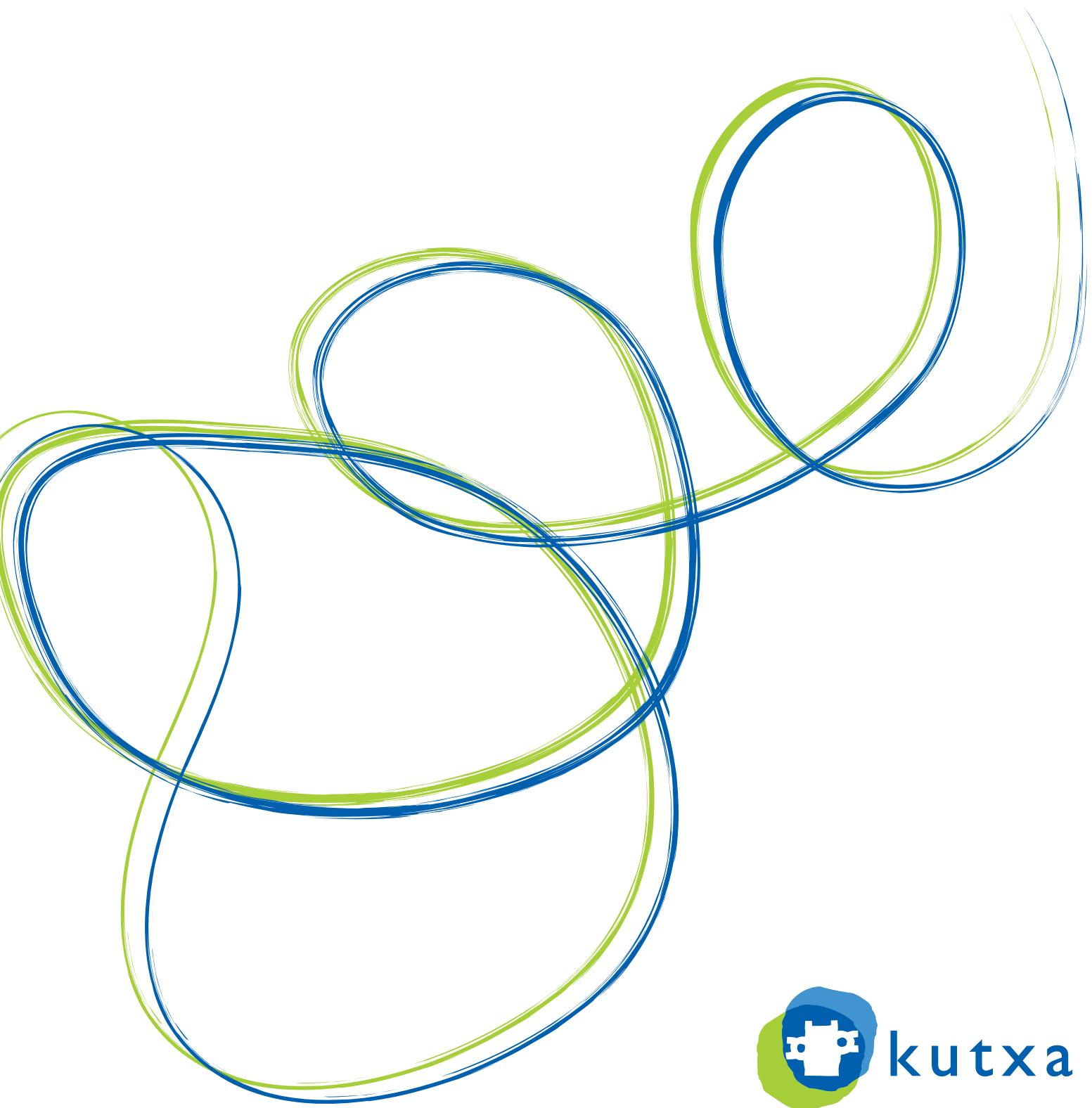


Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

2011



kutxa



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 2011” 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 G3.1 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 G3.1 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, 04 de mayo 2012

Nelmara 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 mejorándola 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 27 de abril 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 008/12**

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 2011**

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

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 21 de marzo de 2012, 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-006/12 rev. 1 de fecha 22 de marzo de 2012 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://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 30 de marzo de 2012

AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

ÍNDICE

1. Informe del presidente	2
2. La gestión de la RSE en kutxa : logros y retos de futuro	4
3. La actividad financiera y gestión económica de kutxa	11
3.1. La gestión económica de kutxa	13
3.2. Kutxa y sus clientes	15
3.3. Kutxa y sus socios de negocio	24
3.4. Kutxa y sus proveedores	26
3.5. Kutxa y sus personas	28
4. Kutxa y el Medio Ambiente	40
5. Kutxa y la Sociedad	46
ANEXOS	59
1. Tablas de datos	60
2. Cumplimiento de los principios del Pacto Mundial	70
3. Tabla de cruce GRI	72





Xabier Iturbe Otaegi
Presidente

Kutxa, como en años anteriores, presenta como parte de sus Informes Anuales, su Memoria de RSE 2011. Este documento supone un ejercicio de diálogo con los grupos de interés, basado en la claridad, la relevancia y la transparencia. En él quedan recogidas las principales actuaciones desarrolladas en 2011 en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

La Responsabilidad Social de **kutxa** está totalmente integrada en la actividad diaria de la organización, estableciéndose de forma equilibrada objetivos de desarrollo económico, equidad social y sostenibilidad medioambiental.

En la Memoria de RSE 2011 hemos realizado un importante esfuerzo de síntesis en los contenidos, siempre siguiendo el estándar internacional GRI, y con ella pretendemos atraer al lector mostrándole las principales actuaciones de la Entidad con cada uno de sus grupos de interés, con el fin de proporcionar una visión global de las actuaciones más relevantes de la entidad en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

En el Anexo 2 del citado documento, "Pacto Mundial", describimos 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 RSE 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.



Este año, marcado también por la crisis económica, ha llevado a las entidades financieras a realizar numerosos movimientos corporativos que han transformado la estructura del sector financiero en Europa.

Kutxa, no ha permanecido al margen de esta situación. En Septiembre de 2011, se aprobaba la integración de **kutxa** en Kutxabank, junto con las otras dos cajas vascas, BBK y Vital. Dicha operación se ha materializado el 1 de Enero de 2012 convirtiéndose así en la mayor entidad financiera en Euskadi y una de las mayores del Estado. En este ámbito me gustaría destacar el profundo respeto que ha existido en el proceso de integración en Kutxabank con los objetivos fundacionales de **kutxa**.

Esta Memoria supone el cierre de un ciclo, el de **kutxa**, para abrir paso al de una nueva entidad, Kutxabank, que ha iniciado su andadura en el año 2012. Es por ello que este documento recoge únicamente el balance de los principales logros alcanzados por **kutxa** en 2011 conforme a los compromisos asumidos en 2010.

Los retos y objetivos de futuro vinculados a la actividad financiera, a partir de ahora corresponden ser formulados a la nueva entidad, a Kutxabank, y quedarán explicitados en su propia Memoria de RSE. Y para ello se parte de una magnífica base, ya que las tres Cajas que han constituido el nuevo Banco llevan todas ellas muchos años determinando su gestión a través de los principios de la RSE.

Confío en que en este documento de síntesis de lo que ha sido y ha generado la actividad financiera y la actividad social de **kutxa** en 2011, se reconozca el compromiso permanente que la Caja tiene asumido en favor del desarrollo económico y social desde una vocación de respeto y preservación de nuestro entorno.



Una mirada a 2011

Beneficio después de impuestos Matriz (M. €)	10,06
ROE	0,50
Margen Bruto (M. €)	357,2
Activo Total (M. €)	20.228,5
Morosidad	4,04
Rating	BBB+. A-2 (S&P)
Tier y Core Capital	12,88%



Número de Empleados	2.693
Nº de Clientes	506.551
Nº de Oficinas	339
Nº de Cajeros Automáticos	745
Nº de Tarjetas de Crédito y Debito	653.335
Nº de Empresas Participadas	150



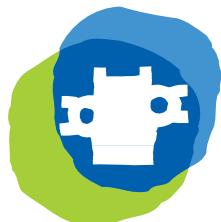
Importe destinado a la Obra Social (miles €)	79.469
• Sanidad - Asistencia Social / Solidaridad	40.120
• Educación - Investigación / Innovación	15.926
• Cultura y Tiempo Libre	18.860
• Medio Ambiente	4.563



Ahorro consumo de electricidad	8%
Ahorro consumo de gas	41%
Ahorro consumo de gasóleo	28%
Ahorro consumo de papel	15%
Total emisiones generadas	666,01
Emisiones compensadas	100%

2

La gestión de la RSE en **kutxa**: logros y retos de futuro





I. La misión, visión y los valores de **kutxa**

MISIÓN

"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".

VISIÓN

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

LA PLENA ORIENTACIÓN DEL CONJUNTO DE
KUTXA AL CLIENTE Y A LA SATISFACCIÓN DE
SUS NECESIDADES

EFICIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS Y PROCESOS

LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN

LA ÉTICA Y LA GESTIÓN PRUDENTE

EL DESTINO DE NUESTROS BENEFICIOS A
OBRAS SOCIALES Y CULTURALES EN EL MARCO
DE UNA GESTIÓN COMPROMETIDA CON LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

DESARROLLO DE LA CAPACIDAD DE SU EQUIPO
HUMANO Y SU ADECUACIÓN A LA MISIÓN Y
VALORES DE **KUTXA**

LOS VALORES DE KUTXA



2. El modelo RSE

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

- Desarrollo de un **modelo de negocio** a medio y largo plazo.
- Innovación permanente de su **Obra Social**.
- Desarrollo de **productos y servicios financieros sostenibles**.
- 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.
- Compromiso con el **medio ambiente**.
- Incidir en la asunción por parte de otras entidades del compromiso con el **crecimiento sostenible**.

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. Desde 2007, con el objetivo de 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** dando respuesta a uno de los objetivos anuales. Esto supuso implantar y certificar el **Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable** bajo la norma **SGE21:2008**, con alcance a toda la organización.

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 **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 para su implantación, y en una serie de indicadores, para su revisión y mejora.

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.

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 recogidos en el Reglamento del Comité de Sostenibilidad.

Una de sus funciones es asesorar a la Dirección, , en relación al cumplimiento del Código de RSE y del propio Sistema de Gestión Ética, incluyendo las cuestiones planteadas por los grupos de interés.



3. Logros Alcanzados

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 el grado de consecución de los objetivos específicos RSE establecidos para el ejercicio 2011, distribuidos entre las distintas áreas organizativas.

G. INTERÉS IMPACTADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS / acciones 2011	RESPONSABLE	OBSERVACIONES / INDICADORES	GRADO DE CONSECUCIÓN
FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO EN MATERIA DE RSE Y M. AMBIENTE				
EMPLEADOS	1. Seguir impartiendo formación vestibular en RSE y M. Ambiente	RSE / RRHH	100% de nuevos empleados	●
	2. Difusión de buenas prácticas medioambientales a través de la Intranet, especialmente a través del BlogAdiEco	RSE / RRHH	12 impactos a través de diferentes canales	●
	3. Promover el voluntariado social y medioambiental entre el equipo humano	RSE / RRHH	Participación en equipo de trabajo RRHH	●
	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
	1. Mejorar la gestión ambiental de la red de Oficinas	Comité M. ambiente	Mejora en el procedimiento de toma de datos energéticos, en puntos dispersos de la red	●
	OBRA SOCIAL			
	1. Promover el voluntariado social y medioambiental entre el equipo humano	Obra social / RRHH	Participación en equipo de trabajo OS	●
	RECURSOS HUMANOS			
	1. Continuar promoviendo la movilidad sostenible entre el equipo humano	RSE / RRHH	Reducción de kilometraje en viajes con coches de empresa y taxi	●
	DEPARTAMENTO COMERCIAL			
	1. Apoyar la difusión de la línea de Préstamos Verdes	Dpto. Comercial	Gestores conocen bien el producto	●
	2. Simbiosis Canal Financiero con Obra Social (kutxaBAI)			●
GRUPO CORPORATIVO				
	1. Sensibilización de los Consejeros de kutxa en empresas del Grupo Corporativo a través de la Nueva Guía de RSE	RSE / Inversiones Corporativas	Entrega de la Nueva Guía readaptada	●

● Objetivo Cumplido ● Objeto Pospuesto ● Objetivo No Cumplido



G. INTERÉS IMPACTADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS / acciones 2011	RESPONSABLE	OBSERVACIONES / INDICADORES	GRADO DE CONSECUCIÓN
CLIENTES	IMPLANTACIÓN DEL PLAN AHORRO PAPEL			
	1. Utilización de papel reciclado DIN A4 en kutxa	Compras	Mantenimiento del porcentaje del 80% de papel reciclado respecto del total de papel DIN A4	●
	MARKETING			
	1. Mantener en 2011 la línea de Prestamos Verdes	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	I productos de economía social / ecológicos en promociones	●
	PLAN AHORRO ENERGÉTICO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES			
	1. Neutralizar las emisiones de CO2 de kutxa	RSE / Obra social	100% de emisiones abonadas	●
	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	Obra social / Inmuebles	4 Hectareas reforestadas Limpieza de un monte a biomasa	● ●
SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE	2. Desarrollos de los proyectos Ekokutxa (kutxa Ekoegunea, Ekoliderrak, Mendiz mendi)	Obra Social	12,5 ha. dedicadas a cultura sostenible. Formación de líderes medioambientales. Puesta en valor del patrimonio natural de Gipuzkoa	●
	ÁREA TÉCNICA			
	1. Mejoras implantadas para ahorro de recursos (papel, energía)	Área Técnica	Incremento inferior al 1% kg / empleado / año	●
	MANTENIMIENTO			
	1. Cambio de las torres de refrigeración	Mantenimiento	Cambiar las torres de refrigeración	●
PROVEEDORES	COMPRAS			
	1. Mantener el sistema de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad implantado en 2007	Compras	85% de los proveedores evaluados	●
TODOS	COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS			
	1. Elaborar la Memoria Anual RSE	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	●
	CONSOLIDAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE			
	1. Realizar la auditoría interna y externa de seguimiento del Sistema SGE2I, manteniendo la Certificación	RSE	Mantener la certificación	●



4. 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.

Se consideran además **socios de negocio de kutxa** a las Administración e instituciones públicas, los representantes legales, los aliados empresariales.

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.

- 1. Clientes de **kutxa**
- 2. Sociedad 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 Grupos de interés de **kutxa**

CLIENTE	Toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera o parafinanciera de kutxa , independientemente de su capacidad económica.
SOCIEDAD	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.
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.
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 .
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”.
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.
ALIADOS EMPRESARIALES	Instituciones u organizaciones con las que kutxa participa en proyectos. En primer lugar dicha categoría la ostentan las empresas del Grupo Corporativo.

Alineación de Grupos de interés de **kutxa** con los capítulos de la Memoria RSE

GRUPOS DE INTERÉS – MODELO EFQM	CAPÍTULOS / APARTADOS DE LA MEMORIA RSE
Negocio	3. Gestión económica de kutxa
Clientes	3.2 Los clientes de kutxa
Equipo Humano	3.5. El equipo humano de kutxa
Sociedad	5. Sociedad



5. Canales de Comunicación

La gestión de la RSE en **kutxa** toma como punto de partida y como elemento de mejora continua, el diálogo con los distintos grupos de interés así como la recogida y el análisis sistemático de sus expectativas.

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 quejas, denuncias, sugerencias, solicitud de información, etc.

La siguiente tabla resume la relación de canales, foros, entornos y métodos que permiten el diálogo con los grupos de interés de **kutxa**.

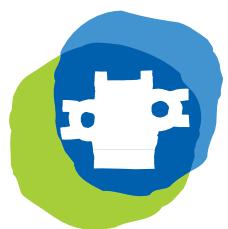
A éstos hay que incorporar la propia **Memoria de RSE** que, en sí misma, es un soporte más para favorecer y propiciar dicho diálogo.

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE DIÁLOGO	FRECUENCIA	PRINCIPALES PREOCUPACIONES
CLIENTES	• Encuesta de satisfacción (Análisis de la Voz del Cliente)	Anual	Conocer las expectativas y satisfacción de sus clientes (Ver epígrafe 3.2.3 Satisfacción de los Clientes de kutxa)
	• Servicio de Atención al Cliente • Atención reclamaciones • Atención de consultas y sugerencias	Permanente	Tratamiento de quejas y reclamaciones (Ver epígrafe 3.2.4 Tratamiento de Quejas y Reclamaciones)
	• Recogida de información y seguimiento de la relación con los clientes		
	• Red de sucursales • Servicio de correspondencia • Portales de kutxa		
EQUIPO HUMANO	• Encuesta de clima laboral (Ánalisis de la Voz del Empleado)	Anual	Conocer el grado satisfacción del equipo humano (Ver epígrafe 3.5.4 Qué ofrece kutxa a su equipo humano)
	• Estudio de cliente interno	Anual	Necesidades y expectativas de la red hacia los SSCC
	• Revista interna KIDE • Línea abierta • Sugerencias internas	Permanente	Establecer canales de soporte de la comunicación interna (Ver epígrafe 3.5 kutxa y sus personas)
	• Portal del empleado • Reuniones periódicas equipos • Blogs temáticos en Intranet		
SOCIEDAD	• Entrevistas de evaluación del desempeño	Anual	Los directivos como protagonistas en el desarrollo profesional de sus colaboradores (Ver epígrafe 3.5.3 La actividad formativa en kutxa)
	• Estudio de notoriedad de la Obra Social y valoración de obras sociales, expectativas y necesidades sociales	Anual	Orientar la actividad Social de kutxa hacia las demandas de los ciudadanos (Ver epígrafe 5.3 Orientación de las actividades hacia las demandas de los ciudadanos.)
	• Portal Obra Social • Teléfono de la obra Social • Oficina de Información de la Obra Social	Permanente	Establecer canales de comunicación y consulta sobre la actividad de la Obra Social (Ver epígrafe 5.4 Gestión de la relación habitual con los clientes)
	• Estudio de notoriedad de la Obra Social y valoración de obras sociales, expectativas y necesidades sociales		
SOCIOS	• Normas que rigen las relaciones con proveedores en el Código de RSE	Permanente	Establecer las pautas para la relación con los proveedores (Ver epígrafe 3.4 kutxa y sus proveedores)
	• Asamblea General • Consejo de Administración • Portal del consejo	• Semestral • Bimestral • Permanente	La estructura de gobierno y de dirección de kutxa (Ver epígrafe anexo I Tabla de datos)
	Consejos de Administración de empresas participadas	Según estatutos de las empresas participadas	El grupo corporativo de kutxa (Ver epígrafe 3.3 kutxa y sus socios de Negocio)

*Para ganar en claridad, en algunos casos se hace referencia a epígrafes concretos de la presente memoria donde se describe con detalle dichas preocupaciones

3

La actividad financiera y gestión económica de **kutxa**





El **MODELO DE GESTIÓN** que **kutxa** estableció en el año 2000, normaliza los procesos de planificación, ejecución, decisión y análisis en todos sus ámbitos de gestión.

