **kutxa Fundazioa**.

Me enorgullece decir que el altísimo nivel de cumplimiento del Plan de Gestión 2010, se debe al esfuerzo y compromiso de todas las personas de **kutxa**, permitiendo materializar los pasos y logros que en su día se definieron en clave de simplificación y vuelta a los orígenes del negocio, y que el rendimiento alcanzado anuncia resultados positivos futuros tanto cuantitativos como cualitativos.

Si tuviera que destacar algún logro de 2010 con alto impacto en el potencial de **kutxa** como entidad sostenible, este sería el magnífico resultado del **“stress test”** de julio, prueba a la que se someten las entidades financieras para demostrar su fortaleza y su solvencia, habiendo **kutxa** superado **“con nota”** estos dos exigentes exámenes realizados por las autoridades competentes.

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.

Transcurridos ya dos años desde el inicio de la crisis, 2010 ha sido un año convulso e inestable para el sector de las cajas, donde las fusiones y agrupaciones de entidades en forma de bancos ha generando incertidumbre en los grupos de interés. Sin embargo **kutxa** sigue dependiendo de sí misma, y construirá su destino en torno a su robusto perfil financiero basado en la solvencia, la liquidez, el beneficio recurrente y la inversión crediticia, el control del riesgo y una baja tasa de morosidad. **Kutxa** afronta el futuro con garantías, un contexto económico que sigue presentando, para los próximos años, importantes niveles de incertidumbre.

De acuerdo con fuentes oficiales que siguen la actividad del sector en el Estado Español, **kutxa** ha sido en 2010 una de las cajas con mejores resultados en balance, eficiencia (Gastos de explotación/Margen Ordinario), beneficio por oficina, depósitos de clientes por oficina, recursos propios sobre balance, rentabilidad s/activos (ROA) y fondos gestionados por la Obra Social. Estos ratios confirman una fortaleza financiera, que unida a nuestras ideas, dinamismo e iniciativa, permitirán ganar posiciones en el sector.

El Plan Bai deberá permitir a **kutxa** alcanzar en 2011, los 200 millones de euros en beneficios derivados de la actividad recurrente, y destinar en 2011 un 36% de los mismos a la Obra Social, cifra que supone casi cinco puntos de incremento con respecto a la dotación anterior al Plan Bai. Este plan proyecta por tanto un futuro inmediato en el que **kutxa** llegará a ser una entidad aún mejor, aprovechando la fortaleza de sus recursos, su alta liquidez y moderado endeudamiento, poniéndose al servicio de las necesidades de sus clientes y de la sociedad guipuzcoana. Creo con ilusión en el éxito de este proyecto basado en las personas, en la adaptación al cambio, en la innovación, en la mejora de la eficiencia y productividad, 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 2010 | 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 Quienes 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 | 15 |
| 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 2010 | 19 |
| 3.12 Reconocimientos y distinciones de la sociedad a la gestión de kutxa | 19 |
| 3.13 Objetivos 2011 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 2009-2011 | 32 |
| 5.5 Las personas de kutxa | 32 |
| 5.6 Cómo contribuye kutxa al desarrollo personal y profesional de su equipo humano | 33 |
| 5.7 Qué ofrece kutxa a su equipo humano | 37 |
| 6. Socios de negocio | |
| 6.1 Los socios de negocio de kutxa | 45 |
| 6.2 Proveedores | 45 |
| 6.2.1 Marco de relación con proveedores | 45 |
| 6.2.2 El Código de RSE y los proveedores | 46 |
| 6.3 Aliados empresariales e institucionales | 46 |
| 6.4 Administraciones e Instituciones Públicas | 47 |
| 6.5 Representantes legales | 47 |
| 6.6 Principales logros conseguidos en 2010 | 47 |
| 6.7 Objetivos en la gestión de socios de negocio | 47 |
| 7. Sociedad | |
| 7.1 La misión de la Obra Social de kutxa | 49 |
| 7.2 La Obra Social de kutxa en cifras | 49 |
| 7.3 La gestión de la Obra Social de kutxa | 51 |
| 7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos | 52 |
| 7.5 Ámbito “Sanidad y Asistencia Social-Solidaridad” | 52 |
| 7.6 Ámbito “Educación, Investigación e Innovación” | 54 |
| 7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo libre” | 55 |
| 7.8 Ámbito “Medio Ambiente” | 55 |
| 7.9 Ámbito “Ayudas y Colaboraciones” | 56 |
| 7.10 Objetivos de la Obra Social para 2011 | 57 |
| 8. Medio Ambiente | |
| 8.1 Introducción | 59 |
| 8.2 Política Ambiental | 59 |
| 8.3 Responsabilidad de la Organización | 59 |
| 8.4 Formación y sensibilización | 59 |
| 8.5 Seguimiento de objetivos ambientales | 60 |
| 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa | 61 |
| 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| 8.8 Retos y objetivos de mejora 2011 | 67 |
| 9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas | |
| 9.1 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas | 69 |
| 9.2 Equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial | 69 |
| 9.3 Auditoría del Pacto Mundial | 70 |
| 10. Índices | |
| 10.1 Lista de indicadores GRI | 71 |
| 10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social | 73 |
| 10.3 Indicadores del Suplemento Sectorial de Entidades Financieras..... | 78 |
| 10.4 Niveles de aplicación del G3 | 80 |
| 11. Cuestionario de Opinión sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010 | |
| 81 | |

Estructura de la memoria

Estructura de la memoria RSE



1.1 INTRODUCCIÓN

La Memoria RSE correspondiente al ejercicio 2010 es la octava 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 2009 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 2010

La presente Memoria RSE 2010 da una visión global del desempeño económico, social y medioambiental de **kutxa** en 2010 como Entidad financiera.

Se mantiene la estructura ya creada para la Memoria RSE de 2009, 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.

La Memoria RSE 2010 dedica un capítulo al reporte COP (Communication On Progress) sobre la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial, estructurado según la tabla de relación elaborada por GRI y Pacto Mundial que cruza indicadores GRI y los 10 principios.

1.3 ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEMORIA

Desde 2004, la elaboración de la Memoria RSE es una actividad de máxima prioridad del Área Social y Comunicación. En ese sentido, la Memoria RSE recopila y formaliza el resultado de la revisión del sistema de gestión de RSE. El Departamento de RSE solicita a las áreas 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 Social y Comunicación y desde 2006, se prepara una lista de distribución con los nombres de personas y entidades que conforman a los grupos de interés de **kutxa** para realizar un envío.
- La Memoria también se publica en la web de **kutxa**.

1.4 ALCANCE Y COBERTURA DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

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

- La Memoria RSE 2010 de **kutxa** presenta información sobre la sostenibilidad de **kutxa** como Entidad financiera.
- **Kutxa** desempeña dicha actividad en Gipuzkoa entendido como ámbito local, y en el resto del territorio español (fuera de Gipuzkoa) así como en Francia.
- **Kutxa** Entidad financiera, es la sociedad matriz del Grupo Corporativo **kutxa** (ver cap. 2.13). **Kutxa** participa en la gestión de las empresas desde los órganos de gobierno de las sociedades, estando presente en 128 consejos de administración en consonancia con el porcentaje de participación en el capital social.

Kutxa ostenta el control de los órganos de gobierno del 35% 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 28% 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. [FS12].

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 mediante un plan de comunicación y sensibilización basado en la labor de los consejeros delegados (ver 3.13 objetivos 2011 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 2010 y por desarrollar en 2011.

No ha habido cambios significativos respecto al periodo anterior en cuanto al alcance, cobertura y métodos de valoración aplicados en la memoria.

1.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con respecto a la información cuantitativa, de manera general se proporcionan datos del ejercicio reportado (2010) así como de los dos ejercicios anteriores, para los indicadores principales y adicionales de la Guía GRI G3.

En el caso de otros indicadores aportados que amplían el ámbito de aplicación para una mejor comprensión de los anteriores, se proporcionan datos de dos ejercicios para mantener la coherencia con la forma en que se reflejan en otros tipos de informes – ej. la memoria financiera. En algunos casos, simplemente se aporta el resultado del ejercicio (2010).

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.

En el caso de que se haya reformulado o reexpresado algún dato, se ha incluido una nota al pie de la tabla o en el apartado correspondiente explicando la causa de dicha reformulación.

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.

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 2010 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 obligación 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 nuestras zonas de actuación."

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

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

2.3 LA VISIÓN DE KUTXA

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

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

| INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA | | | |
|---|---------|----------|-------------|
| Rentable/competitiva | 2008 | 2009 | 2010 |
| 1. Beneficio después de impuestos | | | |
| Matriz (millones €) | 146,0 | 101,3* | 69,4 |
| 2. ROA | 0,72 | 0,48* | 0,33 |
| 3. ROE | 6,36 | 4,37* | 2,97 |
| 4. Puntos EFQM | 582 | 588 | 550 |
| 5. Beneficio por empleado (en miles de €) | 51,72 | 42,33* | 29,89 |
| Gestión prudente | | | |
| 1. Morosidad | 1,87 | 2,8 | 3,18 |
| 2. Ratio de eficiencia | 53,95 | 46,01* | 48,30 |
| Solvente | | | |
| 1. Índice de solvencia | 14,85 | 14,48* | 13,63 |
| 2. Recursos Propios (en millones de €) | 2.271,4 | 2.330,6* | 2.001,7 |
| 3. Tier-I y Core Capital | | | 13,178% |
| Líder en Gipuzkoa | | | |
| 1. Cuota de mercado depósitos sector privado Gipuzkoa | 46,93 | 46,46 | 43,60 (sep) |
| 2. Cuota de mercado créditos sector privado Gipuzkoa | 36,74 | 37,65 | 36,59 (sep) |

Tabla 1: Indicadores de gestión económica Cod. GRI 2.8

*Tras las auditorías del Banco de España en el transcurso de 2010 se ven modificados algunos datos relativos al año 2009.

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) 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 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. |
| Eficacia y eficiencia en la administración de recursos y procesos, desde una perspectiva económica, social y ambiental | <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 parte de los 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 sostenible y progresivo frente a actividades meramente benéficas. |
| 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). La innovación en productos y servicios, sigue siendo una prioridad. |
| Desarrollo de la capacidad de su equipo humano y su actuación ligada a los valores de kutxa dentro de un marco de igualdad | <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 Consejeros Generales 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 órgano Delegado de la Asamblea General para la representación, gestión y administración de la Caja de Ahorros, así como de su Obra Social (Título II, Cap. 3º, art. 27) |
| Comisión Ejecutiva | <ul style="list-style-type: none"> Es un órgano permanente de gestión y administración de las áreas de la Caja y actúa por delegación del Consejo de Administración y respondiendo ante éste (Título II, Cap. 4º, art. 38) |
| Comisión de Control | <ul style="list-style-type: none"> Es el órgano Delegado de la Asamblea General para la supervisión y vigilancia de la actuación del Consejo y de la Comisión Ejecutiva en su caso (Título II, Cap. 5º, art. 45) |
| Presidencia | <ul style="list-style-type: none"> El 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. (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).

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.

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

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

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

Comisión de Inversiones

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

Comisión de Retribuciones

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

Comisión de Obra Social

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

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

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

| Año | Nº miembros | Hombres | | Mujeres | | Grupos Minoritarios | Rangos de edades | | |
|------|-------------|---------|------|---------|------|---------------------|------------------|-------|-----|
| | | Nº | % | Nº | % | | <30 | 30-50 | >50 |
| 2008 | 18 | 15 | 83,3 | 3 | 16,7 | 0 | 0 | 7 | 11 |
| 2009 | 15 | 13 | 86,7 | 2 | 13,3 | 0 | 0 | 7 | 8 |
| 2010 | 15 | 12 | 80 | 3 | 20 | 0 | 0 | 7 | 8 |

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

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

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

2.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE KUTXA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cuanto a los procedimientos para evitar conflictos de intereses, los Estatutos de la Entidad establecen que los Compromisarios, Consejeros Generales o miembros del Consejo de Administración de **kutxa** no podrán serlo simultáneamente de otra Entidad Financiera del mismo ámbito de actuación, ni mantener relación laboral activa de cualquier clase en otras Entidades de Crédito.

Al equipo directivo (Comité de Dirección, integrado por el Presidente, Directores Generales y Directores de Área) al igual que a otras estructuras organizativas de **kutxa** responsables del éxito de la organización, se les aplica la **retribución variable**, basada en el cumplimiento de objetivos cuantitativos y cualitativos relativos a la gestión de todos los ámbitos de la organización: económico, ambiental y social. Si bien no se exigen requisitos específicos a los Consejeros Generales para la gestión de la sostenibilidad en **kutxa**, recordemos que ésta se aborda, bien desde el plano funcional (directores de área y sus equipos, con objetivos RSE definidos – ver apartado 3.13 objetivos 2011 para la implantación de las líneas de actuación RSE) bien desde comités específicos (Comité de Sostenibilidad o de Medio Ambiente, ver capítulos 3 y 8) con capacitación suficiente y cuya retribución está asociada al cumplimiento de los objetivos del Plan de Gestión anual (ver apartado 5.7.a, Política Retributiva).

2.7 EL MODELO DE GESTIÓN DE KUTXA

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

El **modelo de gestión de kutxa**:

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

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

2.8 ESTRUCTURA OPERATIVA DE KUTXA

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



Ilustración 1: Organigrama. Cód. GRI 2.3

La Dirección General de Negocio y Medios, comprende la gestión del negocio de Particulares en Gipuzkoa y Expansión, Marketing, Recursos Humanos, Planificación y Costes, Área Técnica, Operaciones y la Dirección de Riesgos.

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

Dependiendo de Presidencia, están el Área de Secretaría General Técnica (engloba los departamentos de Asesoría Jurídica, Secretaría General, Control Interno y Auditoría, Cumplimiento Normativo y Custodia y Depositaria); y el Área Social y de Comunicación, creada para reforzar la marca “**kutxa**” y unificar la Comunicación Institucional e Interna, la Imagen Corporativa, la RSE y la Obra Social, elemento clave impulsor de la marca y la reputación corporativa de **kutxa** por su proyección y trascendencia social.

Las oficinas constan de un Director y gestores comerciales que ofrecen asesoramiento al cliente. El apdo. 4.3 muestra la red de oficinas de **kutxa**.

2.9 LA ACTIVIDAD DE KUTXA Y SUS RESULTADOS

La elaboración, definición y seguimiento del Plan Anual de Gestión es la referencia clave para los resultados de cada ejercicio.

Para el 2010, el plan de gestión se enmarca en el año central del plan BAI (2009-2011). En un escenario de crisis económica y del sector financiero español muy relevante, en este ejercicio se han reafirmado los objetivos estratégicos fijados en el citado plan BAI: la gestión prudente del riesgo crediticio y los esfuerzos de contención de la morosidad, la gestión de los márgenes de activo y pasivo, el seguimiento de la liquidez, la austeridad de los gastos, todos ellos palancas imprescindibles para mejorar y mantener los beneficios recurrentes de la Caja.

A ello se le añade la mejora del control interno y del cumplimiento normativo, el reforzamiento de la imagen de **kutxa** en su doble vertiente social y financiera y la persecución de la satisfacción y lealtad de los clientes son los objetivos fundamentales de este plan durante el 2010.

Los resultados del 2010 han sido destacados y mejores relativamente que el sector.

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

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

| PRINCIPALES RESULTADOS DE KUTXA | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|----------|-----------|----------|
| Intereses y rendimientos asimilados | 934,3 | 724,2* | 501,7 |
| Otros productos ordinarios | 194,0 | 204,3* | 221,5 |
| Gastos de Explotación: | 270,8 | 268,0 | 257,1 |
| Gastos Personal | 164,1 | 164,3 | 157,6 |
| Gastos Generales | 72,7 | 67,0 | 65,1 |
| Amortizaciones | 34,0 | 36,7 | 34,4 |
| Otros ingresos/gastos de explotación | 4,7 | 1,4 | -3,6 |
| Intereses y cargas asimiladas | 631,1 | 347,5* | 187,3 |
| Recursos administrados de clientes | 19.579,6 | 19.266,5* | 19.618,8 |
| Crédito a la clientela: | 16.207,3 | 16.277,6* | 16.583,0 |
| Sector Público | 353,9 | 427,0 | 470,0 |
| Sector Privado | 15.853,5 | 15.850,6* | 16.113,0 |
| Margen de intereses | 303,3 | 376,7* | 314,4 |
| Margen Bruto | 502,0 | 582,6 | 532,3 |
| Rdo actividades de explotación | 175,8 | 156,3* | 132,2 |
| Beneficio después de impuestos | 146,0 | 101,3* | 69,4 |
| Dotación a Reservas: solvencia | 1106,6* | 71,4* | 44,4 |
| Dotación a Obra Social (desde entidad financiera) | 39,4** | 29,9 | 25,0 |

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

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

| OTRAS CIFRAS RELEVANTES | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------------|------------|-----------|
| Activo total (millones €) | 20.741.853 | 20.879,83* | 21.128,05 |
| Recursos propios (millones €) | 2.271,36 | 2.330,6* | 2.001,73 |
| Núm. de empleados activos kutxa | 2.823 | 2.394* | 2.323 |
| Recursos administrados/empleados (millones €) | 6,936 | 8,048* | 8,445 |
| Núm. de oficinas kutxa | 338 | 347 | 347 |
| Núm. de cajeros automáticos | 740 | 741 | 752 |
| Núm. de tarjetas de crédito y débito | 618.102 | 606.511 | 651.331 |
| Rating | A+,A1 | A+,A1 | A-,A-1 |

Tabla 6: Otras cifras relevantes de **kutxa** 2008-2010. Cód. GRI 2.8, EC1

| Valor económico directo generado y distribuido | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|----------------|-----------------|----------------|
| Valor económico generado | 389,359 | 366,402* | 312,600 |
| Ingresos netos | 389,359 | 366,402* | 312,600 |
| Valor económico distribuido | 279,883 | 294,985* | 268,175 |
| Gastos operativos | 99,102 | 98,861* | 99,782 |
| Gastos de personal | 164,051 | 164,273 | 157,575 |
| Contribuciones y otros impuestos | -19,795 | 1,927* | -14,182 |
| Contribuciones e impuestos | 2,949 | 3,407 | 3,339 |
| Impuesto de sociedades a pagar | -22,744 | -1,480* | -17,521 |
| Dotaciones a la Obra Social | 39,421(1) | 29,924 | 25,000 |
| Valor económico retenido | 109,476 | 71,417* | 44,425 |

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

*Ver nota tabla 5

| Ayudas recibidas EC4 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-----------|--------------|---------------------------|
| Subvención gestión forestal (ver cap. 8) | 98.174 | 0 | 129.488,80 |
| Subvenciones inversión Efic. Energética (EN30) | - | 49.720 | - |
| Subvenciones Fundación Tripartita | 307.477 | 337.041 | 334.841 |
| Subvención GV por Normalización Lingüística | 43.511 | 46.095 | 24.288 |
| Deducción por formación de personal ⁽¹⁾ | 155.542 | 259.847* | Datos disponibles en 2011 |
| Deducción por creación de empleo ⁽²⁾ | 173.980 | No se aplica | No se aplica |
| Impuestos diferidos ⁽³⁾ | 2.943.381 | 2.395.494 | 998.822 |

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

(1) Hobetuz (Fundación Vasca para Formación Profesional Continua).

(2) Cálculo del promedio de plantilla: Incremento/Decremento de plantilla con contrato indefinido (sólo incrementos de plantilla con contrato indefinido, sin computar las oficinas de Iparalde, fuera del entorno territorial del impuesto).

(3) Como consecuencia del diferimiento de beneficios extraordinarios por plusvalías en venta de inmovilizado en los años 96, 97, 98, 99, 2000 y 2001, en 2006 se incrementa la Base Imponible, que asciende a 3.113.392,62 euros. Este régimen de tributación (desapareció en 2002) permite el diferimiento de exenciones hasta 2011.

| Contribución del valor añadido de kutxa al PNB | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|----------------|-----------------|----------------|
| Salario bruto | 137.091 | 126.963 | 120.885 |
| Seguridad Social | 26.960 | 27.309 | 25.075 |
| Contribuciones y otros impuestos | 2.949 | 3.407 | 3.339 |
| Amortizaciones | 34.048 | 36.734 | 34.394 |
| B° bruto (B° antes impuesto sociedades) | 123.258 | 99.861* | 51.904 |
| Valor añadido al producto nacional bruto | 324.306 | 294.274* | 235.597 |

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

| Cambio en el Patrimonio Neto | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------------|---------------|----------------|---------------|
| Resultado del ejercicio | 146.002 | 101.341 | 69.425 |
| Otros ingresos y gastos reconocidos | -153.316 | -34.142* | -24.449 |
| TOTAL | -7.314 | 67.199* | 44.976 |

Tabla 10: Cambio en patrimonio neto (en miles de €) Cód. GRI 2.8

*Tras las auditorías del Banco de España en el transcurso de 2010 se ven modificados algunos datos relativos al año 2009.

2.10 LA GESTIÓN DEL RIESGO EN KUTXA

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

Kutxa, en su voluntad de disponer de un Sistema Global de Gestión de los Riesgos que asegure un equilibrio permanente entre el perfil de riesgo de la Entidad y el capital disponible, sigue los principios recomendados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea publicado en 2004, para lo cual existen una serie de órganos internos con el objetivo de asegurar la efectiva implantación de estas directrices en los procesos operativos y formales de la Caja. El máximo órgano para la gestión de los riesgos de **kutxa** es el **Consejo de Administración**, quien aprueba y revisa periódicamente las políticas y estrategias de gestión del riesgo, delegando en la **Alta Dirección** parte de sus atribuciones (Comité de Riesgos, Comité de Activos y Pasivos –COAP–, Dirección de Riesgos, Dirección Financiera, Dirección de Planificación y Costes, Dirección de Secretaría General Técnica).

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

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

En julio de 2010 se publicaron los resultados de las pruebas de solvencia bancaria. La posición de **kutxa** en el más complicado de los escenarios que contemplaba el “stress test” confirma la solidez de los fundamentos de gestión de la Caja, a la que guía su plan estratégico BAI. Según el ranking, **kutxa** ocupa el tercer lugar absoluto del sistema financiero español y el segundo en el sector de Cajas de Ahorros.

Los principales informes externos en los que presenta los resultados y su sistema para la gestión del riesgo, son: el Informe de Auto-evaluación de Capital (IAC), exigido por el Banco de España, y la Información con Relevancia Prudencial (IPR), documento público, que tiene por objetivo dar cumplimiento a las obligaciones de información al mercado definidas por el Banco de España. En dicho informe, accesible desde la página web de **kutxa**, se exponen los objetivos de gestión del riesgo y políticas asociadas, la estrategia y procesos de gestión del riesgo, la estructura y organización de la gestión de riesgos, los sistemas de medición e información de riesgos, y las políticas de cobertura y mitigación de riesgos, para los distintos tipos de riesgos en los que incurre **kutxa** como consecuencia de su actividad financiera.

Para el riesgo de crédito a los clientes asociado a la comercialización de productos con impacto social y ambiental (ver apartado 4.5) existen procesos de análisis y admisión de operaciones normalizados que minimizan el riesgo y dan homogeneidad y eficiencia a la concesión de créditos.

De manera adicional, en 2010 se han seguido revisando desde la perspectiva de la gestión del riesgo, las ayudas y colaboraciones de la Obra Social – que materializa mediante la firma de convenios de financiación a empresas [FS2].

2.11 CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

2.11.1 Control Interno y Auditoría

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

| | |
|---|----------------------------------|
| ■ Oficinas | ■ Informática |
| ■ Dptos. Centrales, Obras Sociales y Participadas | ■ Coordinación Auditoría Externa |

Cuadro 2: Ordenación del Plan Anual de Control Interno

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

| Indicadores | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
|---|------|-------|------|-------|------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Nº Auditorías a sucursales | 99 | 28,9% | 60 | 16,4% | 88 | 24,0% |
| Nº Auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales | 26,4 | - | 22 | - | 20 | - |
| Nº auditorías informáticas | 12 | - | 12 | - | 12 | - |
| % sucursales auditadas (in situ+distancia) | - | 28,9% | 60 | 16,4% | - | 24,0% |
| Alertas analizadas por la Auditoría a Distancia | - | - | 1428 | - | 2111 | - |
| Nº salvedades auditoría externa | 0 | - | 0 | - | 0 | - |

Tabla 11: Indicadores de Control Interno y Auditoría. Cód. GRI FS3, SO2

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

2.11.2 Cumplimiento normativo

Prevención del blanqueo de capitales

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

- Cumplimiento de la normativa establecida en las leyes vigentes.
- Implantación de la nueva ley para la Prevención del Blanqueo de Capitales (Ley 10/2010).
- Cumplimiento de las recomendaciones del SEPBLAC y las recomendaciones del Informe anual del Experto Externo.
- Seguir desarrollando la herramienta PALADIN para la Prevención y Detección de operaciones sospechosas de estar vinculadas al Blanqueo de Capitales.

En 2010, 1.590 empleados de **kutxa** han sido formados en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales, lo que supone un 68,5% sobre los empleados fijos activos dicho año.

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 2010 se ha continuado el desarrollo y la implementación del Plan de sistemas y procesos 2007-2010 adecuándolo al **Plan Estratégico de kutxa (Plan BAI)**, que prevé una aplicación en torno a 850.000 horas en ese periodo, para acometer proyectos de desarrollo de productos y servicios para nuestros clientes, adaptación a normativa, proyectos tecnológicos de renovación de la arquitectura tecnológica, innovación tecnológica, seguridad y continuidad del negocio, y proyectos de soporte al negocio en función de la Planificación estratégica de **kutxa**.

En 2010 se ha seguido avanzando en llevar a efecto los proyectos necesarios para mantener nuestros sistemas

en la vanguardia tecnológica y en la adaptación a la normativa de la UE. Entre las actividades de desarrollo y equipamiento efectuadas cabe destacar:

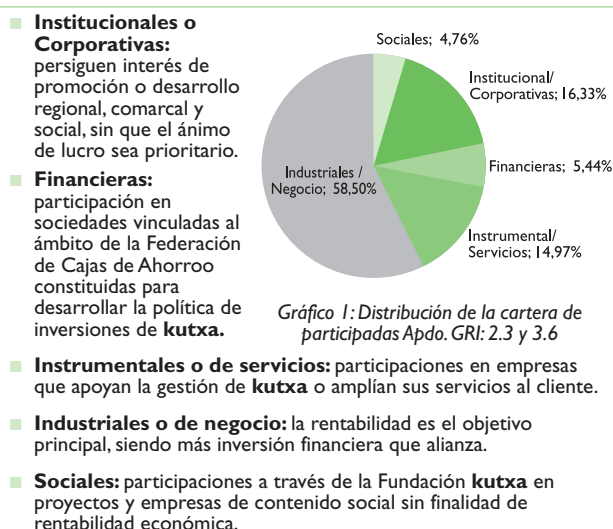
- Desarrollo para el lanzamiento de nuevos productos y servicios.
- Desarrollo de nuevas familias de productos, tanto de activo como de pasivo, acordes a la situación actual del Mercado y de nuestros clientes.
- Protección de los datos de nuestros clientes a través de la aplicación de la normativa europea MIFID que conlleva transparencia y adecuación del producto a cada cliente.
- Aplicación de nuevos estándares europeos para pagos/abonos (SEPA) e incremento de seguridad en la operativa con tarjetas (EMV).
- Apuesta decidida por la digitalización. Se ha desplegado para toda la red tabletas digitales que capturan la firma del cliente en las operaciones.
- Evolución de servicios ViniPaga, TPVVirtual.
- Integración Google Maps y Augmented Reality.
- Iniciativas Web 2.0.
- Banca Electrónica Empresas.
- Rediseño Proceso Comercial.

Desarrollo de mejoras en los sistemas de información:

- Mejoras en la multicanalidad y nuevos sistemas de información: Web Gaztekutxa, videochat, realidad aumentada, localización de oficinas a través de mapas Google, etc.
- Mejoras en sistemas e infraestructuras de **kutxa**: mainframe, entornos distribuidos, autoservicio, cambio de sistema en puestos de oficinas y servicios centrales, comunicaciones.
- Revisión y renovación funcional continua de aplicativos para ofrecer las mejores capacidades disponibles en cada momento a nuestros clientes y a la organización.
- 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, a muy pocos segundos; continuas 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.
- Mejora continua en la tecnología que apoya a los procesos de negocio de **kutxa**, con el propósito de ser una entidad eficiente y en claro camino hacia la excelencia en la gestión.

2.13 EL GRUPO CORPORATIVO DE KUTXA

El Grupo Corporativo de **kutxa** está formado por 147 sociedades, de las que 41 son directamente participadas por **kutxa** y de ellas, tres son tenedoras de acciones, controladas al 100% por **kutxa**. Además, el Grupo Corporativo gestiona 6 empresas cuya titularidad la ostenta la Fundación **kutxa**. **Kutxa** participa en la gestión de las empresas participadas desde los órganos de gobierno de éstas, con presencia en 128 consejos de administración. [FS12].