Dicho modelo de gestión:

- 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.

Kutxa, por su naturaleza, actúa e integra dos ámbitos de actuación: como **entidad financiera**, comercializa productos y servicios financieros que ofrece a sus clientes adecuándolos a sus necesidades. Y desde su **Obra Social** lleva a cabo proyectos y actuaciones singulares en ámbitos como el asistencial y sanitario, cultural y educativo, el de la investigación etc., y colabora en otras múltiples actividades dirigidas a **mejorar el bienestar de la sociedad**.



En esta línea, 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 proveniente de los resultados obtenidos en su actividad financiera, que es parte esencial del presupuesto que cada año la **Obra Social** destina a atender las necesidades reales de un entorno socioeconómico en continua evolución.





3.1. La gestión económica de **kutxa**

La actividad de **kutxa** y sus resultados

En un escenario de crisis económica con especial impacto en el sector financiero español que ha sufrido una reestructuración muy relevante, en este ejercicio se han reafirmado los objetivos estratégicos del **Plan BAI**, como palancas imprescindibles para mejorar y mantener los beneficios recurrentes de la Caja:

- 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.

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 como objetivos fundamentales de este plan durante el 2011.

Además se ha culminado el año con la aprobación del proyecto de integración de las tres cajas vascas.

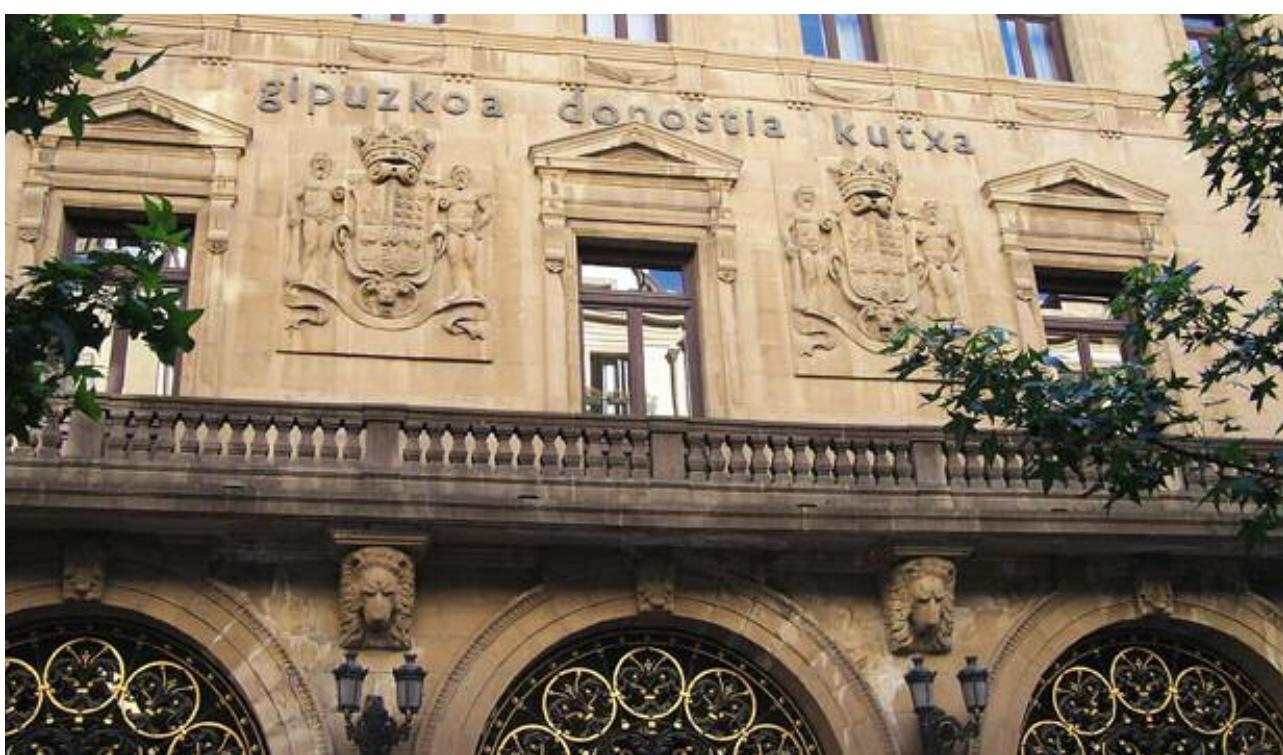
En el marco del **Plan Estratégico** de **kutxa** (Plan BAI 2009-2011), la dimensión social de **kutxa** plantea como objetivo “**trasladar los valores de kutxa (honestidad, ética, compromiso...)** al **ámbito de la acción social y la sociedad**”, mediante la dotación del 27% de sus resultados recurrentes 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.





PRINCIPALES RESULTADOS DE KUTXA M. €	2009	2010	2011
Intereses y rendimientos asimilados	724,2	499,8	523,3
Otros productos ordinarios	204,3	220,8	116,1
Gastos de Explotación:	268,0	257,1	245,3
Gastos Personal	164,3	157,6	150,4
Gastos Generales	67,0	65,1	64,1
Amortizaciones	36,7	34,4	30,8
Otros ingresos/gastos de explotación	1,4	-3,6	-3,5
Intereses y cargas asimiladas	347,5	187,3	273,8
Recursos administrados de clientes	19.266,5	19.621,7	19.632,6
Crédito a la clientela:	16.277,6	16.420,1	16.160,2
Sector Público	427,0	469,8	461,5
Sector Privado	15.850,6	15.950,3	15.698,7
Margen de intereses	376,7	312,5	249,5
Margen Bruto	582,6	529,7	357,2
Resultado actividades de explotación	156,3	108,7	24,0
Beneficio después de impuestos	101,3	54,2	10,06
Dotación a Reservas: solvencia	71,4	29,2	5,03
Dotación a Obra Social (desde entidad financiera)	29,9	25,0	5,03

OTRAS CIFRAS RELEVANTES	2009	2010	2011
Activo total (millones €)	20.879,83	20.992,1	20.228,5
Recursos propios (millones €)	2.330,6	2.001,7	1.742,8
Núm. de empleados activos kutxa	2.394	2.323	2.288
Recursos administrados/empleado (millones €)	8,048	8,45	8,6
Núm. de oficinas kutxa	347	347	339
Núm. de cajeros automáticos	745	752	745
Núm. de tarjetas de crédito y débito	606.511	651.331	653.335
Rating	A+, A1	A, A-1	A-, F2 (FITCH); BBB+, A-2 (S&P)





3.2. Kutxa y sus clientes

Uno de los valores que definen la actuación de **kutxa** es la **orientación al cliente y a la satisfacción de sus necesidades**. Para poder responder adecuadamente a ello, **kutxa** realiza anualmente análisis de la satisfacción de sus clientes.

CARTA DE COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

1. 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**.
2. 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.
3. 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.
4. 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**.
5. No entrar en conflicto con los **intereses de los clientes**.
6. 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**.
7. Velar por la **seguridad y bienestar** de los clientes en todos los entornos de su relación con **kutxa**.
8. Conocer al cliente, su actividad y origen de sus recursos, con el fin de evitar colaborar con negocios irregulares o ilícitos, siguiendo la normativa vigente, destacando la relacionada con la **prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**.
9. Promocionar los productos mediante **campañas de venta y publicidad respetuosas** con la dignidad humana y las buenas prácticas comerciales.
10. **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.

Los clientes de **kutxa** están en el núcleo de la actividad que desarrolla la Caja:

- Son consumidores de nuestros productos y servicios financieros.
- A través de esa relación contribuyen a la obtención de resultados que luego se revierten a la sociedad a través de la Obra Social.
- Finalmente, como clientes y ciudadanos son beneficiarios de la acción de la Obra Social.

Kutxa asegura por parte de los clientes la implementación de las condiciones medioambientales y sociales a través de las cláusulas incorporadas en sus contratos.



I. Perfil de los clientes de kutxa

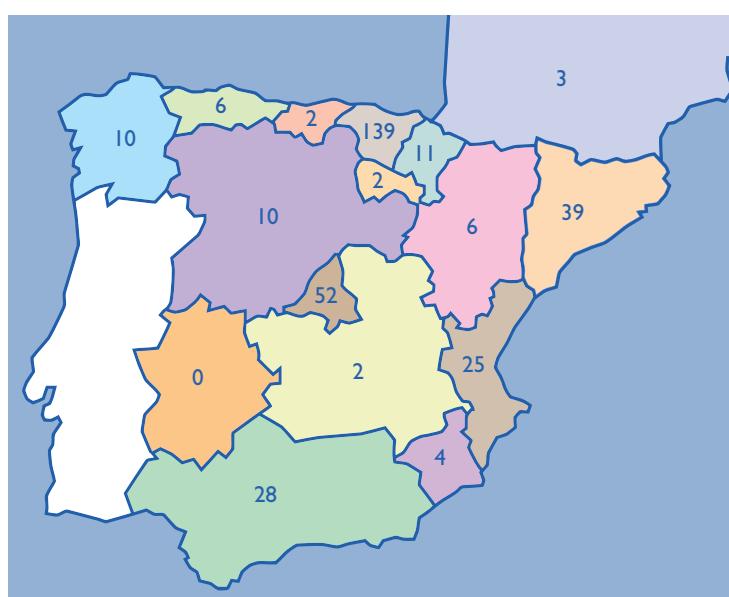


7%
Clientes Empresas

0,65% Grandes empresas
1,52% Instituciones
25,84% Microempresas
7,16% Pymes
64,83% Asociaciones

93%
Clientes Particulares

5,44% Profesionales y autónomos
10,86% Jóvenes
26,25% Mayores
57,45% Economías domésticas





2. Productos, servicios y Canales de relación

Canales de relación financiera

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, **kutxa** posee una red de 745 cajeros automáticos (550 en Gipuzkoa y 195 en el resto del Estado).

Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio. De hecho, 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 21 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. **Kutxa** ha continuado en 2012 extendiendo la red de cajeros a los municipios de menos población.

Kutxanet Móvil- la banca móvil

El servicio de Kutxanet Móvil se puso en marcha en 2007. En 2011 se han realizado 2.938.469 operaciones a través de este canal.

Kutxanet- la banca electrónica

En 2011 el número de usuarios ha **crecido en torno al 7%** y las operaciones un 14%, lo cual indica el creciente uso de Internet para realizar las gestiones financieras.

Por otra parte, el lanzamiento en 2009 del proyecto de accesibilidad en la red de cajeros-ingresadores de Gipuzkoa fue un reto para **kutxa** si bien éstos por su configuración y disposición eran ya accesibles para personas con discapacidades motrices. No obstante, con el fin de hacerlos accesibles también a personas con problema de visión, **kutxa** coordinó con la ONCE la instalación y adaptación de cajeros. A diciembre de 2011 contaba con 146 cajeros adaptados y desde 2009 todos los sistemas instalados incorporan la operativa apta para invidentes.

La utilización de **kutxanet-banca online** por parte de los clientes sigue creciendo cada año incorporando de forma permanente medidas y sistemas para garantizar su seguridad (teclado virtual, solicitud de posiciones aleatorias en firmas electrónicas, envíos de sms de aviso de operaciones realizadas...).



EQUIPOS DE AUTOSERVICIO	2009	2010	2011
Cajeros	745	752	745
Actualizadores de libretas	192	198	203
Dispensadores de monedas	9	9	9
Dispensadores de billetes	197	201	192
Buzón tickets de cine	56	56	18
Datáfonos	4.791	4.379	4.030
Kioscos Internet	141	149	143

Operativa de las máquinas de autoservicio de **kutxa**



La Banca Electrónica a través de Internet ha ido incorporando gradualmente sistemas para garantizar la seguridad del cliente como la utilización del **teclado virtual para introducción de claves**, la petición de sólo 3 posiciones aleatorias de la firma electrónica, los **mensaje de aviso a móvil** en transferencias superiores a 300€, la utilización de un segundo factor de autenticación a través de SMS, la utilización de herramientas para el análisis de la operativa para prevenir posibles fraudes... Además **kutxa** dispone de un **SGSI** (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) certificado con AENOR conforme a la norma **ISO 27001** para **kutxanet**. La certificación se obtuvo en 2008 y se ha ido renovado en los años sucesivos. Por otra parte, también en Banca Telefónica se aplican criterios de seguridad de identificación de usuarios y gestión de claves secretas.

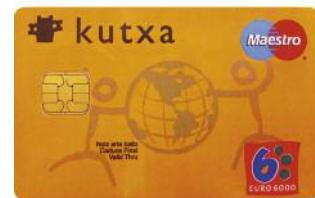
USUARIOS ACTIVOS EN KUTXAMOVIL Y KUTXANET	2009	2010	2011
Nº usuarios activos de Kutxanet	153.700	161.564	173.080
Nº operaciones de Kutxanet	95.356.834	116.272.051	132.163.306
Nº usuarios activos de Kutxa móvil	—	17.305	36.982
Nº operaciones de Kutxa móvil	—	1.056.067	2.938.469

Productos con impacto social

Kutxa en su catálogo de productos y servicios mantiene diversos productos de especial significancia social dirigidos a clientes particulares. Entre ellos caben destacar:

Tarjeta Unidos

Tarjeta prepago destinada a ser utilizada como vehículo para el **envío de dinero de forma fácil y segura** por parte de ciudadanos extranjeros a sus países de origen.



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 reconocida solvencia y 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.

- El vencimiento de la hipoteca es al fallecimiento por lo que la deuda no se le reclama mientras vivan.
- Los clientes mantienen la propiedad de la vivienda.



Seguros

Además de las pólizas "clásicas", **kutxa** comercializa un seguro con impacto social como el **Multirriesgo Dorado**. 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** – Hace frente al pago de la cuota del préstamo personal en caso de desempleo imprevisto (trabajadores por cuenta ajena) o de incapacidad temporal (autónomos) y además cancela el saldo del préstamo en el caso de fallecimiento o invalidez permanente y absoluta del titular.

La preocupación existente en torno a la inestabilidad laboral, está incidiendo en el incremento de contrataciones de seguros que contemplan la cobertura ante situaciones de desempleo.

Acciones Promocionales

Cabe destacar que en diferentes acciones promocionales se han incluido productos fabricados por personal de ASPACE (Asociación de Paralíticos Cerebrales).

PRODUCTOS CON COMPONENTES SOCIAL	2010				2011			
	Titulares	728	Importe	17.441 €	Titulares	645	Importe	18.339 €
Nº Tarjetas Unidos	Beneficiarios	827			Beneficiarios	709		
Remesas de inmigrantes	Nº operaciones	4.726	Importe	2.353.161 €*	Nº operaciones	4.983	Importe	2.992.903 €

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





Convenios especiales de colaboración financiera

Ofrecen unas condiciones económicas mejores que las de mercado. Durante 2011, **kutxa** ha suscrito o prorrogado 33 Convenios de Colaboración Financiera, concertando con diversos tipos de instituciones y entidades públicas y privadas. A su amparo, **kutxa** ha concedido **97,3 M. €** en forma de préstamos y créditos en el 2011.

En general las mejoras de condiciones han consistido en **reducciones de los tipos de interés, mayores plazos de amortización, menos o nulas comisiones**, entre otras, que suponen un importante esfuerzo financiero 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.

CONVENIO	FINALIDAD	2009	2010	2011
VIVIENDA GOBIERNO VASCO	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda en con ayudas del Gobierno Vasco	115,2	22,1	20
AFI GOBIERNO VASCO	Financiación de inversiones productivas en los sectores Industrial, Comercial, Turístico, Agroalimentario y Pesquero de, con ayudas del Gobierno Vasco	8,60	14,74	4,4
DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA	Línea de financiación específica para mejora de explotaciones agropecuarias y forestales de Gipuzkoa. Entre otras finalidades recoge la ayuda a jóvenes agricultores	0,4	0,4	0,9
ICO	Diversas Líneas de financiación para inversiones productivas de las Pymes, y líneas especiales para jóvenes, universitarios, particulares y afectados por causas específicas	21,3	37,35	12,9
VIVIENDA ESTATAL	Financiación de la promoción, adquisición, rehabilitación de vivienda (excepto CAPV y Navarra), con ayudas del Estado	2,3	9,4	8,3
INEM-FONDO SOCIAL EUROPEO	Desarrollo de programa de asistencia financiera a desempleados para hacerse autónomos	2,0	1,6	0,7
SOC. GARANTÍA RECÍPROCA	Financiación de inversiones productivas a Pymes, con el aval de la SGR	53,5	19,2	8
LUZARO	Financiación de inversiones productivas de Pymes mediante préstamos participativos	17,4	7,9	10
GARAPEN	Promoción del autoempleo para jóvenes	0,7	0,85	0
MEDIACIÓN Banco Europeo de Inversiones	El Banco Europeo de Inversiones (BEI) ha suscrito un convenio de colaboración financiera en virtud del cual aporta fondos a Kutxapor un importe de 150 millones de euros. El dinero debe dedicarse a la financiación de proyectos para Pymes	—	—	3,4
AUTOEMPLEO CREDIGAZTE	En colaboración con la Agencia de Desarrollo del Bidasoa, se fomenta la financiación de micropymes de reciente creación	—	—	0,2
VIVIENDA NAVARRA	Financiación de vivienda protegida	—	—	28,5

Importes en M. €



Productos con impacto ambiental

Línea de productos verdes

En 2011 se ha continuado con la **Línea de productos de financiación verde**: Hipoteca verde, Credikutxa automóvil verde y Credikutxa reformas del hogar verde y Crédito Verde Consumo. Su objetivo es 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 que ya asumen conductas más sostenibles.

- **Hipoteca verde:** Préstamo con garantía hipotecaria para adquirir un inmueble con calificación energética eficiente (A, B o C).
- **Credikutxa automóvil verde:** Bonificación en el tipo interés en la compra de automóviles ecoeficientes (emisión de un máximo de 120 gramos de CO2 por km).
- **Credikutxa reformas hogar verde:** Financiación en condiciones ventajosas de reformas del hogar que contribuyan a mejorar la eficiencia energética de la vivienda.
- **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.
- **Credikutxa Verde Consumo:** Préstamos con garantía personal e interés bonificado cuya finalidad es la compra de electrodomésticos de línea blanca o instalación de aire acondicionado, con catalogación energética A.

LÍNEAS DE PRODUCTOS VERDES		2010		2011	
Producto	Concepto	Nº	Importe	Nº	Importe
Hipoteca Verde	Talones regalo de 500, 750 y 1.000 €	166	135.350 €	520	810.500 €
Crédito verde automóvil	Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado	99	1.260.000 €	48	624.048 €
Crédito reforma Hogar	Diferencial del 0,5% sobre el interés pactado	9	46.300 €	8	120.120 €
Crédito verde consumo	Créditos con garantía personal para la adquisición de electrodomésticos con eficiencia energética			14	66.933 €





3. Satisfacción de los clientes de kutxa

La satisfacción del cliente está en el núcleo del modelo comercial de **kutxa**. Sus principales líneas consisten en:

- 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 y asegurar que la propuesta de valor de **kutxa** en cada segmento esté entre las mejores del mercado.
- acercar la realidad individual de cada cliente, **transformando la información en conocimiento** para la gestión comercial.

Desde 2006, **kutxa** tiene establecidos como objetivos clave la mejora de la satisfacción del cliente y la innovación y diseño en la gama de productos, aspectos que anualmente son medidos y analizados en la investigación que se lleva a cabo a tal fin.

Con objeto de profundizar en el conocimiento de las expectativas y opiniones de los clientes en 2011 se realizó nuevamente el estudio de Satisfacción de Clientes “**Voz del Cliente**”. A pesar de la mala situación económica y el deterioro que está sufriendo la imagen del sector financiero, el **56% de los clientes** manifiestan su **satisfacción** con el servicio prestado por **kutxa**, y especialmente los clientes de las nuevas oficinas entre los cuales el 67% se muestra satisfecho. En cuanto a edades, son los **clientes más jóvenes** (18-25 años), un **74%**, y los mayores de 50 años, un 61%, los que se sienten más satisfechos con el servicio que se les presta.

4. Tratamiento de Quejas y Reclamaciones

La atención, recepción, análisis y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias de clientes se lleva a cabo en el **Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)**, creado en 2004 y dependiente del Departamento de Calidad. Tanto el Reglamento para la Defensa del Cliente que regula el funcionamiento del Servicio, como el impreso de quejas y reclamaciones están disponibles en www.kutxa.net.

Existe un proceso de gestión de quejas y reclamaciones, parámetros éstos que año tras año experimentan una evolución satisfactoria fruto de las mejoras introducidas. Respecto a los seguros comercializados por **kutxa**, durante 2011 el Servicio de Atención al Cliente ha atendido 96 quejas y 50 reclamaciones. 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.

INDICADORES INTERNOS DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES / QUEJAS		2009	2010	2011
Indicadores sobre quejas y reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas	2.471	2.040	1.970
	Reclamaciones elevadas al Banco de España	51	42	27
	Nº expedientes Bº España resueltos a favor del reclamante	6	3	3
	Plazo medio de resolución en días	13,8	8,02	8,92
	% de reclamaciones resueltas en menos de 5 días	57,00%	74,50%	63,66%
Indicadores sobre el servicio de la oficina	Nº de Clientes atendidos con sistema gestión de colas	3.624.153	3.386.862	3.173.529
	% de clientes que esperan más de 10 minutos	0,10	0,12	0,11
	Tiempo medio de espera	4'01"	4'21"	4'14"

(*) resoluciones sobre expedientes de 2011 que se han recibido hasta esta fecha



Los compromisos adquiridos por **kutxa** con sus clientes a través del código de RSE determinan que se diseñen productos y servicios alineados con sus necesidades, y que su equipo humano actúe en su interés, prestándole para ello el mejor asesoramiento. Para **kutxa** la transparencia en la relación con sus clientes es fundamental, y por ello, reconoce el derecho de sus clientes a interponer reclamaciones y trata de darles respuesta de la mejor manera posible.

RECLAMACIONES Y SANCIONES ASOCIADAS A LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS	2009	2010	2011
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a seguridad de los productos ¹	56	33	38
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Bº España en relación a la seguridad de los productos ¹	1	1	2
Nº de reclamaciones en que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa	1	0	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC respecto a la salud y seguridad del cliente en oficinas	5	3	4

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.

RECLAMACIONES Y SANCIONES ASOCIADAS A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA A LOS PRODUCTOS	2009	2010	2011
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información que acompaña a los productos ¹	165	129	127
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la información que acompaña a los productos ¹	0	0	1
Nº de reclamaciones que Banco de España se ha pronunciado a favor de kutxa	0	0	1
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos	3	0	0

¹ Se consideran reclamaciones en relación con la información del producto las asociadas a: la información y documentación de las operaciones (114 casos) y al asesoramiento sobre productos (13 casos).

RECLAMACIONES Y SANCIONES ASOCIADAS A INCUMPLIMIENTOS DE CÓDIGOS EN MATERIA DE PUBLICIDAD	2009	2010	2011
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a la información promocional que acomoda a los productos ¹	90	81	68
Nº reclamaciones recibidas por el SAC de kutxa en relación a incumplimientos en materia de publicidad ¹	6	4	2
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

¹ Publicidad e información previa a la contratación (4 casos) y sobre campañas y promociones (64 casos).



3.3. Kutxa y sus socios de negocio

Aliados empresariales e institucionales

El **Grupo Corporativo** de **kutxa** está formado por 150 sociedades, de las que 32 son directamente participadas por **kutxa** y de ellas, tres son tenedoras de acciones, controladas al 100% por la Caja (Grupo Inmobiliario Inverlur S. L., CK Corporación Kutxa-Kutxa Korporazioa S. L. y SPE Kutxa S.A). 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 137 consejos de administración.

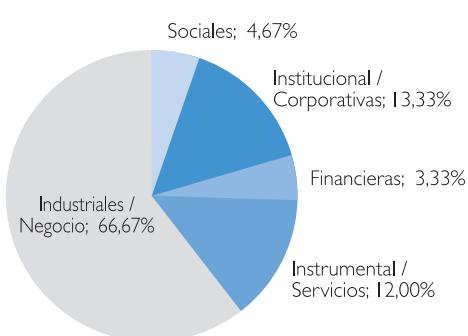
Las empresas participadas aportan oportunidades de negocio en sus necesidades financieras, de afianzamiento o de seguros, además de ofrecer un complemento a la actividad de **kutxa**, atendiendo al desarrollo regional, interviniendo en sectores estratégicos, vinculando a clientes con servicios complementarios (seguros, viajes, leasing, Internet, medios de pago, etc.) y desarrollando su actividad social. **Kutxa** establece su relación con las participadas aplicando los criterios de su política de alianzas, valorando su participación en proyectos empresariales que contribuyan a la consecución de la visión y objetivos básicos de la Entidad, y al desarrollo mutuo. En el gráfico siguiente se muestra cómo se clasifican las participaciones. La clasificación de cada participada se va actualizando según las directrices marcadas por **kutxa** en cada momento.

Con respecto a la difusión de la RSE entre sus empresas participadas, **kutxa** dispone de una nueva **Guía de RSE** distribuida en 2011 a sus Consejeros en las mismas. Por otro lado, ha participado junto a CAF en el proyecto "sarecar" de coches eléctricos en la comarca del Goierri, e igualmente, junto a otras como Iberdrola y Euskaltel, ha colaborado en programas de difusión de la RSE participando y desarrollando eventos, foros y estudios.

En la identificación de proyectos de inversión, se aplica el **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.

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

En el cuadro siguiente se muestran las empresas participadas clasificadas por tipo de alianza.



- **Institucionales o Corporativas:** persiguen interés de promoción o desarrollo regional, comarcal y social, sin que el ánimo de lucro sea prioritario.
- **Financieras:** participación en sociedades vinculadas al ámbito de la Federación de Cajas de Ahorro constituidas para desarrollar la política de inversiones de **kutxa**.
- **Instrumentales o de servicios:** participaciones en empresas que apoyan la gestión de **kutxa** o amplían sus servicios al cliente.
- **Industriales o de negocio:** la rentabilidad es el objetivo principal, siendo más inversión financiera que alianza.
- **Sociales:** participaciones a través de la Fundación **kutxa** en proyectos y empresas de contenido social sin finalidad de rentabilidad económica.



Kutxa cuenta con una dilatada trayectoria de cooperación con **organizaciones con consolidada vocación social** que actúan como proveedores en régimen de colaboración. El proceso de gestión y envío de la correspondencia, la ornamentación de sus centros 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**.

SOCIEDADES PARTICIPADAS DE CONTENIDO SOCIO-ASISTENCIAL	
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)
ZULOAGA & GUREAK	Garden
IRGUBA, S.L.	Explotación de coffee-shops

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





3.4. Kutxa y sus proveedores

Kutxa cuenta con un marco de relación con proveedores basado en [instrumentos de gestión de proveedores](#).

MARCO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

- Normalización de los procesos, a través de [una Política de Compras](#) que articula los procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores.
- Inclusión en el [Código de RSE](#) de las normas que deben regir las relaciones del personal de [kutxa](#) con proveedores.



La [Política de Compras de kutxa](#) 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.
- 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](#).

POLÍTICA DE COMPRAS

- 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.

INDICADORES DE GESTIÓN DE PROVEEDORES	2009	2010	2011
% gasto en proveedores locales	49%	54%	49%
% proveedores locales	37%	37%	34%



El Código de RSE y los Proveedores

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. Tiene subcontratado el servicio de vigilancia en el que todos sus vigilantes están homologados por el Ministerio del Interior y reciben una formación específica donde se imparten conocimientos sobre los derechos fundamentales relacionados con la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas, entre otros.

A las empresas proveedoras se les entrega un cuestionario de sostenibilidad, lo cual, nos permiten conocer cuál es su situación en el ámbito de la gestión de las personas 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.

En 2011 **kutxa** ha continuado con el **proceso de tracción sobre proveedores** en términos de sostenibilidad, comenzado en 2007 con la aplicación del **sistema de evaluación** que tiene por finalidad ayudar en la selección de proveedores y suministradores.

Hasta 2011, se han evaluado 232 proveedores de una base 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, exigiéndoseles la documentación necesaria para acreditar su cumplimiento. En los contratos, se les indica la necesidad de que cumplan la política ambiental y de RSE de **kutxa**, basada en el respeto de lo establecido en su Código de RSE.





3.5. Kutxa y sus Personas

I. 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).

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:** en **kutxa** incorporamos a las personas más competentes y mejor preparadas para afrontar los retos del Proyecto Kutxa.
- **Evaluación, Formación y Desarrollo:** para tener personas satisfechas desde el momento de su incorporación, aumentando su potencial, motivándoles y facilitándoles planes de desarrollo individualizados y formación en función de su desempeño y evolución profesional en **kutxa**.
- **Fidelización:** a través del reconocimiento y compromiso, se fomenta la fidelización de las personas y el compromiso profesional. En **kutxa** aplicamos políticas retributivas equitativas y competitivas que tiendan a reconocer la aportación de cada persona.



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.

Para **kutxa** es fundamental lograr la óptima interlocución con 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 apostando 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.



“OBJETIVOS Y DESEMPEÑO 2010-2011”

El de Área de Recursos Humanos es la responsable última de la gestión de las personas en **kutxa** y marca 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. Además, **kutxa** está certificada en la Norma Internacional “**Investor in People**”, de buenas prácticas para la formación y el desarrollo profesional de las personas

OBJETIVOS Y DESEMPEÑO ÁREA DE RRHH	DATO 2010	OBJ. 2010	DATO 2011	OBJ. 2011
Nº personas incorporadas (fuera Gipuzkoa)	0	0	0	0
Nº personas incorporadas (Gipuzkoa)	53	40	40	45
Nº evaluaciones conocimiento / desarrollo	–	2.275	2.150	2.162
Media horas de formación / empleado	–	38	42	–
Índice de satisfacción global	69	70	72	70
Índice participación encuesta clima laboral	71	62	80	65
Nº reconocimientos médicos empresa	2.088	1.500	2.033	1.800
Total plantilla kutxa	2.719	2.641	2.693	2.704
Nº empleados fuera de Gipuzkoa	870	869	870	853

Por motivo de la integración en Kutxabank no es posible establecer objetivos para 2012. Dichos objetivos serán planteados en la memoria de Kutxabank





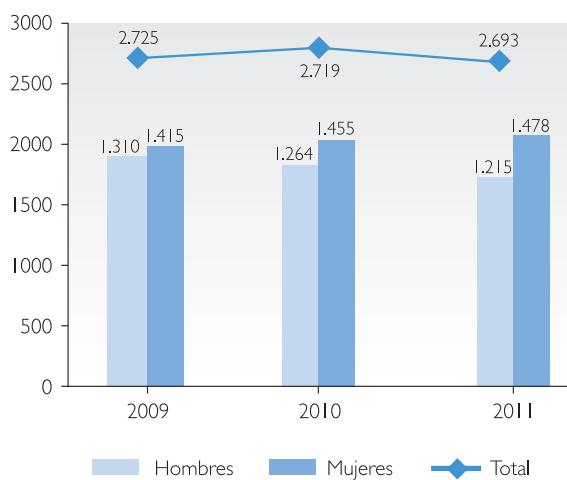
2. Las personas de kutxa

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. Existe una Comisión de Personal –órgano paritario empresa/representación sindical– que tiene por objetivo, entre otros, trasladar directamente a la Dirección de RRHH cualquier incorrecta aplicación de políticas o acuerdos que afectarían a los principios de igualdad.

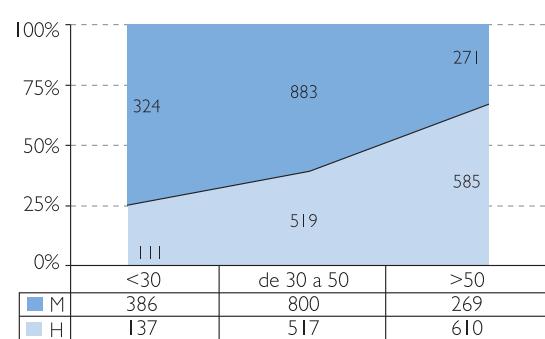
A fecha de 31 de Diciembre de 2011, la plantilla era de **2.693 personas**. El 68,32% de la plantilla desarrolla su actividad profesional en Gipuzkoa, y el resto en diferentes Comunidades Autónomas del Estado y en Francia.

PERFIL EQUIPO HUMANO DE KUTXA	2009			2010			2011		
	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa
Nº de personas	2.725	1.856	869	2.719	1.849	870	2.693	1.840	853
Sexo (Porcentaje Hombres)	48%	34%	14%	46%	32%	14%	55%	37%	18%
Sexo (Porcentaje Mujeres)	52%	34%	18%	54%	36%	18%	45%	32%	13%
Edad media	41	45	32	41	44	33	41	44	34
Antigüedad media	16	20	6	16	20	7	16	20	7
Tasa anual crecimiento de la plantilla	-0,03%	-0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-0,95%	-0,48%	-1,95%
Contratos indefinidos (%)	96,07%	94,28%	1,80%	94,63%	89,45%	5,18%	94,21%	89,38%	4,83%
Otros contratos (%)	3,93%	5,72%	98,20%	5,37%	10,55%	94,82%	5,79%	10,62%	95,17%
Trabajadores con titulación universitaria (%)	64,00%	n.d.	n.d.	64,00%	n.d.	n.d.	64,00%	n.d.	n.d.
Trabajadores sin titulación universitaria (%)	36,00%	n.d.	n.d.	36,00%	n.d.	n.d.	36,00%	n.d.	n.d.

Distribución de la plantilla por género



Distribución de la plantilla por edades
Datos a 31-12-2011





La **estructura de dirección de kutxa** está compuesta por los órganos de **Presidencia, Direcciones Generales, Comité de Dirección y Direcciones de Área**. En la siguiente tabla se muestra la composición por sexos de la Dirección General y Comité de Dirección.

Con relación al **empleo de personas con discapacidad** en **kutxa** hemos contratado personas con discapacidad que se incorporan a la propia plantilla de la Caja. En 2011, el número de empleados en plantilla con algún tipo de minusvalía que así lo han comunicado a la organización ha sido de 9. 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 Integración Social de Minusválidos (LISMI). Las medidas contempladas han sido:

- La **participación en el capital** de Talleres Protegidos GUREAK, que en la actualidad contrata **4.269 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 ARANSGI.
- la **contratación de servicios** con empresas del Grupo GUREAK.