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

Con respecto a la difusión de la RSE entre las empresas participadas, **kutxa** ha seguido trabajando en la elaboración de una nueva Guía de RSE, que será aprobada y distribuida en 2011 a los Consejeros de las empresas participadas, así como en la elaboración de un diagnóstico medioambiental a dichas participadas en el mismo año. Por otro lado, **kutxa** ha participado junto a CAF en el proyecto “sarecar” de coches eléctricos en la comarca del Goierri, igualmente, junto a otras participadas como Iberdrola y Euskaltel colabora en programas de difusión de la RSE, participando y desarrollando eventos, foros y estudios. [FS10 (3; 3%)].

Con respecto al objetivo específico del Área de Inversiones Corporativas de realizar un diagnóstico y eva-

luación de la ISR (Inversión Socialmente Responsable) en las empresas participadas, durante 2010 se ha avanzado en la selección de proyectos de Project Finance como Gipuzkoa Aurrera mediante la creación de un grupo de trabajo con instituciones y otras entidades impulsoras.

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

En la identificación de proyectos de inversión, se aplica protocolo de análisis de inversión al 100% de los proyectos. Desde 2006, caso a caso, se tienen en cuenta criterios RSE de screening negativo y positivo para la reflexión en cuanto a incompatibilidades de inversión (ej. no inversión en armamento, inversión en energía fotovoltaica), existiendo ejemplos de “inversión responsable” o con impacto en el tejido empresarial [FS11, HR1].

Cambios significativos producidos durante 2010

Todas las empresas participadas por **kutxa** se encuentran en países desarrollados, de acuerdo con la clasificación de economías del Banco Mundial².

En 2010 cabe destacar inversiones en el sector Industrial, Financiero 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 106,7 millones €.

En lo que respecta a desinversiones, éstas se han llevado a cabo en el sector Financiero, Inmobiliario y de Capital Riesgo, sumando en total un importe de 66,3 millones €.

La siguiente tabla presenta las empresas participadas por **kutxa** clasificadas por tipo de alianza.

| Institucionales o corporativas | EMPRESA PARTICIPADA | ACTIVIDAD |
|--------------------------------|--|---|
| | | |
| Institucionales o corporativas | BANCO MADRID GESTIÓN DE ACTIVOS S.G.I.I.C., S.A. | Entidad Gestora Instituciones Inversión Colectiva |
| | BESAIDE, SOCIEDAD CIVIL | Informática (sin actividad) |
| | BIHARKO VIDA Y PENSIONES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. | Seguros (vida y capitalización) |
| | BIHARKO ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. | Seguros (salvo vida y caución) |
| | CORRESPONDENCIA CAJAS, A.I.E. | Contratar servicios auxiliares a las Cajas |
| | EURO 6000, S.A. | Sociedad de medios de pago |
| | GESFIR SERVICIOS DE BACK OFFICE, S.L. | Servicios de back-office |
| | IBERMATICA, S.A. | Informática |
| | KUFINEX S.L. | Asesoramiento internacionalización empresas. |
| | KUTXA GESTIÓN PRIVADA SOCIEDAD GESTORA DE CARTERAS, S.A. Unipersonal | Servicios |
| | KUTXAGEST, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL | Gestora Inversión colectiva |
| | LICO CORPORACION, S.A. | Promoción y adquisición empresas |
| | LUZARO ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, S.A. | Créditos participativos |
| | MASTERCajas, S.A. | Medios de pago |
| | SAREGI SERVICIOS INTERNET A.I.E. | Prestación servicios Internet |
| | SERVICIOS DE RECUPERACION Y COBRO, S.A. | Cobro impagados y morosos |
| | SERINOR, SDAD. CIVIL | Informática |
| | SERVICIOS VASCOS DE TASACIONES, S.A. | Tasación activos |
| | SERVIMATICA SOCIEDAD DE SERVICIOS INFORMATICOS, S.A. | Informática |
| | VIACAJAS, S.A. | Sociedad licenciataria de medios de pago |
| | VIAJES GANTOUR, S.A. | Agencia de viajes |
| | ZIHURKO, SOCIEDAD DE CORREDURÍA DE SEGUROS | Correduría seguros |

² Grupo ingresos altos, subgrupo países miembro de la OCDE.

| | EMPRESA PARTICIPADA | ACTIVIDAD |
|-----------------------------------|---|--|
| Institucionales o corporativas | ALOKABIDE, S.A. CONSTRUCCIONES Y AUXILIAR DE FERROCARRILES, S.A. CUOTAS PARTICIPATIVAS DE LA CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO DONOSTI GIPUZKOA BASKET 2001 SASKIBALOI KIROL ELKARTEA, SAD EKARPEN SPE, S.A. ELKANO XXI, FONDO DE CAPITAL RIESGO ELKARGI, SOCIEDAD DE GARANTIA RECIPROCA/ELKARGI, ELKARREKIKO GARANTIA ELKARTEA FIK ADVANLIFE S.L. GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO SGECR SA. HERRIKOA, S.C.R. INICIATIVA FIK AIE INMOBILIARIA PROVINCIAL DE GUIPUZCOA, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL INVERSIONES SOCIAL DOCENTE DEL AHORRO BENEFICO ESPAÑOL, S.A. MONDRAGON PROMOCIÓN EMPRESARIAL SPE, S.A. OINARRI, SOCIEDAD DE GARANTIA PARA LA ECONOMIA SOCIAL, S.G.R. ORUBIDE, S.A. REAL SOCIEDAD DE FUTBOL, S.A.D. REAL UNION CLUB SAD SENDOGI CAPITAL F.C.R. DE REGIMEN SIMPLIFICADO SOCIEDAD PARA LA PROMOCION Y RECONVERSION INDUSTRIAL, S.A.- INDUSTRIAREN SUZTAPEN ETA ERALDAKETARAKO SUZTAPEN, FONDO DE CAPITAL RIESGO TALDE PROMOCION Y DESARROLLO, S.C.R., S.A. TALDE CAPITAL II, F.C.R. VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A.- EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A. | Arrendamiento Industria Ferrocarril CECA Sociedad Anónima Deportiva Promoción empresarial Fondo Capital Riesgo Sociedad de Garantía Reciproca Explotación patentes tecnologías de la salud Gestora Capital Riesgo Capital riesgo Investigación en tecnologías para la salud Inmobiliaria Residencia Cajas de Ahorros Promoción de empresas Sociedad de Garantía Reciproca Adquisición de terrenos e inmuebles Club de Fútbol Club de Fútbol Fondo de Capital Riesgo Promoción Industrial Fondo de capital riesgo Capital riesgo Fondo de Capital Riesgo Inmobiliaria |
| | 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. TALLERES PROTEGIDOS GUREAK, S.A. SOCIEDAD PROMOTORA DE LA ZONA ADUANERA DE IRUN, S.A. | Inmobiliaria Propiedad del Colegio Mayor Ayete Consultoría Edición clásicos en euskera Desarrollo Miramón Integración de minusválidos Desarrollo Zona Aduanera |
| Financieras | AHORRO CORPORACION, S.A. BANCO DE MADRID, S.A. BANCO DE SABADELL, 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. NORBOLSA SOCIEDAD DE VALORES, S.A. 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 Asesoramiento y gestión carteras Promoción Bolsa Bilbao |
| Industriales o de negocio | 3i GROUP PLC AHORRO CORPORACION INFRAESTRUCTURAS II, S.C.R., S.A. DE REGIMEN SIMPLIFICADO ALQUILER DE METROS, A.I.E. ALQUILER DE TRENS, A.I.E. ALTUN BERRI, S.L. BARING IBERIA II INVERSION EN CAPITAL, FONDO DE CAPITAL RIESGO BARING IBERIA III INVERSIÓN EN CAPITAL, FCR DE RÉGIMEN SIMPLIFICADO CK CORPORACION KUTXA - KUTXA KORPORAZIOA, S. L., SOCIEDAD UNIPERSONAL DECANOS SERVICIOS Y RESIDENCIAS DE MAYORES, SA ELECTRA QMC EUROPE DEVELOPMENT FUND PLC ENSAFECA HOLDING EMPRESARIAL, S.L. MISTRAL BIOCOMBUSTIBLES DE INVERSIONES SCR, S.A. EOLIA RENOVABLES, S.C.R., S.A. EUSKALTEL, S.A. FONTECRUZ INVERSIONES, S.A. GED EASTERN FUND II, F.C.R. GRUPO INMOBILIARIO INVERLUR, S.L. IBERDROLA, S.A. INMOBILIARIA COLONIAL, S.A. INVERSIONES ZUBIATZU, S.A. INVERSORA DE AUTOPISTAS DE LEVANTE, S.L. IPARGROUPE, S.A.R.L. RESIDENCIAL IPAR MADRID, S.A. LICASA I, S.A. LOSAN HOTELS WORLD VALUE ADDED, S.L./CAREY HOTELS WORLD VALUE ADDED, S.L. NATRA, S.A. NH HOTELES, S.A. OBAREMA UNO, S.L. OBAREMA DOS, S.L. SOLYNOVA ENERGIA, S.A. SPE KUTXA, S.A. TELEKUTXA S.L. YSIOS BIOFUND I, FCR DE RÉGIMEN SIMPLIFICADO ZELTIA, S.A. | Toma de participaciones en empresas y fondos Sociedad de Capital Riesgo Adquisición y alquiler de material Fondo Capital Riesgo Fondo Capital Riesgo Tenencia de acciones Gestión residencias de la tercera edad Fondo Capital Riesgo Telecomunicaciones Energías renovables Sociedad de Capital Riesgo Telecomunicaciones Explotación hotelera Fondo de Capital Riesgo Promoción o fomento empresas inmobiliarias Energía y Agua Inmobiliaria Máquina herramienta Autopistas Tenencias de acciones Inmobiliaria Construcción residencias 3ª edad Inmobiliario patrimonialista Industria química Explotación hotelera Promoción inmobiliaria Promoción inmobiliaria. Energías renovables Promoción empresas Tenencia de valores Fondo Capital Riesgo Gestión compañías participadas |

La gestión de la RSE en kutxa



3.1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

3.2 LA ESTRATEGIA RSE DE KUTXA

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

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

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

3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE EN KUTXA

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

Hasta 2006, las acciones para implantar la RSE en **kutxa** se recogían en el plan anual de gestión del Área de Obra Social y RSE. En 2007, para incrementar la transversalidad de la gestión e involucrar a toda la Caja con la RSE, el Comité de RSE diseñó y lideró el primer **Plan de RSE**, aprobado por la Dirección de **kutxa**, y en respuesta a uno de sus objetivos para ese año, supuso implantar y certificar el **Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable** bajo la norma **SGE21:2008**, con alcance a toda la organización [FS1].

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

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

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.

| | |
|------------------------|---|
| 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 Medioambiental | 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 FSI, F52

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

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

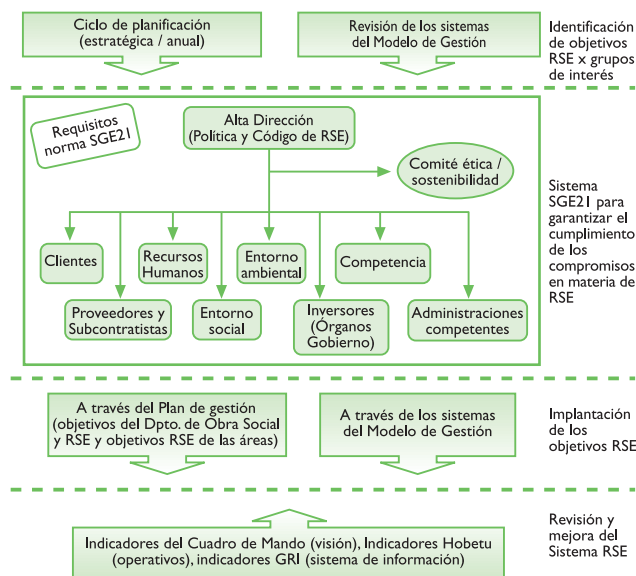


Ilustración 1: Sistema de RSE de kutxa. Cód. GRI FSI, F52

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.

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

3.4 LA ESTRUCTURA DE RSE EN KUTXA [FS5]

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

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

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

En 2010 se redefine el Comité de RSE, para ganar en una mayor operatividad (ver 3.13).

3.5 LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN RSE

La principal sistemática para evaluar el desempeño en RSE en **kutxa** está en el propio **Sistema de Gestión Ética SGE21**, pues sus auditorías internas y externas proporcionan la identificación de acciones correctivas y/o recomendaciones de mejora, que permiten consolidar el Sistema y potenciar su rendimiento. En este sentido, durante 2010, el Sistema SGE21 ha sido verificado a través de la realización de auditorías internas y externas, obteniendo la renovación de su certificado en noviembre de 2010.

No ajena al entorno normativo, **kutxa** se mantiene alerta sobre los cambios en esta materia que puedan impactar sobre su Sistema de Gestión de RSE, adecuándolo a modificaciones legislativas o reglamentarias específicas que afectan a su esfera de actividad, así como a normas y recomendaciones de organismos públicos y privados a nivel nacional o supranacional en el ámbito del desarrollo sostenible.

3.6 LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE RSE

Para hacer realidad el compromiso de **kutxa** con el desarrollo sostenible, en 2010 se ha seguido trabajando con las líneas de actuación definidas en 2003, cuya implantación se ha ido acometiendo mediante actuaciones a medio – largo plazo desde ese año.

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

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

Dimensión: Gestión de la Responsabilidad Social

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

Dimensión: Económica, Social y Medioambiental

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

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

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

Kutxa participa en diversas iniciativas multilaterales con instituciones públicas y privadas de carácter nacional o trasnacional 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 inicia-

tivas 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.

3. la gestión de la RSE en kutxa

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 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 Víctor 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. 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 adopta el modelo de evaluación EFQM desde 2000 y es miembro desde 2008. | |
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> Comisión Nacional del Mercado de Valores. Asociación de Empresarios de Gipuzkoa ADEGI. Asociación Internacional de Establecimientos de Crédito Pignoraticio. Asociación Española de Contabilidad - AECA. |
| 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. Departamentos de Sanidad, I+D en el tratamiento del cáncer. Convenio de colaboración con la Fundación Inbiomed en diversas Comunidades Autónomas. Parque Tecnológico de San Sebastián. | <ul style="list-style-type: none"> Agencia Vasca de a Innovación Innobasque. Convenio de colaboración con la Fundación para la Investigación Sanitaria – Castilla León, Castilla La Mancha, Comunidad Foral de Navarra y Comunidad Valenciana. 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 Jauriaritza). Convenio con ICO para la financiación de Proyectos de Energías Renovables. Fundación Basoa: recuperación forestal de terrenos en estado de abandono. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián Fundación Cristina Enea y Cluster de EERR. | |
| Responsabilidad Social Empresarial | <ul style="list-style-type: none"> CECA. Colaboración en el Comité sectorial de RSE. Divulgación de la campaña de Educación Financiera junto al Banco de España y la CNMV. 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. INNOBASQUE: Participación en el i-talde TE7 de RSE. 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 4.1.4

| | |
|---|---|
| 1. Cliente | Toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera o parafinanciera de kutxa , independientemente 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 2010 está previsto seguir con las acciones iniciadas para potenciar el diálogo con los grupos de interés (ver 3.13 objetivos 2011 en RSE, línea Comunicación con Grupos de Interés).

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 / 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 exponiéndolas

3. la gestión de la RSE en kutxa

en la Asamblea General, máximo Órgano de representación de la Entidad. La mayoría de los temas planteados por los accionistas están relacionados con el gobierno de la organización y la responsabilidad de sus líderes; y los planteados por los empleados cubren especialmente cuestiones laborales.

La siguiente tabla resume el entramado de canales, foros, entornos y métodos, así como su frecuencia, 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 dis-

tintos 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.

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 | | |
| Equipo Humano | | <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima laboral (Análisis de la Voz del Empleado) | Anual | Ver epígrafe: 5.7.g satisfacción del equipo humano |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Estudio de cliente interno | Anual | Necesidades y expectativas de la red hacia los SSCC y necesidades de mejora |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Revista interna KIDE Portal del empleado Línea abierta Reuniones periódicas equipos Sugerencias internas Blogs temáticos en Intranet | 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 | Proveedores y suministradores | <ul style="list-style-type: none"> Normas que rigen las relaciones con proveedores en el Código de RSE | Permanente | Ver epígrafe: 6.2.2 El código RSE y los Proveedores |
| | Representantes legales | <ul style="list-style-type: none"> Asamblea General Consejo de Administración Portal del consejero | Semestral Bimestral Permanente | Ver epígrafe: 2.5 La estructura de gobierno y de dirección de kutxa |
| | Aliados empresariales/institucionales | <ul style="list-style-type: none"> Consejos de Administración de empresas participadas | 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, en las encuestas que se utilizan para medir la percepción de los grupos de interés sociedad y clientes, se han ido incorporando preguntas de valoración específicas relativas al interés sobre la RSE y el desempeño de **kutxa** en dicho ámbito.

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

3.11 LOGROS EN RSE ALCANZADOS EN 2010

La siguiente tabla resume los resultados alcanzados en 2010 para las 15 líneas de actuación de **kutxa** en RSE.

| Gestión de la RSE | Logros / resultados 2010 |
|--|--|
| 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. Fuerte impulso a la innovación Social en el Plan BAI 2009. |
| 2. Implantación completa sistema gestión RSE. | <ul style="list-style-type: none"> Tras la prórroga de la auditoría de seguimiento de 2009, en 2010 se realizó el 2º seguimiento y la renovación del sistema 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 continúa participando 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 de realización, supervisión, práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales sostenibles. | <ul style="list-style-type: none"> Auditoría: ISO 14.001, Pacto Mundial, SGE21. |
| 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. 7º Informe Anual de Gobierno Corporativo. Balance de un Año de Actividad. Informe de relevancia Prudencial. Memoria Financiera. |
| 6. Contemplar criterios medioambientales en la política de análisis de riesgos. | <ul style="list-style-type: none"> Estudio y consultas a diversos proveedores de aplicativos de riesgos ambientales. Su implantación se pospone para el siguiente ejercicio. |
| 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 consolidado. Criterios de compra sostenibles para papel reciclado y obras. 15 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. Desayunos con el Presidente Incorporación de clientes a los grupos KITS de innovación de kutxa. |
| 9. Desarrollo actividades sensibilización y formación en actividades RSE y su aplicación en kutxa . | <ul style="list-style-type: none"> 184.381 participantes en actividades de sensibilización ambiental. Recuperación de espacios naturales desde la Obra Social - inversión de 4,34 millones €. Formación de nuevos empleados de kutxa en valores ligados a la RSE. (Curso de Los Valores de kutxa). Mantenimiento del Blog interno AdiEco, sobre la RSE y sostenibilidad. Cursos para Ecolíderes. Voluntariado en Banco de Alimentos. Voluntariado en donación de Sangre. |
| 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 con instituciones públicas y privadas en condiciones favorables de financiación. Tarjetas Unidos, Remesas dirigidos a población inmigrante y microcréditos 146 cajeros adaptados para invidentes. Nuevo servicio en oficinas para discapacitados auditivos. |
| 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 a particulares. Lanzamiento de una Línea para Empresas. |

| Gestión de la RSE | Logros / resultados 2010 |
|--|--|
| 12. Mantener y potenciar productos y servicios sociales ligados a sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> 2.595 personas entrevistadas y 728 contratos de trabajo para personas excluidas o en riesgo de exclusión - Red kutxa-zeharo. 7.760 personas formadas en atención a personas dependientes en kutxaZabal Bidebieta y Deba. 18 entidades beneficiadas en 2010 con una aportación de 2 millones de €. |
| 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. Acuerdo de mejora del VI Convenio Colectivo. Plan de Igualdad Efectiva de Oportunidades entre Hombres y Mujeres. |
| 14. Impulsar el S.G. Ambiental con definición y seguimiento de indicadores. | <ul style="list-style-type: none"> Renovación certificado ISO 14001 (tres edificios SSCC, dos oficinas, KutxaEspacio de la Ciencia, Arotz-Enea y Sala Kubo). Dos proveedores más con ISO 14001. Supresión del papel, la vereda y el fax del departamento de Pasivo y FIC. Sobres de vereda de plástico biodegradables. Firma digital en operaciones de clientes. Repoblación de 6,24 Has. De autóctonas. Aprovechamiento de la biomasa. |
| 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 2009 como GRI-Checked A+. Verificación del Pacto Mundial – Global Compact de Naciones Unidas sobre comportamiento ético. Miembro de la Alianza Europea de RSE, Red Española del Pacto Mundial, 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 2010.

| Reconocimiento / distinción | Institución |
|--|--|
| Renovación Certificados ISO/9001:2008 a "EPSV- kutxa ", para "la concesión y administración de préstamos para la adquisición de viviendas", "Diseño, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de los Sistemas de Información". | AENOR |
| Renovación de la ISO 14001 en Escuela Arotz-Enea, y revisión en kutxaEspacio de la Ciencia de Miramón, Sala Kubo Kursaal, SSCC y 2 oficinas. | |
| Renovación de la ISO 27001 en cuanto a la Seguridad de la Información. | |
| Validación Memoria RSE 2009. | AENOR GRI |
| Calificación A+ del GRI, de la Memoria RSE 2009. | |
| Mantenimiento de la Certificación Forestal PEFC en el 96% de la superficie total con el número 152010025. | Asociación Certificación Forestal de Euskadi |
| Renovación de la certificación relativa a la gestión de los RRHH (en vigor hasta 2013). | Investors in People |
| Ratificación Índice de Solvencia de kutxa : "A" | Standard & Poors |
| Ratificación Índice de Solvencia de kutxa "A-". | Fitch |
| Renovación del certificado SGE21, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. | Forética SGS |

Tabla 5: Reconocimientos y distinciones. Cód. GRI 2.10

3. la gestión de la RSE en kutxa

3.13 OBJETIVOS 2011 EN RSE

Anualmente el Comité de Sostenibilidad de **kutxa** fija los objetivos RSE que integra en el plan de gestión anual. Además, las Áreas participan en la consecución de estos objetivos y otros que les son específicos por el impacto de su actividad sobre la sostenibilidad de **kutxa**. La siguiente tabla muestra los objetivos específicos RSE establecidos para el ejercicio 2011, distribuidos entre las distintas áreas organizativas.

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS / acciones 2011 | G. INTERÉS IMPACTADOS | RESPONSABLE | OBSERVACIONES / INDICADORES |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--|
| ■ FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO EN MATERIA DE RSE Y MEDIO AMBIENTE | | | |
| 1. Seguir impartiendo formación vestibular en RSE y M. ambiente | Empleados | RSE / RRHH | ■ 100% de nuevos empleados |
| 2. Difusión de buenas prácticas medioambientales a través de la Intranet, especialmente a través del Blog AdiEco | | RSE / RRHH | ■ 12 impactos a través de diferentes canales |
| 3. Promover el voluntariado entre el equipo humano | | RSE / RRHH | ■ Participación en equipo de trabajo RRHH |
| ■ CONSOLIDAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE | | | |
| 1. Realizar la auditoría interna y externa de seguimiento del Sistema SGE21, manteniendo la Certificación | Internos y externos | RSE | ■ Mantener la certificación |
| ■ IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN AHORRO PAPEL | | | |
| 1. Utilización de papel reciclado DIN A4 en kutxa | Clientes | Compras | ■ Mantenimiento del porcentaje del 80% de papel reciclado respecto del total de papel DIN A4 |
| ■ PLAN AHORRO ENERGÉTICO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES | | | |
| 1. Neutralizar las emisiones de CO2 de kutxa | Sociedad / Medioambiente | RSE / Obra Social | ■ 100% de emisiones abonadas |
| ■ 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 |
| ■ HERRAMIENTAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL | | | |
| 1. Mejorar la gestión ambiental de la Red de Oficinas | Empleados | Comité M. ambiente | ■ Mejora en el procedimiento de toma de datos energéticos, en puntos dispersos de la red. |
| ■ OBRA SOCIAL | | | |
| 1. Continuar con estudio del aprovechamiento forestal en transformación de biomasa y el Plan de Reforestación con especies autóctonas / frondosas en los montes propiedad de kutxa | Sociedad / Medioambiente | Obra Social / Inmuebles | ■ 4 Hectáreas reforestadas ■ Limpieza de un monte a biomasa |
| 2. Desarrollos de los proyectos Ekokutxa (Kutxa Ekoegunea, Ekoliderrak, Mandiz medi) | | Obra Social | ■ 12,5 ha. dedicadas a cultura sostenible. Formación de líderes medioambientales. Puesta en valor del patrimonio natural de Gipuzkoa |
| 3. Promover el voluntariado entre el equipo humano | Empleados | Obra Social / RRHH | ■ Participación en equipo de trabajo OS |
| ■ RECURSOS HUMANOS | | | |
| 1. Continuar promoviendo la movilidad sostenible entre el equipo humano | Empleados | RSE / RRHH | ■ Reducción de kilometraje en viajes de empresa |
| ■ MARKETING | | | |
| 1. Mantener en 2011 la línea de Préstamos Verdes | Clientes / Medio Ambiente | Marketing/RSE | ■ 4 Productos mantenidos |
| 2. Comenzar a utilizar papel reciclado en los folletos de Marketing | | Marketing/ Compras | ■ Porcentaje sobre total de folletos |
| 3. Incluir productos de economía social / ecológicos en Promociones de Marketing | | Marketing | ■ 1 productos de economía social / ecológicos en promociones |
| ■ COMPRAS | | | |
| 1. Mantener el sistema de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad implantado en 2007 | Proveedores / Medio Ambiente | Compras | ■ 85% de los proveedores Evaluados |
| 2. Incluir mejoras medioambientales en los servicios de limpieza | | Compras | ■ Utilizar 3 productos de limpieza ecológicos |
| ■ ÁREA TÉCNICA | | | |
| 1. Mejoras implantadas para ahorro de recursos (papel, energía) | Medio Ambiente | Área Técnica | ■ Incremento inferior al 1% kg/empleado/año |
| ■ MANTENIMIENTO | | | |
| 1. Cambio de la torres de refrigeración | Medio Ambiente | Mantenimiento | ■ Cambiar las torres de refrigeración |
| ■ DEPARTAMENTO COMERCIAL | | | |
| 1. Apoyar la difusión de la línea de Préstamos Verdes. 2. Simbiosis Canal Financiero con Obra Social (kutxaBAI) | 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 Nueva Guía de RSE | Empleados Aliados empresariales | RSE / Inversiones Corporativas | ■ Entrega de la Nueva Guía readaptada |

Los clientes de kutxa

Los clientes de kutxa



4.1 KUTXA Y SUS CLIENTES

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

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

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

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

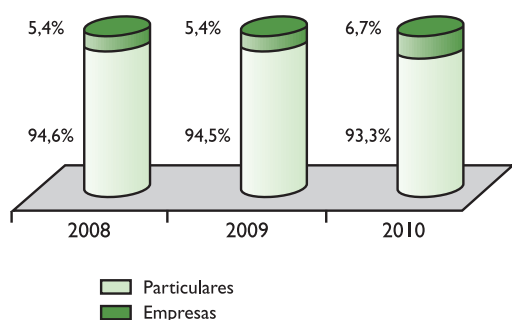


Gráfico 1: Distribución de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

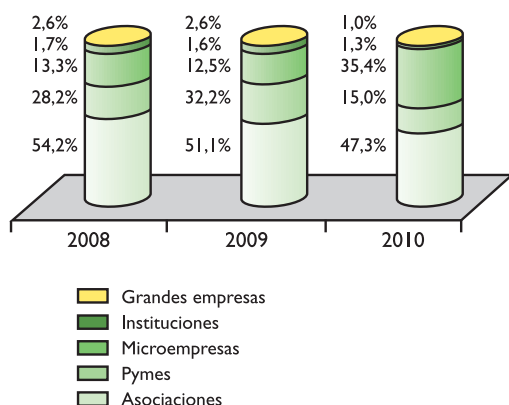


Gráfico 3: Distribución de clientes Empresa de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

Compromisos de kutxa con respecto a los clientes

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

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

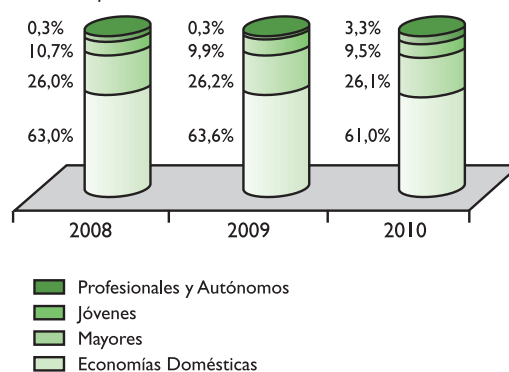


Gráfico 2: Distribución de clientes Particulares de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

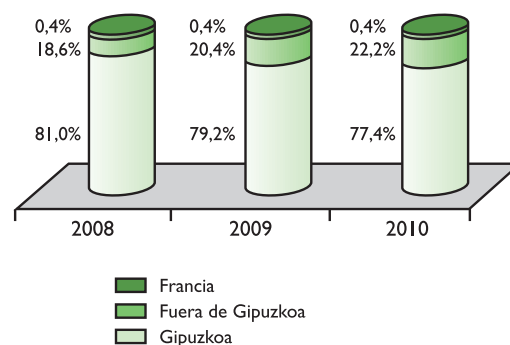


Gráfico 4: Distribución geográfica de los clientes de **kutxa**. Cód. GRI 2.7, FS6

4.2 CÓMO CONOCE KUTXA LAS EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

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

Las expectativas de los clientes de kutxa

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

Cuadro 2: Expectativas de los clientes de **kutxa**.