Con relación a las **desvinculaciones de la entidad**, 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.

Algunos trabajadores, en función de su fecha de ingreso en la Caja y si cumplen determinadas circunstancias, pueden jubilarse con una edad inferior bajo el concepto de "mejor jubilación", siempre que hayan cotizado a la Seguridad Social antes de 1967.

ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN		2009	2010	2011
Número de miembros	Nº	15	15	15
Hombres	Nº	13	12	12
	%	86,7	80,0	80
Mujeres	Nº	2	3	3
	%	13,3	20,0	20
Rangos de edades	< 30	0	0	0
	30-50	7	7	7
	>50	8	8	8

EMPLEADOS QUE HAN DEJADO LA EMPRESA VOLUNTARIAMENTE	2009				2010				2011			
	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa	Total	Gipuzkoa	Fuera de Gipuzkoa
Por región	6	100%	1	17%	5	83%	1	100%	1	100%	0	0%
Antigüedad media	6	100%	3	50%	3	50%	1	100%	1	100%	0	0%
Por edad	1	116,60%	5	83,30%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%

*(excluidas prejubilaciones, jubilaciones y defunciones en el servicio)



3. La actividad formativa en kutxa

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.

En 2009, adicionalmente, se diseñó y redactó el **Plan Estratégico de Formación** con el objetivo de disponer de profesionales flexibles y polivalentes para facilitar la consecución de los objetivos del Plan Estratégico de **kutxa**, y lograr afrontar los retos del futuro.

Durante 2011, 265 estudiantes procedentes de Facultades, Escuelas Universitarias y Centros Educativos, han realizado prácticas laborales en **kutxa**, participando en las acciones formativas necesarias para su desempeño.

Principales programas de mejora profesional en 2011

- A. **Actividades de Máxima prioridad (AMP)** Las acciones formativas que inciden directamente en las AMP's del plan de gestión anual de **kutxa** en cumplimiento del Plan Estratégico de Formación y los Planes Individuales de Formación de todos los empleados suponen el 64,42% de la actividad formativa. En 2011 se ha trabajado especialmente la profesionalidad a través de un variado programa formativo especialmente diseñado a tal fin tanto de carácter presencial como de e-learning. Han sido más de 1.900 personas las que han recibido dicha formación dedicándose a ello un total de 26.101 horas. Además de ello, también cabe destacar otras acciones formativas llevadas a cabo como las centradas en torno a liderazgo, desarrollo de la función directiva o modelo comercial.
- B. **Cumplimiento Normativo.** Son acciones derivadas de exigencias de cumplimiento de normativas y/o cambios de legislación. Entre ellas, cabe destacar la referida al **Blanqueo de Capitales** (realizada por 2.100 personas), **MIFID** (1.588 personas), y la **Prevención de Riesgos Laborales** entre otros, que en conjunto han supuesto el 7,96% sobre el total de las horas formativas impartidas.
- C. **Red de oficinas:** A la formación de la red de oficinas se han dedicado en total 52.237 h. (74,97% del total de horas impartidas) distribuidas en contenidos diversos y específicamente previstos para satisfacer las necesidades formativas de los diferentes colectivos.
- D. **Otras acciones de formación** destacables por su componente innovador han sido las puestas a disposición de los empleados en fórmula de matriculación libre en el apartado de Aula Abierta de la plataforma de e-learning, con un total de 31 acciones en las que han participado un total de 1.804 empleados. Así mismo, merece la pena desatar el programa denominado "Primera Línea" dirigido a los empleados nuevos en la función comercial con el fin de facilitarles su desempeño.

Dentro de la formación específicamente dirigida al personal de los servicios centrales merece destacar la impartida a toda plantilla del Área de Inversiones Corporativas con temas de contenido avanzado en materia económico-financiera y también al Área de Empresas en temas referidos a cómo potenciar y compartir mejores prácticas del negocio. Los Áreas de Marketing, Financiera, Técnica e Inmobiliaria también han dispuesto de su propia formación específica. En total han sido 5.831 h. las dedicadas a estos capítulos formativos.



RATIOS DE FORMACIÓN	2009	2010	2011
Horas de formación	101.175	107.793	100.849
Horas por empleado (plantilla activa media)	40,52	44,23	41,87
Nº horas formación no planificada / Nº horas formación ejecutadas (%)	7%	2,46%	0,41%
% horas formación con monitores internos	36%	37,08%	31,07%
% acciones formativas con media satisfacción Nivel I	100%	100%	100%
Promedio de horas de formación por empleado y función			
Directivos (incluye Alta Dirección, Directivos áreas comerciales, Directivos SS.CC., Directores oficina, Mandos intermedios SS.CC.)	25,26	32,66	21,53
Gestores Comerciales / Administración Red	68,75	53,74	64,32
Gestores Administración y Técnicos	5,99	13,59	14,15

Principales ratios de Formación

Para las personas que se incorporan a **kutxa**, el área de Formación dispone de un **Programa de Incorporación**, o formación de acogida que cada nuevo empleado recibe en función de su perfil y su destino, y una posterior con el **Programa de Integración** con contenidos económicos, financieros y comerciales.

Se realiza una **Evaluación de la incorporación** para verificar que ésta se ha llevado a cabo de manera satisfactoria y conocer la adecuación y adaptación persona/puesto, facilitar acciones de formación o rotación y determinar sus posibilidades de desarrollo profesional.

Existe, así mismo, **Programa de Incorporación a la Función Directiva** que se imparte a todas las personas nombradas para puestos de responsabilidad gestionando equipos que se complementa con el **Programa de Integración a la Función Directiva** dirigido a adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para desempeñar dicha función.

Los directivos juegan un papel muy importante en el desarrollo profesional de sus colaboradores. En 2011 se han llevado a cabo 2.150 **entrevistas de evaluación competencial y del desarrollo**, que tienen por objeto conocer las expectativas e intereses profesionales del 100% del personal de **kutxa**, detectar y desarrollar el potencial de las personas con mayor proyección profesional y obtener información sobre las necesidades de formación con objeto de diseñar el correspondiente Plan Anual.

Con el fin de conocer el grado de adecuación, eficiencia, motivación y desempeño en el ejercicio de los directivos, 79 de ellos han sido evaluados en metodología 360°, a través de 1.170 evaluaciones.

Una forma de respetar el derecho de los clientes a la diversidad, es **atendiendoles en su idioma**. Para ello en **kutxa** se trata de contratar personal de la zona en que está implantada la oficina que domine el idioma de la comunidad autónoma y se proporciona formación en idiomas. También se ha propiciado la contratación de personas de otras nacionalidades para la red de oficinas, con la finalidad de mejorar la relación con los clientes ofreciéndoles atención y asesoramiento de acuerdo a su propio idioma y cultura. Actualmente **kutxa** tiene personal dispone de personal de 13 países diferentes, Europeos y Latinoamericanos.

Para mejorar la atención y la satisfacción del cliente, en 2008 se diseñó el **Perfil Lingüístico**, que recoge para cada empleado el conocimiento de idiomas necesarios para dispensar un buen servicio. Y en la misma línea, la gestión del conocimiento lingüístico de cada empleado, está siendo integrada dentro del marco de Desarrollo de Personas, junto con el resto de competencias.

Nº HORAS FORMACIÓN EN IDIOMAS	2009	2010	2011
Euskera	1.332	777	395
Inglés	1.209	1.860	765

Formación de los empleados en idiomas



4. Qué ofrece **kutxa** a su equipo humano

Política Retributiva

En **kutxa** no existe en ningún ámbito discriminación entre hombres y mujeres rigiendo por tanto el **principio de equidad**.

Con respecto al salario mínimo interprofesional, el salario de entrada de **kutxa** presenta una situación favorable, multiplicando por más de 2,5 la proporción con respecto a éste en los tres últimos años.

Beneficios sociales

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.

BENEFICIOS SOCIALES EMPLEADOS DE KUTXA

- 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 (EPSVs).
- 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:
 - 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).
- Concierto con la Compañía AXA consistente en el reembolso de gastos, cobertura de prestaciones asistenciales y sanitarias y los cuadros médicos tanto en Gipuzkoa como en el resto del Estado.



Entorno Laboral seguro y salubre

Relaciones Laborales

En Noviembre de 2011 se firmó el VII Convenio Colectivo de Empresa cuya vigencia se extiende hasta el 31 de Diciembre de 2013. Este convenio 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.

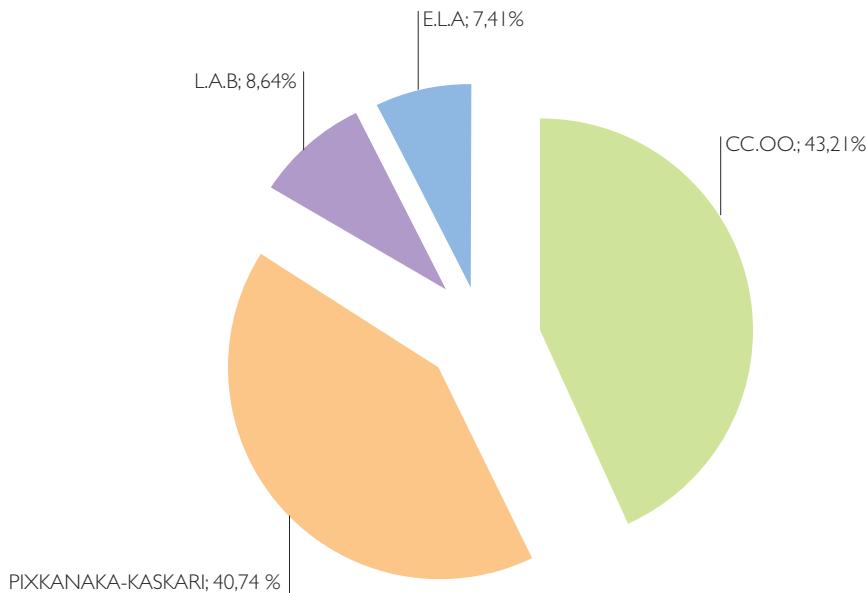
Representación Sindical

El día 15 de Diciembre de 2010 tuvo lugar el proceso de Elecciones Sindicales, que determinó 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 14 Delegados de Personal en otras 10 provincias. La participación registrada en el proceso fue del 68,94%.

En [kutxa](#), los procesos electorales se realizan en la empresa cada 4 años, por lo que la siguiente convocatoria se realizará en Diciembre de 2014.

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.

RESULTADOS ELECCIONES SINDICALES 2010





Prevención de riesgos laborales y cuidado de la salud

Tal y como hemos recogido 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, para lo cual contamos con el **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales**.

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 puesto de trabajo.

Para poder llevarlas a cabo, se articuló el **Plan Anual de PRL**, definiendo para cada actividad el plazo de ejecución, los responsables, y los recursos humanos y materiales necesarios. Algunas de esas actividades incluidas en el Plan Anual de PRL 2011 son las siguientes:

- **Actualización de la Evaluación de Riesgos Laborales** en 92 centros de trabajo, dentro del plan de revisión y actualización de dichos informes y su contenido.
- **Realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales** al total de la plantilla de fuera de Gipuzkoa, habiéndose conseguido un porcentaje de participación del 67%.

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 Mutualia – 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 7 Delegados de Prevención 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) • 7 Delegados de Prevención (representantes de los trabajadores) • Un representante de Mantenimiento • Un representante de Obras • Un representante de Seguridad • Tres componentes del Serv. Prev. Propio.

Estructura de prevención

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

- **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.
- Realización de inspecciones de seguridad según cuestionario “**Inspección de Prevención de Riesgos Laborales**” como herramienta de gestión para el control de los puntos críticos de los centros de trabajo.
- **Realización de la Vigilancia de la Salud basada en los Protocolos Médicos específicos**, los cuales han sido ampliados para dar mayor cobertura.
- **Campañas de promoción de la salud**, tales como la Campaña de **Prevención de Riesgo Cardiovascular** en colaboración con SP MUTUALIA y centro BIHOTZ, y Campaña de **vacunación antigripal**.
- **Campaña bienal de Prevención Oncológica** a través Onkologikoa, Instituto Oncológico de la Obra Social de **kutxa**, para el personal y familiares de primer grado.



RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- 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.
- 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.

La siguiente tabla 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	2009	2010	2011
Nº accidentes mortales	0	0	0
Nº accidentes sin baja en Gipuzkoa	11	6	8
Nº accidentes sin baja fuera de Gipuzkoa	15	15	9
Nº total accidentes sin baja in itinere	9	3	10
Nº accidentes con baja en Gipuzkoa	8	14	9
Nº accidentes con baja fuera de Gipuzkoa	7	13	5
Nº total accidentes con baja in itinere	9	25	11
Total Nº días perdidos	693	894	345
Nº enfermedades profesionales	0	0	0
Índice de absentismo general ¹	4,47	3,89	4,49
Índice de frecuencia de accidentes con baja ²	2,72	5,96	0,58
Índice de Frecuencia General ³ de accidentes	7,49	7,35	1,94
Índice de Incidencia ⁴ de accidentes	5,22	1,31	1,10
Índice de gravedad ⁵	0,064	0,12	0,01

¹ Nº total de días laborables de baja x 102/Nº días laborables totales. ² Nº total 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 x103 / Nº Empleados. ⁵ Nº total días perdidos x Nº Total accidentes x 103 / Nº Horas trabajadas.

n para la Resolución de Conflictos", reafirmando el procedimiento consensuado para estos supuestos.





Las Relaciones y la Actividad Social Interna

Un elemento fundamental en la canalización de la actividad es la **Asociación de Empleados (DAD)** de la que forma parte toda la plantilla. Se financia con la cuota de los asociados y las aportaciones de **kutxa**. La Asociación, además de organizar actividades deportivas y culturales para los asociados, propicia actuaciones solidarias a través de su **Comité de Ayuda al Tercer Mundo**.

Dicho Comité gestiona 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.

Kutxa también destina una cuota para su Asociación de Jubilados y Pensionistas y realiza otras aportaciones extraordinarias para financiar actividades organizadas por esta Asociación.

Algunos proyectos financiados con los fondos recaudados en la Campaña de 2011 son los siguientes:

ONG	PROYECTO	PAÍS	IMPORTE (€)
Misioneros Franciscanos de Marié	Sostenimiento del dispensario médico en Zaghtouli	Burkina-Faso	10.000,00
Fundación Asha-Kiran	Contribuir a que la infancia desfavorecida de la ciudad de Pune disfrute de sus derechos y tenga acceso a oportunidades de futuro	India	10.000,00
Rokpa Euskadi	Escuela primaria y de medicina tibetana de Yushu	Tíbet	20.000,00
Gipuzkoako Oskar Romero Solidaritz Batzordea	Mejorar las condiciones de salubridad y habitabilidad en el asentamiento humano San Francisco FONAVIPO, municipio de Tacuba	El Salvador	15.000,00
PACO-UAP (Cáritas Cooperación Internacional)	Proyecto Moscas-Ley. PACO es una institución que trabaja con menores, víctimas de maltrato, huérfanos o abandonados	México	25.000,00
Prosalus	Fortalecer la soberanía alimentaria de las personas viviendo con VIH - SIDA, y de su entorno en tres aldeas del distrito de Lichinga.	Mozambique	20.142,05
Delegación Diocesana de Misiones	Proyecto de sensibilización y comunicación a favor de los niños haitianos en los campos de desplazados del Champ-de-Mars	Haití	5.000,00
Entrega directa en Smara - Tinduf (Sahara)	Protección de seguridad alrededor del dispensario de Magbes	Sahara	1.500,00
Ayuda en Acción	Apoyo integral al tratamiento oncológico infantil con calidez y calidad	México	20.000,00
Asociación Salvando la Tierra	Proyecto ambiental VIDA en Luya - Amazonas	Perú	14.450,00
Cáritas Internacional	Colaboración en un proyecto escolar de ayuda a niñas de Pushkar, Rajasthan	India	10.000,00
ACRECA.ONG	Proyectos gestionados por ACRECA.ONG, y que mediante campañas puntuales se logra financiación para los mismos	Internacional	2.010,00
Love without Boundaries	Ayuda a niños huérfanos y sin recursos, con fisuras labiales y palatinas	China	3.000,00
Desarrollo Compatible	Proyecto Harapan. Centro socio educativo en la localidad de Hu'u. Se prestarán labores de formación, social y médico-sanitario	Indonesia	12.000,00

Proyectos de ayuda al Tercer Mundo





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

El Código de RSE define como uno de los principios de gestión 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.

El 1 de Julio de 2010 entró en vigor el “**I Plan de Igualdad**”, tras el acuerdo alcanzado por unanimidad entre la Empresa y los representantes sindicales y como fruto del trabajo desarrollado por la comisión creada al efecto. En esta misma fecha se actualizó el “Protocolo de Actuación para la Resolución de Conflictos”, reafirmando el procedimiento consensuado para estos supuestos.

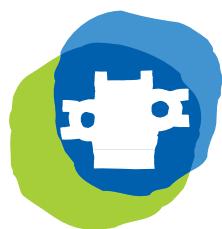
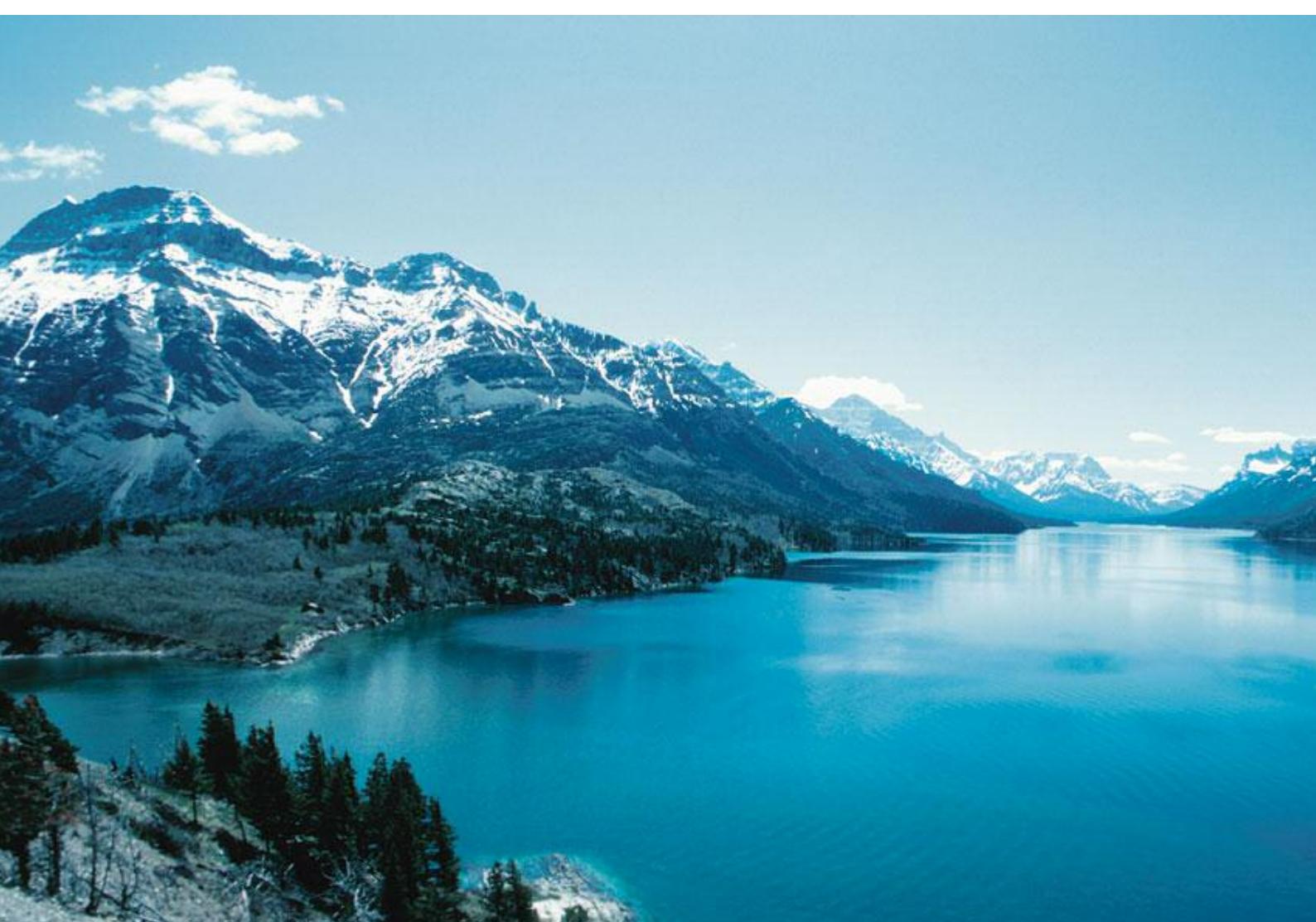
ASPECTOS CONTEMPLADOS EN EL PLAN DE IGUALDAD

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



4

Kutxa y el medio ambiente





I. Introducción

Kutxa cree necesario armonizar y compatibilizar el desarrollo económico ligado a su actividad financiera con el impacto y protección del medio ambiente. Su compromiso se plasma en el **Sistema de Gestión Ambiental, SGMA** (certificado de acuerdo a la norma ISO 14001 desde el año 2005), con alcance de las **tres sedes** principales de la Entidad, **dos oficinas** de la red, y en **tres centros** de la Obra Social: **Arotz-Enea** (Centro Educativo del Medioambiente), **Eureka! Museo de la Ciencia y Sala de Exposiciones kubo-kutxa**.

La base sobre la que pivota el SGMA es nuestra política Ambiental, compromiso firme de la entidad que recoge las pautas de actuación en materia ambiental, bajo la aprobación del Comité de Dirección y canalizado a través del **Comité de Medio Ambiente** que vela por el correcto cumplimiento y seguimiento del SGMA.

Si bien nuestra política ambiental es pública y accesible desde la página web, el compromiso de la entidad es trasladado internamente a través de la intranet, que además de la Política Ambiental, difunde la **Guía de Buenas Prácticas Ambientales** con el fin de sensibilizar a todas las personas que trabajan en **kutxa** en la preservación y cuidado ambiental.

Como actuación innovadora en vigor desde 2010 merece destacarse el proyecto **Gazte Ekoliderrak (Jóvenes Ecolíderes)** que tiene por finalidad potenciar una red de colaboradores para impulsar actuaciones a favor del desarrollo sostenible.

2. Logros alcanzados en materia ambiental

OBJETIVOS MEDIO AMBIENTE	MEDIOS	OBSERVACIONES / INDICADORES	MEDIOS	RESPONSABLE	GRADO DE CONSECUCIÓN
Mantener el nivel de utilización de papel reciclado	Mantener las sistemáticas de utilización de papel	80% utilización de papel reciclado en el consumo, dentro del desempeño interno.	Recursos propios	Compras	●
Reducir / Mantener ratios por empleado de consumo de papel (A4)	Implementación de acciones encaminadas a la reducción del papel empleado en correspondencia a clientes	Incremento inferior al % Kg/empleado/año	Recursos propios	Compras	●
Reducir / Mantener ratios por empleado de consumo de energía	Adelantar el apagado general de iluminación en SSCC	Incremento inferior al 1% Kwh/empleado/año	Recursos propios	Mantenimiento/ Obras	●
Comenzar a utilizar papel reciclado en los folletos	Folleto de Marketing en papel reciclado	% Incremento de Folletos en papel reciclado >0	Recursos propios	Marketing	●
Utilización de productos de limpieza ecológicos	Sustitución de productos de limpieza actuales por productos de limpieza ecológicos	3 Productos de Limpieza ecológico	Presupuesto asignado	Compras	●
Sensibilización / Formación a empleados	Información sobre Medio Ambiente. en Prog. Incorporac. Nuevos Empleados. Realización de acciones de Sensibilización a empleados	% nuevos emplead. con Info. s/M.A. Nº de acciones de Sensibilización realizadas	Presupuesto asignado	RSE	●
Mantenimiento de los 4 productos financieros de la línea verde y estudio de I nuevo	Mantenimiento de los 4 productos financieros aprobados	4 productos	Recursos propios	OS/RSE/MK.	●
Neutralizar las emisiones de CO2 generadas en 2011	Acuerdo colaboración con Ekopass	100% de emisiones abonadas	Presupuesto asignado	RSE	●
Aprovechamiento forestal de transformación de biomasa y Plan de Reforestación	Plan de Reforestación en montes propiedad de kutxa	4 Ha de arbolado	Presupuesto asignado	RSE	●
Apertura del centro Ekokutxa	Espacio dedicado a la cultura sostenible, a la Formación de líderes medioambientales y puesta en valor del patrimonio natural de Gipuzkoa	12,5 Ha	Presupuesto asignado	RSE	●

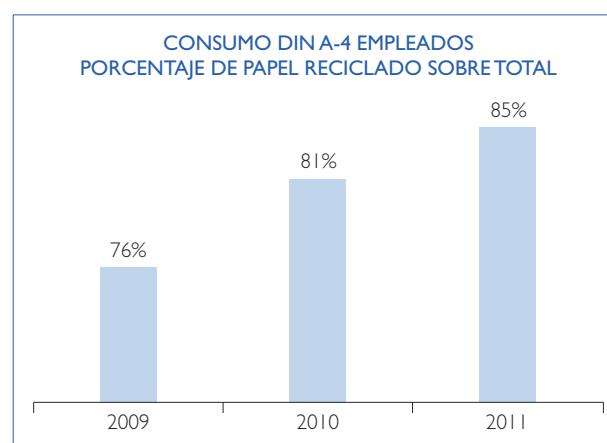
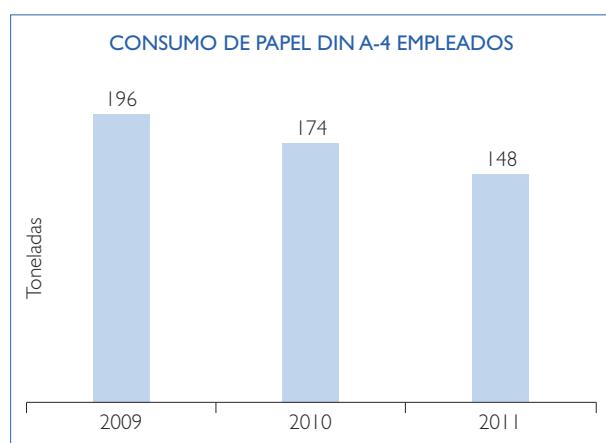


3. Claves en la gestión ambiental de kutxa

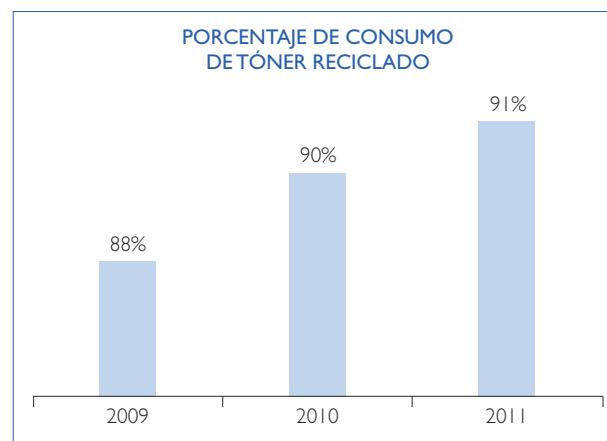
Gestión de materiales: consumo de papel y consumibles de impresión

A lo largo de 2011 se ha seguido impulsando la optimización del consumo de papel mediante la implantación de nuevas medidas y la potenciación de otras ya implantadas:

- Implantación de la impresión a doble cara.
- Reducción del papel utilizado para comunicaciones con clientes.
- Digitalización de documentación de distintos departamentos.
- Realización de folletos de Marketing en papel reciclado.



Igualmente se han realizado importantes esfuerzos para reducir el consumo de tóner.





Gestión del consumo de energía, transporte y el impacto en el cambio climático

El departamento de Mantenimiento se encarga de realizar un exhaustivo seguimiento de las principales instalaciones responsables del consumo de energía, como son los equipos de climatización y de iluminación, tanto de edificios centrales como de oficinas, por ello, se ponen en marcha continuamente las medidas para que se instalen temporizadores, termostatos y otros sistemas de ahorro energético. En este sentido, **kutxa** cumple estrictamente con el RD 1826/2009 del Reglamento de instalaciones térmicas.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (GJ)	2009	2010	2011
Electricidad	71.311	76.341*	70.404*
Gasóleo	6.065	5.117	3.703
Gas Natural	1.497	1.108	652
TOTAL	78.872	82.567	74.759

* Nuevo sistema de medición, que incluye la electricidad consumida en locales propiedad de **kutxa**

AHORRO DE ENERGÍA POR MEJORAS DE EFICIENCIA	2009	2010	2011
Electricidad	8%	-	8%
Gasóleo	-	16%	28%
Gas Natural	0,5%	26%	41%

En relación al **transporte**, a pesar de que la actividad de **kutxa** no se basa en el transporte de mercancías, sí se considera oportuna una gestión del transporte a través del servicio interno de valija o del transporte de los propios trabajadores. En este sentido se han optimizado las rutas del servicio de valija, para minimizar el impacto y los trabajadores cuentan, en su mayor parte, con transporte público para desplazarse a su lugar de trabajo, lo que se refuerza con un uso, cada vez más intenso, de la video-conferencia y audio-conferencia.

Las **emisiones de CO2** producidas por el transporte de personal se calculan y compensan a través del mecanismo de la asociación Ekopass, asociación sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es la puesta en marcha de iniciativas para la **reducción de gases de efecto invernadero**. En virtud del convenio suscrito, Ekopass ofrece a **kutxa** el cálculo de las emisiones de CO2 que genera y la elaboración de un plan de compensaciones para neutralizarlas. **Kutxa** aporta 5 euros por tonelada emitida a un fondo que después destina a financiar proyectos en energías renovables, como por ejemplo el llevado a cabo en Gipuzkoa (Ataun), para poner en marcha un servicio público de alquiler de coches eléctricos.

EMISIONES DE CO2 (TN)	2009	2010	2011
Emisiones directas (gasóleo, gas)	485	532	440
Emisiones indirectas (electric.)	8.642	7.924	8.483
Emisiones debidas a viajes de trabajo			
Por carretera	40,52	38,63	33,25
En avión	320,19	231,2	179,61
En ferrocarril	12,67	13,42	13,15

Las **principales emisiones** de **kutxa** son los gases de combustión de la calefacción, de los que destaca el CO2, relacionado directamente con el efecto invernadero. Casi un tercio de la energía para calefacción se obtiene del gas natural, uno de los combustibles fósiles más limpios.

Otras fuentes de CO2 provienen del consumo de electricidad, ya que más de la mitad de las emisiones del Sistema Nacional de Energía provienen de la quema de combustibles fósiles como el carbón.

Para minimizar las emisiones acústicas de las instalaciones de ventilación y climatización, los equipos de las oficinas de **kutxa** cumplen la normativa vigente.



Gestión del consumo de agua, residuos y vertidos

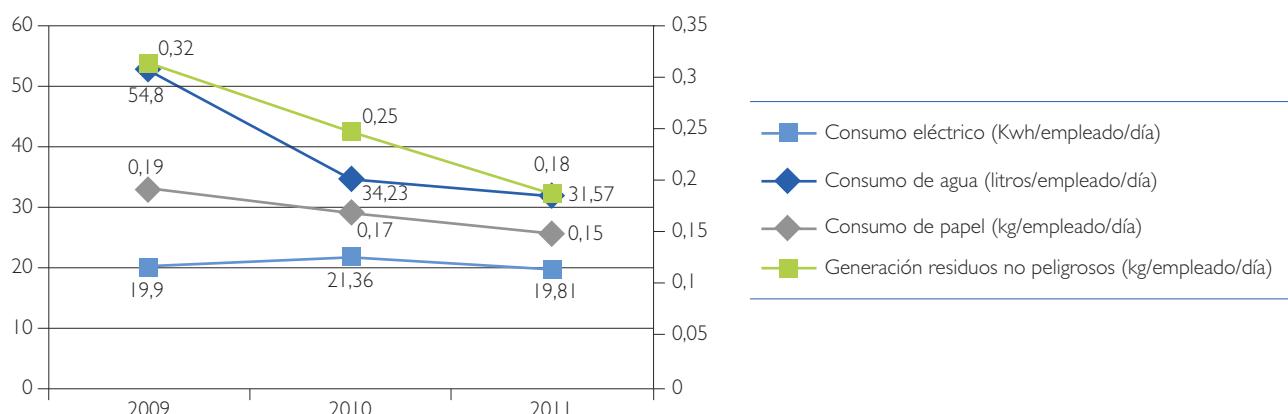
El **consumo de agua** que se produce en **kutxa** se deriva de los edificios centrales y de las oficinas, por su utilización sanitaria. No obstante, la parte del consumo que se produce en edificios centrales se debe también a los sistemas de refrigeración de equipos e instalaciones. Se está procediendo a la progresiva retirada de torres refrigeración,

De cara a fomentar un **ahorro de los recursos naturales**, **kutxa** ha impulsado diferentes medidas de **reducción y optimización del papel**, uno de los principales consumos en la entidad. La utilización de **papel reciclado** alcanza ya un ratio 80/20, aportando importantes beneficios ambientales anuales en materias primas equivalentes no consumidas en su fabricación.

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 de saneamiento. No obstante, todas las medidas implantadas para el ahorro de agua contribuyen a la reducción en el caudal vertido.

En cuanto a la **gestión de residuos**, ésta se basa en la regla de las 3R (Reducir; Reutilizar y Reciclar). En este sentido en los Servicios Centrales y en las oficinas certificadas se procede a la segregación de residuos, y en cuanto a la recogida de los residuos peligrosos se contrata a un gestor autorizado para ello.

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES RATIOS DE EFICIENCIA AMBIENTAL (POR EMPLEO Y DÍA)





Gestión de la biodiversidad

Kutxa gestiona una superficie de **922 hectáreas de bosques para explotación maderera sostenible**, ubicadas en Gipuzkoa, y participa con el 25 % en la propiedad de 216 hectáreas más en Álava y Bizkaia.

Para su explotación dispone de un **Plan de Gestión Forestal bajo Certificación PEFC**, que garantiza la Gestión Forestal Sostenible.

Para la protección de especies forestales en sus bosques, el Plan estratégico 2007-2020 para los bosques de **kutxa** elaborado conjuntamente por el departamento de Inmovilizado y la Obra Social, permitirá pasar gradualmente de una explotación comercial de los bosques a una gestión orientada a preservar la biodiversidad.