En 2010, y dentro de la sistemática de **kutxa** de revisión del proceso en aras a mejorar la calidad de la información recogida y actualizar el conocimiento sobre las expectativas de sus clientes, se ha modificado el cuestionario con el fin de explicar mejor los criterios que influyen en la satisfacción real de los clientes. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo y otro cualitativo del que se extrajeron los nuevos ítems y el nuevo cuestionario, que incorpora preguntas para que los clientes valoren aspectos emocionales además de los funcionales. En esta ocasión sólo se ha entrevistado a clientes de **kutxa**. Las variables analizadas en el estudio se muestran en la Figura 1. Asimismo, se realizaron algunas preguntas sobre la Obra Social de **kutxa**.

Los resultados (gráfico 5) permiten ver que prácticamente 2 de cada 3 clientes (61%) se muestran satisfechos con el servicio prestado por **kutxa**. Como aspecto positivo de la institución, destaca su prestigio como empresa. [FS5]

4.3 GESTIÓN DE LA RELACIÓN HABITUAL CON LOS CLIENTES

La oficina es el lugar natural de relación con los clientes. Para su actividad comercial **kutxa** disponía, a 31 de diciembre de 2010, de una red de 347 sucursales, manteniendo el mismo número que el año 2009. Las tablas 1 y 2 muestran su distribución geográfica y su equipamiento.

De las 137 oficinas de **kutxa** en Gipuzkoa, región de mayor implantación de la red en el conjunto del País Vasco y del Estado Español, un 2,2% (3 oficinas) responde a la tipología de oficinas rurales, implantadas en municipios de menos de 1000 habitantes.

En 2010 **kutxa** posee una red de 752 **cajeros automáticos**: 550 en Gipuzkoa y 202 en el resto del territorio español. Todas las oficinas de **kutxa** disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio. Adicionalmente, **kutxa** ha instalado 122 cajeros “desplazados” en edificios, locales y grandes superficies, si bien asociados a una oficina. Para fomentar la accesibilidad de los clientes en núcleos urbanos donde **kutxa** no tiene abierta ninguna sucursal, desde 2005 viene instalando puestos de autoservicio, siendo ya 20 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. **Kutxa** continúa en 2011 con la previsión de extender la red de cajeros a los municipios de menor población. El lanzamiento en 2009 del proyecto de accesibilidad en la red de cajeros-ingresadores de Gipuzkoa ha sido un gran reto de **kutxa**, si bien éstos por su actual configuración y disposición son ya accesibles para personas con discapacidades motrices, se ha coordinado con la ONCE la instalación de cajeros, para su uso por parte de clientes con problemas graves de visión. Este año contamos ya con 146 cajeros adaptados. Además, a partir de 2009 todos los sistemas de autoservicio que instale **kutxa**, incorporarán esta operativa apta para invidentes.

| | País Vasco | Madrid | Cataluña | Com. Valenciana | Andalucía | Castilla León | Galicia | Aragón | Murcia | Asturias | Navarra | Castilla La Mancha | La Rioja | Cantabria | Francia | Total |
|------|------------|--------|----------|-----------------|-----------|---------------|---------|--------|--------|----------|---------|--------------------|----------|-----------|---------|-------|
| 2008 | 133 | 55 | 42 | 25 | 28 | 10 | 10 | 6 | 4 | 5 | 9 | 2 | 2 | 2 | 5 | 338 |
| 2009 | 140 | 56 | 42 | 25 | 28 | 10 | 10 | 6 | 4 | 5 | 10 | 2 | 2 | 2 | 5 | 347 |
| 2010 | 140 | 56 | 42 | 25 | 28 | 10 | 10 | 6 | 4 | 5 | 10 | 2 | 2 | 2 | 5 | 347 |

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

Las últimas tendencias en el uso de las nuevas tecnologías por parte de los clientes - primero el uso de la **banca telefónica** y después de **Internet** y la **banca electrónica** - han hecho que estos canales complementarios que permiten operar las 24 horas del día y 7 días a la semana, adquieran un peso muy relevante en la relación con nuestros clientes.

Banca Electrónica - Kutxanet

El ejercicio 2010 ha mantenido la tónica de crecimiento en usuarios y operatividad. El número de usuarios ha crecido un 5,1%, y las operaciones un 21,9% sobre las del ejercicio anterior. Estos datos indican que se mantiene la penetración de los servicios por Internet.

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

Figura 1: Indicadores de evaluación Cód. GRI PR5

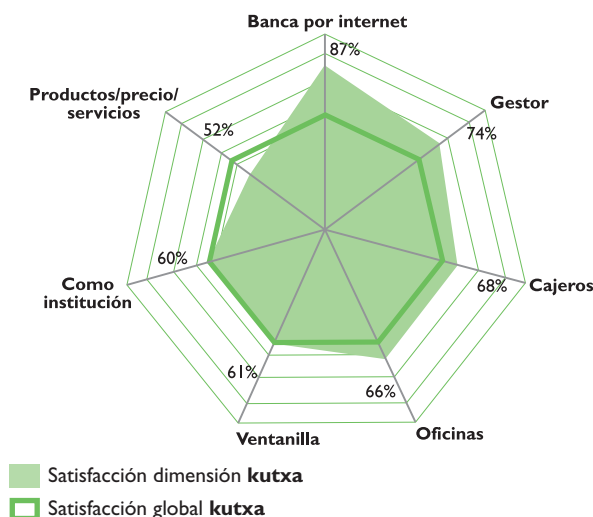
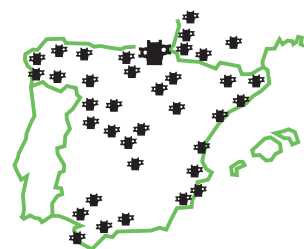


Gráfico 5: Resultados satisfacción Clientes 2010. Cód. GRI PR5



| EQUIPOS | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Cajeros | 740 | 745 | 752 |
| Actualizadores de libretas | 187 | 192 | 198 |
| Dispensadores de monedas | 8 | 9 | 9 |
| Dispensadores de billetes | 196 | 197 | 201 |
| Disp./recicladores de billetes | 197 | 237 | 264 |
| Buzón tickets cines | 56 | 56 | 56 |
| Datáfonos | 4.502 | 4.791 | 4.379 |
| Kioskos Internet | 121 | 141 | 149 |

Tabla 2: Máquinas que soportan la operativa de los clientes de **kutxa** en el autoservicio.

Es destacable el indicador N° Operaciones por Usuario, confirmando cada vez mayor vinculación de los clientes con este servicio.

Banca Móvil - Kutxanet Móvil

En lo que respecta a la operativa por el canal móvil se han realizado en total 1.074.227 operaciones en el ejercicio. Se ha pasado de 370.000 operaciones en el primer semestre del año a 704.227 en el segundo semestre (un crecimiento semestral del 90,3%). En 2009 la cifra de operaciones fue de 650.000.

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------|------------|------------|-------------|
| N° de usuarios | 286.647 | 312.467 | 161.564 |
| N° de operaciones | 78.351.313 | 95.356.834 | 116.272.051 |
| N° de operaciones por usuario | 631 | 620 | 720 |

Tabla 3: Evolución de usuarios activos y operaciones e-kutxa canal financiero 2008-2010. Apartado GRI 2.8

Los portales de kutxa

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

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

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

Adicionalmente, se ha propiciado la contratación de personas de otras nacionalidades en la red, con la finalidad de mejorar la relación con los clientes ofreciéndoles atención y asesoramiento de acuerdo con su propio idioma y cultura. Actualmente están representadas en la red un total de 12 nacionalidades, por un conjunto de 19 empleados, 9 personas de nacionalidades del ámbito europeo y 10 personas de nacionalidades del ámbito Iberoamericano. [LA13]

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

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

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

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

Los **Medios de Pago** incorporan los medios técnicos y humanos necesarios para mantener el adecuado nivel de seguridad, de acuerdo con las especificaciones señaladas por VISA Internacional y MasterCard - en consonancia con las Normas ANSI e ISO - contenidas en el programa *Consolidated Pin Security Standards*, cuyo cumplimiento se somete a auditorías periódicas presenciales y a auto-auditorías anuales. Exige la incorporación del equipamiento criptográfico necesario, con *Host Security Module* en cajeros automáticos, TPV y aplicaciones CHIP, y procedimientos y controles relativos a la generación, introducción y gestión de las claves necesarias. Además en el año 2010 se ha incorporado el envío de SMS por operaciones efectuadas en el extranjero sin chip y por importe superior a 50 €.

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. Esta certificación se ha renovado mediante auditorías de AENOR los años 2009 y 2010. 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 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|------|------|------|
| Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a seguridad de los productos ¹ | 64 | 56 | 33 |
| Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la seguridad de los productos ¹ | 0 | 1 | 1 |
| Nº de reclamaciones en que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa | 0 | 1 | 0 |
| Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas | 5 | 5 | 3 |

Tabla 4: 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 2008, 2009 y 2010 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 los años 2008, 2009 y 2010 la Oficina de Atención al Inversor de la CMNV no se ha pronunciado en ninguna ocasión de manera contraria a **kutxa**. Tampoco se han producido incumplimientos con respecto a la LOPD (ver capítulo 2.11), aunque existen algunos expedientes abiertos al respecto, pendientes de resolución.

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

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

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

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

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

La siguiente tabla muestra las familias de productos y servicios de **kutxa** a disposición de sus clientes durante 2010:

| Familia | Productos Generales | Segmento | Producto específico segmento |
|-----------|---|--|--|
| Tesorería | <ul style="list-style-type: none"> Cuenta corriente Cuenta Ahorro Vista Cuentas en divisas Cuenta-e Ahorro Plus Cuenta Inversión | <ul style="list-style-type: none"> Jóvenes Economías Domésticas Mayores Profesionales y Autónomos Empresas Instituciones | <ul style="list-style-type: none"> Kontutxiki Kontugazte Kontugain Cuenta dorada Cuenta Profesional Cuenta Empresa |
| | <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 Depósito Premium Depósito 10 Depósito Creciente Depósito Bonificado kutxa Depósito Evolución | <ul style="list-style-type: none"> Segmentos empresas | <ul style="list-style-type: none"> Depósito tesorería kutxa empresas.net |

| Familia | Productos Generales | Segmento | Producto específico segmento |
|-----------------|--|---|--|
| Previsión | ■ Planes de Previsión y Pensión | ■ Segmento empresas ■ Particulares | ■ Planes de empleo ■ Planes de Previsión y Pensión |
| | ■ Planes de ahorro | ■ Jóvenes ■ Particulares ■ Segmento empresas | ■ Cuenta (Vivienda, Ahorro Empresa) ■ Planes (Ahorro Juvenil, Previsión, Pensiones, Empleo) |
| Rentas | ■ Rentas temporales ■ Rentas vitalicias | ■ Mayores | ■ Renta vivienda |
| Financiación | ■ Financiación compra vivienda ■ Rehabilitación vivienda ■ Financiación consumo ■ Microcréditos ■ Financiación infraestructuras empresas, comercios, inmovilizado e instalaciones ■ Hipoteca verde ■ Credikutxa verde ■ Hipoteca Bonificada ■ Financiación de Circulante | ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Instituciones | ■ Credigazte (vivienda, estudios, master) ■ Anticipo (nómina, pensión) ■ Crédito Vitalicio ■ Financiación sector público |
| | | ■ Segmento empresas | ■ Descuento, factoring, etc. |
| Medios de Pago | ■ Tarjetas Débito ■ Tarjetas Crédito ■ Tarjetas Revolving ■ Tarjetas Prepago, Pago amigo ■ Tarjeta On | ■ Jóvenes ■ Mayores ■ Empresas ■ Comercios ■ Niños | ■ Tarjeta (Gaztekutxa, Universitarias, Dorada, e-bussines, Ruta, Cambios) |
| Seguros | ■ Seguros vida ■ Multirriesgo ■ Accidentes ■ Vehículos ■ Protección de pagos ■ Protección Plus ■ kutxa Plus Hipotecario | ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Autónomos ■ Empresas | ■ Accidentes (juvenil kutxa , para estudiantes) ■ Seguro (Moto, ILT, empresas, comercios, construcción...) ■ Protección pagos ■ Multirriesgo Hogar Dorado |
| Otros servicios | ■ Cajas seguridad ■ Viajes ■ Kutxanet: Operativa canal Internet ■ Servicios testamentarias | ■ Jóvenes ■ Economías Domésticas ■ Mayores ■ Comercios ■ Empresas | ■ Servicio Vivienda ■ Planifica tu Jubilación ■ Domiciliación de recibos, nóminas, pensión ■ Teleasistencia ■ Viajes Dorados ■ Sistemas de Pago en comercios ■ Gestión de Cobros y Pagos |

Tabla 5: Familias de productos y servicios a disposición de los clientes de **kutxa**. Apartado GRI 2.2

Las 8 familias de productos, desplegadas por 47 categorías de productos generales, se adaptan a los distintos segmentos de clientes, dando lugar a productos específicos como muestra la tabla. Estos pueden darse de alta y baja del catálogo de productos varias veces durante el año, en función del número de emisiones que **kutxa** realice de los mismos.

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

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

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

La información más destacable regulada por estos organismos es:

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

Además desde 2007 **kutxa** está asociada a Autocontrol, organismo de autorregulación publicitaria homologada por el banco de España, y cumple su Código de Conducta publicitaria. [PR6]

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 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|
| Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que acompaña a los productos ¹ | 153 | 165 | 129 |
| Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la información ¹ que acompaña a los productos ¹ | 1 | 0 | 0 |
| Nº de reclamaciones que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa | 0 | 0 | 0 |
| Nº de quejas/reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos | 0 | 3 | 0 |

Tabla 6: 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 del producto las asociadas a: la información y documentación de las operaciones e información previa a la contratación (129) y a los incumplimientos en materia de publicidad del producto (4), datos especificado más adelante (ver tabla 12).

En relación a la comercialización sobre productos y servicios, en 2008, 2009 y 2010 no se ha producido ningún expediente sancionador. Por otro lado hay que resaltar que en esos mismos años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos.

En virtud de la publicación anual del Informe anual de Gobierno Corporativo (ver capítulo 2), **kutxa** está obligada a reportar cualquier operación financiera de crédito, aval o garantía, realizada a favor de los grupos políticos con representación en las corporaciones locales con participación en el proceso electoral de los órganos de gobierno de la Caja. La tabla 7 muestra el valor de dichas operaciones.

| Año | Nombre de los grupos políticos | Tipo de operación | Importe (miles €) |
|------|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| 2008 | No se realizó ninguna operación | | |
| 2009 | No se realizó ninguna operación | | |
| 2010 | No se realizó ninguna operación | | |

Tabla 7: aportaciones financieras a partidos políticos
Cód. GRI SO6

4.5 LA OFERTA DE KUTXA DE PRODUCTOS CON IMPACTO SOCIAL RELEVANTE

Durante 2010, **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 2010, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 35 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido 113,6 millones de € en forma de préstamos y créditos en el 2010.

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

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

Impulso a la incorporación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones de las PYMES, de los jóvenes, de los universitarios y de la ciudadanía.

La siguiente tabla recoge los principales **convenios de colaboración financiera** vigentes firmados durante 2010.

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 2010. Cod. GRI 2.2, FS7

| Convenio | Finalidad | Millones € | | |
|-----------------------------------|---|------------|-------|-------|
| | | 2008 | 2009 | 2010 |
| Vivienda Gobierno Vasco | Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda en la CAPV con ayudas del Gobierno Vasco. | 64,1 | 115,2 | 22,1 |
| AFI Gobierno Vasco | Financiación de inversiones productivas en los sectores Industrial, Comercial, Turístico, Agroalimentario y Pesquero de la CAPV, con ayudas del Gobierno Vasco. | 24,6 | 8,60 | 14,74 |
| Diputación Foral de Gipuzkoa | Línea de financiación específica para mejora de explotaciones agropecuarias y forestales de Gipuzkoa. Entre otras finalidades recoge la ayuda a jóvenes agricultores. | 1,3 | 0,4 | 0,4 |
| Instituto de Crédito Oficial, ICO | Diversas Líneas de financiación para inversiones productivas de las Pymes, y líneas especiales para jóvenes, universitarios, particulares y afectados por causas específicas. | 36,1 | 21,3 | 37,35 |
| Vivienda Estatal | Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda (excepto CAPV y Navarra), con ayudas del Estado. | 3,8 | 2,3 | 9,4 |
| INEM – Fondo Social Europeo | Desarrollo de programa de asistencia financiera a desempleados para hacerse autónomos. | 3,7 | 2,0 | 1,6 |
| Sociedades de Garantía Recíproca | Financiación de inversiones productivas a Pymes, con el aval de la SGR. | 16,2 | 53,5 | 19,2 |
| LUZARO | Financiación de inversiones productivas de Pymes mediante préstamos participativos. | 7,9 | 17,4 | 7,9 |
| GARAPEN | Promoción del autoempleo para jóvenes | 2,8 | 0,7 | 0,85 |

Tabla 8: 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.

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 2010 de productos sostenibles | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|-------|---------|--------------|
| Nº Tarjetas Unidos | Titulares | Tarjetas vigentes | 728 | Importe | 17.441 € |
| | Beneficiarios | Tarjetas vigentes | 827 | | |
| Remesas Inmigrantes | | Nº operaciones | 4.726 | Importe | 2.353.161 €* |
| Microcréditos en el año | | Nº solicitudes | 12 | Importe | 49.720 € |
| Microcréditos acumulados | | Nº solicitudes | 853 | Importe | 3.947.386 € |

Tabla 9: Transacciones y altos beneficios sociales Cód. GRI FS7

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

Envío de Remesas

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

Renta Vivienda – Hipoteca Vitalicia

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

Dos son las características básicas de este producto:

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

- Los clientes mantienen la propiedad de la vivienda.

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

3. Seguros 2010

De acuerdo con la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, **Kutxa** es operador de banca-seguros exclusivo de Biharko Vida y Pensiones, está autorizado por ésta para operar con Biharko aseguradora, e inscrito en el Registro administrativo especial de Mediadores con el número C0654G20336251. En los ramos de hogar y vida, en 2010 había contratadas 113.066 pólizas de hogar, 64.770 de vida temporal y 27.715 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...
- **Seguro protección plus** – producto implantado en 2009, asociado a los préstamos personales. En 2010 se han contratado 2.221 pólizas. Estos seguros hacen frente al pago de la cuota del préstamo personal en el caso de desempleo imprevisto para los trabajadores por cuenta ajena y de incapacidad temporal en el caso de autónomos y además cancela el saldo del préstamo en el caso de fallecimiento o invalidez permanente y absoluta del titular. Nuestros clientes están aumentando la contratación de seguros que presentan cobertura frente al desempleo imprevisto por la alta sensibilidad a la inestabilidad laboral.
- **Seguros de auto** – En 2010 se ha dado un impulso especial a la venta de seguros de auto. Por ello, en el ramo de auto, durante 2010 se han solicitado 9.844 pólizas.

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

| Datos 2008, 2009 y 2010 de comercialización de seguros | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------------|------------|------------|
| Primas netas TOTALES (PARTICULARES + EMPRESAS) | 56.337.045 | 55.811.006 | 51.662.900 |
| Nº Pólizas Multirriesgo Dorado contratadas | 46 | 1.847 | 59 |
| % Pólizas Multirriesgo Dorado sobre el total de pólizas contratadas en Gipuzkoa | 0,62% | 0,92% | 0,60% |

Tabla 10: 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 2010 se ha continuado con la línea de productos verdes Hipoteca verde, Credikutxa automóvil verde y Credikutxa reformas del hogar verde, dirigido al colectivo de los clientes particulares, con el doble objetivo de sensibilizar a los clientes de **kutxa** en materia de RSE proponiéndoles unas condiciones de

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

A continuación se detallan las características más destacables de dichos productos así como los niveles de comercialización alcanzados.

- **Hipoteca verde:** Préstamo con garantía hipotecaria por adquirir un inmueble con calificación energética eficiente (A, B o C), con condiciones más ventajosas que el resto de préstamos hipotecarios (descuento de hasta 1.000 €).
- **Credikutxa automóvil verde:** Bonificación adicional de un 0,50% en la compra de automóviles ecoeficientes (emisión de un máximo de 120 gramos de 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).
- **Crédito Verde Empresas:** Tiene como objetivo financiar la adquisición de bienes de equipo eco-eficientes entre PYMEs y grandes Empresas, a través de un producto innovador y pionero en el mercado estatal por el cual las empresas obtienen ventajas económicas y la sociedad una mayor sostenibilidad.

| Tipo Producto | Línea Verde en el segmento de Particulares 2009 | | |
|-------------------------|---|-------------|---|
| | Nº | Importe | Concepto |
| Hipoteca Verde | 166 | 135.350 € | Talones regalo de 500, 750 y 1.000 € |
| Crédito verde Automóvil | 99 | 1.260.000 € | Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado |
| Crédito reforma Hogar | 9 | 46.300 € | Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado |

Tabla 11: Línea Verde en el segmento de Particulares 2010, Cód. GRI FS8

5. Acciones promocionales y otros servicios

Este apartado relaciona las principales promociones de productos y servicios de **kutxa** realizadas en 2010:

| | |
|-----------------|---|
| 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 60 Netbooks Acer. Incentivación en la oferta de experiencias. Hemos premiado a los jóvenes por su relación con kutxa, ofreciéndoles la posibilidad de vivir una experiencia singular y difícil de olvidar, participando en un sorteo al que tenían acceso inscribiéndose en una página web diseñada para el evento Gaztekutxa Show (un "circo" en Tabakalera). 400 jóvenes han disfrutado, de la mano de Gaztekutxa, de este premio. Incentivación de la formación de los jóvenes. Mediante oferta de viajes al extranjero para la práctica de idiomas, con precios subvencionados con la única condición de presentar la Tarjeta Gaztekutxa. Premios Gaztekutxa.net. A lo largo del año, hemos puesto a disposición de los jóvenes distintos sorteos y promociones (entradas para asistir a partidos de la Real, entradas y backstage para el concierto de Fito, tablas surf, etc.) Para ello, el único requisito era disponer de una tarjeta Gaztekutxa e inscribirse a través de www.gaztekutxa.net. Cuenta vivienda bonificada. Hemos lanzado un nuevo producto relacionado con la vivienda para jóvenes, incentivando la apertura de cuentas vivienda para que a futuro tengan su colchón destinado a su compra y, de esta forma, consigan un interés mejor por ello. |
| Mayores | <ul style="list-style-type: none"> Viajes subvencionados para personas mayores. Organizados por kutxa, se han beneficiado 8.600 personas en 2010. Ayuda a los mayores en los trámites de sucesiones. Ofreciendo la posibilidad de recibir el asesoramiento jurídico y fiscal inicialmente gratuito; en el año 2010 se han beneficiado 2.700 personas de este servicio, que además, ayuda en la realización de todos los trámites necesarios, tanto en el momento de otorgar Testamento como en el de realizar la Partición de Herencia. Ayuda a los mayores en la solicitud de pensión. En este año, más de 1.600 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. Premios y sorteos: A través de la web de kutxa Mayores, 4.600 clientes participaron en 21 sorteos. Además de la concesión del premio "Una Vida de Cine" en el marco del Festival de Cine de San Sebastián. |
| Medio Ambiente | <ul style="list-style-type: none"> 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. Incentivación de actuaciones para el Desarrollo Sostenible por parte de los clientes, mediante bonificaciones para: la compra de viviendas con calificación energética A, B o C; para la compra de coches verdes, los que emiten menos de 120 grs de CO₂ por km., y para las reformas de vivienda que contribuyan al ahorro energético. |
| 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. 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 del aprendizaje continuo de la empresas. Patrocinio del Foro Emprende 2010, Foro Internacional 2010, 18 Congreso de Máquina-Herramienta y tecnologías de fabricación y jornada APD, La Empresa y el cierre fiscal de 2010. Con el fin de dar a conocer herramientas que les permitan afrontar mejor la crisis. 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. Incentivación de actuaciones para el Desarrollo Sostenible por parte de las empresas, mediante bonificaciones en los préstamos para bienes de equipo, eco-eficientes. |
| Otros Servicios | <ul style="list-style-type: none"> 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 extrae la aportada por el cliente. |

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

El Tribunal de Defensa de la Competencia abrió en 2006 un expediente (Nº617/2006) en torno a un supuesto acuerdo de no agresión entre las cajas vascas y navarras, que se resolvió con la imposición a **kutxa** de una sanción de 7 millones de €. En diciembre de 2007 **kutxa** interpuso un recurso contencioso administrativo contra la sanción impuesta por la Comisión Nacional de la Competencia (CNC). En noviembre de 2009 la Audiencia Nacional dictó sentencia, reduciendo la sanción de **kutxa** a 3,5 millones de euros, al considerar no haberse acreditado la realización de determinadas conductas anticompetitivas que se le habían imputado. La sentencia está recurrida en casación ante el Tribunal Supremo. [SO7].

| Reclamaciones asociadas a incumplimientos de códigos en materia de publicidad | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|------|------|------|
| Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que a compañía a los productos ¹ | 101 | 90 | 81 |
| Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a incumplimientos en materia de publicidad ¹ | 0 | 6 | 4 |
| 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 12: 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 2008, 2009 y 2010, ningún organismo oficial (Banco de España, CNMV...) ha retirado a **kutxa** campaña de publicidad alguna. Además a lo largo de estos tres años no se han producido sanciones, demandas, multas o incumplimientos relativos al marketing y la publicidad.

4.6 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

- procesos de seguimiento de la evolución de la base de clientes, indicadores que se siguen a escala general, desde las distintas unidades de negocio, redes y zonas geográficas, siguiendo las recomendaciones del modelo EFQM de utilizar indicadores de rendimiento basados en datos internos objetivos como medidas para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la organización, así como para anticipar la percepción de clientes externos.
- la atención de quejas, reclamaciones y sugerencias de clientes, cuya recogida puede realizar también la red comercial, siendo el centro de recepción, análisis y resolución el **Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)**, dependiente del Departamento de Calidad. Este servicio se creó 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 Gestión de Quejas y 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 | | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---|-----------|-----------|-----------|
| Indicadores sobre quejas y reclamaciones | Número de reclamaciones recibidas | 2.223 | 2.471 | 2.040 |
| | Reclamaciones elevadas al Banco de España | 9 | 51 | 42 |
| | Nº expedientes Bº España resueltos a favor del reclamante | 7 | 6 | 3 |
| | Plazo medio de resolución en días | 6,4 | 13,8 | 8,2 |
| | % de reclamaciones resueltas en menos de 5 días | 80,00% | 57% | 74,5% |
| Indicadores sobre servicio en oficina | Nº de Clientes atendidos | 3.645.964 | 3.624.153 | 3.386.862 |
| | % de clientes que esperan más de 10 minutos | 10,61% | 9,52% | 11,50% |
| | Tiempo medio de espera (minutos) | 04:13 | 04:01 | 04:21 |

Tabla 13: Satisfacción de clientes. Indicadores de quejas y reclamaciones 2008-2010. Cód. GRI PR5

Respecto a los **seguros** comercializados por **kutxa**, durante 2010 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 89 quejas (2 más que en 2009) y 26 reclamaciones (43 menos que el pasado año). Por otro lado, el estudio bimensual de Ikerfel de calidad del servicio del seguro Multirriesgo Hogar **kutxa** arroja valores superiores al 4,1 de media anual, en un escala de 1 (muy negativo) a 5 (muy positivo), dato que permanece constante respecto a 2007.

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 2010 **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"> ■ Renovación web Gaztekutxa, para jóvenes. ■ Mejora continua en usabilidad y operativa Kutxanet. ■ Reforzamiento de seguridad en operativa de Banca Electrónica y tarjetas. ■ Nueva Kutxanet Empresas con una innovadora y avanzada gestión de usuarios que permite una personalización completa para nuestros clientes. ■ Facilitar acceso a los clientes mediante buscadores de oficinas integrados con mapas Google y aplicaciones de realidad aumentada para dispositivos móviles. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Mejora de la seguridad de los portales. ■ Digitalización: Firma digitalizada en todas las oficinas, y digitalización de documentos en operativa diversa (expedientes, alta cliente). ■ Renovación tecnológica de los puestos de Sucursales. ■ En línea con la sensibilidad y compromiso de kutxa, en una situación de crisis que afecta a nuestros clientes: Convenios ICOs, Gobierno Vasco... ■ Ayudas para la normalización lingüística en terminal financiero. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Proceso comercial centrado en las necesidades del cliente. ■ Adaptación a la normativa europea en transferencias (SEPA) y tarjetas (EMV). ■ Productos que ayudan a los clientes que están atravesando dificultades. ■ Innovador simulador de planes que permite a los clientes diseñar el ahorro necesario para la futura jubilación. |
|--|--|--|

Equipo humano

de kutxa



5.1 INTRODUCCIÓN

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

5.2 EL MODELO DE GESTIÓN DE RRHH

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

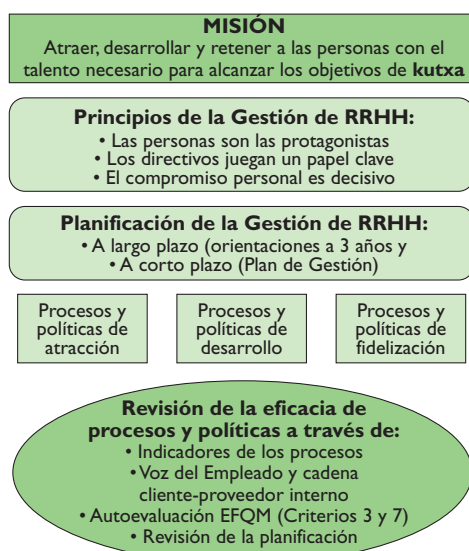


Ilustración I: Sistema **kutxa** de Gestión de Personas.