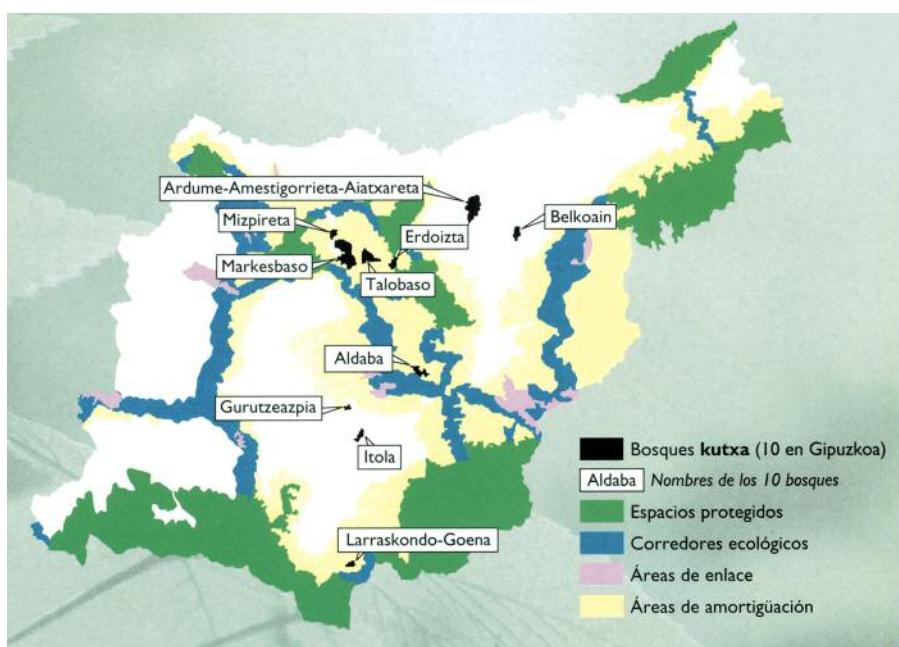


Productos y servicios ambientalmente responsables

Los **productos y servicios financieros** en si mismos no tienen una componente material que impacte directamente en el medio ambiente. No obstante desde **kutxa** se intenta gestionar todos los posibles impactos relacionados con el consumo de papel (carteles y folletos publicitarios, comunicaciones con clientes....).

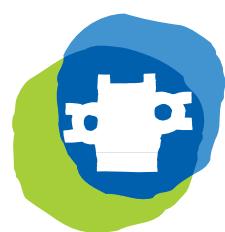
La aplicación de **medidas de incentivación de proyectos ambientalmente sostenibles**, así como de control de aquellos que pueden producir daños en el medio ambiente, pueden contribuir a la reducción de los impactos ambientales. En este sentido se mantienen la financiación e inversión en energías renovables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

Kutxa dispone además, **de una línea de financiación verde**: 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**.



5

Kutxa y la sociedad





I. La obra social de kutxa

En 2011, en **kutxa**, han sido **79,47 M. €** los destinados a obras sociales, con más de **3.000 actividades** desarrolladas de las que se han beneficiado más de **2.000.000 de personas**.

La aportación de **kutxa a** la obra social proveniente de sus resultados de 2010 fue de **25 M. €** a los que hay que añadir otras cantidades adicionales (ingresos por servicios prestados, amortizaciones,etc) hasta completar el importe total destinado a la actividad social.

En la distribución de los resultados económicos de **kutxa**, la importancia de la parte dedicada a Obra Social, el **36% de los resultados netos** del 2010, evidencia la realidad del compromiso y el espíritu de servicio a la sociedad que tiene **kutxa**.

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS (MILLONES €)	2009		2010		2011	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
RESULTADOS después de impuestos (matriz)	101,3	100,0	69,4	100	10	100
A RESERVAS Solvencia y garantías para clientes	71,4	70,5	44,4	64	5	50
A OBRA SOCIAL Dividendo Social	29,9	29,5	25,0	36	5	50

Distribución de resultados de **kutxa**

“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”.

79,47

M. € destinados a obras sociales

3.000

actividades

2

millones de personas beneficiadas



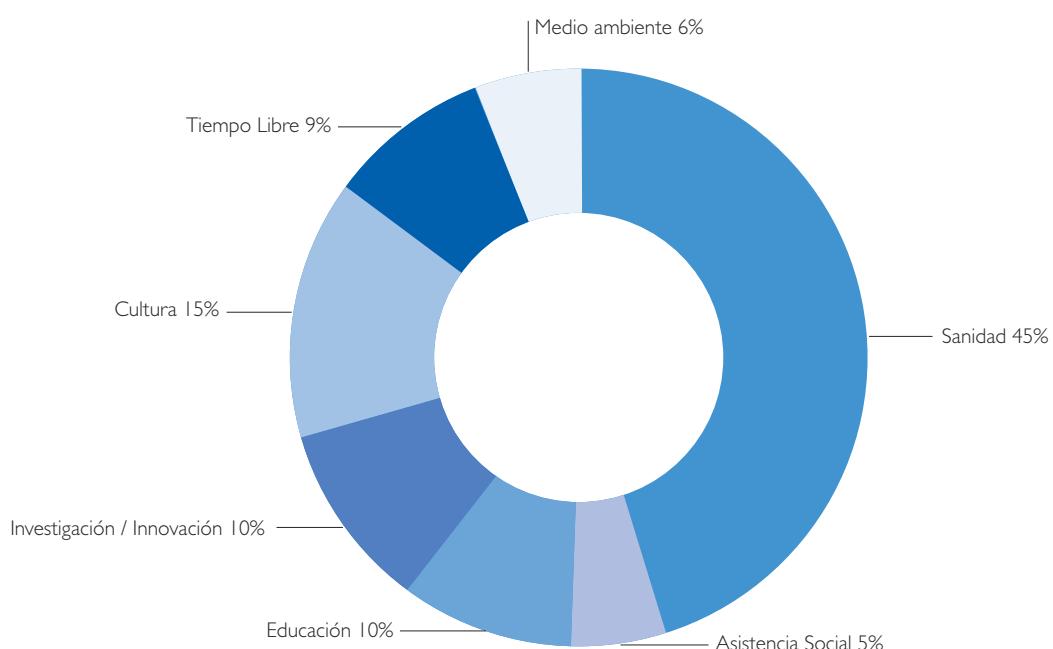


PARÁMETROS (IMPORTES EN MILES €)	2009		2010		2011	
	Objetivo	Realidad	Objetivo	Realidad	Objetivo	Realidad
Dotación OS	39.421	39.421	29.925	29.925	25.000	25.000
Recursos gestionados (Incluye ingresos de terceros)	86.914	88.205	74.669	77.652	78.561	79.469
% recursos por ámbitos						
• Sanidad y Asistencia Social	59	60	50	51,2	52,1	52
• Educación e Investigación/ innovación	18	16	19	20,2	18,9	19
• Cultura y Tiempo Libre	20	21	25	23	23,2	22
• Medio Ambiente	3	3	6	5,6	5,8	5
• Valoración global de la - OS por ciudadanos (1-5)	4,0	3,8	4	3,8	4	3,9

Objetivos y resultados de la OS

ÁMBITO	2009		2010		2011	
	Dato	%	Dato	%	Dato	%
Sanidad	49.860	56,53	35.840	46,16	35.929	45,21
Asistencia Social - solidaridad	3.507	3,97	3.940	5,07	4.191	5,27
Sanidad - Asistencia Social / Solidaridad	53.367	60,50	39.781	51,23	40.120	50,49
Educación	7.998	9,07	8.175	10,53	7.727	9,72
Investigación / Innovación	6.176	7,00	7.511	9,67	8.199	10,32
Educación - Investigación / Innovación	14.174	16,07	15.687	20,20	15.926	20,04
Cultura	11.282	12,79	10.485	13,50	11.470	14,43
Tiempo Libre	6.960	7,89	7.351	9,47	7.390	9,30
Cultura y Tiempo Libre	18.242	20,68	17.836	22,97	18.860	23,73
Medio Ambiente	2.422	2,75	4.346	5,60	4.563	5,74
Total Obra Social	88.205	100,00	77.652	100,00	79.469	100

Distribución del gasto de 2009 a 2011 en Obra Social por ámbitos





2. Logros alcanzados en materia de sociedad

En 2010, **kutxa** hizo públicos unos compromisos con la sociedad, plasmados en proyectos del **Plan Social 2010-2012** cuyo grado de consecución se muestra a continuación:

PROYECTOS PLAN SOCIAL 2010-2012		
Centro	Proyecto	Acciones desarrolladas
Gaztekutxa (Club de Jóvenes)	Círculo Kutxa Kultur zirkuitoa	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	Creación de página web www.gipuzkoasolidarioa.info	Transmitir y potenciar las actividades solidarias mediante la creación de una bolsa solidaria que acerque a oferentes y demandantes de acciones solidarias.
kutxa Ekogunea (Ecocentro)	Creación de EKOkutxa	La finalidad es 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. Desde Ekogunea, se están llevando a cabo una serie de proyectos encaminados a la concienciación, formación y promoción de la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.
Fundación Mirabide (Investigación Científica)	Construcción del espacio bajo rasante de Torres Arbide	Albergará la sede de la Fundación Inbiomed.
kutxaZabal (Asistencia Social)	Continuación de las actuaciones para proyectos de asistencia social	Se han desarrollado de acuerdo a las previsiones.
Colaboraciones con instituciones	Continuidad en la participación de los grandes proyectos que se derivan del Programa Gipuzkoa Aurrera y la participación en otros Fundaciones	Se han desarrollado de acuerdo a las previsiones.



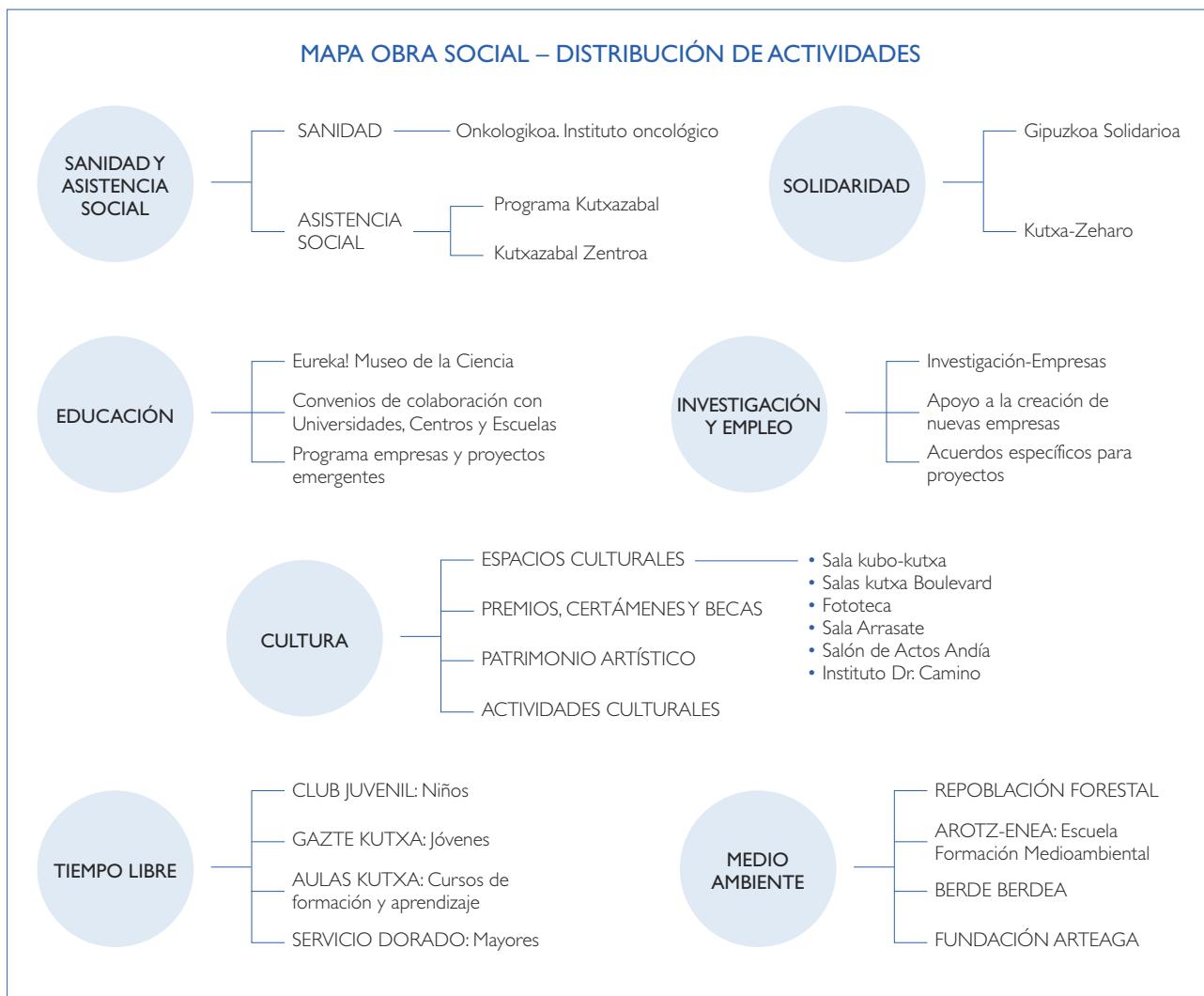


Para el 2011, los compromisos que asumimos con la Sociedad fueron los siguientes:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2011			
Ámbito	Objetivos	Acciones	Grado de consecución
Grupo Kutxa Fundazioak (Fundaciones Kutxa)	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) 	Estructura de fundación finalizada 100% 100% 100%
	2. Actualizar el modelo de Obra Social en relación con el nuevo contexto financiero	<ul style="list-style-type: none"> Actualización Modelo 	Actualizado
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 	100% 100% 100% 100% 100%
Cultura	4. Socialización del patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none"> Portal digital arte/fototeca/biblioteca Oferta de itinerancias a la red 	100% No realizado
BIOkutxa	5. Consolidar los ámbitos de gestión propia	<ul style="list-style-type: none"> Edificio BIOkuta en Miramon, sede de INBIOMED Convenio de investigación con Comunidades Autónomas 	100% 100%
	6. Coordinar los ámbitos de gestión compartida	<ul style="list-style-type: none"> Nueva fundación BIOzientziak Impulso a BIODonostia, CITA Alzheimer... 	100% 100%
Solidaridad y Asistencia Social	7. KutxaZeharo	<ul style="list-style-type: none"> Fondo anticrisis para situaciones transitorias Formación y apoyo para combatir la exclusión social 	100% 100%
	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 	100% 100%
	9. Zentro kutxaZabal Programa kutxaZabal	<ul style="list-style-type: none"> Formación para cuidadores de dependientes Subvenciones específicas para agentes asistenciales 	100% 100%
EKOkutxa	10 + 1. ZABALEGI ekogunea	<ul style="list-style-type: none"> Parque temático de la sostenibilidad 	Anteproyectos listos
	10 + 2. Financiaciones verdes	<ul style="list-style-type: none"> Bonificaciones con cargo al Área Social 	100% objetivo cumplido
		<ul style="list-style-type: none"> Nuevas líneas para inversores en sostenibilidad 	Paralizado por kutxa
	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 	Pendiente decisiones de Diputación Foral de Gipuzkoa. Pendiente de decisiones de Diputación Foral 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 	Hernani aprobado y pendientes en Donostia, Usurbil. Nuevo decreto aprobado. Pendiente Reunión. Pendiente decisión
	10 + 5. Mejores hábitos de alimentación y consumo	<ul style="list-style-type: none"> Ekolapiko: alimentación en centros escolares Kutxa Natur Zirkuitua: feria itinerante 	Objetivos 2011 cumplidos y objetivos 2012 según calendario previsto se cumplirán. Convocatoria 2012.
	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 	Berde-berdea en vigor 2011-2012 Natur Eskola en vigor 2011-2012 Natura biziz: anulado
	10 + 7. Impulso al liderazgo en sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Gazte ekoliderrak: segunda promoción Ekoliderrak para directivos de empresas y administración 	En vigor 2011-2012 y finalizado en Abril. Resultados satisfactorios. Campaña de matriculación en marcha
	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... 	No Realizado No Realizado Pendiente de firma en Zarautz. En fase avanzada en Orio, Tolosa, Usurbil y Lezo.
	10 + 9. Consolidación de redes con otros agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación, Ayuntamientos, Mancomunidades... IHOBE, Cristina-enea, Ingurugiro etxe... EVE, CAF, Fomento, Iberdrola... Biolur; redes escolares, MU, Aranzadi, Emaus... 	Realizado Realizado Realizado Realizado
	10 + 10. Situar el medioambiente y la sostenibilidad en el eje de la actuación social de kutxa	<ul style="list-style-type: none"> Todos los proyectos de Ekogune van en esa línea 	En fase de Ejecución



Para el año 2012, los compromisos que asumimos con la sociedad se reflejarán en el [Plan Estratégico de la Obra Social](#), que en la fecha en la que se publica la presente memoria, está en fase de ejecución. Sus objetivos estarán alineados con los que fije Kutxabank.



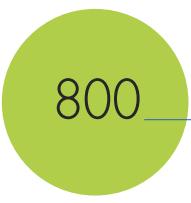


3. Orientación de las actividades hacia las demandas de los ciudadanos

Desde el año 2000, cada tres años de manera detallada y anualmente de manera más simplificada, en **kutxa** se recoge información sobre necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos, información clave para la planificación y gestión del Área de Obra Social, a través de la “**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 ayudan a orientar la priorización de las actuaciones en materia de RSE.

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE 2011:

- **Kutxa** es valorada un año más como la principal entidad impulsora de actividades con impacto social en Gipuzkoa (78% de los encuestados).
- El **71% de los encuestados** valora “**bastante o muy positiva**” la Obra Social y cree que mejora año tras año (32% de los encuestados).
- La valoración global de la Obra Social de **kutxa** es de 3,9 sobre una puntuación máxima de 5 puntos.
- Se mantiene la buena valoración de los ámbitos de Sanidad, Asistencia Social, Solidaridad (4,3); Cultura, Investigación e innovación y Tiempo libre (4,2), Educación y Formación y Sostenibilidad y Medio Ambiente (4,1) sobre una escala de valoración de 1 a 5.



800

Guipuzcoanos
han participado
en 2011 en la
Voz de la Sociedad

Ámbito “Sanidad y Asistencia Social-Solidaridad”

El ámbito de **Sanidad y Asistencia Social- Solidaridad** es el que mayor dedicación de recursos económicos ha tenido en 2011. Esto es así porque la sociedad guipuzcoana desde 2003 viene manifestando la necesidad de que la Obra Social de **kutxa** actué en este ámbito al entenderlo como prioritario.

En 2011 han sido más de **176.000** las personas beneficiadas por dicha actuación.