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

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

Están definidas tres **políticas clave**:

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

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

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

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

5.3 EL CÓDIGO RSE

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

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

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

| |
|--|
| 1. Dirección y gestión de grupos de trabajo coherente con los valores corporativos |
| 2. Profesionalidad y compromiso con 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 SGP, basados en políticas de igualdad y no discriminación en todos los ámbitos de Gestión de Personas: Selección, Promoción, Rotación, Retribución, Riesgos Laborales, etc. En la Comisión de Personal – órgano paritario empresa/representación sindical – con el objetivo, entre otros, de trasladar directamente a la Dirección de RRHH cualquier incorrecta aplicación de políticas o acuerdos que afectarían a los principios de igualdad, nunca se han planteado aspectos discriminatorios de ningún tipo. La realidad de la distribución de género en la planti-

lla 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.

En 2010, tras haberse detectado diferentes incidencias relacionadas con actuaciones irregulares cometidas por personas pertenecientes **kutxa**, se han incoado nueve expedientes disciplinarios con el siguiente resultado: 3 expedientes con la sanción disciplinaria de Despido, 1 expediente con 26 días de suspensión de empleo y sueldo más pérdida de dos niveles salariales, 1 expediente con 120 días de suspensión de empleo y sueldo, 1 expediente con 20 días de suspensión de empleo y sueldo, 1 expediente con 8 días de suspensión de empleo y sueldo, 2 expedientes con amonestación privada escrita de carácter sancionador. [SO4]

5.4 OBJETIVOS Y DESEMPEÑO 2009-2011

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

| Objetivos y desempeño Área RRHH | Dato 2009 | Obj. 2009 | Dato 2010 | Obj. 2010 | Obj. 2011 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Nº personas incorporadas (fuera Gipuzkoa) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nº personas incorporadas (Gipuzkoa) | 30 | 20 | 53 | 40 | 45 |
| Nº evaluaciones conocimiento/ desarrollo | 2.251 | 2.150 | | 2.275 | |
| Media horas de formación/ empleado | 40 | 35 | | 38 | |
| Índice de satisfacción global | 64 | 78 | 69 | 70 | 70 |
| Índice participación encuesta clima laboral | 59 | 64 | 71 | 62 | 65 |
| Nº reconocimientos médicos empresa | 2.272 | 1.360 | 2.088 | 1.500 | 1.800 |
| Total plantilla kutxa | 2.725 | 2.675 | 2.719 | 2.641 | 2.704 |
| Nº Empleados fuera de Gipuzkoa | 869 | 800 | 870 | 869 | 870 |

Tabla I: Niveles de desempeño en 2009 y 2010. Objetivos 2010 y 2011

5.5 LAS PERSONAS DE KUTXA

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

Para propiciar el cambio organizativo necesario desde una perspectiva de racionalización y simplificación, y los aspectos referidos a la plantilla (Renovación, Desarrollo Profesional y Liderazgo), durante 2010 se han adoptado diversas decisiones tendentes a propiciar el ajuste de la plantilla, contemplando el refuerzo de áreas clave en la

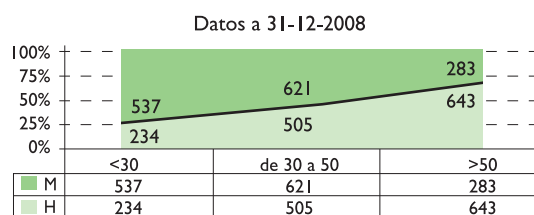


Gráfico 1: Distribución de la plantilla por edades (2008). Cód. GRI LA2

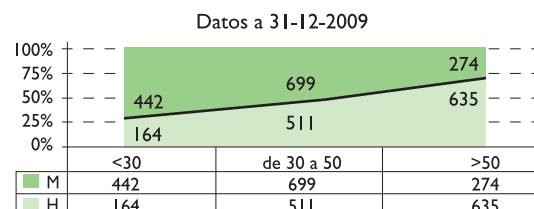


Gráfico 2: Distribución de la plantilla por edades (2009). Cód. GRI LA2

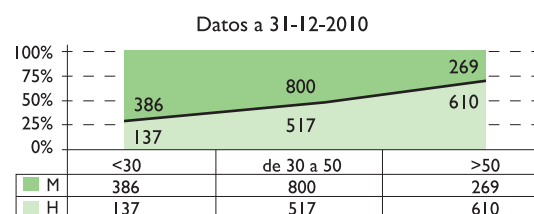


Gráfico 3: Distribución de la plantilla por edades (2010). Cód. GRI LA2

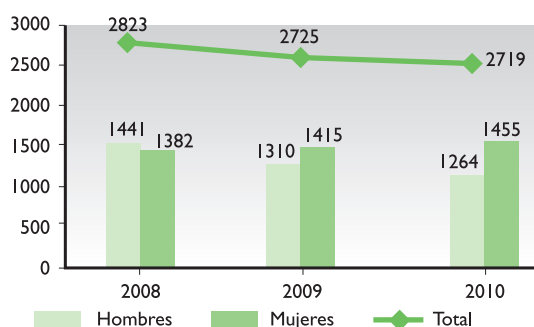


Gráfico 4: Evolución anual del nº de personas de **kutxa**. Cód. GRI LA2

situación actual (Riesgos y Auditoría), la renovación en Gipuzkoa y la simplificación de la estructura global.

A fecha de 31 de Diciembre de 2010, la plantilla era de 2.719 personas. El 69,88% de la plantilla desarrolla su actividad profesional en Gipuzkoa, y el resto se distribuye por el resto del Estado Español y Francés.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos –Plan BAI– y de los planes de gestión anuales, ha hecho posible en 2010, crecer en sucursales y servicios en Gipuzkoa, habiéndose contratado en 2010, 53 nuevos empleados para Gipuzkoa, que han seguido el proceso de acogida e integración de acuerdo con la “Guía Profesional”. Fruto de todo ello, se está produciendo un proceso de renovación que ha permitido consolidar una edad media de la plantilla activa de 38 años.

Destacar también los programas de estudiantes en prácticas, habiendo alcanzado en 2010 a 266 estudiantes (116 prácticas en Gipuzkoa y 150 fuera de Gipuzkoa).

La finalización de la vida laboral coincide con la edad de jubilación del empleado (65 años). Algunos trabajadores, en

función de su fecha de ingreso en la Caja, pueden jubilarse con una edad inferior bajo el concepto de “mejor jubilación”, cuando la suma de sus años de servicio en **kutxa** y su edad es igual a 100 y siempre que hayan cotizado a la Seguridad Social antes de 1967. No hay compromisos ni programas de prejubilación acordados con la representación sindical. Existe una vía de jubilación parcial, voluntaria por ambas partes en base al Contrato de Relevo.

En 2010 se ha mantenido la gestión personalizada de las salidas de personal con edad cercana a su jubilación (atendiendo paralelamente la conservación del capital profesional acumulado), se ha mantenido la fórmula de Contratos de Relevo para propiciar la entrada en plantilla de nuevos empleados y con el fin de reducir el nivel de contratación eventual, continuando asimismo con una política de nombramientos y rotaciones que permitan un relevo generacional coherente. En el 2010 han sido 122 las bajas definitivas por jubilaciones, incapacidades, ceses, fallecimientos, etc., Como balance del año, si tenemos en cuenta las incorporaciones, el retorno por situaciones de excedencia u otros motivos de reincorporación, el saldo neto de la plantilla global de **kutxa** se ha reducido en 43 empleados en el transcurso de 2010.

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

Con relación al **empleo de personas con discapacidad** [LA13] **kutxa** contrata personas con discapacidad que se incorporan a la propia plantilla de la Caja. En 2010, el número de empleados en plantilla con algún tipo de minusvalía que así lo han comunicado a la organización ha sido de 9, dato estimativo, puesto que **kutxa** respeta

la intimidad de cada persona y no obliga a su declaración. Sin embargo, para el cumplimiento de la cuota de reserva del 2% del total de la plantilla en favor de trabajadores discapacitados, **kutxa** tiene autorizada la aplicación de medidas alternativas previstas por la ley 13/1982 de 7 de abril de Integración Social de Minusválidos (LISMI). Las medidas contempladas han sido:

- La **participación en el capital** de Talleres Protegidos GUREAK, que en la actualidad contrata **3.382 personas**, todas ellas discapacitados psíquicos o físicos.
- La **subvención económica** a entidades referentes en la lucha contra la exclusión socio-laboral de personas con discapacidad: ASPACE, GAUTENA, ATZEGI, AGUIFES, ONCE, ORTZADAR y ARANSI.
- la **contratación de servicios** con empresas del Grupo GUREAK

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

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

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

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

| Perfil equipo humano kutxa | | 2008 | | | 2009 | | | 2010 | | |
|---|---|--------|----------|-------------------|--------|----------|-------------------|--------|----------|-------------------|
| | | Total | Gipuzkoa | Fuera de Gipuzkoa | Total | Gipuzkoa | Fuera de Gipuzkoa | Total | Gipuzkoa | Fuera de Gipuzkoa |
| Nº de personas | | 2.823 | 1.964 | 859 | 2.725 | 1.856 | 869 | 2.719 | 1.849 | 870 |
| Sexo (Proporción) | H | 48,96% | 35,75% | 13,21% | 48,07 | 34,17% | 13,91% | 46,49% | 32,26% | 14,12% |
| Hombres/Mujeres | M | 51,04% | 33,83% | 17,21% | 51,93 | 33,94% | 17,98% | 53,51% | 35,64% | 17,87% |
| Edad media | | 40,60 | 44,73% | 31,16% | 41 | 45,1 | 32,3 | 41 | 44,5 | 33,3 |
| Antigüedad media | | 15,13 | 19,83% | 4,37% | 15,67 | 20,4 | 5,57 | 15,55 | 19,80 | 6,5 |
| Tasa anual crecimiento de la plantilla | | 1,87% | 4,11% | -2,24% | -3,47% | -3,83% | 0,35% | 0,22% | -0,37% | 0,11% |
| Estabilidad Laboral (% contratos indefinidos) | | 95,99% | 65,81% | 30,18% | 96,07% | 94,28% | 1,80% | 94,63% | 89,45% | 5,18% |
| Cualificación académica (% licenciados univ.) | | 80% | n.d. | n.d. | 64% | n.d. | n.d. | 64% | n.d. | n.d. |

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

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

| por | 2008 | | | | | | 2009 | | | | | | 2010 | | | | | |
|--------|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|
| | Total | Gipuzkoa | Expansión | Total | Gipuzkoa | Expansión | Total | Gipuzkoa | Expansión | Total | Gipuzkoa | Expansión | Total | Gipuzkoa | Expansión | Total | Gipuzkoa | Expansión |
| región | 64 | 100% | 8 | 12% | 56 | 88% | 6 | 100% | 1 | 16,7% | 5 | 83,3% | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% |
| por | 2008 | | | | | | 2009 | | | | | | 2010 | | | | | |
| | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres |
| sexo | 64 | 100% | 35 | 54,7% | 29 | 45,3% | 6 | 100% | 3 | 50% | 3 | 50% | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% |
| por | 2008 | | | | | | 2009 | | | | | | 2010 | | | | | |
| | <30 | 30 - 50 | > 50 | <30 | 30 - 50 | > 50 | <30 | 30 - 50 | > 50 | <30 | 30 - 50 | > 50 | <30 | 30 - 50 | > 50 | <30 | 30 - 50 | > 50 |
| edad | 64 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 16,6% | 5 | 83,3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% |

| 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 por kutxa y los participes al 50%. 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. Los compromisos de pago se hallan suficientemente dotados por su valor actualizado, con la supervisión del Gobierno Vasco y Banco de España. |
| 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. | |
| 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 por kutxa y los participes al 50%. Kutxa soporta los gastos de administración y funcionamiento. | |

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

a. La organización como entorno de aprendizaje

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

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

A lo largo de 2010 **kutxa** ha continuado con proyectos novedosos iniciados en años anteriores como son los grupos de trabajo multidisciplinares KITS (**Kutxa** Innovation Taldeak) que han focalizado su actividad en la búsqueda de ideas innovadoras como la eliminación del dinero físico, el incremento de la ambición comercial, la comercialización de pisos y la organización de la información.

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

- la plataforma de formación e-learning mira*net que ha acercado la formación a la persona, proporcionándole flexibilidad, personalización, agilidad de respuesta y mayor disponibilidad horaria. Durante 2010 se han realizado un total de 50.165 horas en temas diversos como blanqueo de capitales, fiscalidad, función directiva, productos pasivo, previsión, etc. Este año se ha creado un nuevo apartado denominado Aula Abierta. Se ha concebido como un espacio en el cual se ponen a disposición todos

los diversos cursos de interés general. La matriculación es libre, la decide el alumno y el sistema permite la automatriculación para que también se lo gestione. Este año pasado se han facilitado cursos sobre Fiscalidad, Ofimática y gestión en las oficinas de los Recicladores, habiendo tenido 197 inscripciones.

- el Plan Individual de Formación - todos los empleados de **kutxa** visualizan en su ficha de empleado, su plan de formación personalizado enfocado a su desarrollo profesional. El Plan recoge el itinerario formativo a desarrollar a medio plazo para ampliar sus conocimientos, reforzar sus habilidades actuales y capacitarle en nuevas habilidades. Cuatrimestralmente se envía al empleado un correo con la indicación de progreso realizado en su Plan Individual de Formación. Este año se ha completado esta información con la representación de dicho avance por una barra cromática que cambia de color según el grado de dicho avance. Asimismo, se ha generado una nueva consulta en la ficha del empleado en la que se accede al histórico de estos Planes según los distintos puestos que haya ido desempeñado un empleado. De esta manera se puede ver una evolución de su capacitación profesional.

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

Durante el año 2010, también se ha ido consolidando el proyecto de Gestión de Conocimiento que se puso en marcha en los últimos meses del año 2009. En dicho espacio de mira*net, se pueden encontrar resúmenes de cursos, documentos de especial interés y vídeos ilustrativos, que tratan de transmitir y compartir el conocimiento interno enfocado a facilitar un buen desempeño. Durante este año 2010 se ha incrementado el número y diversidad de aportaciones en este apartado, como por ejemplo; Gestión de la retención, Incidencias en recicladores, Protocolo de la morosidad, Neuroeconomía y neuromarketing, Cómo convocar una reunión por webex.

Para añadir nuevas funcionalidades a la plataforma de formación on-line mira*net, se ha empezado a utilizar una nueva herramienta informática de nominada Captivate con la que nos permite hacer adiestramiento de aplicaciones informáticas por medio de simulaciones de uso realizadas por el propio alumno.

Asimismo en este pasado año se ha continuado con las Aulas Virtuales a través de la plataforma mira*net utilizando la herramienta Webex. Se ha continuado con aulas virtuales para la gestión y tratamiento de riesgos para gestores de fuera de Gipuzkoa y se han incorporado nuevos temas como Aspectos Jurídicos de Operaciones Bancarias, Seguro Hipotecario Plus, Fuentes de Información Financiera, EPFA y SEPA.

Por último, señalar la finalización con éxito del proyecto piloto del Mentoring con la realización de 10 entrevistas individuales mentor-mentorizado a lo largo del año y de varios cursos formativos tanto para mentores como mentorizados. Este proyecto en nuestra Entidad se entiende como el proceso por el cual un empleado veterano de reconocida experiencia guía a un empleado nuevo que haya superado el periodo de prueba, para transmitirle los valores y la cultura **kutxa** en el día a día. Se trata de fomentar el oficio bancario ligado a la cultura y formas de hacer de la Entidad. Este proyecto piloto inició en octubre de 2009, con 12 mentores y 40 mentorizados en Gipuzkoa, Madrid y Barcelona.

b. El Plan Anual de Formación

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

En 2009, adicionalmente, se diseñó y redactó el Plan Estratégico de Formación, con el mismo horizonte temporal que el Plan BAI. Persigue como fin último, conseguir profesionales formados para poder dar respuesta a la demanda cada vez más sofisticada de nuestros clientes y conseguir profesionales flexibles y polivalentes para facilitar la consecución de los objetivos estratégicos del Plan BAI, y lograr afrontar los retos del futuro. A lo largo del año 2010 se han ido planificando e impartiendo acciones formativas derivadas del citado Plan Estratégico de Formación hasta alcanzar un cumplimiento del 79,85%. Nuestro objetivo es acabar al fin del 2011 habiendo cumplido el 100%.

| RATIOS DE FORMACIÓN | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Horas de formación | 96.983 | 101.175 | 107.793 |
| Horas por empleado | 34 | 40,52 | 44.23 |
| Nº horas formación no planificada / Nº horas formación ejecutadas (%) | 12% | 7% | 2,46% |
| Nº de formadores internos | 55 | 55 | 53 |
| % horas de formación con monitores internos | 46% | 36% | 37,08% |
| % acciones formativas con media satisfacción Nivel 1 ≥ 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.) | 11,50 | 25,26 | 32,66 |
| ■ Gestores Comerciales/Administración Red | 75,50 | 68,75 | 53,74 |
| ■ Gestores Administración y Técnicos | 13,0 | 5,99 | 13,59 |

Tabla 4: Principales ratios de Formación Cód. GRI LA10

Durante 2010, 266 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 2010 los principales programas de mejora profesional han sido:

- A. Actividades de Máxima prioridad (AMP).** Un apartado especial del Plan de Formación anual, son las acciones formativas que inciden directamente en las AMP's del plan de gestión anual de **kutxa**. En 2010 han supuesto el 52% de la actividad del Dpto. de Formación. Destacar las acciones que han contribuido a la mejora del Liderazgo y el Desarrollo de la Función Directiva bajo el prisma del modelo EFQM. Se ha continuado con el Programa de Integración a la Función directiva, para el conjunto de los nombramientos habidos desde el año 2007 incluyendo los del propio año 2010. Un total de 396 directivos han participado en el programa formativo Norabide-Valores kutxa-Proas al Norte y 222 directivos en el programa de mira*net Norabide-Gestión del tiempo. También son destacables las acciones formativas dirigidas al colectivo de los directores comerciales y de zona, enfocadas al liderazgo comercial de los equipos y a la mejora de facilitar feed-back comercial. Por último reseñar que una parte muy importante de la acción formativa enfocadas a las AMP's, ha tenido su origen en el cumplimiento del Plan Estratégico de Formación y los Planes Individuales de Formación de todos los empleados.
- B. Cumplimiento Normativo.** Las acciones realizadas vienen promovidas directamente por exigencias de cumplimiento de normativas y/o cambios de legislación. A destacar la formación derivada del cumplimiento de **Blanqueo de Capitales, Operador Banca Seguros, SEPA, Framework y COS entre otros que ha supuesto un total del 16% sobre el total de las horas formativas impartidas.** En este apartado se han alcanzado un total de 16.924 horas formativas a los colectivos de empleados afectados. Especial importancia ha tenido la formación en Blanqueo de Capitales que ha alcanzado a 1.590 personas y Framework con un total de 1.872 profesionales implicados.
- C. Red de Oficinas de kutxa.** Este epígrafe recoge la formación dirigida a este colectivo y no incluida en los apartados anteriores. En total se han realizado 52.237 horas, que ha supuesto el 48,46% del total de las horas impartidas. A estas cifras habría que añadir un total de 9.095 horas, un 8,44% sobre el total, impartidas con conocimientos específicos para la red de empresas. Cada colectivo ha recibido la formación acorde a sus necesidades.
- D. Otras acciones de formación** destacables por su componente estratégico son las dirigidas a los colectivos de Banca Personal y **kutxa** Gestión Privada. Asimismo, se ha continuado con la formación financiera avanzada para obtener la certificación EFA (European Financial Advisor). Como novedad se ha impartido formación del nivel I, esto es, para obtener la certificación DAF. En este apartado también queremos reseñar, los 3 talleres formativos de 2 días de duración impartidos a los 90 empleados que realizaron durante 2009 la Evaluación de Potencial-Assessment Centre. Cada participante en él, ha recibido los talleres necesarios en función de los resultados en el informe final del citado análisis del potencial.
- E. Dentro de la formación dirigida a personal de Servicios Centrales,** destacar la formación que ha recibido todo el Área de Operaciones para fomentar la gestión del cambio, la gestión positiva de las emociones y el fomento del trabajo en equipo. Y como siempre, se ha continuado con las acciones formativas de carácter técnico y herramientas informáticas para el Área Técnica, y la formación especializada de nivel experto realizada para los empleados del Departamento de Auditoría. En total se ha alcanzado la cifra de 6.630 horas lectivas.

Cuadro 1: Principales programas de mejora profesional en 2010. Cod. GRI LA 11, FS 4

Destacar por último el **Programa de Incorporación**, o formación de acogida que recibe cada nuevo empleado que se incorpora a **kutxa** según su perfil y su destino. Con 90 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 2010.

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

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

En 2010, se diseñó el **Programa de Incorporación a la Función Directiva** que se imparte a todas las personas nombradas para puestos de responsabilidad gestionando equipos. Mantiene una metodología presencial de 40 horas que tratan de dar una visión global de la Entidad y de las funciones que la persona recién nombrada deberá llevar a cabo. Dicho programa se complementa con el **Programa de Integración a la Función Directiva** dirigido a adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para un desempeño adecuado del rol directivo en **kutxa**. Sigue una metodología blended, los conocimientos se transmiten a través de la plataforma de formación e-learning mira*net y el entrenamiento de habilidades se pone en práctica de manera presencial. Su duración es de 18 meses desde el nombramiento. Durante el año 2010 ha habido un total de 182 participantes en este programa.

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

Para potenciar la satisfacción del cliente atendiendo en su idioma, en 2008 se diseñó el denominado **Perfil Lingüístico**, que recoge para cada empleado el conocimiento de idiomas necesarios para una adecuada atención lingüística al cliente y en su caso, el gap de conocimiento. Durante 2010 se han realizado planes de formación para eliminar dicho gap, ligados incluso al puesto de trabajo —'Laneko euskara'—. La tabla 6 muestra las horas de formación dedicadas a los idiomas más destacados.

| Formación vestibular | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|------|------|------|
| Porcentaje de horas impartidas sobre relación con el cliente | 52% | 52% | 52% |

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

| Nº horas formación en idiomas | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|
| euskera | 3.068 | 1.332 | 777 |
| inglés | 1.364 | 1.209 | 1.860 |

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

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

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

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

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

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

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

Teniendo como soporte el S.I.D., durante 2010 se han registrado 2.244 entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo, llevándonos a conocer de forma directa las expectativas e intereses profesionales del 100% del personal de **kutxa**, y a detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional. También se obtiene una valiosa información sobre las necesidades de formación con objeto de diseñar el Plan Anual de Formación.

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

Este año ha proseguido la formación directiva enfocada en la gestión y homogeneización de los comportamientos directivos. Mediante el ya comentado programa **Norabide-Valores kutxa-Proas al Norte**, 396 directivos han reflexionado sobre la Misión, Visión, Valores y el Código de Responsabilidad Empresarial de **kutxa**, compartiendo el enfoque de cómo gestionar a nuestros equipos de colaboradores en los aspectos citados. Y en el programa de mira*net **Norabide-Gestión del Tiempo** han participado 222 responsables de equipos de trabajo.

Siguiendo la pauta de años anteriores, en 2010 también se ha realizado una evaluación directiva denominada Semáforo Directivo, por la cual cada jefe jerárquico ha evaluado a los jefes que están en dependencia jerárquica directa al objeto de conocer el grado de adecuación, eficiencia, motivación y desempeño en el ejercicio de la función asignada. Se han completado un total de 509 evaluaciones de semáforo directivo, el 100% del objetivo. En 2010 se han gestionado de manera activa 133 cambios de función o nombramientos con promoción y 302 rotaciones de puesto de trabajo.

Kutxa ha querido consolidar su compromiso real con las personas a través de la renovación de la prestigiosa certificación Investors in People (IiP). Dicha certificación tiene la particularidad de medir la percepción de los empleados sobre la preocupación de la Caja en la formación, desarrollo, integración, motivación e implicación en la consecución de los objetivos. En 2006 un auditor externo realizó entrevistas confidenciales a una muestra aleatoria de 230 personas, representativa de empleados de todas las áreas, segmentos y características laborales y personales de la Entidad y a primeros del año 2007 se confirmó la obtención de la certificación. Siendo su frecuencia de renovación con carácter trienal, este año 2010 se ha procedido a su renovación. El auditor de Investors in People ha mantenido 154 entrevistas con una muestra representativa de empleados de la Entidad y una vez obtenidas las conclusiones ha procedido a su renovación por un nuevo plazo de 3 años.

5.7 QUÉ OFRECE KUTXA A SU EQUIPO HUMANO

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

a. Política retributiva

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

- Coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diversos niveles salariales y organizativos.
- Ajuste a la realidad del mercado de trabajo.
- Sistemas de progresión y promoción profesional de gestores y directivos.

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

Cuadro 2: Políticas de Personal

- Carácter incentivador, para lo que se está extendiendo progresivamente la retribución variable en diversos niveles organizativos, abarcando objetivos financieros y no financieros ligados todos ellos a los objetivos fijados en el Plan de Gestión.
- No existe ningún ámbito ni vestigio de discriminación entre hombres y mujeres para las distintas categorías profesionales existentes en **kutxa**, ni en lo referido a la política de retribución ni a la promoción profesional, rigiendo por tanto el principio de equidad en la aplicación de la política retributiva existiendo un ratio salarial 1:1 entre hombres y mujeres en todas las categorías salariales. [LA14].

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

Estos Objetivos se fijan en 3 niveles diferentes: Objetivos **kutxa**, Objetivos **Área** y Objetivos **Individuales**, tratando de mantener una coherencia entre todos ellos.

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.

La política retributiva en vigor en **kutxa**, en especial la relativa a la retribución variable, recoge las recomendaciones recibidas por parte del Banco de España y de otros Organismos internacionales como el Consejo de Estabilidad Financiera, el Comité de Basilea y el Comité Europeo de Supervisores Bancarios, habiendo sido aprobada por el Consejo de Administración, máximo órgano responsable de aprobar dicha política.

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|
| Ratio salario de entrada mínimo de kutxa vs. salario mínimo interprofesional | 2,21 | 2,67 | 2,63 |

Tabla 7: Cód. GRI EC5

b. Beneficios sociales [LA3]

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

- Condiciones preferentes del crédito para la adquisición de vivienda.
- Ayudas económicas para arrendamiento de vivienda habitual.
- Cuenta de crédito para atención de necesidades varias en condiciones preferentes.
- Gratuidad en la emisión y renovación de una tarjeta de débito y otra de crédito para el empleado y el beneficiario que se designe.
- Régimen de previsión social complementaria (EPSV's).
- Ayudas económicas para estudios de los empleados y sus hijos.
- Cheques Gourmet y Cheques Guardería.
- Anticipos de nómina a cuenta del trabajo realizado, reintegrables sin interés.
- Beneficios sociales que permiten conciliar la vida profesional y familiar (ver apartado h.).
 - Horarios ajustados a criterios razonables.
 - Posibilidades de reducción de jornada.
 - Excedencias y permisos sin sueldo.
- Seguro de vida y de invalidez permanente para aquellas personas de la plantilla que habitualmente realizan desplazamientos por orden y cuenta de la entidad.
- Seguro sobre riesgos de violencia, atraco, retención y secuestro.
- Seguro de vida por fallecimiento e invalidez absoluta y permanente para los empleados, prejubilados y jubilados hasta los 65 años.
- Mejoras de prestaciones de la Seguridad Social en cuanto a incapacidad temporal, incapacidad permanente, gran invalidez y defunción en acto de servicio.
- Subvención para el aprendizaje del Euskera.
- Caja de Asistencia Sanitaria (CAS).

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

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

c. Entorno Laboral seguro y salubre

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

Relaciones Laborales

El 13 de diciembre de 2007 se alcanzó un acuerdo con los grupos sindicales CC.OO. y Pixkanaka-Kaskari para la firma del VI Convenio Colectivo de Empresa, publicándose el mismo en el B.O.E. el 5 de mayo de 2008, cuya vigencia se ha extendido hasta el 31 de Diciembre de 2010.

El Convenio Colectivo de Empresa afecta a la totalidad de la plantilla salvo al Presidente del Consejo de Administración y a los Directores Generales, a quienes cubre un contrato de Alta Dirección. Igualmente, están excluidos los empleados de Francia.

El 23 de Abril de 2010, **kutxa** firmó, igualmente con las Secciones Sindicales de CC.OO. y Pixkanaka-Kaskari, que contaban con mayoría suficiente para ello, un Acuerdo de Mejora, que dio continuidad a una iniciativa puesta en marcha por la Empresa en Mayo y Diciembre 2009 con sendos acuerdos intermedios, propiciando diferentes mejoras de las condiciones laborales de una parte relevante de la plantilla (más de 1500 personas), sobre todo en la parte referida a sus horarios laborales. Al mismo tiempo, se aprovechó la oportunidad para actualizar diversos artículos del VI Convenio, que presentaban obsolescencia manifiesta por no estar adaptados a la situación vigente.

Así, dichos acuerdos han introducido mejoras en los apartados siguientes:

- Jornada: Redistribución horaria, con una banda horaria desde las 8,30 h. hasta las 16,55 h. y descanso de 1 h. para comer. Asimismo, ampliación de la jornada continuada de 8h. a 15h. a un período de 4 meses en verano.
- Ayuda Estudios: Adaptación texto al Plan Bolonia.
- Empleo: Mantenimiento de la firme voluntad de la empresa para el fomento de nuevas contrataciones, garantizando un mínimo de 30 nuevas en 2010.
- Préstamos Vivienda: Ampliación posibilidad de tramitación para préstamos con garantía hipotecaria en otros países.
- Conciliación: a) Permiso Lactancia: Ampliación de 9 a 12 meses y Reducción de 1 h. a la entrada o a la salida como alternativa a la hora de ausencia reconocida. b) Excedencias: Ampliación a 3 años de la duración en los supuestos de cuidado de familiares y ampliación hasta 18 meses de la reserva del puesto de trabajo cuando la finalidad sea el cuidado de hijos. c) Licencias No Retribuidas: Ampliación del derecho de disfrute para los supuestos de Adopción y Reproducción asistida.

Tras la constitución de los diferentes Comités de Empresa, está previsto el inicio de las negociaciones del VII Convenio Colectivo de **kutxa**.

Representación Sindical

El día 15 de Diciembre de 2010 se celebró en **kutxa** el proceso de Elecciones Sindicales, que ha determinado la constitución de 4 Comités de Empresa: 2 en Gipuzkoa (uno para los Servicios Centrales y otro para las Sucursales), 1 en Madrid y 1 en Barcelona, así como la elección de 15 Delegados de Personal en 11 provincias del ámbito estatal.

El porcentaje de participación global registrado en el proceso ha sido del 68,94% y los resultados obtenidos por los diferentes grupos sindicales han sido los siguientes:

- CC.OO.: 35 Representantes (43,21 %).
- Pixkanaka-Kaskari : 33 Representantes (40,74 %).
- L.A.B.: 7 Representantes (8,64 %).
- E.L.A.: 6 Representantes (7,41 %).

Los procesos electorales se realizan en la empresa cada 4 años, por lo que la siguiente convocatoria se realizará en Diciembre de 2014.

Según establece el Convenio Colectivo de **kutxa**, los empleados tienen derecho a participar en la empresa según la Ley recogido en el Art. 34º - Representación de los Empleados. El Área de Recursos Humanos mantiene una vía fluida de comunicación, tanto con los Comités de Empresa, como con las representaciones sindicales operantes, facilitando la información reconocida como derecho en el Estatuto de los Trabajadores y disposiciones legales que lo desarrollan, tanto en lo relativo a sistemas de trabajo, organización y productividad, marcha económica de la empresa, procesos de selección de nuevo personal y política de empleo. Con respecto a los planes de formación, los Comités de Empresa son informados sobre el contenido de los mismos antes de su puesta en marcha [LA5]. **Kutxa** reconoce por tanto a sus empleados, la libertad de asociación y de representación sindical, ejercida fundamentalmente desde la participación en los grupos sindicales y la negociación del Convenio Colectivo de Empresa.

Prevención de Riesgos Laborales y Cuidado de la Salud

| MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN PREVENTIVA | CONSULTA Y PARTICIPACIÓN LOS TRABAJADORES EN MATERIA DE P.R.L |
|---|--|
| <p>La modalidad de organización preventiva en kutxa es mixta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Servicio de Prevención Propio, formado por tres dos Técnicos superiores en PRL con las 3 especialidades y un Técnico básico. ■ Servicio de Prevención Ajeno, (en Gipuzkoa vigilancia de la Salud – SP Mutua – y fuera de Gipuzkoa, vigilancia de la salud y especialidades técnicas – MC PREVENCIÓN). ■ Trabajadores Designados: Responsables de cada centro. En su ausencia, aquellas personas que ostenten en cada momento la función de Dirección de Área, Unidad u Oficina. | <p>Tal y como se indica en el art. 35 de la LPRL, kutxa cuenta con 6 <i>Delegados de Prevención</i> con competencias y facultades específicas en materia de PRL.</p> <p>Para la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de PRL se ha constituido el Comité de Seguridad y Salud Laboral formado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jefe de Personal (Y Presidente del Comité). ■ 6 Delegados de Prevención (representantes de los trabajadores). ■ Un representante de Mantenimiento. ■ Un representante de Obras. ■ Un representante de Seguridad. ■ Dos componentes del Serv. Prev. Propio. |

Tabla 8: Estructura de prevención. Cód. GRI LA6

Tal y como se recoge en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, el compromiso de **kutxa** es adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de sus empleados, lo que se desarrolla a través del **Plan de Prevención**.

Para poder llevarlo a cabo, en 1998 se creó un Servicio de Prevención Propio con sus cuatro disciplinas: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología y Vigilancia de la Salud. A partir del año 2000 la disciplina de Vigilancia de la Salud se concertó mediante Servicio de Prevención Ajeno con SP MUTUALIA (anteriormente Pakea). Además, desde el año 2005 y coincidiendo con la apertura de numerosas oficinas fuera de Gipuzkoa, se reforzó el Servicio de Prevención con la contratación de MC PREVENCIÓN como Servicio de Prevención Ajeno para estas oficinas en las cuatro especialidades, si bien la coordinación de todo el Plan se realiza bajo la supervisión del **Responsable de Prevención de Riesgos Laborales**, máximo responsable operativo de la gestión de la PRL en **kutxa**.

El alcance del **Sistema de Gestión Prevención de Riesgos Laborales** de **kutxa**, comprende todas las actividades encaminadas a reducir y controlar los riesgos existentes en cada centro y/o puesto de trabajo que no hayan podido ser previamente eliminados. Para poder llevarlo a cabo, todas estas actividades se articulan dentro del **Plan Anual de PRL**, definiendo para cada una de ellas el plazo de ejecución, los responsables, y los recursos humanos y materiales necesarios. Algunas actividades que se incluyen en el Plan Anual de PRL son:

| RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluaciones iniciales y periódicas de los diferentes centros y puestos de trabajo. ■ Inspecciones de Prevención de Riesgos Laborales para el control de los puntos críticos. ■ Actividades relacionadas con la vigilancia de la Salud (reconocimientos médicos, campañas de salud, vacunas, etc.) ■ Actividades de información y formación/ concienciación del personal. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Colaboración del Servicio en el desarrollo de los planes de emergencia y simulacros de evacuación para los edificios de Servicios Centrales. ■ Investigación de los accidentes laborales que ocurran, y en su caso, enfermedades profesionales. Control de las estadísticas de Siniestralidad. ■ Estudios ergonómicos y psicosociales. |

Tabla 9: Resumen de actividades del Servicio de PRL

Dentro del Plan Anual de Prevención de Riesgos Laborales en el 2010, se han desarrollado múltiples actividades, entre las cuales destacamos por su importancia:

- Revisión, actualización y puesta en marcha del “Protocolo de Resolución de Conflictos”. Para ello, se han desarrollado grupos de trabajo con participación en los mismos de todos los Delegados de Prevención de **kutxa** (en intranet a disposición de todos los empleados).
- Realización y aprobación del “Plan de Movilidad”, que integra el conjunto de medidas de la empresa para favorecer la disminución de los desplazamientos de los empleados por motivos de trabajo con objeto de minorar los accidentes de tráfico.
- Implantación del cuestionario “Inspección de Prevención de Riesgos Laborales” como herramienta de gestión para el control por parte de los responsables de los puntos críticos de sus centros de trabajo.

Además, se ha continuado con el desarrollo de las actividades del Plan de Prevención, entre las que destacamos:

- Realización de la Evaluación de Riesgos Laborales en 74 centros de trabajo, bien por ser de nueva apertura, bien por revisión periódica de las condiciones de trabajo.
- Se han propuesto 732 medidas correctoras, adoptándose 547 en los plazos previstos, quedando el resto pendiente de confirmar su ejecución o viabilidad.
- Formación en Prevención de Riesgos Laborales a todos los empleados de nueva entrada, así como continuación de los programas de formación específicos a Directores para el cumplimiento de sus funciones en esta materia. Por otro lado, se ha diseñado la formación específica “Riesgos y medidas de prevención a aplicar en los puestos de trabajo con Pantallas de Visualización de Datos”, dentro de la plataforma de formación online interna miranet.
- Realización de la Vigilancia de la Salud basada en los Protocolos Médicos específicos, los cuáles se han ampliado para dar mayor cobertura, manteniéndose la campaña de prevención de riesgos cardiovasculares. Aun siendo el reconocimiento médico voluntario, este año ha prestado su consentimiento para su realización el 75% de los trabajadores de Gipuzkoa y el 83% de los trabajadores de fuera de Gipuzkoa.
- Realización de la campaña de vacunación antigripal entre los empleados: Información específica a los grupos de riesgo.
- Realización de la campaña bienal de Prevención Oncológica a través del *Instituto Onkologiko* para el personal y familiares de primer grado. La tabla 10 muestra las actuaciones realizadas de 2006 a 2010 en este ámbito referido a número de beneficiados.
- Investigación de los accidentes laborales ocurridos y adopción, en su caso, de las medidas correctoras pertinentes. Tramitación a través del Sistema Delt@ (Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo), de obligado cumplimiento desde 2004 de todos los partes comunicados.
- Participación activa en el Comité de Obras y Diseño para los aspectos ergonómicos y funcionales de los distintos puestos de trabajo, así como proyectos de cambios estructurales y/o funcionales e implantación y adecuación de nuevos elementos de trabajo.
- En colaboración con el Departamento de Seguridad, se han realizado los simulacros de evacuación de emergencia en los tres edificios centrales y el Centro de Formación.

| | 2006 | 2008 | 2009 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Campaña de Prevención Oncológica | 453 | 509 | 499 |

Tabla 10: Cod. GRI LA8

Durante 2010 se han desarrollado, además, diferentes actividades, de las que destacamos por su importancia:

- Participación en el estudio de la consultora IKEI realizando para la Fundación Europea EWCO sobre Diálogo Social y Condiciones Laborales (Donostia, Junio 2010).
- Participación del Servicio de Prevención en las Primeras Jornadas de Psicología Laboral organizadas por OSALAN (Bilbao, octubre 2010).
- Participación en el Foro Gipuzkoa en Prevención de Riesgos Laborales organizado por ADEGI (Donostia, Octubre 2010).

La tabla 11 muestra los principales índices de absentismo y accidentes laborales. Para el cálculo de los ratios, se han utilizado las fórmulas recomendadas por el Instituto Nacional de Salud.

| Ratios de índices de absentismo y accidentes laborales | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------|-------|------|
| Nº accidentes mortales | 0 | 0 | 0 |
| Nº accidentes sin baja en Gipuzkoa | 14 | 11 | 6 |
| Nº accidentes sin baja fuera de Gipuzkoa | 14 | 15 | 15 |
| Nº total accidentes sin baja in itinere | 12 | 9 | 3 |
| Nº accidentes con baja en Gipuzkoa | 19 | 8 | 14 |
| Nº accidentes con baja fuera de Gipuzkoa | 15 | 7 | 13 |
| Nº total accidentes con baja in itinere | 22 | 9 | 25 |
| Total Nº días perdidos | 836 | 693 | 894 |
| Nº enfermedades profesionales | 0 | 1 | 0 |
| Índice de absentismo general ¹ | 3,28 | 4,47 | 3,89 |
| Índice de frecuencia de accidentes con baja ² | 2,24 | 2,72 | 5,96 |
| Índice de Frecuencia General ³ de accidentes | 5,22 | 7,49 | 7,35 |
| Índice de Incidencia ⁴ de accidentes | 4,24 | 5,22 | 1,31 |
| Índice de gravedad ⁵ | 0,068 | 0,064 | 0,12 |

Tabla 11: Índices de accidentes, días perdidos, enfermedades profesionales y absentismo. Cód. GRI LA7

1 Nº total de días laborables de baja x 10³ / Nº días laborables totales.

2 Nº total de accidentes con baja (excepto in itinere) x 10⁶ / Nº Horas trabajadas.

3 Nº total de accidentes (excepto in itinere) x 10⁶ / Nº horas trabajadas.

4 Nº total de accidentes x 10³ / Nº Empleados.

5 Nº total de días perdidos x Nº Total de accidentes x 10³ / Nº Horas trabajadas.

5. equipo humano de kutxa

d. La Comunicación interna

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

| Canal | Tipo* | Descripción/Objetivo | Emisor | Receptores |
|-------------------------------------|-------|---|---|---|
| Noticias | D | Noticias breves del ámbito profesional, renovadas diariamente y emitidas por los distintos departamentos de 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. Destaca el apartado "Mi Sitio", con toda la información relativa a la cada empleado (nómina, seguros, ayudas...) | RRHH | |
| Guía Profesional | D | Manual de acogida o información básica destinada especialmente a los nuevos empleados incorporados en kutxa. Información publicada en la Intranet, en el Portal del Empleado. | RRHH | Toda la plantilla |
| Revista interna KIDE | B | Revista en formato digital que tiene como objetivo informar al global de la plantilla sobre proyectos/aspectos de interés de la Caja, proyectos de la OBS y actividades de la Asociación de Empleados (DAD). Con periodicidad semanal. | Área Social y Comunicación | Toda la plantilla a través de Intranet – Kiosko |
| Apartado GIZAIN | D | Incluido en la revista Kide, permite comunicar noticias relativas a RRHH relacionadas con los empleados: nombramientos, cambios de función, jubilaciones y nuevas incorporaciones. | Área Social y Comunicación | Toda la plantilla a través de Intranet |
| Reuniones equipos (oficina/ Dptos.) | B | Con un doble objetivo: facilitar el diálogo y las relaciones personales, hacer un seguimiento de la actividad del equipo y comunicar avance de los objetivos. | Jefes de Dpto. y Resp. de Oficina | Miembros del equipo |
| Boletín de prensa diaria | H | Contiene información sobre las noticias diarias aparecidas en prensa que puedan impactar de alguna manera en kutxa . | Área Social y Comunicación | Toda la plantilla a través de Intranet |
| Sugerencias | A | Recoger las sugerencias de los empleados sobre productos y servicios kutxa . | Toda la plantilla a través de Intranet | Calidad |
| Incidencias | B | Recoger e informar las incidencias puntuales. El canal, disponible en la Intranet, también incluye consejos útiles y asesora sobre temas de interés general. | Toda la plantilla y el dpto. de Incidencias y Asesoramiento | Toda la plantilla e Incidencias y Asesoramiento |
| Línea abierta | A | Objetivo: permitir al personal efectuar consultas al Departamento de RRHH, solicitar certificados, realizar sugerencias. Acceso a través de la Intranet. | Toda la plantilla | RRHH |
| Blogs | H | Seis blogs temáticos sobre tecnología, lingüística, calidad, ecología, buenas prácticas y RRHH. Permiten compartir entre toda la plantilla el conocimiento, las aportaciones y las opiniones sobre los temas tratados en los blogs. | Toda la plantilla | Toda la plantilla a través de Intranet – página principal |
| Acto presentación Plan de Gestión | D | Su objetivo es comunicar a los líderes el Plan de Gestión Anual. | Presidente y Dir. Generales | Líderes |
| Jornadas Directivas | D | Información, reflexión y convivencia, para fomentar el sentimiento de equipo. | Dirección | Directivos |
| Entornos colaborativos | H | Herramienta virtual que permite a comunidades específicas compartir información, documentos y materiales, interactuar on-line de forma ágil y privada. | Miembros de cada comunidad | Miembros de cada comunidad |
| E-mail a directivos | H | Comunicar noticias relevantes e informaciones que aparezcan en prensa | Área Social y Comunicación | 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. | Área Social y Comunicación | Toda la plantilla |
| Visitas guiadas | D | Dar a conocer los proyectos y ayudas de la Obra Social de kutxa a los empleados | Área Social y Comunicación | Toda la plantilla |

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

Tabla 12: Canales y soportes de comunicación.

e. Gestión Lingüística

Siguiendo la tendencia de los últimos años, se ha avanzado de manera notable en la gestión lingüística de **kutxa** dentro su Plan de Gestión de 2010, introduciendo los objetivos lingüísticos en las áreas que tienen una mayor implicación en la gestión de las lenguas, y haciendo un seguimiento de los objetivos mencionados a través de la Comisión de la Lengua.

En lo que respecta a los clientes internos y los trabajadores de **kutxa**, se han adoptado las medidas siguientes para la optimización de las competencias lingüísticas dentro del marco de la gestión de las personas:

- A) Se han recogido por medio de la autoevaluación los datos sobre el conocimiento de lenguas de cada trabajador. Se ha procedido a la explotación de datos para poder identificar mejor las necesidades de formación.
- B) El cursillo de Euskera en el Trabajo, que tiene como objetivo facilitar el trabajo cotidiano en la lengua propia, se ha distribuido en seis módulos, se ha reducido la duración del mismo y se ha adaptado a las necesidades específicas de cada empleado. En estos módulos también se han presentado los recursos que están a su disposición para que el trabajo que se realiza en euskera dentro de **kutxa** sea más cómodo, entre otros, el noticiero de intranet cada mañana, la herramienta de trabajo ELET, diccionarios, traductores automáticos y el dato sobre el conocimiento de la lengua en el directorio telefónico.
- C) Se ha procedido a la reorganización de las traducciones, con el objetivo de aligerar la transacción de documentos que incide en la labor cotidiana y de unificarlos.

En lo que se refiere al cliente exterior, y más en detalle a las relaciones directas con el cliente, con el objetivo de adaptar la lengua de comunicación a los deseos del mismo, en 2010 se ha dado continuidad a la labor iniciada en 2009, realizando adaptaciones necesarias en la arquitectura informática.

En cuanto al cliente colectivo, y dentro del marco de Responsabilidad Social, en 2010 se han sumado a los convenios de colaboración firmados con los ayuntamientos de las comarcas de Buruntzaldea y Debagoiena los firmados con los ayuntamientos de Urola-kosta y UEMA (Mancomunidad de Municipios Vascos), además de las labores de seguimiento. Asimismo, **kutxa** ha participado durante un año más en dos instituciones que cuentan con un programa estratégico para la normalización de la lengua en Gipuzkoa: como patrón en la Fundación Mintzola y como socio en el Cluster de Sociolingüística. En este último ha colaborado con otras instituciones pioneras del País Vasco en el proyecto Eralan 2, vinculando el liderazgo con la conducta lingüística. Y para finalizar, **kutxa** ha patrocinado la publicación de las guías Zer egin que han realizado conjuntamente la Asesoría EMUN y la Plataforma Per la LLengua de Cataluña, con el objetivo de dar a conocer la experiencia y el conocimiento de otras comunidades lingüísticas.

Gracias a todas estas iniciativas y dando continuidad al camino iniciado durante los últimos años, **kutxa** es ya una empresa de referencia en el marco de la gestión lingüística, y muestra un liderazgo claro ante las empresas de su entorno.

f. Las Relaciones y la Actividad Social Interna

Un elemento fundamental de la comunicación interna es la **Asociación de Empleados (DAD)** de la que forma parte toda la plantilla. Se dedica fundamentalmente a la organización de actividades deportivas y culturales para los asociados y se financia con una pequeña cuota que aportan los asociados y las aportaciones que realiza **kutxa**. Existe una Comisión de asociados que gestiona las campañas de recaudación de fondos para la ayuda al Tercer Mundo en las que también participa **kutxa** completando las aportaciones que se han recaudado entre la plantilla. La Caja también destina una cuota para la Asociación de Jubilados y Pensionistas de **kutxa** y realiza otras aportaciones extraordinarias para financiar actividades organizadas por esta Asociación. Algunos proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña de 2010 son los siguientes:

| Aportaciones | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------|--------------|--------------|-----------|
| Empleados | 92.410,57 € | 95.629,95 € | 103.973 € |
| kutxa | 47.910,00 € | 50.000,00 € | 56.790 € |
| Total | 140.320,57 € | 145.967,74 € | 160.763 € |

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

| ONG | PROYECTO | PAÍS | IMPORTE (€) |
|----------------------------------|--|--------------|-------------|
| MISIONEROS FRANCISCANOS de MARIÉ | Sostenimiento del dispensario médico en Zaghtouli | Burkina-Faso | 10.000,00 € |
| MEDICUS MUNDI | Puesta en marcha de un centro de educación y formación en Orellana | Ecuador | 17.203,70 € |
| AYUDA EN ACCIÓN | Mejorar las condiciones de alimentación y nutrición de niños en escuelas rurales de Sonsonate Usulután | El Salvador | 20.000,00 € |
| ROKPA EUSKADI | Escuela primaria y de medicina tibetana de Yushu | Tíbet | 30.000,00 € |
| PACO-UAP CARITAS Inter. | Ayuda a los desperfectos del terremoto | Méjico | 20.000,00 € |
| PROSALUS | Proyecto Moscas-Ley Recogida de niños de la calle | Mozambique | 19.382,88 € |
| ASHA-KIRAN | Continuar y mejorar un programa de asistencia y prevención del Sida, en Niassa | India | 8.982,62 € |
| TOLOSA SAHARAREKIN | Asegurar el desarrollo integral de niños de la calle en Pune-Maharashtra | Sahara | 6.000,00 € |
| ENTREGA DIRECTA | Construcción de la escuela de Miyik en los territorios liberados | Sahara | 4.530,00 € |
| BEHAR BIDASOA | Sostenimiento de dispensario médico en Tinduf | Haití | 18.000,00 € |
| CARITAS INT. RAJASTHAN | Crear un centro de acogida y asistencia para mujeres y niños supervivientes del terremoto en Leogane | India | 10.000,00 € |
| | Escolarización, alimentación y asistencia médica a niñas de Pushkar - Rajasthan | | |

Tabla 14: Proyectos de ayuda al Tercer Mundo.

g. La Satisfacción del equipo humano

Las actuaciones descritas contribuyen al logro de notables índices de satisfacción de la plantilla. El indicador principal es la Voz del Empleado, herramienta fundamental para el diagnóstico y mejora del clima laboral de **kutxa**. La última Encuesta de Clima Laboral realizada en octubre de 2010 arrojó una participación del 71,21%, cifra sensiblemente superior al 59,35% del año anterior. El índice de satisfacción global se sitúa en un 69,5%, incrementándose con respecto a la cifra del año anterior. Por apartados, destacan con un porcentaje igual o superior al 75%, la satisfacción por el contenido del trabajo diario, las condiciones físicas y los medios y organización del trabajo, la gestión realizada por el jefe inmediato y el compromiso personal con la caja. Se sitúan por debajo del 50% los apartados relativos a retribución y participación. El gráfico 5 compara los resultados de los factores medidos entre 2008 y 2010.

| | |
|----|--|
| 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 2008-2010

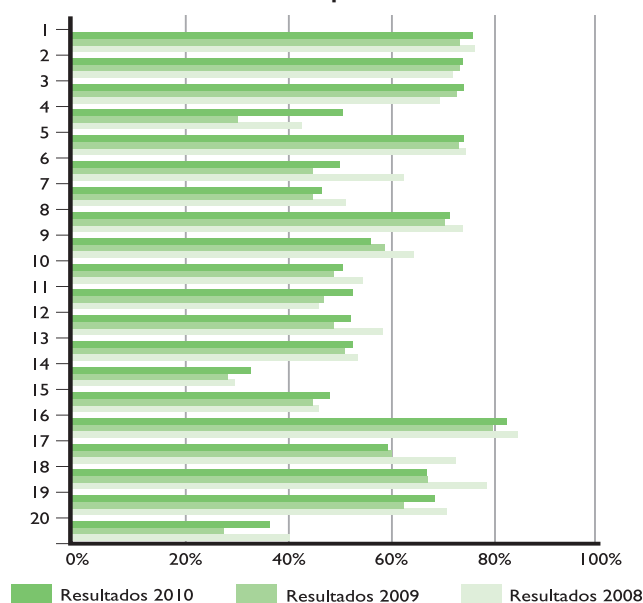


Gráfico 5: Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados 2007-2009.

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

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

El 1 de julio de 2010 entró en vigor el "I Plan de Igualdad de kutxa", tras el acuerdo alcanzado por unanimidad entre la Empresa y los representantes sindicales de los 4 grupos operantes (CC.OO., Pixkanaka-Kaskari, ELA y LAB) y como fruto del trabajo desarrollado por la comisión creada al efecto.

Su objetivo es garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre las personas empleadas en **kutxa**, contemplando los siguientes puntos:

- Acceso al empleo y contratación
- Clasificación y Promoción Profesional
- Política Salarial
- Formación
- Protección de la Salud Laboral
- Medidas de Conciliación de la vida familiar y laboral (descanso por maternidad/paternidad, Lactancia, Excedencias, Ayuda por hijos, Formación, Reducción de Jornada, etc.).
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.
- Creación de una Comisión para la Igualdad de Oportunidades.

En la misma fecha indicada, se actualizó el "Protocolo de Actuación para la Resolución de Conflictos", reafirmando el procedimiento consensuado para estos supuestos.

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 | <p>Instituciones u organizaciones en las que a través de sus inversiones kutxa participa para:</p> <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 2008.

| Indicadores de gestión de proveedores | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|--------|--------|--------|
| Compras y servicios contratados (miles de €) | 91.372 | 77.337 | 75.834 |
| % gasto en proveedores locales | 26% | 49% | 54% |
| % proveedores locales | 50% | 37% | 37% |
| Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados | 100% | 100% | 100% |
| Nº proveedores con certificado ISO 14001 | 11 | 13 | 15 |

Tabla 1: Indicadores de Proveedores. Cód. GRI EC6

6.2.2 El Código de RSE y los Proveedores

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

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.

Estos principios también son de aplicación cuando **kutxa** actúa como promotora de obras y reformas en sucursales, para las cuales, y según lo especificado en el RD1627/1997, **kutxa** contrata a un Coordinador que vele por la seguridad y salud en cada una de ellas. Dicho Coordinador es el encargado de exigir a todos los contratistas que van a ejecutar los trabajos, la presentación, previamente a su entrada a la obra, de un Plan de Seguridad que recoja las medidas de prevención necesarias en cada fase, comprobando periódicamente la correcta ejecución de las mismas.

En cuanto al respeto de los Derechos Humanos por las empresas proveedoras, **kutxa** supervisa más de cerca aquellos servicios subcontratados más sensibles a los mismos, como es el caso de la seguridad. **Kutxa** tiene subcontratado a las empresas SABICO Seguridad S.A. y PROSEGUR Seguridad S.A., el servicio de **vigilancia**. Todos sus vigilantes están homologados por el Ministerio del Interior y reciben una formación de 186 horas lectivas que integra módulos de contenido jurídico (derecho constitucional, penal, procesal penal, administrativo especial, laboral y prácticas jurídicas), socio-profesional, técnico-profesional e instrumental, donde se imparten conocimientos sobre los derechos fundamentales 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 “Aspectos sociales” del cuestionario de sostenibilidad, nos permiten conocer su nivel de cumplimiento de ligados a la gestión de las personas de la organización en aspectos tales como la salud y la seguridad en el trabajo, la calidad del empleo, la conciliación de la vida profesional y personal o la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa.

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

6.3 ALIADOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONALES

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

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

Impacto de 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 limita-

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

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

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

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 |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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: |
| <ul style="list-style-type: none"> 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 2010

En 2010 **kutxa** ha continuado con el “proceso de tracción sobre proveedores en términos de sostenibilidad”, proceso comenzado en 2007 con la aplicación del **sistema de evaluación** (cuestionario de sostenibilidad) en los sectores críticos para **kutxa** o significativos de compra (volumen de facturación) aplicando criterios de evaluación de sostenibilidad que ayuden en la selección de proveedores y suministradores:

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

Hasta 2010, se han evaluado 215 proveedores de un muestreo de 250. 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 2010 se ha cumplido el objetivo de que dos proveedores más (NATURGAS y DHL) estén certificados en la norma ISO 14001.