Sanidad

Onkologikoa-Instituto Oncológico

El Instituto Oncológico, centro de referencia en el tratamiento de enfermedades tumorales, es una de las realizaciones de la Obra Social de **kutxa** más valoradas y el máximo exponente de la labor asistencial que desarrolla la Caja. **Kutxa** aporta 3,5 millones de euros, lo que supone casi el 14% del total de la aportación total de **kutxa** para Obra Social en 2011.

Han sido 88.379 las personas atendidas en el Instituto Oncológico en 2011.

En noviembre de 2011 **HIMSS Analytics Europe**, subsidiaria de HIMSS Europe que compila y analiza la información sanitaria relacionada con los procesos y entornos de las Tecnologías de la Información (TI), reconoció la labor de Onkologikoa por encabezar la adopción del historial clínico electrónico.



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.

Ejemplos de algunas actuaciones enmarcadas en este programa han sido:

- La concesión de subvenciones por importe de 480.000 € a empresas que contraten a personas con discapacidad.
- La creación de la web www.gipuzkoasolidarioa.info, que pretende ser un portal de encuentro para iniciativas relacionadas con la solidaridad. La web ofrece la posibilidad de solicitar u ofrecer ayuda de distintas formas: el usuario se puede hacer voluntario, o puede colaborar ofreciendo su tiempo.



La aportación a este programa en 2011 ha ascendido **1.722 M. €**, con **11 proyectos** realizados y **2.696 personas beneficiarias**.

En el **Programa Kutxazabal** se han seguido concediendo ayudas económicas a fondo perdido con el objetivo de abarcar al mayor número posible de personas con dependencias.



KutxaZabal zentroa



Creado en 2003, **KutxaZabal**, es un centro formativo especializado en el ámbito socio-asistencial.

Su objetivo es doble:

- Servir de plataforma de apoyo a todos los colectivos implicados, ofreciendo formación cualificada y especializada en el ámbito socio-asistencial de **atención hacia la dependencia**.
- Incidir en la **mejora de la calidad de la atención y cuidados** hacia las personas en situación de dependencia tanto a nivel institucional como domiciliario.

En sus 9 años de existencia, han pasado por el centro más de **10.445 personas** que han sido formadas en diversas disciplinas para la atención a personas dependientes.

Se han impartido **5.836 horas de clase** y han utilizado sus instalaciones más de 42 entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su trabajo en el sector de la dependencia.

KutxaZeharo

Su objetivo es facilitar la **búsqueda de empleo**.

En 2011 han pasado por ellos más de **2.700 personas** en demanda de empleo y se ha contactado con **822 empresas** que han respondido con **800 ofertas de trabajo**. Se han destinado al programa **731.000 €**.



Dependencias

Esta línea de actuación ha cobrado más importancia en 2011. Su objetivo es favorecer la integración en la sociedad de las personas dependientes.

Entre otras actuaciones llevadas a cabo, 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. Hasta Diciembre de 2011 han sido 158 los cajeros habilitados.

En total se han realizado **5.853 actuaciones** dirigidas a favorecer la integración social de las personas dependientes.



Fondo Anticrisis

Este Fondo nace en respuesta a la demanda social y pretende atender a las familias que como consecuencia directa de la crisis están atravesando dificultades económicas.

Se dotó con la cantidad de **3 M. €** y desde el inicio del programa, en octubre de 2009, **670 familias** guipuzcoanas se han beneficiado de ayudas económicas. La atención se lleva a cabo desde las oficinas de Kutxa Zeharo.



Ámbito “Educación e Investigación”

La Obra Social de **kutxa** tiene el compromiso de apoyar a la investigación e innovación, como catalizador para la creación de un tejido empresarial capaz de generar empleo y riqueza.

La importancia que en **kutxa** se presta a educación e investigación/innovación queda reflejada en la aportación realizada en 2011: **15,27 M. €**, con **149 actividades** y más de **700.000** personas beneficiadas.

En este ámbito son dos las grandes líneas de actuación: programas propios y colaboraciones con expertos en dichos temas.

Entre las colaboraciones cabe destacar:

- Convenios con distintas Universidades (ej. Oviedo y Santiago), concesión de becas para programas Erasmus, etc.
- Convenio con el Centro de Innovación Urkide, por medio del cual se subvenciona el HADA (Herramienta de Apoyo al tratamiento en el aula de las Dificultades de Aprendizaje), desarrollado por el centro Urkide. Se trata de un sistema de formación online que ayuda a la detección precoz y el tratamiento de dificultades en el aula en aras a evitar un futuro y previsible fracaso escolar.

Eureka! Museo de la Ciencia



Eureka! Museo de la Ciencia, con una superficie de 8.000 m², es un centro de divulgación científica accesible para todas las edades. El centro cuenta con 203 experimentos didácticos, entre otros, con un Planetario Digital, un proyector de estrellas de última generación, un Observatorio Astronómico, así como con un péndulo de Foucault.

En 2011 **158.616 personas** han visitado el Eureka! Museo de la Ciencia, de las que 64.346 (40,57% del total) formaban parte de la comunidad educativa, consolidándose como el Museo de la Comunidad Autónoma Vasca más visitado por los escolares.

Programa Empresa y Proyectos Emergentes

Programa prioritario de este ámbito con alcance 2005-2011, para apoyar a empresas emergentes y proyectos de investigación que puedan **generar empresas de base tecnológica**, colaborando básicamente con los Centros Tecnológicos de Gipuzkoa. Este programa ha contado con una dotación de **3,1 M. de €** en 2011.

Desde 2003, el programa ha apoyado a **49 empresas y proyectos de investigación** desde diferentes Centros Tecnológicos (Inasmet, Teckniner, CEIT y Fatronik, BicBenilan) e Institutos de Investigación y Fundaciones (Instituto de investigación gerontológica Matía INGEMA, Instituto Vasco de Competitividad, Instituto de la Máquina Herramienta, Goierriko Herrien Ekintza Fundazioa y GAIA), habiendo generado 166 puestos de trabajo directos. Estas empresas potencian a los sectores emergentes de gran valor añadido: **biomedicina, biomateriales, energías alternativas, etc.**



Es destacable el **proyecto Kufinex**, presentado en marzo de 2011. Se trata de una sociedad constituida por **kutxa** y la Cámara de Gipuzkoa para acompañar financieramente a empresas vascas en su proceso de Internacionalización.



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 2011 han sido **970.395 personas** las que se han sido beneficiadas por las **2.581 actividades** desarrolladas en el ámbito de la Cultura y Tiempo Libre.

Este ámbito 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 Euskara.
- 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.

Kutxa ha destinado a **Cultura y Tiempo Libre 18,86 M. €**, lo que representa el 23,73% del total del gasto de la Obra Social en 2011.

En este ámbito se han generado algo más de 1,3 M.€ de ingresos por el cobro de algunas de sus actividades, destacando en este sentido las **Aulas Kutxa**, el **Club Juvenil**, la venta de libros de la Fundación social y cultural, desde su **programa de Ediciones**.

Las actividades que más éxito han tenido durante el año 2011 han sido, “**Donostia ezagutu**” (Descubre Donostia) dirigido a los niños guipuzcoanos, mientras que con el programa “**Kutxa Kultur**” los jóvenes han podido disfrutar de diferentes actividades y conciertos. El “**baño adaptado**” que se ha realizado en la playa Hondarribia a permitida que personas con discapacidades a disfrutaran del mar. Entre las personas de más edad la Talasoterapia y Aulas Kutxa son las actividades que más éxito han obtenido.

Las salas de exposiciones **Sala kubo-kutxa** y las **Salas Boulevard** han albergado un total de 21 exposiciones, por las que han pasado **270.704 personas**. A estas hay que añadir la oferta de **Casas de Cultura** de los Ayuntamientos de Gipuzkoa en la que han participado más de 25.000 personas en los 306 actos culturales (charlas, representaciones y exposiciones) ofertados. Todo ello junto con las ediciones de libros y fotos antiguas refleja la importante presencia que la Cultura tiene en la Obra Social de **kutxa**.





Ámbito “Medioambiente”

La actuación de **kutxa** en la conservación del Medio Ambiente tiene una lectura más amplia y completa desde la RSE y desde el sistema de gestión adoptado en 2003.

Cabe destacar algunos proyectos que por su carácter innovador y diferencial merecen una especial distinción:

- El **autobús Gipuzkoa Mendiz Mendi**, un vehículo para difundir, informar y sensibilizar acerca de los espacios naturales y el patrimonio cultural y natural.
- Creación del **parque temático Ekogunea**, centrado en energías limpias y la ecología, financiado por **kutxa** con un coste **de 15 M. €**.
- La distribución entre los empleados de envases para la recogida de **aceite doméstico usado**, para su posterior utilización en la obtención de biocombustibles.

La siguiente tabla recoge diversas acciones de sensibilización llevadas a cabo:

ACCIONES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL 2011	PARTICIPANTES
Centro Medioambiental Arotz-Enea	3.426
Gaztekutxa campos de trabajo	40
Berde Berdea Programa medioambiental con colegios	4.463
Álbum del Club Juvenil (tirada anual)	16.000
Aulas kutxa	4.385
Jóvenes Ecolíderes, Mendiz Mendi, Aulas, Natur Eskola,...	86.027

Líneas del programa de sensibilización ambiental



Ámbito “Ayudas y colaboraciones”

A través de este programa se han revertido más de **10 M. €** a la sociedad guipuzcoana. A este respecto es reseñable la aportación de 500.000 euros para la construcción del **auditorio de Itxas Etxea**.

El **Servicio Gaztekutxa** ofrece a los jóvenes ayudas para realizar los cursos organizados por la Cámara de Comercio de Gipuzkoa, sobre temas de asesoría financiera bancaria y en asesoría fiscal.





4. Gestión de la relación habitual con los clientes

Para facilitar el servicio financiero en núcleos urbanos donde **kutxa** no tiene oficina, desde 2005 vienen instalándose **puestos de autoservicio**, siendo ya 21 los municipios de Gipuzkoa que cuentan con uno. 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, siendo ya **146 los cajeros adaptados**. Además, desde 2009 todos los elementos de autoservicio instalados, incorporarán sistemas que los hacen aptos para invidentes.



Los portales de **kutxa**

En el Portal de Servicios www.kutxasocial.net, se muestran las actuaciones de la Obra Social y se facilita la comunicación on-line entre la Obra Social y sus "beneficiarios". Se trata de una herramienta de comunicación directa, próxima y eficaz que permite la accesibilidad a todos los usuarios eliminando las barreras a la información comúnmente asociadas a la discapacidad física, intelectual o técnica.

Anexos





Anexo I. Tablas de datos

INDICADORES DE MEDIO AMBIENTE (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2009	2010	2011	Observaciones
Aspecto: MATERIALES						
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen		P				Consumo empleados
• Papel (DIN-A4)	tñ/año		196	174	148	
• Consumibles de impresión (tóner)	Unidades		3.404	3.320	2.064	
EN2 Porcentaje de materiales que son materiales valorizados	(%)					Consumo empleados
• Papel reciclado (DIN-A4)	(%)		76%	81%	85%	
• Consumibles de impresión (tóner)	(%)		88%	90%	91%	
Aspecto: ENERGIA						
EN3 Consumo directo de energía desglosado		P				
• Gasóleo	Gj/año		6.065	5.117	3.703	
• Gas Natural	Gj/año		1.497	1.108	652	
• Total	Gj/año		7.562	6.225	4.355	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Gj/año	P	carbón 6.917	carbón 7.405	carbón 6.829	Datos estimados mediante el Mix Energético de Iberdrola (Memoria de Sostenibilidad Iberdrola 2010) a partir del consumo total de electricidad de kutxa
			gas natural 30.236	gas natural 32.369	gas natural 29.851	
			petróleo 21	petróleo 23	petróleo 21	
			e.renovables 11.766	e.renovables 12.596	e.renovables 11.617	
			e.hidráulica 10.269	e.hidráulica 10.993	e.hidráulica 10.138	
			e.nuclear 12.052	e.nuclear 12.902	e.nuclear 11.898	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	%	A				
• Electricidad	%		8%	-	8%	
• Gasóleo	%		-	16%	28%	
• Gas Natural	%		0,50%	26%	41%	
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	4	4	5	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		A	Ver pág. 43			
Aspecto: AGUA						
EN8 Captación total de agua por fuentes	m³/año	P	54.550	33.976	31.158	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 ajena a áreas protegidas		P	922 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 ajena 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 reposar con las especies más adecuadas para favorecer la biodiversidad según cada lugar y entorno.			
			Reposición de 6,24 hectáreas en Gipuzkoa. Aprovechamiento del desbrozado en biomasa.			



INDICADORES DE MEDIO AMBIENTE (P: principales; A: adicionales)										
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2009	2010	2011	Observaciones				
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 [t]		P				Datos proporcionales al consumo de energía (ver EN3)/ Emisiones debidas viajes estimación Ekopass (Estudio 2011)				
• Emisiones de CO ₂ directas (gas natural, gasoleo)	tn CO ₂ /año		532	440	310					
• Emisiones de CO ₂ indirectas (electricidad)	tn CO ₂ /año		7.924	8.483	7.823					
• Total Emisiones de CO ₂ (energía)	tn CO ₂ /año		8.639	8.923	8.131					
• Emisiones de CO ₂ debidas a viajes de trabajo	Por carretera		40,52	38,63	33,25					
	En avión		320,19	231,2	179,61					
	En ferrocarril		12,67	13,42	13,15					
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso		P	Ver transporte (EN29)							
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		P	Convenio EKOPASS para neutralizar 100% de emisiones							
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	tn/año	P	0,01	0,039	0,042	Recargas R22 en 3 edificios centrales				
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas por tipo y peso [t]		P								
• Emisiones de SOx directas (gas natural, gasóleo)	tn/año SOx		1,6	1,4	1					
• Emisiones de NOx directas (gas natural, gasóleo)	tn/año NOx		1	0,8	0,6					
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]									
Aspecto: RESIDUOS										
EN22 Peso total de residuos gestionados (S/ tipo y método tratamiento)		P				Los Residuos segregados son destinados a reciclaje y/o a planta de triaje y recuperación y su peso total en 2011 ha sido de 154,2 tn. Resto de Residuos eliminación controlada y su peso total en 2011 ha sido de 21,4 tn (Residuos gestionados en servicios centrales)				
Residuos no peligrosos			151	137	127					
• Papel / cartón (segregado)			57	3,2	10,7					
• Material voluminoso			6,6	28,3	2,3					
• Madera / Mobiliario obsoleto			8,4	14,1	0,2					
• Envases (segregados)			71,8	48,8	27,0					
• Metales (segregados)			1,9	4,5	4,6					
• Equipos ofimáticos obsoletos			17,3	9,3	2,0					
• Resto / orgánico / inerte / otros			9,1	2,2	1,8					
• Varios			323,1	246,1	176,3					
Total residuos no peligrosos						Los Residuos Peligrosos son destinados a Recuperación y/o Eliminación controlada y su peso total en 2011 ha sido de 1,7 tn (Residuos gestionados en servicios centrales)				
Residuos peligrosos			0,44	0,49	0,50					
• Fluorescentes			<0,01	<0,01	<0,01					
• Compuestos organohalogenados			0,008	0,026	0,225					
• Hidrocarburos (aceites usados)			0,341	0,55	0,63					
• Pilas y Baterías (de plomo y mercurio)			0,3	0,68	0,31					
• Resto material contaminado			1,08	1,7	1,7					
Total residuos peligrosos										



INDICADORES DE MEDIO AMBIENTE (P: principales; A: adicionales)						
Aspecto Ambiental	Indicador	P/A	2009	2010	2011	Observaciones
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 afectación 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.			
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.			
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	373	283	226	Estimación Ekopass en estudio (2011)
Aspecto: GENERAL						
EN30 Desglose por tipo de gastos e inversiones ambientales	Euros (€)	A				
• Implementación, certificación, mantenimiento ISO 14001			41.000	43.140	38.880	
• Renovación de instalaciones por obsolescencia, reformas por mejora funcional, y reformas por adecuación a normativas			375.792	73.691,40	363.962	El elevado dato de 2008 fue por la renovación de los equipos de producción y distribución de frío

INDICADORES DE RRHH		
Maternidad y Paternidad	2011	
Permiso de Maternidad		
Nº de Permisos	72	
Días de Permiso disfrutados	8.038	
Permiso de Paternidad		
Nº de Permisos	12	
Días de Permiso disfrutados	158	



ESTRUCTURA DE GOBIERNO	
Órganos de Gobierno	
Asamblea General	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.
Consejo de Administración	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.
Comisión Ejecutiva	Órgano permanente de gestión y administración de las áreas de la Caja y actúa por delegación del Consejo de Administración.
Comisión de Control	Órgano Delegado de la Asamblea General para la supervisión y vigilancia de la actuación del Consejo y de la Comisión Ejecutiva.
Presidencia	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.
Comisiones Delegadas*	
Comisión de Inversiones	Órgano que informa al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja.
Comisión de Retribuciones	Órgano que informa sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal directivo.
Comisión de Obra Social	Órgano para la gestión de todas las obras y servicios sociales de la Caja.

*Comisiones delegadas: Tienen carácter consultivo y sus miembros son elegidos entre los componentes del Consejo de Administración.