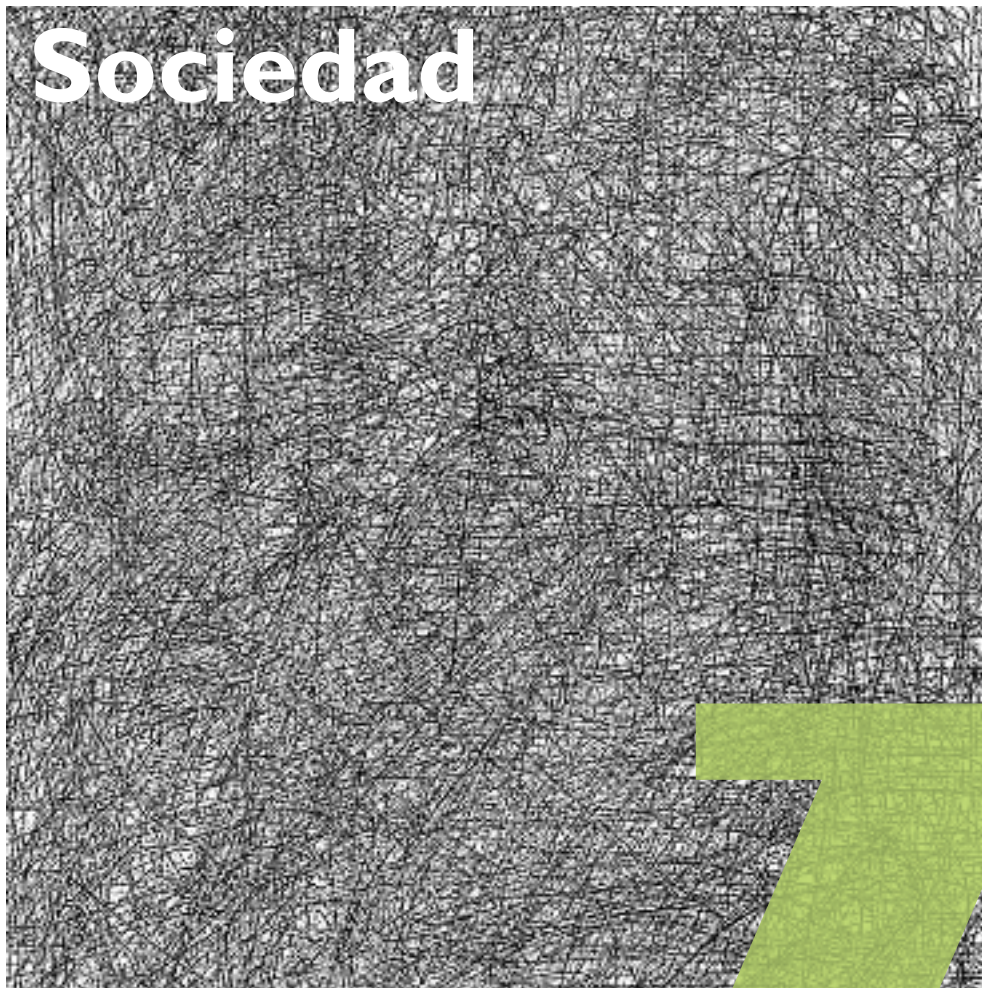
6.7 OBJETIVOS EN LA GESTIÓN DE SOCIOS DE NEGOCIO

La siguiente tabla muestra los objetivos RSE de **kutxa** a largo plazo (2007-2010) y también en concreto para el ejercicio 2011, con respecto a sus socios de negocio.

6. socios de negocio

| Grupo de interés | Objetivos 2007 - 2010 | Objetivo 2009 | Logros 2009 | Objetivo 2010 | Logro 2010 | Objetivo 2011 |
|---|---|---|---|--|---|---|
| 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 | Aumentar el porcentaje de respuestas sobre 2008 en un 10% | Se ha cumplido el objetivo con creces | Aumentar el porcentaje de respuestas sobre 2009 en un 5% | Se ha cumplido el objetivo | Aumentar el porcentaje de respuestas sobre 2009 en un 2% |
| | Redefinir las especificaciones en productos y servicios ambiental y/o socialmente sensibles e introducirlas en nuevos pliegos | Sustituir al menos 5 productos de limpieza por otros más ecológicos | Sustituido 1 producto (alto costo de cambio) | Sustituir al menos otro producto de limpieza por otro más ecológico | Se aplaza el objetivo debido a las prioridades del Plan Bai de reducción de costos (alto costo de cambio) | Sustituir al menos otro producto de limpieza por otro más ecológico |
| | Establecer un diálogo con empresas proveedoras / suministradoras de cara a generar cambios en su gestión ambiental / laboral / social | Encargar informe de productos de limpieza con etiquetado ecológico e incluir productos en contratos de limpieza | Varias reuniones con los proveedores de limpieza e informe obtenido | Perseverar en el empeño para que adopten compra de productos de limpieza ecológicos | Se aplaza el objetivo. Año especialmente complicado | Retomar el objetivo de 2010 y continuar con el test de diagnóstico |
| | Llevar a cabo una encuesta de "Voz del proveedor" para recabar información relativa al nivel de inquietudes, satisfacción y mejoras propuestas por los proveedores | Continuar aumentando el nº de respuestas para llegar a 120 | Se han recibido del orden de 180 respuestas, habiéndose ampliado a proveedores del Área Técnica | Intentar llegar al tope de 200 respuestas | Se ha superado las 200 respuestas | Realizar encuesta de inquietudes de los proveedores |
| | Incorporar nuevos criterios de sostenibilidad a la Política de Compras | Proseguir en el desempeño | Proseguir en el desempeño | Proseguir en el desempeño | Proseguir en el desempeño | Proseguir en el desempeño |
| | Realizar cursos de formación / seminarios internos sobre la dimensión social / ética / ambiental de la relación con los proveedores | Implementar las mejoras detectadas en los seminarios de compra verde | Asistencia a encuentros informativos con IHOBE sobre Compra Verde | Implementar acciones recomendadas | Encuentros con IHOBE para trabajar en común | Asistencia a seminario de relación con los proveedores |
| | 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 | Desarrollar al menos un evento, con participación del Grupo de Interés de Proveedores. | No se ha llegado a realizar | Desarrollar al menos un evento, con participación del Grupo de Interés de Proveedores. | Reunión con el Cluster del Papel de Euskadi | Distribución de folletos informativos de la RSE en kutxa |
| Aliados empresariales e institucionales | | Evaluar con un cuestionario ISR (Inversión Socialmente Responsable) el desempeño en RSE de las empresas del Grupo | No se ha podido evaluar | Evaluar con un cuestionario ISR (Inversión Socialmente Responsable) el desempeño en RSE de las empresas del Grupo | No se ha podido evaluar | Crear un foro de Empresarios y celebrar un evento dedicado a la RSE Creación de un foro Social |
| 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 | Sensibilización de los Consejeros de kutxa en las empresas participadas a través del Manual de RSE redactado en 2008 | Entregado el manual al área de Empresas Participadas | Realizar un segundo estudio para configurar el manual en un instrumento más cercano y menos técnico de cara a que no se reduzca la acción a un mero trámite del Sistema. | Entregado el manual a empresa asesora para su readaptación | Distribución del manual. |
| Administraciones e Instituciones públicas | | Ampliar las comunicaciones sobre RSE hacia las instituciones públicas | Ayuntamiento SS (Cluster de EERR) G.V. i-Talde TE-7 de RSE en Innobasque. Diputación: Gipuzkoa Aurrera con Departamento Social | Mantener la incorporación de a RSE en dichos Grupos de Interés | Cumplido | Mantener la incorporación de a RSE en dichos foros y entrar en ek.o.-Euskadi 2020 |

Sociedad



7.1 LA MISIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

En los Estatutos de **kutxa** se recoge el carácter y vocación de la Caja en su ámbito social, cuya finalidad es la creación y mantenimiento de obras de carácter social y cultural, propias o en colaboración. 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 a través de **kutxa Fundazioa**, como organismo autónomo de promoción del desarrollo y la innovación social, cultural, científica y económica, la mejora de la calidad de vida de la sociedad, en general, y de los clientes de **kutxa** en particular.
- Buscando la resolución de necesidades sociales y culturales actuales sin comprometer capacidades futuras, es decir, con criterios de flexibilidad y sostenibilidad.

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

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

- Sanidad y Asistencia Social / Solidaridad
- Educación e Investigación / Innovación
- Cultura y Tiempo Libre
- Sostenibilidad y Medio Ambiente

Cuadro I: Ámbitos de actuación de la Obra Social de **kutxa** a través de **kutxa Fundazioa**.



Ilustración 1: Organigrama de dependencia de la Obra Social. Cód. GRI 2.3

7.2 LA OBRA SOCIAL DE KUTXA EN CIFRAS

En 2010 **kutxa**, desde su Obra Social, ha materializado 77,65 millones de € en obras sociales, con más de 3.200 actividades de las que se han beneficiado más de 2.000.000 de personas, manteniendo 47 centros propios. De esta cifra, 69,42 millones de € corresponden a gastos brutos

de mantenimiento, 2,3 millones de € a inversiones y 5,9 millones de € a amortizaciones. El gasto bruto en Obra Social por habitante en 2010 ha sido de 110 €.

| Distribución resultados (en millones de €) | 2008 Dato | 2008 % | 2009 Dato | 2009 % | 2010 Dato | 2010 % |
|---|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| RESULTADOS después de impuestos (matriz) | 146,0 | 100,0 | 101,3** | 100,0 | 69,4 | 100 |
| A RESERVAS Solvencia y garantías para clientes | 106,6* | 73,0* | 71,4** | 70,5** | 44,4 | 64 |
| A OBRA SOCIAL Dividendo Social | 39,4* | 27,0* | 29,9 | 29,5** | 25,0 | 36 |

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

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

** Tras las auditorías del Banco de España en el transcurso de 2010 se ven modificados algunos datos relativos al año 2009.

La aportación de **kutxa** desde sus resultados de 2009 para la Obra Social de 2010, fue de 29,9 millones de € a los que hay que añadir 41,8 millones de € de ingresos de terceros, y amortizaciones por 5,9 millones de €.

En la distribución de los resultados económicos de **kutxa**, la importancia cuantitativa de la parte dedicada a Obra Social, 29,5% de los resultados netos del 2009 destinados a la realización de obras sociales en 2010, evidencia la realidad del compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad que tiene **kutxa**.

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

| Parámetros (importe en miles €) | 2009 Objetivo | 2009 Realidad | 2010 Objetivo | 2010 Realidad | 2011 Objetivo |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Dotación OS | 39.421* | 39.421 | 29.925 | 29.925 | 25.000 |
| Recursos gestionados (Incluye ingresos de terceros) | 86.914 | 88.205 | 74.669 | 77.652 | 78.561 |
| % recursos por ámbitos | | | | | |
| Sanidad y Asistencia Social | 59 | 60 | 50 | 51,2 | 52,1 |
| Educación e Investigación/innovación | 18 | 16 | 19 | 20,2 | 18,9 |
| Cultura y Tiempo Libre | 20 | 21 | 25 | 23 | 23,2 |
| Medio Ambiente | 3 | 3 | 6 | 5,6 | 5,8 |
| Valoración global de la OS por ciudadanos (1-5) | 4,0 | 3,8 | 4 | 3,8 | 4 |

* Ver nota Tabla 1.

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

En base a la información recopilada mediante: resultados de encuestas realizadas a clientes de la Caja en las que expresan sus preferencias en cuanto a la asignación a unas líneas u otras; orientación, ámbitos y proyectos concretos resultantes de estudios periódicos de proyección para la Obra Social (cada 4 ó 5 años); continuidad de proyectos o líneas de actuación abiertas; y solicitudes de colaboración desde oficinas comerciales, la Junta del Patronato propone una distribución del presupuesto por líneas de actuación que deberá ser aprobada en la Asamblea General junto con la dotación a Obra Social.

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

| DISTRIBUCIÓN DEL GASTO DE OBRA SOCIAL (en miles de €) | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ÁMBITO | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
| | Dato | % | Dato | % | Dato | % |
| Sanidad | 42.212 | 50,04 | 49.860 | 56,53 | 35.840 | 46,16 |
| Asistencia Social - solidaridad | 6.066 | 7,19 | 3.507 | 3,97 | 3.940 | 5,07 |
| SANIDAD - ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD | 48.278 | 57,23 | 53.367 | 60,50 | 39.781 | 51,23 |
| Educación | 7.505 | 8,90 | 7.998 | 9,07 | 8.175 | 10,53 |
| Investigación / Innovación | 8.690 | 10,30 | 6.176 | 7,00 | 7.511 | 9,67 |
| EDUCACIÓN - INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN | 16.195 | 19,20 | 14.174 | 16,07 | 15.687 | 20,20 |
| Cultura | 10.008 | 11,86 | 11.282 | 12,79 | 10.485 | 13,50 |
| Tiempo Libre | 6.631 | 7,86 | 6.960 | 7,89 | 7.351 | 9,47 |
| CULTURA Y TIEMPO LIBRE | 16.639 | 19,72 | 18.242 | 20,68 | 17.836 | 22,97 |
| Medio Ambiente | 3.246 | 3,85 | 2.422 | 2,75 | 4.346 | 5,60 |
| TOTAL OBRA SOCIAL | 84.358 | 100,00 | 88.205 | 100,00 | 77.652 | 100,00 |

Tabla 3: Distribución del gasto de 2008 a 2010 en Obra Social por ámbitos.
Cód. GRI EC1

| Nº BENEFICIARIOS de las actividades sociales | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL | 110.177 | 135.766 | 126.416 |
| Sanidad | 72.420 | 85.497 | 88.349 |
| Personas atendidas en Instituto Oncológico | 72.420 | 85.497 | 85.249 |
| Asistencia Social / Solidaridad | 37.757 | 50.269 | 38.067 |
| Participantes en kutxaZabal Zentroa | 1.284 | 2.024 | 1.587 |
| Beneficiarios Microcréditos concedidos | 818 | 841 | 853 |
| Entrevistados en kutxaZeharo- Inserción laboral-exclusión | 3.093 | 3.447 | 3.684 |
| Fondo Anticrisis | - | 237 | 703 |
| Asistencia Social | - | - | 31.240 |
| EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN | 160.464 | 567.529 | 699.562 |
| Educación | 112.734 | 138.264 | 146.890 |
| Miramón Kutxaespacio de la Ciencia | 112.734 | 138.264 | 134.079 |
| Educación (UPV, Eusko Ikaskuntza, Bergara...) | - | - | 12.811 |
| Investigación / Innovación | 47.730 | 429.265 | 552.672 |
| Innovación | 1.852 | 1.082 | 740 |
| Usuarios Portal Social | 45.798 | 428.183 | 544.352 |
| Investigación (Aranzadi, Gaindegia, Aranzazu...) | - | - | 7.580 |
| CULTURA Y TIEMPO LIBRE | 724.263 | 719.320 | 911.090 |
| Cultura | 612.924 | 611.795 | 644.515 |
| Visitantes Sala Kubo | 105.886 | 130.972 | 155.773 |
| Visitantes Salas Boulevard | 191.992 | 201.492 | 175.106 |
| Visitantes Parque Miramón Gipuzkoa en miniatura | 105.831 | 174.511 | 133.000 |
| Visitantes de Fototeca | 509 | 559 | 725 |
| Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino | 4.503 | 4.760 | 4.284 |
| Actos en Gipuzkoa | 31.548 | 27.145 | 16.805 |
| Actos Salas en Donostia | 71.961 | 58.409 | 52.833 |
| Actividad cultural en Donostia | 100.694 | 13.947 | 3.714 |
| Cultura (Masas corales, Fest. Jazz, Musikaste, EHGO) | - | - | 102.275 |
| Tiempo libre | 111.339 | 107.525 | 266.575 |
| Niños participantes en Club Juvenil, excursiones, concursos, etc. | 48.865 | 61.255 | 63.385 |
| Jóvenes participantes en Gazteketxa, conciertos, etc. | 39.312 | 29.448 | 42.861 |
| Personas Mayores participantes en Servicio Dorado, aulas, etc. | 23.162 | 16.822 | 15.620 |
| Tiempo Libre (Festival de Cine, deportes, ferias...) | - | - | 144.709 |
| MEDIO AMBIENTE | 138.998 | 8.817 | 184.381 |
| Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea | 3.428 | 1.621 | 3.412 |
| Participantes en Colonias Arotz-Enea (I) | 565 | 514 | 582 |
| Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo Berde-Berdeak | 7.171 | 6.631 | 4.688 |
| Ekoliderak, Mendiz Mendi, Aulas, Natur Eskola... | - | - | 70.538 |
| Medio Ambiente (Biolur, Fund. Cristina Enea...) | 127.651 | - | 105.100 |
| FUERA DE GIPUZKOA | 96.820 | 213.959 | 155.027 |
| Innovación/investigación | 417 | 11 | 17 |
| Viajes mayores, conferencias, exposiciones, etc. | 96.403 | 213.948 | 155.010 |
| TOTAL BENEFICIARIOS | 1.230.722 | 1.645.391 | 2.076.476 |

(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.

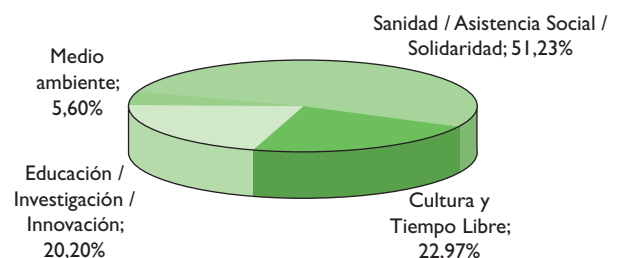


Gráfico 1: Distribución de los recursos gestionados por la Obra Social 2010.
Cod. GRI EC1

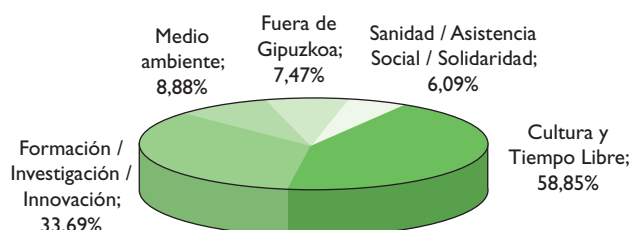


Gráfico 2: Beneficiarios de la Obra Social 2010.

| Nº PRINCIPALES ACTIVIDADES sociales | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL / SOLIDARIDAD | 149 | 138 | 166 |
| Sanidad | 32 | 8 | 15 |
| Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico | 32 | 8 | 8 |
| Asistencia Social / Solidaridad | 117 | 130 | 151 |
| Proyectos apoyados en Programa kutxaZabal | 1 | 1 | 1 |
| Cursos Asistencia Personas Dependientes kutxaZabal Zentroa | 103 | 122 | 99 |
| kutxaZeharo (personas y empresas entrevistadas) | 12 | 5 | 4 |
| Fondo Anticrisis | - | 1 | 1 |
| EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN | 151 | 173 | 222 |
| Educación | 128 | 157 | 173 |
| Actividades en Miramón kutxaespacio Museo de la ciencia | 128 | 157 | 156 |
| Investigación / Innovación | 23 | 16 | 49 |
| Portal Social | 1 | 1 | 1 |
| Innovación | 20 | 15 | 48 |
| CULTURA Y TIEMPO LIBRE | 3.074 | 3.265 | 2.777 |
| Cultura | 1.903 | 1.931 | 1.394 |
| Salas Kubo | 376 | 490 | 31 |
| Salas Boulevard | 282 | 269 | 38 |
| Actos en Gipuzkoa | 329 | 307 | 276 |
| Actos en salas de Donostia | 910 | 854 | 805 |
| Actividad Cultural en Donostia | 5 | 8 | 14 |
| Parque Miramón Gipuzkoa en Miniatura | 1 | 1 | 1 |
| Dr. Camino | 1 | 1 | 1 |
| Fototeca | 1 | 1 | 1 |
| Tiempo libre | 1.171 | 1.334 | 1.383 |
| Niños Club Juvenil, excursiones, etc. | 23 | 481 | 34 |
| Jóvenes Gazteketxa, conciertos, etc. | 19 | 10 | 10 |
| Resto, personas mayores, aulas, viajes, excursiones, talasoterapia, etc. | 1.129 | 843 | 680 |
| MEDIO AMBIENTE | 12 | 7 | 45 |
| Escuela medio ambiente Arotz-Enea | 4 | 2 | 4 |
| Colonias Arotz-Enea (programas colegios) | 1 | 1 | 1 |
| Campos de trabajo | 4 | 1 | 1 |
| Berde-Berdeak | 3 | 3 | 3 |
| FUERA DE GIPUZKOA | 11 | 8 | 35 |
| Innovación/investigación | 5 | 2 | 5 |
| Viajes Mayores, conferencias, exposiciones, etc. | 6 | 6 | 30 |
| TOTAL ACTIVIDADES | 3.397 | 3.591 | 3.245 |

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

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

Tabla 5: Nº de actividades sociales.

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

7.3 LA GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE KUTXA

Durante 2010, la Obra Social de **kutxa** ha mantenido como marcos de referencia el Plan BAI (plan estratégico general de **kutxa** para el período 2009-2011) y el complementario Plan BAI Social 2009-2011, que define las líneas de evolución de la Obra Social hasta 2011. Para la realización de su Obra Social, **kutxa** ha destinado en 2010 un 29,5% de los resultados netos del ejercicio de 2009.

En línea con la planificación a largo plazo de la Obra Social, cada una de las unidades de gestión de la Obra Social propia ha realizado 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.

Porque **kutxa** sitúa al ciudadano en el centro de la distribución y gestión de estos fondos mediante el proceso de la **Voz de la Sociedad** - estudio de opinión en el que la sociedad guipuzcoana valora la Obra Social de **kutxa** y aporta sus prioridades, los resultados de esta encuesta son fundamentales para asignar importancia a los distintos ámbitos y para repartir los recursos de Obra Social, tanto económicos como de esfuerzo y dedicación. Así, el enfoque estratégico identifica Sanidad, Asistencia Social-Solidaridad, Innovación, Nuevas Tecnologías e Investigación como ámbitos prioritarios, manteniéndose los de Educación, Cultura y Tiempo Libre. Además, la coyuntu-

ra ha colocado en un lugar relevante también los ámbitos de Empleo y Medio Ambiente. Esta 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.

En 2010, continuando los cambios iniciados en 2009, se ha implantado el nuevo modelo organizativo de la Obra Social, basado en un grupo de fundaciones jerarquizadas. **Kutxa Fundazioa**, que existía desde 1991 aunque sin desplegarse plenamente, ha renovado su Patronato (compuesto en su totalidad por directivos de **kutxa**), los estatutos sociales y el organigrama, para cumplir con la mayor eficiencia el mandato de **kutxa** de gestionar íntegramente la Obra Social. **Kutxa Fundazioa** actúa como fundación matriz del grupo de fundaciones, para el que se ha recuperado **Arteaga Fundazioa**, una fundación cuya gestión estaba encomendada a **kutxa**, y cuyo objeto fundacional –la enseñanza agrícola- ha ido quedando falto de contenido con el paso de los años. **Arteaga Fundazioa** también ha visto renovado su Patronato (con la incorporación de entidades de las Administraciones públicas), sus estatutos y equipo profesional, al tiempo que el objeto fundacional se ha abierto al medio ambiente y a la sostenibilidad. También en 2010 se ha constituido **Onkologikoa Fundazioa**, con un patronato en el que participan la Administración y entidades del sector sanitario, para gestionar con autonomía el centro Onkologikoa. Completando el diseño previsto, se constituirá en 2011 **Mirabide Fundazioa** para gestionar los ámbitos de ciencia e investigación ya existentes o previstos.

Paralelamente al cambio organizativo, en 2010 se ha impulsado un cambio cultural y de imagen que vincula estrechamente la actividad financiera y la social, trasladando a la sociedad la idea de que el mantenimiento del flujo de fondos hacia la Obra Social depende absolutamente de la recurrencia en los resultados del nego-



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

cio financiero, a lo que pueden contribuir en calidad de clientes de la entidad.

En este nuevo modelo, el Presidente de **kutxa** es también Presidente de **Kutxa Fundazioa** y el Director del Área Social y Comunicación de la entidad financiera asume la función de Patrono Delegado, lo que consolida orgánicamente la relación entre ambas entidades y garantiza la complementariedad financiero-social (**financial**) de las respectivas actividades.

En cuanto al modelo de gestión, el nuevo organigrama se basa en la gestión por procesos como metodología más adecuada para optimizar los recursos, siempre escasos. Y por lo que respecta a la definición y oferta de la Obra Social se ha optado decididamente por el Marketing Social, que parte de un 'mercado' de necesidades que hay que conocer, al que se responde con un 'catálogo' compuesto por 'productos sociales' que hay que 'vender' a los posibles beneficiarios. Se trata de adaptar una metodología muy probada en el ámbito comercial a los requerimientos de la actividad social, para optimizar el resultado.

7.4 ORIENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD HACIA LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

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

Entre los principales resultados de este estudio en 2010, destacaremos los siguientes:

- **Kutxa** es un año más la principal entidad, para los guipuzcoanos, impulsora de actividades con impacto social en Gipuzkoa (78% de los encuestados).
- El 70% de los encuestados valora globalmente la Obra Social "bastante o muy positiva" y cree que mejora año tras año (32% de los encuestados).
- La valoración global de la Obra Social de **kutxa** es de 3,83 sobre una puntuación máxima de 5 puntos.
- Se mantiene la buena valoración de los ámbitos de Sanidad, Asistencia Social, Solidaridad (4,1), Cultura y Tiempo libre (4), apreciándose un ligero despunte de dos décimas en Educación y Formación (4), manteniéndose Medioambiente y repuntando Innovación y Nuevas Tecnologías (4) sobre una escala de valoración de 1 a 5.
- El 91% de los guipuzcoanos conoce que se ha puesto en marcha Onkologikoa en el área hospitalaria de Donostia y el 77% de los ciudadanos de Gipuzkoa conoce que es una obra social de **kutxa**.

El estudio más reciente de Voz de la sociedad es de junio de 2010 y se ha realizado sobre una muestra de 1.200 guipuzcoanos (clientes y no clientes). La medición de 2011 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 2010, tal y como estaba previsto, con 39.780 miles de €, de ellos 35.840 miles de € en Sanidad y 3.940 en Asistencia Social/ Solidaridad, lo que representa un 46,16% y un 5,07% del total del gasto de Obra Social, respectivamente. En conjunto, este ámbito ha recibido más del 51,23% de los recursos totales de 2010.

La sociedad guipuzcoana, desde 2003 viene manifestando la necesidad de que la Obra Social de **kutxa** actúe en el ámbito de la **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad**, al entenderlo como prioritario y anualmente viene corroborándolo.

En 2010 han sido más de 126.000 las personas beneficiadas por la actuación de **kutxa** en este ámbito, manteniéndose todas las actividades existentes (166). Las líneas de actuación en este ámbito son:

- i. Sanidad
- ii. Asistencia Social - Solidaridad

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

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

7.5.1. Sanidad: El Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico es uno de los centros de referencia en el Estado en el tratamiento de enfermedades tumorales, una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja. Así pues, de sus resultados en 2010, **kutxa** ha destinado al Instituto Oncológico un total de 3,7 millones de €, lo que supone casi el 9% del total de

| INSTITUTO ONCOLÓGICO | | | |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|
| Datos más significativos 2008 - 2010 | | | |
| | 2008 | 2009 | 2010 |
| Total pacientes distintos atendidos | 72.103* | 69.496* | 73.447 |
| Pacientes internos totales | 22.331 | 21.718 | 22.144 |
| Pacientes externos totales | 15.274 | 14.413 | 14.431 |
| Screening de mama | 34.498 | 33.365 | 36.872 |
| Indicadores de actividad | | | |
| Nº pacientes ingresados | 1.966 | 1.890 | 1.975 |
| Nº estancias hospitalarias | 16.096 | 16.024 | 15.702 |
| Nº de consultas | 41.489 | 40.091 | 41.505 |
| Nº de intervenciones quirúrgicas | 3.151 | 2.961 | 3.170 |
| Nº sesiones acelerador lineal | 25.463 | 19.261 | 20.102 |
| Nº determinaciones analíticas | 458.686 | 461.222 | 497.745 |

*Tras las auditorías del Banco de España en el transcurso de 2010 se ven modificados algunos datos relativos al año 2009.

Tabla 6: Población atendida en el Instituto Oncológico.

la aportación de **kutxa** para Obra Social en 2010. El mantenimiento ordinario del Instituto Oncológico, con 31,9 millones de euros de gasto, no sería posible sin los ingresos obtenidos por el Convenio económico mantenido con Osakidetza y Entidades Colaboradoras (25,4 millones de €) y, en menor medida, sin los ingresos del sector privado (2,8 millones de €).

Entre ambos, han generado algo más de 28 millones de €, aportando **kutxa** el resto (3,7 millones de euros).

Han sido 73.447 las personas atendidas en el Instituto Oncológico en 2010, lo que supone un 5,7% más con respecto a 2009 (69.496 atendidas).

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

7.5.2. Asistencia social - Solidaridad: Programa kutxaZabal

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

La totalidad de la aportación a este programa desde su inicio en el 2003 supera los 18 millones de euros y son 150 los proyectos apoyados con una cobertura de beneficiarios estimada en el entorno de las 53.700 personas.

La edición 2010 del Programa kutxaZabal ha seguido el criterio ya aplicado en años anteriores de conceder ayudas económicas a fondo perdido para que abarque al mayor número posible de personas con dependencias. En un orden práctico, se han concedido ayudas por más de un millón de euros, siendo las principales, las que relacionan a continuación:

| PROGRAMA KUTXAZABAL | |
|--|---------|
| Principales ayudas concedidas en 2010 (miles de €) | |
| Fed.Gipuz. DEPORTE ADAPTADO | 600.000 |
| ATZEGI | 105.261 |
| GAUTENA | 140.000 |
| FUNDACIÓN GOYENECHÉ | 320.833 |
| RESIDENCIA SAN ANDRÉS | 150.000 |
| HOSPITAL AITA MENNI | 100.000 |

Tabla 7: Principales ayudas a proyectos socio-asistenciales.

7.5.3. Asistencia social: kutxaZabal Zentroa

En 2003 se ubica en el Caserío Moneda de Bidebietta, **kutxaZabal Zentroa**, centro formativo especializado en la rama socio-asistencial. Su objetivo es doble; servir de plataforma de apoyo formativo a todos los colectivos implicados (profesionales, redes familiares, personas interesadas y población en general), ofreciendo formación cualificada y especializada en el ámbito socio-asistencial de atención hacia la dependencia, e incidir en la mejora de la calidad de la atención y cuidados hacia las personas en situación de dependencia (personas con diversidad funcional, mayores, etc.), tanto a nivel institucional como domiciliario.

El colectivo hacia quien se dirigen los cursos de capacitación, prioritariamente, es el formado por personas en riesgo de exclusión profesional y/o social (mujeres y personas paradas de larga duración).

En sus 9 años de existencia, por él han pasado más de 7.760 personas formándose en diversas disciplinas para la atención a personas dependientes, se han impartido 4.238 h. de clase y han utilizado sus dependencias más de 31 entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su trabajo en el mundo de las dependencias, con un nivel de empleabilidad de los alumnos del 84%. El déficit de mantenimiento generado por el Centro se ha situado en torno a los 95 mil €, siendo los gastos más importantes, el personal de la Fundación **kutxa** que presta sus servicios, y la derivada de la gestión de servicio docente que realiza a Nazaret.

7.5.4 Solidaridad: Microcréditos y kutxaZeharo

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

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

En cuanto a la búsqueda de empleo, una vez creada la red *kutxaZeharo* de 5 centros, se resalta que en 2010 han pasado por ellos más de 2.590 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 contactar con 1.124 empresas que han ofrecido 728 ofertas de trabajo.

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 2010, sin registrar desviaciones presupuestarias en el programa.

Fondo Anticrisis

Como ampliación del Programa kutxaZeharo, en Octubre de 2009 se firmó un anexo al convenio en vigor para que desde las oficinas de kutxaZeharo, se gestionara la atención del **Fondo Anticrisis**.

Este Fondo nace en respuesta a la demanda social que fue recogida por la Asamblea Ordinaria y que pretende atender a las familias que como consecuencia directa de la crisis están atravesando dificultades económicas, incluso para la atención de sus necesidades básicas. Las ayudas concedidas por el Fondo tienen la características de “Préstamo al honor”, modalidad por la que los beneficiarios una vez superadas las dificultades pueden reintegrar libre y voluntariamente a Obra Social de **kutxa**, las cantidades que les fueron concedidas.

El fondo se dotó con la cantidad de 3 millones de € y desde el inicio del programa, en octubre de 2009, de las 703 personas que en total han sido atendidas, 342 familias guipuzcoanas se han beneficiado de ayudas económicas participando en el Comité Evaluador de las solicitudes distintos agentes sociales como Diputación Foral, Cáritas, Cruz Roja, Banatuz y Emaus además de Obra Social de **kutxa**.

Dependencias

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

En dicho programa y como primera acción se ha trabajado en la implantación de dispositivos específicos en los cajeros automáticos para facilitar la accesibilidad de los mismos a invidentes y personas con otras discapacidades motrices. Se han habilitado hasta el año 2010, 146 cajeros para completar la atención en toda la provincia a este colectivo.

7.6. ÁMBITO “EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN”

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

La importancia que **kutxa** presta a Educación e Investigación/innovación queda reflejada en el esfuerzo que ha realizado, con una aportación durante 2010 de 15.686 miles de euros, con más de 220 actividades de las que se han beneficiado cerca de 700.000 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 Educación e Investigación.

7.6.1. Educación e investigación: kutxaEspacio de la Ciencia

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.

KutxaEspacio de la Ciencia cuenta con 203 experimentos didácticos divididos en 10 secciones; Planetario Digital con capacidad para 140 plazas; con un proyector de estrellas de última generación; Observatorio Astronómico situado en una torre de 36m donde poder observar tanto el sol como el cielo nocturno así como disfrutar de unas vistas inéditas de San Sebastián; cuenta también con un péndulo de Foucault en una torre de cristal de 14 metros.

En 2010 134.039 personas han visitado el kutxaEspacio de la Ciencia, de las que 56.838 (42,39% del total) han provenido de la comunidad educativa, consolidándose como el Museo de la Comunidad Autónoma Vasca más visitado por los escolares. En conjunto, respecto a 2009, se ha producido un afianzamiento en los segmentos poblacionales que nos visitan. Así podemos observar en el museo un perfil determinado dependiendo del día en el que nos encontremos. Son los escolares los que nos visitan de martes a viernes, fundamentalmente en horario de mañana, dando paso los fines de semana y periodos vacacionales a la visita de ocio que se realiza en un ámbito familiar. Las tardes de martes a viernes son donde podemos encontrar a esos otros colectivos de grupos organizados que con inquietudes culturales y edades heterogéneas se acercan al museo en busca de hacer más estrecha la brecha entre el uso y conocimiento que tenemos de la ciencia y la tecnología.

MIRAMON KUTXAESPACIO DE LA CIENCIA (Datos más significativos)

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------------|---------|---------|---------|
| Nº total de Visitantes | 112.734 | 138.264 | 134.079 |
| Nº de escolares | 44.677 | 57.311 | 56.838 |

Tabla 8: Datos miramón kutxaEspacio de la ciencia.

La singularidad de ser un centro que a lo largo del año **2010** ha recibido la visita de **64.963** personas en periodos festivos y vacacionales, es consecuencia directa de una extensa programación de actividades. Son más de **12** las actividades que se pueden realizar cada fin de semana, además de visitar las instalaciones. El acompañamiento de un equipo de monitores especializados hacen que los visitantes no se encuentren solos en su acercamiento a los variados contenidos con los que cuenta el museo, esta intermediación por parte de los monitores es la clave de esta significativa respuesta. Cuando la explicación científica adquiere nivel humano y divulgativo a todo el mundo le interesa la ciencia.

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

Durante 2010 **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. *FSI6*

7.6.3. Educación e investigación: Programa Empresas y Proyectos Emergentes *FSI6*

Programa prioritario de este ámbito con alcance 2005-2010, para apoyar a empresas emergentes y proyectos de investigación que puedan generar empresas de base tecnológica, colaborando básicamente con los Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Este programa ha contado con una dotación de 2,6 millones de € en 2010.

Desde 2003, el programa ha apoyado a 43 empresas y proyectos de investigación desde los Centros Tecnológicos Inasmet, Teckniner, CEIT y Fatronik, Bic-Benilan, el Instituto de investigación gerontológica Matía INGEMA, Instituto Vasco de Competitividad, Instituto de la Máquina Herramienta, Goierriko Herrien Ekintza Fundazioa y GAIA, habiendo generado 142 puestos de trabajo directos. Estas empresas potencian a los sectores emergentes de gran valor añadido: biomedicina, biomateriales, energías alternativas, etc.

7.7. ÁMBITO “CULTURA Y TIEMPO LIBRE”

Este ámbito es el que cuenta con el mayor número de beneficiarios, actividades y centros en la actuación de la Obra Social de **kutxa**. En 2010 han sido 911.090 personas las que se han sido beneficiadas por las 2.777 actividades desarrolladas por la Obra Social de **kutxa** en el ámbito de la Cultura y Tiempo Libre.

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

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

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

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

En 2010 **kutxa** ha continuado apoyando la investigación, promoción y difusión del **Euskera**, patrimonio inestimable de la comunidad guipuzcoana, en múltiples ámbitos y actividades.

Kutxa ha destinado al ámbito de **Cultura y Tiempo Libre** 17.836 miles €, representando el 22,97% del total del gasto de la Obra Social en 2010.

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 423 mil € y la consolidación de los ingresos de las actividades del Club Juvenil con 386 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 365 mil €.

También del Club Juvenil, destacar la actividad **El juego de la bolsa**, en la que estudiantes entre 14 y 21 años forman equipos. Durante 10 semanas compran y venden títulos/valores reales según el mercado de valores centralizado en el ordenador de la sede del Juego de la Bolsa en Stuttgart. El equipo ganador es aquél que más revaloriza su cartera inicial. [*FSI6*]

Destacar las salas de exposiciones **Sala Kubo.Kutxa** en el **edificio Kursaal** y las **Salas Boulevard** que han albergado un total de 30 exposiciones, por las que han pasado 313.495 personas; sumadas a una oferta cultural que se hace llegar a las Casas de Cultura de los Ayuntamientos de Gipuzkoa en la que han participado más de 130.000 personas de las distintas localidades de Gipuzkoa, a las que se han ofrecido 356 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**.

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 2010, 4.346 miles de €, 5,6% del total de los recursos los destinados a la Obra Social, más de 1,5 puntos porcentuales que en 2009.

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, los cursos Ekoliderak 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 184.381 personas las beneficiadas por la Obra Social de **kutxa** en las actividades del ámbito de Medio

ambiente y de la Escuela Medioambiental- Arotz-Enea, estancias en periodo escolar y colonia de verano.

En 2010, además de continuar los diversos programas que venían realizándose anteriormente en este ámbito, ha cobrado especial relevancia el trabajo realizado en el diseño de **Ekokutxa**, que pretende recoger el conjunto de actividades a realizar en este ámbito y desarrollar nuevas actuaciones en el campo de la sensibilización, información, asesoramiento y materialización de lo anterior en la sociedad guipuzcoana. Para ello, se ha trabajado, junto a la Fundación Aretaga. El proyecto ha comenzado ya a materializarse y se prevé que culmine en 2012.

Las obras sociales que obtuvieron la certificación ISO 14.001 que garantiza un comportamiento racional en el uso de los recursos energéticos, agua y residuos - Centro Arotz Enea, kutxaEspacio de la Ciencia y Sala Kubo Kursaal -, en 2010 renovaron la certificación.

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

| Acciones de educación y sensibilización ambiental en la sociedad - 2010 | Participantes |
|---|---------------|
| Centro Medioambiental Arotz-Enea | 3.994 |
| Gaztekutxa campos de trabajo | 61 |
| Programa de M.Ambiente con colegios Berde Berdea | 4.688 |
| Álbum del Club Juvenil (tirada anual) | 20.600 |
| Aulas kutxa | 2.331 |
| Jóvenes Ecolideres | 32 |

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

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

La Escuela cuenta con una amplia aceptación, donde los más jóvenes pasan estancias de entre 2 y 5 días. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con colegios, realizando visitas los educadores de la Escuela a los centros educativos que lo soliciten. Durante el año 2010 3.994 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 2010, la campaña de educación medioambiental destinada a los jóvenes guipuzcoanos

con la participación de 100 centros y cerca de 7.000 escolares de 12 a 13 años, tutorizados por sus profesores.

Repoblación autóctona de los bosques de kutxa: El Plan estratégico 2007-2020 para los bosques de **kutxa** elaborado conjuntamente por el Dpto. de Inmovilizado y Obra Social, permitirá pasar gradualmente de una explotación comercial de los bosques a una gestión orientada a preservar la biodiversidad. En 2010 se ha llevado a cabo la repoblación de 6,24 ha. de especies autóctonas y frondosas que fue pospuesta en 2008 por motivo del desastre provocado por los temporales (ver apartado 3.13 del capítulo 3).

Otras iniciativas. En 2010 se ha puesto en práctica el proyecto Ekoliderrak cuyo objetivo es la creación de una red activa y formada que trabaje a favor del desarrollo sostenible en Gipuzkoa. Tanto entre jóvenes como entre personas que tengan capacidad de influir en la sociedad. Mostrando con dicho proyecto, el compromiso de **kutxa** tanto en el liderazgo sostenible como con la juventud.

7.9 ÁMBITO “AYUDAS Y COLABORACIONES”

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

Este Programa aparece asignado a cada uno de los ámbitos sociales, dependiendo de dónde centran su actuación las 1.336 asociaciones e instituciones que han sido apoyadas en 2010 mediante 1.645 ayudas concedidas en 80 localidades guipuzcoanas.

A través de este programa se han revertido más de 10 millones de € a la sociedad guipuzcoana, lo que ha supuesto un incremento del 43% respecto a 2009.

Destacan los proyectos guipuzcoanos en los que **kutxa** ha participado en 2010, con un carácter plurianual: San Martín Soreasu de Azpeitia (2009-2011); Donostia Capital Europea (2009-2011); Tekniker (2010-2012); Mendiz-Mendi (2009-2011); Ayto. Beasain “Igartza” (2010-2011); Goiherri Fundazioa ((2010-2012); Centro Internacional de Títeres de Tolosa, etc., además de las colaboraciones culturales habituales tales como la participación en la Fundación Kursaal, Quincena Musical y Musikene.

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

Al igual que en 2009, en 2010 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 2010 para Ayudas y colaboraciones, que junto a la aportación que se hace a la Comisión de empleados **kutxa** para apoyar proyectos de cooperación internacional, han situado cerca de 150.000 los euros dedicados a esta finalidad. Han sido 11 los proyectos apoyados, la mayoría de ellos conforme a la línea de actuación de la Comisión de empleados **kutxa**. Estos proyectos son:

- Misioneros Franciscanos de Marié – (Burkina-Faso)
- Medicus Mundi – (Ecuador)
- Ayuda en Acción – (El Salvador)
- Rokpa Euskadi – (Tíbet)

- PACO-UAP Caritas Inter – (Méjico)
- Prosalus – (Mozambique)
- Asha-Kiran – (India)
- Tolosa Sahararekin – (Sahara)
- Entrega Directa – (Sahara)
- Behar Bidasoa – (Haiti)
- Caritas Int. Rajasthan – (India)

Además de los más de 10 millones de € destinados a Ayudas y Colaboraciones en Gipuzkoa, **en 2010 se ha destinado al Programa de Obra Social fuera de Gipuzkoa** 1,63 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.

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

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

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

7.10 OBJETIVOS DE LA OBRA SOCIAL PARA 2011

El Plan BAI (2009-2011) es el nuevo plan estratégico de **kutxa**, punto de referencia en el Plan de Gestión Anual a partir de 2009, con una visión de medio plazo. En este plan la dimensión social de **kutxa** plantea como objetivo “trasladar los valores de **kutxa** (honestidad, ética, compromiso...) al ámbito de la acción social y la sociedad”, mediante la dotación del 27% de sus resultados recurrentes para 2009 y 29% y 30% respectivamente para 2010 y 2011, consecuencia del fortalecimiento de la capacidad de crecer y afrontar mejor los retos de competitividad de la Caja. Si bien, para 2011, la aportación será de 36%.

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

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

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

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

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

Partiendo de los 10 proyectos sociales para 2010, se quiere remodelar en 2011 la oferta de la Obra Social con 10 + 10 proyectos sociales, situando el Medio Ambiente y la Sostenibilidad en el eje de la actuación social de **kutxa** (ver tabla 10).

Proyectos Objetivo Plan Social 2010-2012

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

| Objetivos específicos 2011 | | | |
|------------------------------|---|------------------|---|
| Grupo kutxa Fundazioa | 1.- Optimizar la nueva estructura del Área Social y consolidar el cambio cultural iniciado. <ul style="list-style-type: none"> ■ KUTXA fundazioa (matriz del grupo) ■ ONKOLOGIKOA fundazioa (salud oncológica) ■ ARTEAGA fundazioa (sostenibilidad) ■ MIRABIDE fundazioa (ciencia/investigación) 2.- Actualizar el modelo de Obra Social en relación con el nuevo contexto financiero. | EKO kutxa | 10 + 1.- ZABALEGI ekogunea <ul style="list-style-type: none"> ■ Parque temático de la sostenibilidad. ■ Palanca ciudadana para pasar de la conciencia a la acción. 10 + 2.- Financiaciones verdes. <ul style="list-style-type: none"> ■ Bonificaciones con cargo al Área Social. ■ Nuevas líneas para inversores en sostenibilidad. 10 + 3.- Promoción de activos medioambientales. <ul style="list-style-type: none"> ■ Mendiz-mendi, mendez-mende (fase II). ■ Fundación GPS, red de parketxes de Gipuzkoa. 10 + 4.- Proyectos – piloto de sostenibilidad. <ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema integral de reciclado de aceite doméstico. ■ Instalaciones fotovoltaicas en cubiertas de edificios. 10 + 5.- Mejores hábitos de alimentación y consumo. <ul style="list-style-type: none"> ■ Ekolapiko: alimentación en centros escolares. ■ Kutxa Natur Zirkuitua: feria itinerante. 10 + 6.- Programas de estímulo hacia el medio natural. <ul style="list-style-type: none"> ■ Berde-berdea en centros escolares. ■ Natur Eskola en Zabalegi. ■ Natur biziz: desarrollo personal para adultos. 10 + 7.- Impulso al liderazgo en sostenibilidad. <ul style="list-style-type: none"> ■ Gazte ekoliderrak: segunda promoción. ■ Ekoliderrak+ para pre-directivos en empresas y administración. 10 + 8.- Estímulos a la actividad en el mediorural. <ul style="list-style-type: none"> ■ Financiación bonificada para proyectos sostenibles. ■ Incentivos para absorción de CO₂ en el medio rural. ■ Producción ecológica, huertos de ocio.... 10 + 9.- Consolidación de redes con otros agentes. <ul style="list-style-type: none"> ■ Diputación, Ayuntamientos, Mancomunidades.... ■ IHOBE, Cristina-enea, Ingurugiro etxea... ■ EVE, CAF, Fomento, Iberdrola... ■ Biolur, redes escolares, MU, Aranzadi, Emaus... 10 + 10.- Situar el medioambiente y la sostenibilidad en el eje de la actuación social de kutxa. |
| kutxaBAI | 3.- Líneas de apoyo directo al Negocio. <ul style="list-style-type: none"> ■ Catálogo verde de productos sociales. ■ LEIBA, la red como canal entre solicitantes y la Obra Social. ■ Gestor específico para kutxa en la fundación. ■ Financiaciones bonificadas. ■ Actuación sistemática fuera de Gipuzkoa. | | |
| kutxaKULTUR | 4.- Socialización del patrimonio cultural. <ul style="list-style-type: none"> ■ Portal digital arte/fototeca/biblioteca. ■ Oferta de itinerancias a la red. | | |
| BIOkutxa | 5.- Consolidar los ámbitos de gestión propia. <ul style="list-style-type: none"> ■ Edificio BIOkuta en Miramos, sede de INBIOMED. ■ Convenio de investigación con Comunidades Autónomas. 6.- Coordinar los ámbitos de gestión compartida. <ul style="list-style-type: none"> ■ Nueva fundación BIOzentziak. ■ Impulso a BIODonosti, CITA Alzheimer... | | |
| kutxaLAGUN | 7.- KutxaZE HARO. <ul style="list-style-type: none"> ■ Fondo anticrisis para situaciones transitorias. ■ Formación y apoyo para combatir la exclusión social. 8.- Kutxa SOLIDARIOA. <ul style="list-style-type: none"> ■ Portal de intermediación entre oferta y demanda de ayuda. ■ Alianza para una solidaridad “no crónica” Ejemplo: la web. ■ Gipuzkoa solidarioa. 9.- KutxaZABAL. <ul style="list-style-type: none"> ■ Formación para cuidadores de dependientes. ■ Subvenciones específicas para agentes asistenciales. | | |

Tabla 10: Objetivos específicos de la Obra Social 2011.

Medio ambiente



8.1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

8.2 POLÍTICA AMBIENTAL

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

| Principios Básicos | Ejes |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 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-kutxa** (en el edificio Kursaal).

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 - AUDITORÍA |

8.4 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En relación a la formación del personal con relación e implicaciones en el Sistema de Gestión Ambiental, el propio sistema establece un procedimiento para la identificación de necesidades formativas de carácter ambiental, para asegurar su competencia en materia de medio ambiente. Así, en 2010 y como consecuencia de la rotación de personal que ha afectado a los miembros de comité de medioambiente y a los responsables de esta materia en los centros certificados se ha procedido a realizar una acción formativa, de cara a facilitar el cumplimiento de las funciones que tienen 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**. Los empleados de **kutxa** tie-

nen un alto grado de sensibilización con respecto del cuidado y preservación del medio ambiente, y tienen a su disposición un canal de sugerencias donde pueden comunicar las sugerencias de tipo ambiental.

Además de la formación interna sobre aspectos ambientales y buenas prácticas, la Obra Social de **kutxa** puso en marcha durante 2010, a través de la iniciativa Ekoliderrak, el proyecto Gazte Ekoliderrak que pretende crear una red de jóvenes que trabaje activamente en acciones que impulse la Obra Social de **kutxa** en favor del desarrollo sostenible. En 2010, fueron 32 jóvenes a los que se les impartió el citado curso, cifra que está previsto se mantenga en 2011.

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

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

8.5 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS AMBIENTALES

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

Líneas de actuación en medio ambiente

- Cumplir **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 2010. De cara a una mejor presentación de los datos, se reporta el resumen de los objetivos ambientales tanto a nivel de Entidad en general como a nivel de centros certificados.

| Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2010 | | | | | |
|--|---|--|--|----------------|--|
| Centro | Principales objetivos | Acciones | Indicador | Valor Objetivo | Resultados/observaciones |
| General (a nivel de Entidad) | Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4). Incrementar la utilización de papel reciclado. Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de energía. | Completar la implantación del drive a doble cara en las impresoras multifuncionales. Adelantar el apagado general de iluminación en SSCC. | Incremento inferior al % Kg/empleado/año | 1% | Cumplido |
| | | | % utilización de papel reciclado en el consumo, dentro del desempeño interno | 78% | Cumplido |
| | | | Incremento inferior al Kwh/empleado/año | 1% | No se ha cumplido al incluir en la medición de 2010 los locales propiedad de kutxa anexos a las oficinas. |
| | Mantenimiento de los 4 productos financieros aprobados de la línea verde. | Mantenimiento de los 4 productos financieros aprobados. | 4 productos | 4 | Cumplido 4 productos |

| Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2010 | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| Centro | Principales objetivos | Acciones | Indicador | Valor Objetivo | Resultados/observaciones |
| General (a nivel de Entidad) | Neutralizar las emisiones de CO ₂ generadas en 2009. | Nuevo enfoque de colaboración con Ekopass. Repoblación de arbolado autóctono. | Nº de proyectos | Entrar al menos en 2 proyectos ecoeficientes | Cumplido |
| | | | Ha. de arbolado | 8 Ha. de arbolado | 6,24 Ha |
| Garibai | Reducir Consumo / Vertido agua. | Sustitución Grupo Electrónico/Parada Torre | m ³ /año | Reducción m ³ /año | No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2011 |
| | Reducir Riesgo Legionelosis. | Desmantelamiento Torre de Refrigeración | Torre desmantelada | 0 | No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2011 |
| Ibaeta | Reducción productos contaminantes (R22). | Sustitución equipos de frío. | kg R22 retirados | 0 Equipos con R22 | No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2011 |
| Guertaria | Reducir riesgo derrames combustibles líquidos (gasoil). | Sustitución calderas gas-oil, y retirada tanque. | 0 Calderas gas-oil | 0 Calderas con gas-oil | No se ha cumplido |
| Sala Kubo | Aumentar el Consumo de Papel Reciclado. | Sustituir el 100% de los sobres de papel utilizados para difusión de actividades, por sobres elaborados con papel reciclado | % de sustitución de sobres utilizados para correspondencia | 100% | Cumplido |
| | Reducir los consumos de papel para minimizar el impacto en el Medio Ambiente. | Nueva campaña de sustitución del envío de programación en formato papel por mailing electrónico. | Kilogramos de papel consumidos para correo | 1 | Cumplido |
| | | | % de reducción Kw/h | >0 | Cumplido |
| | Reducir el consumo de energía eléctrica. | Sustitución de climatizadora para reducir el consumo de energía eléctrica. | % de reducción Kw/h | >0 | Pendiente de medición en 2010 |
| | Sensibilizar a los visitantes de la Sala Kubo en aspectos de carácter ambiental. | Celebrar 2 actividades medioambientales con 1000 participantes. | Número de actividades realizadas | 2 | Cumplido |
| | | | Número de asistentes a actividades de carácter medioambiental | 1000 | Cumplido |
| Miramón kutxaespacio | Afianzar la temática medioambiental del Museo. | Celebrar actividades exposiciones de carácter medioambiental. | Nº de actividades | 5 | Cumplido |
| | Mantenimiento de los ratios de consumo. | Sustitución de luminarias por lámparas led. | % Kw/h | Reducción % kw/h | No se ha cumplido el objetivo por lo que se mantiene para 2010 |

En el apartado 8.8 se detallan los retos y objetivos más relevantes establecidos para 2011.

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 2010 se han seguido impulsando diferentes medidas para la reducción y optimización del consumo de papel. De esta forma, se ha actuado básicamente en dos líneas: la sensibilización y la implantación nuevas tecnologías. Estas dos líneas de actuación se han materializado en las siguientes medidas:

- Implantación de un drive en las impresoras nuevas, para que por defecto impriman a doble cara.
- Implementación de medidas encaminadas a reducir el papel empleado en comunicaciones a clientes.
- Experiencia piloto en determinados Departamentos de **kutxa**, donde se han implantado medidas encaminadas a la digitalización del archivo y racionalización de del uso y consumo de papel.

En línea con estas medidas, en 2010 se ha alcanzado un porcentaje de utilización del papel reciclado para uso interno del 81%. 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 y eficiencia energética. En línea con estas medidas de eficiencia energética, durante 2010 se ha procedido a la adecuación de **kutxa** al Real Decreto 1826/2009 Reglamento de Instalaciones Térmicas (RITE), adecuando la climatización a los valores de temperatura establecidos en el citado Reglamento.

■ 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 2011 se procederá a desmantelar las torres de refrigeración del Edificio de Garibai. La progresiva retirada de las torres de refrigeración está permitiendo un ahorro considerable de agua así como la minimización de cualquier posible brote de legionella, asociado a la presencia de dichas torres.

Independientemente de las medidas ligadas a la retirada y 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.

■ 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.



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. Precisamente, en las 6,24 Has. de Mizpireta se han repoblado con 10.000 robles autóctonos del país. (ver EN13).

Durante 2010 **kutxa**, ha realizado una actuación novedosa en los bosques de Ardume (Aia) y Markes Baso (Azpeitia) permitiendo eliminar del monte los restos de corta provenientes tanto de las claras como de las cortas a hecho sin hacer uso del fuego. A su vez, dichos restos, que pueden ser agentes que propician la aparición de plagas y enfermedades forestales, se ha pretendido revalorizarlos energéticamente. Habida cuenta de que en Gipuzkoa no existen hoy en día plantas eléctricas que utilicen la biomasa, se ha destinado a calderas para quema de cortezas en papelera que sirven para secar la pasta de papel.

Cabe señalar que durante el 2010 se ha hecho efectiva la subvención concedida por la Diputación de Gipuzkoa por los trabajos de mantenimiento realizados en el año 2009 (84.957,17 euros). Por otro lado se ha cobrado también una subvención referente a la prueba de biomasa realizada en el monte Ardume (Aia) durante 2009 (44.531,63 euros). En 2010 también se ha solicitado subvención por trabajos de mantenimiento, no obstante todavía no se ha recibido notificación del importe a subvencionar.

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

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

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

Kutxa dispone además, de cinco productos de carácter verde. Dichos productos son: la "Hipoteca verde", Credikutxa automóvil "verde", Credikutxa Consumo "verde", Credikutxa Reformas Hogar "verde", "Línea verde de financiación a empresas", en los que se valora positivamente la elección de las opciones energéticamente eficientes.

Durante 2011 y como parte de los objetivos ambientales de **kutxa**, dicha cartera de productos se va a seguir manteniendo a disposición de los clientes.

■ Cambio Climático

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



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

Gracias al convenio suscrito, Ekopass ofrece a **kutxa** un servicio personalizado para estimar las emisiones generadas por la organización y elaborar un plan de compensaciones para neutralizar las emisiones de 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.

En esta línea, se ha participado en un proyecto por el cual se ha dotado al municipio de Ataun de un servicio público de alquiler de coches eléctricos. Se trata de un proyecto pionero e innovador, ya que es el primer sistema público de alquiler de vehículos eléctricos de uso compartido. Los citados vehículos no emiten gases contaminantes a la atmósfera y además disponen de un aparcamiento con marquesinas fotovoltaicas que producen energía eléctrica de origen renovable (solar).

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. Además, los trabajadores cuentan en la mayor parte de los casos con servicio público de transporte para desplazarse a las diferentes instalaciones de **kutxa**.

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

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

■ Cumplimiento normativo

Durante 2010 no se ha producido incumplimiento alguno de la legislación vigente que haya derivado en una multa o sanción económica o de otra 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**.

La metodología para la evaluación de aspectos ambientales está adecuada a los consumos y emisiones reales de la entidad. Para la citada adecuación, se ha utilizado el histórico disponible en materia de residuos, emisiones y consumo de materias primas.

■ Verificación interna. Procesos de auditoría

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

8.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

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

| Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales) | | | | | | |
|---|-----------|-----|--------|--------|---------|--|
| Aspecto Ambiental | Indicador | P/A | 2008 | 2009 | 2010 | Observaciones |
| Aspecto: MATERIALES | | | | | | |
| EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen. | | | | | | |
| ■ Papel (DIN-A4) | tn/año | P | 208 | 196 | 174 | |
| ■ Consumibles de impresión (toner) | Unidades | | 4.056 | 3404 | 3.320 | |
| EN2 Porcentaje de materiales que son materiales valorizados. | | | | | | |
| ■ Papel reciclado (DIN-A4) | (%) | P | 70% | 76% | 81% | |
| ■ Consumibles de impresión (toner) | (%) | | 85% | 88% | 90% | |
| Aspecto: ENERGIA | | | | | | |
| EN3 Consumo directo de energía desglosado. | | | | | | |
| ■ Electricidad | Gj/año | P | 77.795 | 71.311 | 76.341* | *Nuevo sistema de medición electricidad. El nuevo sistema incluye la electricidad consumida en los locales propiedad de kutxa anexos a las oficinas. |
| ■ Gasóleo | Gj/año | | 5.575 | 6.065 | 5.117 | |
| ■ Gas Natural | Gj/año | | 1.505 | 1.497 | 1.108 | |
| ■ Total energía | Gj/año | | 84.875 | 78.872 | 82.567 | |
| EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias ¹ . | | P | | | | |

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).

| Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales) | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-------------------------|--|--------|--|--------|---------------|--|
| Aspecto Ambiental | | Indicador | P/A | 2008 | 2009 | 2010 | Observaciones | |
| EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | | | A | | | | | |
| ■ Electricidad | % | - | | 8% | - | | | |
| ■ Gasóleo | % | - | | - | 16% | | | |
| ■ Gas Natural | % | 12% | | 0,5% | 26% | | | |
| 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 | 3 | 4 | 4 | |
| 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. | | | m³/año | P | 73.666 | 54.550 | 33.976 | Abastecimiento municipal. |
| EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | | | - | A | No se han detectado fuentes afectadas significativamente. | | | |
| 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 (90,64%) en propiedad. 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. Repoblación de 6,24 hectáreas en Gipuzkoa. Aprovechamiento del desbrozado en biomasa. | | | |
| 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. ² | | | | P | | | | Datos proporcionales al consumo de energía (ver EN3)/ Emisiones debidas viajes estimación Ekopass (Estudio 2010) |
| ■ Emisiones de CO ₂ directas (gas natural, gasoleo) | tn CO ₂ /año | 485 | 532 | | 440 | | | |
| ■ Emisiones de CO ₂ indirectas (electricidad) | tn CO ₂ /año | 8.642 | 7.924 | | 8.483 | | | |
| ■ Total Emisiones de CO ₂ (energía) | tn CO ₂ /año | 9.210 | 8.639 | | 8.923 | | | |
| ■ Emisiones de CO ₂ debidas a viajes de trabajo. | Por carretera | tn CO ₂ /año | 54,76 | 40,52 | 38,63 | | | |
| | En avión | tn CO ₂ /año | 475,27 | 320,19 | 231,20 | | | |
| | En ferrocarril | tn CO ₂ /año | 15,82 | 12,67 | 13,42 | | | |
| 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, 2008 y 2009. Ver 8.6. cambio climático | | | |
| EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono. | | | tn/año | P | 0,046 | 0,010 | 0,039 | Recargas R22 |
| EN20 NO, SO y otras emisiones significativas por tipo y peso. ³ | | | | | | | | |
| ■ Emisiones de SOx directas (gas natural, gasóleo) | tn/año SOx | P | 1,5 | 1,6 | 1,4 | | | |
| ■ Emisiones de NOx directas (gas natural, gasóleo) | tn/año NOx | | 0,9 | 1 | 0,8 | | | |
| EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | | | Aguas sanitarias, a colector municipal. El valor vertido será proporcional al consumo de agua [EN8]. | | | | | |

² Electricidad: dato suministrado por EVE (Ente Vasco Energía. 1 Kwh=0,400 Kg de CO₂; Gasóleo: 1 GJ = 73,9 Kg de CO₂; Gas Natural: 1 therm = 29,3 Kwh = 5,91 Kg. CO₂. tabla factores conversión: www.ghgprotocol.org/standard/tools.htm; Freón R22 (GWP) 1 Kg = 1.700 Kg. CO₂. Fuente: Environmental Science Published for Everybody Round the Earth. Freón R22: (ODP) = 0,5 con CFC12 = 1. Fuente: Página web SUVA refrigerantes.

³ Fuente: Gas Natural. El ahorro y la eficiencia energética en la vivienda (2004). Emisiones SO_x GJ G.Nat: 0,002; GJ Gasoil: 0,272. Emisiones NO_x GJ G.Nat: 0,081; GJ Gasoil: 0,146.

| Evolución de los indicadores (P: principales; A: adicionales) | | | | | | |
|---|--------------------------|-----|--|--------------|--------------|---|
| Aspecto Ambiental | Indicador | P/A | 2007 | 2008 | 2009 | Observaciones |
| Aspecto: RESIDUOS | | | | | | |
| EN22 Peso total de residuos gestionados (S/ tipo y método tratamiento) | | | | | | |
| Residuos no peligrosos | tn/año | P | | | | <i>Residuos segregados: Destinados a reciclaje y/o a planta de triaje y recuperación. Resto: eliminación controlada</i> |
| ■ Papel / cartón (segregado) | | | 184,4 | 151 | 137 | |
| ■ Material voluminoso | | | 12,2 | 57 | 3,2 | |
| ■ Madera / Mobiliario obsoleto | | | 5,6 | 6,6 | 28,3 | |
| ■ Envases (segregados) | | | 17,2 | 8,4 | 14,1 | |
| ■ Metales (segregados) | | | 19,8 | 71,8 | 48,8 | |
| ■ Equipos ofimáticos obsoletos | | | 4,1 | 1,9 | 4,5 | |
| ■ Resto / orgánico / inerte / otros | | | 13,4 | 17,3 | 9,3 | |
| ■ Varios | | | 1,5 | 9,1 | 2,2 | |
| Total residuos no peligrosos | | | 258,2 | 323,1 | 246,1 | |
| Residuos peligrosos | | | | | | <i>Recuperación y/o Eliminación controlada</i> |
| ■ Fluorescentes | | | 0,57 | 0,44 | 0,49 | |
| ■ Compuestos organohalogenados | | | <0,01 | <0,01 | <0,01 | |
| ■ Hidrocarburos (aceites usados) | | | 0,07 | 0,008 | 0,026 | |
| ■ Pilas y Baterías (de plomo y mercurio) | | | 0,78 | 0,341 | 0,55 | |
| ■ Resto material contaminado | | | 0,13 | 0,3 | 0,68 | |
| Total residuos peligrosos | | | 1,56 | 1,08 | 1,7 | |
| EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | Nº | P | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | |
| Porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | % | | 0 | 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 | 546 | 373 | 283 | Estimación Ekopass en estudio (2010) |
| Aspecto: GENERAL | | | | | | |
| EN30 Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales. | Euros (€) | A | | | | El elevado dato de 2008 fue por la renovación de los equipos de producción y distribución de frío |
| ■ Implantación, certificación, mantenimiento ISO 14001 | | | 52.076 | 41.000 | 43.140 | |
| ■ Renovación de instalaciones por obsolescencia, reformas por mejora funcional, y reformas por adecuación a normativas | | | 1.144.034 | 375.792 | 73.691,40 | |

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 | 2008 | 2009 | 2010 |
| ■ Consumo de papel | kg/empleado/día | 0,20 | 0,19 | 0,17 |
| ■ Consumo eléctrico | Kwh/empleado/día | 21,1 | 19,9 | 21,36* |
| ■ Consumo de agua | litros/empleado/día | 71,9 | 54,8 | 34,23 |
| ■ Generación residuos no peligrosos | kg/empleado/día | 0,25 | 0,32 | 0,25 |

*Nuevo sistema de medición electricidad. El nuevo sistema incluye la electricidad consumida en los locales propiedad de **kutxa** anexos a las oficinas.

8.8 RETOS Y OBJETIVOS DE MEJORA 2011

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. [FSI]

La siguiente tabla recoge los objetivos ambientales de **kutxa** más relevantes para 2011 en los diferentes centros certificados.

| Resumen del Programa de Gestión Ambiental 2011 | | | | |
|--|---|--|---|--------------------|
| Centro | Principales objetivos | Acciones | Indicador | Objetivo |
| General (a nivel de Entidad) | Mantener el nivel de utilización de papel reciclado. | Implementación de acciones encaminadas a la reducción del papel empleado en correspondencia a clientes. Mejora en el procedimiento de toma de datos energéticos en puntos dispersos de la Red. | Mantenimiento del % de papel reciclado (DIN-A4) | 80% |
| | Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4) | | Incremento inferior al % Kg/empleado/año | 1% |
| | Reducir/Mantener ratios por empleado de consumo de energía | | Incremento inferior al % Kwh/empleado/año | 1% |
| | Comenzar a utilizar papel reciclado en los folletos. | Folletos en papel reciclado. | % Incremento de Folletos en papel reciclado | >0 |
| | Utilización de productos de limpieza ecológicos | Sustitución de productos de limpieza actuales por productos de limpieza de ecológicos | Nº de productos ecológicos | 3 |
| | Sensibilización / Formación a empleados | Formación vestibular Medio Ambiente Realización de Acciones. Sensibilización a empleados | % de nuevos empleados con formación en Medio Ambiente | 100% |
| | Mantenimiento de los 4 productos "verdes" | Mantenimiento de los 4 productos financieros aprobados | Nº de impactos a través de diferentes canales | 12 |
| | | | 4 productos | 4 |
| | Neutralizar las emisiones de CO2 generadas en 2011 | Colaboración con Ekopass. | 100% de emisiones abonadas | 100% |
| | Aprovechamiento forestal de transformación de biomasa y Plan de Reforestación | Estudio de Aprovechamiento forestal de transformación de biomasa Plan de Reforestación en montes propiedad de kutxa. | Ha de arbolado | 4 Ha |
| | Desarrollo de los proyectos Ekokutxa | Espacio dedicado a la cultura sostenible, a la Formación de líderes medioambientales y puesta en valor del patrimonio natural de Gipuzkoa | Ha del Centro | 12,5 Ha |
| Garibai | Reducir Consumo / Vertido agua | Sustitución Grupo Electrógeno/Desmantelamiento Torre | Reducción % m³/año | % m³/año |
| Ibaeta | Reducir Riesgo Legionelosis | Desmantelamiento Torre Refrigeración | 0 Nº incidencias | 0 |
| | Reducción productos contaminantes. | Sustitución equipos de frío con gas de obligada retirada antes de 2015 | Kg gas | 0 Equipos con Gas. |
| Guertaria | Mantener ratios de consumo de energía | Acciones de Sensibilización | Incremento inferior al % Kwh/empleado/año | 0% |
| Sala Kubo | Aumentar el Consumo de Papel Reciclado | Conseguir realizar el 100% de los soportes gráficos de las exposiciones en papel reciclado. | % de soportes gráficos | 100% |
| | Reducir Consumo de agua | Incorporación de perlizadores en los grifos. | % de reducción litros/visitante | >0 |
| | Sensibilizar a los visitantes de la Sala Kubo en aspectos de carácter ambiental | Tarjeta de concienciación medioambiental para reducir envío de folletos en papel | Nº de folletos de papel reducido | >0 |
| | | Celebrar 3 actividades medioambientales o de reciclaje con 1500 participantes | Número de actividades realizadas | 3 |
| Miramón kutxaespacio | Sensibilizar a los visitantes del Museo en cuestiones de carácter ambiental | Celebrar actividades de carácter medioambiental | Número de asistentes a actividades | 1000 |
| | | | Nº de actividades | 3 |
| | Mantenimiento de los ratios de consumo | Sustitución de luminarias por lámparas led | % Reducción Kw/h | >0 |

Recordar que además de estos objetivos, existen otros con componente ambiental dentro del programa de objetivos RSE (ver 3.13).

Pacto Mundial de las Naciones Unidas



9.1 EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y pro-

cesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs (**Recogido de la página web www.pactomundial.org**).

kutxa está adherida al Pacto Mundial desde mayo de 2004, así como a la Red Española del Pacto Mundial desde 2007. Con estas iniciativas la Entidad muestra la integración de sus principios como parte de las actividades del negocio.

9.2 EQUIVALENCIA ENTRE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

| PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL | INDICADOR GRI DIRECTAMENTE RELEVANTE | CAPÍTULO MEMORIA RSE |
|--|--|--|
| 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:

| | |
|------------------------------|---|
| Derechos Humanos | <ul style="list-style-type: none"> ■ Que en todos los Centros se dan unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Asimismo se comprueba que existe una preocupación de la Entidad por la mejora de las condiciones laborales, con el funcionamiento de un Departamento de Prevención de Riesgos Laborales. ■ 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. |
| Condiciones Laborales | <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 forzado 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. |
| Medio Ambiente | <ul style="list-style-type: none"> ■ La Política Ambiental definida por kutxa, en concreto, los principios, compromisos y líneas de actuación aprobadas para una adecuada gestión ambiental. ■ Comprobación del sistema de gestión ambiental, que aplica a los tres Edificios Centrales de la Entidad (de las calles Garibai, Getaria e Ibaeta), a dos oficinas de la Entidad en Gipuzkoa (oficinas de Amara-Rex e Intxaurrenondo-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. ■ La definición y cumplimiento de 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. |
| Anticorrupción | <ul style="list-style-type: none"> ■ La Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, a través del Departamento de Control Interno y Auditoría, al que está adscrito, comprueba el cumplimiento en la Entidad de toda la normativa y legislación referida a la prevención de este tipo de corrupción, y más concretamente el cumplimiento en relación a: <ul style="list-style-type: none"> • La existencia de: <ul style="list-style-type: none"> – Un Órgano de Control y Representante de la Entidad y de las empresas del Grupo sujetos obligados 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 y en opinión de sus responsables, el cumplimiento en **kutxa** de los citados Principios.

Indices



10.1 LISTA DE INDICADORES GRI

Alcance de los indicadores reportados: ● Total ● Parcial ○ No reportado

En caso de no reportarse totalmente, se indican los motivos de omisión de la parte de información que no se reporta y su explicación (p. 80): ND No disponible ✕ No aplicable ○ Información sensible ● No material

| Estrategia y Análisis | | Perfil | Pág. |
|-----------------------------------|--|--|-----------------------|
| | | Apartado de la memoria RSE | |
| 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 2010..... 3.13 Objetivos 2011 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 | 24 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures) | 4.5 La oferta de productos con impacto social relevante | 26 |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización | ● 2.8 Estructura operativa de kutxa | 6 |
| 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 | 2.13 El Grupo Corporativo de kutxa | 9 |
| 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) | 1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida | 1 |
| 2.8 | Dimensiones de la Organización informante | ● 2.8 Estructura operativa de kutxa | 6 |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización | 4. Los clientes de kutxa | 21 |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo | ● 2.1 Quiénes somos | 3 |
| | | 2.8 Estructura operativa de kutxa | 6 |
| | | 4. Los clientes de kutxa | 21 |
| | | 7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos..... | 52 |
| | | 2.3 La Visión de kutxa | 3 |
| | | 2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... | 7 |
| | | 4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes..... | 22 |
| | | 4.4 Productos y servicios de kutxa para responder a las necesidades de los clientes..... | 24 |
| | | ● 2.13 El Grupo Corporativo de kutxa | 9 |
| | | 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 | 1 |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos | 2.13 El Grupo Corporativo de kutxa | 9 |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos | ● 1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida | 1 |
| 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 | 1.5 Tratamiento de la información..... 2.3 La Visión de kutxa | 2 3 |
| | | 2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... | 7 |
| | | 7.2 La Obra Social de kutxa en cifras | 49 |
| | | ● 1.4 Alcance y cobertura de la información ofrecida | 1 |
| | | ● 1.5 Tratamiento de la información..... | 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 2010..... | 1 |
| | | ● 10.1 Lista de indicadores GRI | 71 |
| | | 10.2 Indicadores de desempeño económico, ambiental y social..... | 73 |
| 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 |

| 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 | 39 |
| 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 49 59 |
| 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 | 15 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya | ● 3.7 Compromisos voluntarios, convenios y relaciones multilaterales para la gestión de la RSE | 15 |
| 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 | 49 |
| | 7.2 La Obra Social de kutxa en cifras | 49 |
| | 7.10 Objetivos de la Obra Social para 2011 | 57 |
| 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 |
| | 7.2 La Obra Social de kutxa en cifras | 49 |
| | 7.8 Ámbito “Medio Ambiente” | 55 |
| EC2 (P) Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático | 8.6 Claves de la gestión ambiental de kutxa | 61 |
| EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales | 5.5 Las personas de kutxa | 32 |
| | 5.7.b Beneficios sociales | 38 |
| EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | 2.9 La actividad de kutxa y sus resultados..... | 7 |
| | 8.6 Claves de la gestión ambiental de kutxa | 61 |
| Presencia en el mercado | | |
| EC5 (A) Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | 5.7.a Política retributiva | 37 |
| EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | 6.2.1 Marco de relación con proveedores | 45 |
| 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 | 5.7.f Las relaciones y la actividad social interna | 43 |
| | 7.4 Orientación de la actividad hacia las demandas de los ciudadanos | 52 |
| | 7.5 Ámbito “Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad” | 52 |
| | 7.6 Ámbito “Educación, Investigación e Innovación” | 54 |
| | 7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo Libre” | 55 |
| | 7.8 Ámbito “Medio Ambiente” | 55 |
| | 7.9 Ayudas y Colaboraciones | 56 |
| 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..... | 7 |
| | 4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.... | 26 |
| | 6.3 Aliados empresariales e institucionales | 46 |
| 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 | 59 |
| | 8.2 Política Ambiental | 59 |
| | 8.3 Responsabilidad de la Organización..... | 59 |
| | 8.4 Formación y sensibilización..... | 59 |
| | 8.5 Seguimiento de objetivos ambientales..... | 60 |
| | 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa | 61 |
| | 8.8 Retos y objetivos de mejora 2011 | 67 |
| Materiales | | |
| EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen | 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN2 (P) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados | 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| Energía | | |
| EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias | 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia | 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| 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..... | 26 |
| | 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa | 61 |
| EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas | 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |

| Agua | | | |
|--------------------------------|--|--|----------------|
| EN8 (P) | Captación total de agua por fuentes | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN9 (A) | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN10 (A) | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| 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 | 64 |
| 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 | 64 |
| EN13 (A) | Hábitats protegidos o restaurados | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental 7.8 Ámbito "Medio Ambiente" | 64 55 |
| EN14 (A) | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| 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 | 64 |
| Emisiones, vertidos y residuos | | | |
| EN16 (P) | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN17 (P) | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN18 (A) | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN19 (P) | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN20 (P) | NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN21 (P) | Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN22 (P) | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| EN23 (P) | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 64 |
| 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 | 64 |
| 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 | 64 |
| 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..... ● 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa 8.7 Indicadores de desempeño ambiental | 28 61 64 |
| 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 | 64 |
| 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 | 64 |
| 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 | 64 |
| General | | | |
| EN30 (A) | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales | ● 8.7 Indicadores de desempeño ambiental ND | 64 |

| 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 2009-2011 | 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) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región | 5.5 Las personas de kutxa | 32 |
| LA2 (P) Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región | 5.5 Las personas de kutxa | 32 |
| LA3 (A) Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal | 5.5 Las personas de kutxa 5.7.b Beneficios sociales | 32 38 |
| Relaciones empresa/trabajadores | | |
| LA4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | 5.7.c Entorno laboral seguro y salubre | 39 |
| LA5 (P) Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos | 5.7.c Entorno laboral seguro y salubre 5.7.d La comunicación interna | 39 42 |
| Salud y seguridad en el trabajo | | |
| LA6 (A) 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 | 5.7.c Entorno laboral seguro y salubre | 39 |
| LA7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | 5.7.c Entorno laboral seguro y salubre | 39 |
| LA8 (P) 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 | 5.7.c Entorno laboral seguro y salubre Nota 1: 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) | 39 |
| LA9 (A) Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | 5.7.b Beneficios sociales | 38 |
| Formación y educación | | |
| LA10 (P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado | 5.6.b El Plan anual de formación | 35 |
| LA11 (A) Programas de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y desarrollo de carreras | 5.6.b El Plan anual de formación | 35 |
| LA12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional | 5.6.c Los directivos como protagonistas en el desarrollo profesional de sus colaboradores..... | 37 |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | |
| LA13 (P) Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 2.5 La estructura de gobierno y de dirección de kutxa 4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes..... 5.5 Las personas de kutxa | 4 22 32 |
| LA14 (P) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional | 5.7.a Política retributiva 9.3 Auditoría del Pacto Mundial..... | 37 70 |
| 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 de kutxa | 51 |
| 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 7.3 La gestión de la Obra Social | 49 51 |
| Evaluación y seguimiento e información contextual adicional | 7.7 Ámbito “Cultura y Tiempo libre” 7. Sociedad 3.4 La estructura de RSE en kutxa | 55 49 14 |
| Prácticas de inversión y abastecimiento | | |
| HR1 (P) 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. | 2.13 El Grupo Corporativo de kutxa | 9 |
| HR2 (P) Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia | 6. Socios de negocio de kutxa 6.2.2 El Código de RSE y los proveedores..... 6.6 Principales logros conseguidos en 2010 | 45 46 47 |
| HR3 (A) Total de horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos | 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 | 39 |
| 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..... | 70 |
| 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 | 70 |
| | ● 5.7.h Políticas de apoyo a la conciliación y mejora de la vida familiar | 44 |
| 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..... | 46 |
| 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..... | 49 |
| Política | 7.3 La gestión de la Obra Social de kutxa | 51 |
| Responsabilidad de la organización | 7.1 La misión de la Obra Social de kutxa | 49 |
| Formación y sensibilización | ● 7.3 La gestión de la Obra Social de kutxa | 51 |
| Evaluación y seguimiento e información contextual adicional | 4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes..... | 22 |
| | 7. Sociedad | 49 |
| 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 | 52 |
| 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 y Cumplimiento Normativo..... | 8 |
| SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización | ● 2.11 Control Interno y Auditoría y Cumplimiento Normativo..... | 8 |
| SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | ● 5.3 El Código RSE | 31 |
| 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 y Cumplimiento Normativo..... | 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 | 4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevantes..... | 26 |
| 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 |
| | ● 4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones..... | 30 |
| 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 |
| | ● 4.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones..... | 30 |
| 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 | | | |
|----------------------------------|--|---|------|
| 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..... | 59 |
| | | ● 8.8 Retos y objetivos de mejora 2011..... | 67 |
| 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 | 6 |
| 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 | ● 2.11 Control Interno y Auditoría y Cumplimiento Normativo..... | 8 |
| FS4 | Procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales | ● 4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.. | 26 |
| | | 5.6.b El Plan Anual de Formación..... | 35 |
| FS5 | Interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales | ● 8.4 Formación y sensibilización..... | 59 |
| | | 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 |
| | | ND 4.5 La oferta de kutxa de productos con impacto social relevante.. | 26 |
| 7.8 Ámbito “Medio Ambiente”..... | 55 | | |
| Cartera de Productos | | | |
| 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 |
| 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 |
| | | ND 8.6 Claves de la gestión ambiental en kutxa | 61 |
| Auditorías | | | |
| 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 | 61 |
| 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 | | | |
| 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 imbedimentos | ● 4.3 Gestión de la relación habitual con los clientes..... | 22 |

| Responsabilidad sobre producto | | | |
|--------------------------------|---|---|----------------|
| GRI | Descripción | Apartado Memoria | Pág. |
| FS15 | Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros | ● 4.1 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 Tiempo libre” | 55 55 55 |

Explicaciones de los motivos de omisión:

2.9 Kutxa, por su naturaleza jurídica, no tiene estructura accionarial.

4.15 La memoria no detalla el proceso para la definición de los grupos de interés. El Presidente y el Comité de Dirección lo determinan en función del Modelo de Gestión vigente.

EC2 No se especifican las implicaciones financieras y las herramientas utilizadas para su cuantificación. Las iniciativas relacionadas con el Cambio Climático se gestionan a través de Ekopass, utilizando sus propias estimaciones.

EC3 Los cambios normativos constantes que afectan la estimación de la solvencia de las entidades financieras, hacen difícil dar una cifra del valor de la cobertura de los planes de previsión social, que resulte válida para todo el periodo reportado.

EC5 La actividad de **kutxa** no requiere una diferenciación en cuanto a “lugares con operaciones significativas”.

EC6 No hay una referencia explícita a la definición de “local”. El proceso de compras de **kutxa** está centralizado. En función de cada tipo de contratación la política de contratación de proveedores locales o a nivel nacional pueden variar.

EC7 Se informa cualitativamente. Se fomenta que los empleados contratados pertenezcan a la comunidad local donde se ubican los lugares de trabajo.

EN6 Siendo **kutxa** una empresa de servicios, las reducciones de consumos que proporciona la incorporación de equipos eficientes son difícilmente atribuibles a algún servicio en concreto.

EN7 Kutxa es una entidad de servicios, por lo tanto no existe proceso productivo que genere un consumo indirecto de energía.

EN30 El indicador no se presenta desglosado por costes de eliminación de residuos.

LA5 Se informa cualitativamente. Las relaciones con los empleados y sus representantes se llevan a cabo bajo normas y especificaciones válidas para cualquier proceso de cambio por el que puedan verse afectados.

LA7 Los datos reportados no se desglosan por región, ya que se aplican las mismas políticas de seguridad y salud laboral independientemente de la localización geográfica. Las estimaciones cuantitativas se realizan de acuerdo a las directrices del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

SO1 No se informa del porcentaje de operaciones a las que se aplican los programas, sin embargo cualquier nueva iniciativa de negocio o de la obra social requiere un plan de implantación.

SO4 Kutxa actualmente no dispone de medios para acceder a información relativa a incidentes de corrupción en socios empresariales, a menos que trasciendan a la opinión pública.

FS3 Las transacciones con los clientes se determinan en función de la política de riesgos de la Entidad. El proceso de recuperaciones para el seguimiento de incumplimientos, no descrito en la memoria, normaliza esta actividad.

FS5 No se detallan los métodos utilizados para priorizar temas resultado de las interacciones con los grupos de interés, ni se presenta de forma resumida las conclusiones de dichas interacciones. Esta información se gestiona a través de la estructura de canales existente, y se reporta en distintos apartados de la memoria.

FS6 La comercialización de productos y servicios de **kutxa** no requiere una consideración especial de la situación social o medioambiental de los lugares donde se consumen.

FS8 No se informa del porcentaje del valor monetario de productos y servicios medioambientales frente al total de productos y servicios por no ser significativo.

FS9 No se informa en la memoria de las acciones de seguimiento de las conclusiones globales de las auditorías. **Kutxa** realiza por defecto el seguimiento de todas las acciones detectadas según sus procedimientos de auditoría.

FS11 Se aporta el porcentaje global, sin desglosar por cada categoría.

FS12 Kutxa tiene voto en los Consejos de Administración de las empresas participadas, donde se votan principalmente temas de gobierno organizativo.

10.4 NIVELES DE APLICACIÓN DEL G3

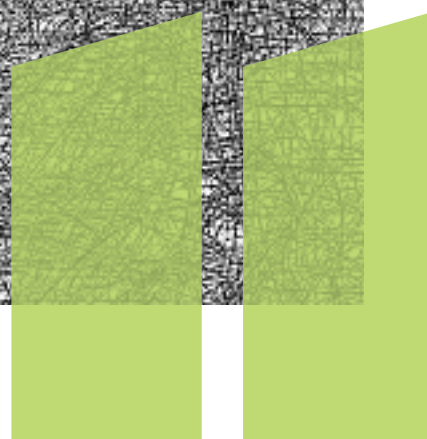
Kutxa autodeclara esta Memoria con el Nivel de Aplicación A+ de G3, nivel que es refrendado por tercera parte a través del certificado de verificación de AENOR así como por GRI a través de su “Checked”. El significado de los niveles de aplicación queda reflejado en la siguiente tabla.

| 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 2010



CUESTIONARIO DE OPINIÓN - MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2010

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 hacérnosla 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**, 2010? 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 2010 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 | Cliente | Empleado de kutxa | Proveedor | Ciudadano | Institución Pública | Representante Legal |
| 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