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO									
Órganos de Gobierno	Entidades Fundadoras		Ayuntamientos		Impositores (clientes)		Empleados		Total
	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

Distribución de componentes de los Órganos de Gobierno

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN (EDADES Y SEXO)								
Año	Nº miembros	Hombres		Mujeres		Rangos de edades		
		Nº	%	Nº	%	< 30	30-50	>50
2009	15	13	86,7	2	13,3	0	7	8
2010	15	12	80	3	20	0	7	8
2011	15	12	80	3	20	0	7	8

Desglose por edad y sexo de los miembros del Comité de Dirección. (Compuesta por los órganos de Presidencia, Direcciones Generales, Comité de Dirección y Direcciones de Área)



INDICADORES DE SOCIEDAD			
Nº BENEFICIARIOS DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES SOCIALES	2009	2010	2011
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL	135.766	126.416	176.630
Sanidad	85.497	88.349	88.379
Personas atendidas en Instituto Oncológico	85.497	85.249	88.379
Asistencia Social / Solidaridad	50.269	38.067	88.251
Participantes en KutxaZabal Zentroa	2.024	1.587	2.696
Entrevistados en KutxaZeharo- Inserción laboral-exclusión	3.447	3.684	3.526
Fondo Anticrisis	237	703	345
Asistencia Social	-	31.240	81.684
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	567.529	699.562	718.215
Educación	138.264	146.890	172.576
Eureka! Museo de la Ciencia	138.264	134.079	158.616
Educación (UPV, Eusko Ikaskuntza, Bergara...)	-	12.811	13.960
Investigación / Innovación	429.265	552.672	545.639
Innovación	1.082	740	28
Usuarios Portal Social	428.183	544.352	521.300
Investigaciófin (Aranzadi, Gaindegia, Aranzazu...)	-	7.580	24.311
CULTURA Y TIEMPO LIBRE	719.320	911.090	970.395
Cultura	611.795	644.515	639.346
Visitantes Sala Kubo	130.972	155.773	130.025
Visitantes Salas Boulevard	201.492	175.106	140.679
Visitantes Parque Miramón Gipuzkoa en miniatura	174.511	133.000	178.616
Visitantes de Fototeca	559	725	760
Usuarios de la Biblioteca Dr. Camino	4.760	4.284	4.162
Actos en Gipuzkoa	27.145	16.805	24.528
Actos Salas en Donostia	58.409	52.833	47.988
Actividad cultural en Donostia	13.947	3.714	7.123
Cultura (Masas corales, Fest. Jazz, Musikaste, EHGO)	-	102.275	105.465
Tiempo libre	107.525	266.575	331.049
Niños participantes en Club Juvenil, excursiones, concursos, etc.	61.255	63.385	41.504
Jóvenes participantes en Gaztekutxa, conciertos, etc.	29.448	42.861	23.876
Personas Mayores participantes en Servicio Dorado, aulas, etc.	16.822	15.620	9.227
Tiempo Libre (Festival de Cine, deportes, ferias...)	-	144.709	256.442
MEDIO AMBIENTE	8.817	184.381	111.848
Participantes en Escuela Medioambiental Arotz-Enea	1.621	3.412	3.387
Participantes en Colonias Arotz-Enea (1)	514	582	546
Jóvenes participantes en los Campos de Trabajo	51	61	40
Berde-Berdeak	6.631	4.688	4.463
Ekoliderrak, Mendiz Mendi, Aulas, Natur Eskola...	-	70.538	86.027
Medio Ambiente (Biolur, Fund. Cristina Enea...)	-	105.100	17.385
FUERA DE GIPUZKOA	213.959	155.027	71.089
Innovación/investigación	11	17	625
Viajes mayores, conferencias, exposiciones, etc.	213.948	155.010	70.464
TOTAL BENEFICIARIOS	1.645.391	2.076.476	2.048.177



INDICADORES DE SOCIEDAD			
Nº PRINCIPALES ACTIVIDADES SOCIALES	2009	2010	2011
SANIDAD Y ASISTENCIA SOCIAL - SOLIDARIDAD	138	166	164
Sanidad	8	15	8
Servicios Sanitarios ofertados en I. Oncológico	8	8	8
Asistencia Social / Solidaridad	130	151	156
Proyectos apoyados en Programa KutxaZabal	1	1	1
Cursos Asistencia Personas Dependientes KutxaZabal Zentroa	122	99	136
KutxaZeharo (personas y empresas entrevistadas)	5	4	6
Fondo Anticrisis	1	1	1
Colaboraciones (Agipad, Atzegi, Gautena, etc)	-	-	12
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN / INNOVACIÓN	173	222	149
Educación	157	173	126
Actividades en Miramón kutxaespacio Museo de la ciencia	157	156	126
Investigación / Innovación	16	49	23
Portal Social	1	1	1
Innovación	15	48	14
Investigación (Aranzadi, Gaindegia, Aranzazu...)	-	-	8
CULTURA Y TIEMPO LIBRE	3.265	2.777	2.581
Cultura	1.931	1.394	1.165
Salas Kubo	490	31	27
Salas Boulevard	269	38	55
Actos en Gipuzkoa	307	276	306
Actos en salas de Donosita	854	805	737
Actividad Cultural en Donosita	8	14	22
Parque Miramón Gipuzkoa en Miniatura	1	1	1
Dr. Camino	1	1	1
Fototeca	1	1	1
Ediciones			15
Tiempo libre	1.334	1.383	1.416
Niños Club Juvenil, excursiones, etc.	481	34	545
Jóvenes Gaztekutxa, conciertos, etc.	10	10	93
Resto, personas mayores, aulas, viajes, excursiones, talasoterapia, etc.	843	680	608
Festival Cine, Atletismo,fútbol, pelota ,ciclismo, regatas,...	-	-	70
MEDIO AMBIENTE	7	45	82
Escuela medio ambiente Arotz-Enea	2	4	4
Colonias Arotz-Enea (programas colegios)	1	1	1
Campos de trabajo	1	1	2
Berde-Berdeak	3	3	13
Ekoliderrak, Mendiz Mendi, Aulas, Natur Eskola...	-	-	58
Medio Ambiente (Biolur; Fund. Cristina Enea...)	-	-	4
FUERA DE GIPUZKOA	8	35	29
Innovación / investigación	2	5	3
Viajes Mayores, conferencias, exposiciones, etc.	6	30	26
TOTAL ACTIVIDADES	3.591	3.245	3.005



ONKOLOGIKOA-INSTITUTO ONCOLÓGICO Datos más significativos 2009 - 2011			
	2009	2010	2011
Total pacientes distintos atendidos	69.496*	73.447	72.690
Pacientes internos totales	21.718	22.144	22.108
Pacientes externos totales	14.413	14.431	13.749
Screening de mama	33.365	36.872	36.833
Indicadores de actividad			
Nº pacientes ingresados ingresados	1.890	1.975	1.927
Nº estancias hospitalarias	16.024	15.702	15.415
Nº de consultas	40.091	41.505	40.602
Nº de intervenciones quirúrgicas	2.961	3.170	2.648
Nº sesiones acelerador lineal	19.261	20.102	19.243
Nº determinaciones analíticas	461.222	497.745	521.680

Población atendida en el Instituto Oncológico

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

PROGRAMA KUTXAZABAL		
Principales ayudas concedidas en 2011	2010	2011
Fed. Gipuz. DEPORTE ADAPTADO	600.000	600.000
ATZEGI	105.261	-
GAUTENA	140.000	140.000
FUNDACIÓN GOYENECHE	320.833	320.833
RESIDENCIA SAN ANDRÉS	150.000	-
HOSPITAL AITA MENNI	100.000	100.000
RESIDENCIA SAN MARTÍN	-	117.500
AYTO. EIBAR (RESIDENCIA DE ANCIANOS SAN ANDRÉS)	-	150.000
ASPACE	-	125.000

Principales ayudas a proyectos socio-asistenciales

EUREKA! MUSEO DE LA CIENCIA (datos más significativos)			
	2009	2010	2011
Nº total de Visitantes	138.264	134.079	158.616
Nº de escolares	57.311	56.838	64.346

Tabla 8: Datos Eureka! Museo de la Ciencia

ACCIONES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL EN LA SOCIEDAD – 2010	PARTICIPANTES	
	2010	2011
Centro Medioambiental Arotz-Enea	3.994	3.426
Gaztekutxa campos de trabajo	61	40
Programa de M. Ambiente con colegios Berde Berdea	4.688	4.463
Álbum del Club Juvenil (tirada anual)	20.600	16.000
Aulas kutxa	2.331	4.385
Jóvenes Ecolíderes	32	59

Líneas del programa de sensibilización ambiental. Cód. GRI F55



INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA			
	2009	2010	2011
Rentable/competitiva			
1. Beneficio después de impuestos Matriz (millones €)	101,3*	54,2	10,06
2. ROA	0,48*	0,26	0,05
3. ROE	4,37*	2,55	0,50
4. Puntos EFQM	588	550	580
5. Beneficio por empleado (en miles de €)	42,33*	23,33	4,40
Gestión prudente			
1. Morosidad	2,8	3,18	4,04
2. Ratio de eficiencia	46,01*	48,6	68,66
Solvente			
1. Índice de solvencia	14,48*	13,64	13,24
2. Recursos Propios (en millones de €)	2.330,6*	2.001,70	1.742,8
3. Tier-I y Core Capital		13,18%	12,88%
Líder en Gipuzkoa			
1. Cuota de mercado depósitos sector privado Gipuzkoa	46,46	43,60 (sep)	42,40 (sep)
2. Cuota de mercado créditos sector privado Gipuzkoa	37,65	36,59 (sep)	34,20 (sep)

Indicadores de gestión económica 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.

AYUDAS RECIBIDAS EC4	2009	2010	2011
Subvención gestión forestal	0	129.488,80	200.316
Subvenciones inversión Efic. Energética (EN30)	49.720	-	0
Subvenciones Fundación Tripartita	337.041	334.841	333.599
Subvención GV por Normalización Lingüística	46.095	24.288	24.475
Deducción por formación de personal ⁽¹⁾	259.847*	139.289,13	140.000
Deducción por creación de empleo ⁽²⁾	No se aplica	No se aplica	No se aplica
Impuestos diferidos ⁽³⁾	2.395.494	998.822	94.142,36

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 Iparralde, fuera del entorno territorial del impuesto).

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

CONTRIBUCIÓN DEL VALOR AÑADIDO DE KUTXA AL PNB	2009	2010	2011
Salario bruto	126.963	120.885	115.516
Seguridad Social	27.309	25.075	23.568
Contribuciones y otros impuestos	3.407	3.339	3.764
Amortizaciones	36.734	34.394	30.758
Bº bruto (Bº antes impuesto sociedades)	99.861*	30.086	10.085
Valor añadido al producto nacional bruto	294.274*	213.779	183.691

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



CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO	2009	2010	2011
Resultado del ejercicio	101.341*	54,2	10.065
Otros ingresos y gastos reconocidos	-34.142*	-24.449	-7.978
TOTAL	67.199*	29.756	2.087

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.

INDICADORES	2009		2010		2011	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº Auditorías a sucursales	60	16,40%	88	24,00%	104	30,32%
Nº Auditorías a dptos. centrales, participadas y obras sociales	22	-	20	-	13	-
Nº auditorías informáticas	12	-	12	-	9	-
% sucursales auditadas (in situ+distancia)	60	16,40%	-	24,00%	-	30,32%
Alertas analizadas por la Auditoría a Distancia	1428	-	2111	-	-	2.429
Nº salvedades auditoría externa	0	-	0	-	2	-

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

ECI. VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2009	2010	2011
I. Valor económico generado directo			
a) Ingresos netos	366	313	259
2. Valor económico distribuido			
b) Gastos operativos (sólo pagos a proveedores)	99	100	95
c) Gastos de personal	164,3	157,6	150
d) Impuestos brutos (todos los impuestos y contribuciones)	2	-14	4
e) Dotaciones Obra Social (y otras donaciones que pudiera haber)	30	25	5
3. Valor económico generado (I-2) (Excedente económico del ejercicio, que incluye reservas, amortizaciones y depreciaciones)			
	71	44	5



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 "Aldama" y "Olivencia" sobre buen gobierno de las empresas*. Adhesión en 2007 al código Autocontrol de autorregulación de la publicidad. 	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 Donostia Kultura. Ayuntamiento de Rentería. Casa Xempelar para actividades culturales. Sociedad de Ciencias Aranzadi. Convenio de cesión de la Torre Arbide I en Miramón para actividades culturales/de investigación. Fundación Kursaal. Convenio colaboración desarrollo actividades culturales. Festival Internacional del Cine de San Sebastián. Colaboración anual. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Euskarriera. 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. Agencia Vasca de Innovación Innobasque. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Arbide 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 Jaurlaritza). 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. 	



Anexo 2. Cumplimiento de los principios del Pacto Mundial

I. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético dirigida a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.

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



2. Equivalencia entre indicadores GRI y principios del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI DIRECTAMENTE	ELEVANTE
Derechos Humanos		
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	HRI - HR9	3.5. Kutxa y sus personas
		3.4. Kutxa y sus Proveedores
2. Asegurarse de no ser cómplice en la vulneración de los derechos humanos	HRI - HR2, HR8	3.4. Kutxa y sus Proveedores
		3.5. Kutxa y sus personas
Condiciones laborales		
3. La empresa debe apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5; LA4- LA5	3.5. Kutxa y sus personas
4. La empresa debe apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR7	Anexo 2. Pacto Mundial de las Naciones Unidas
5. La empresa debe apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6	Anexo 2. 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	3.4. Kutxa y sus Proveedores
		3.5. Kutxa y sus personas
Medio Ambiente		
7. La empresa deberá mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	4. Kutxa y el 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	4. Kutxa y el 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	4. Kutxa y el Medio Ambiente
Anticorrupción		
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2- SO4	3. La Actividad Financiera y la Gestión Económica de kutxa

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>



3. Auditoria del Pacto Mundial

El Departamento 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:

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.

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 Intxaurrendo-Berri), y a los centros de Arotz-Enea, Eureka y Sala kutxa-kubo, 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.
Anti-corrupción
<ul style="list-style-type: none">La Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, a través del Departamento de Cumplimiento Normativo, 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: 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.Atención de la Entidad en la formación de sus empleados para la no participación en operativa fraudulenta y para la detección de la misma.



Anexo 3. Tabla de Cruce GRI

Memoria elaborada en base a la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad Versión G3.1” y el “Suplemento Sectorial para Servicios Financieros”.

I. Estrategia y análisis

Declaración del máximo responsable	Informe Presidente Pág. 2
Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad	Informe Presidente Pág. 2 2.3. Logros Alcanzados Págs. 7-8 <i>Los objetivos de 2012 no pueden formularse al haberse transferido la actividad financiera a Kutxabank. A partir de 2012 Kutxabank quien establezca sus objetivos y en su memoria de RSE rinda cuenta de su actividad a sus grupos de interés.</i>

2. Perfil de la organización

2.1. Nombre de la organización	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Gipuzkoa y San Sebastián Gipuzkoa eta Donostiako Aurrezki Kutxa
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	Ver Página web kutxa 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Pág. 21
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	<i>No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria 2010, páginas 6 y 9</i>
2.4. Localización de la sede principal de la organización	Donostia-San Sebastián, Calle Garibai, número 15
2.5. Países en los que opera la organización	3.2.1. Perfil de los clientes de kutxa Pág. 16
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	<i>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.</i>
2.7. Mercados servidos	3.2.1. Perfil de los clientes de kutxa Pág. 16 5.3. Orientación de las actividades hacia las demandas de los ciudadanos Pág. 52
2.8. Dimensiones de la organización informante	3.1. La Gestión económica de kutxa Págs. 13-14 3.2.1. Perfil de los clientes de kutxa Pág. 16
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Informe Presidente Pág. 2
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	<i>En el ámbito de la Obra Social de kutxa HIMSS Analytics Europe ha premiado al Instituto Oncológico de kutxa por la adopción del historial clínico electrónico.</i>



3. Parámetros de la memoria

PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria	Año 2011. Informe Presidente Pág. 2
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	Año 2010
3.3. Ciclo de presentación de memorias	Ciclo Anual desde 2004
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	En la página web www.kutxa.net o a través del correo electrónico sostenibilidad@kutxa.es 2.5. Canales de Comunicación Pág. 10

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	<p><i>La Memoria RSE recopila y formaliza el resultado de la revisión del sistema de gestión de RSE (Sistema certificado acorde a la Norma SGE 21). 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.</i></p> <p><i>En definitiva, esta Memoria pretende dar respuesta a las necesidades de información que los grupos de interés kutxa han manifestado a lo largo de 2011, teniendo presentes los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Participación de los Grupos de Interés (a través de los mecanismos establecidos para su participación).</i> • <i>Materialidad (incorporación de la información que los grupos de interés han identificado como relevante).</i> • <i>Sostenibilidad, (los indicadores muestran la tendencia de los tres últimos años).</i> • <i>Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca).</i> • <i>Equilibrio (inclusión tanto de los logros conseguidos como de los no obtenidos).</i> • <i>Comparabilidad (información comparable con otras entidades).</i> • <i>Precisión y claridad (adecuación a los Indicadores establecidos por GRI).</i> • <i>Periodicidad (elaboración y publicación de la Memoria con carácter Anual).</i> • <i>Fiabilidad. (verificación y chequeo externo de la Memoria).</i> <p>1.3. Elaboración y difusión de la Memoria (Memoria 2010)</p> <p>2.4. Los Grupos de interés del entorno de kutxa Pág. 9</p>
3.6. Cobertura de la memoria	Sociedad matriz del Grupo Corporativo kutxa
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	<i>En caso de limitaciones, se detallan para cada uno de los indicadores a lo largo de la Memoria (EN9, EN25, HR9, SO9)</i>
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	<i>No han existido negocios conjuntos</i>
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	<i>Se han aplicado los mismos métodos que en Memorias de años anteriores</i>
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	<i>Cualquier tipo de información que haya sufrido una re-expresión, se indica explícitamente en la Memoria. Págs. 60 (EN3) y 67 (varios datos)</i>
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	<i>No se han dado cambios significativos</i>

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Anexo 3. Tabla de Cruce GRI Págs. 73-83

VERIFICACIÓN	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	<i>La verificación de la Memoria ha sido encargada a la entidad certificadora AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) por su reconocido prestigio y dilatada experiencia en actividades de normalización, verificación y certificación.</i>



4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

GOBIERNO	
4.1. La estructura de gobierno de la organización	Anexo I - Tablas de datos Pág. 63
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno	<i>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</i>
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Anexo I - Tablas de datos Pág. 63
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 de Dirección de kutxa (Memoria 2010)
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Informe de Gobierno Corporativo
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo
4.7. Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Informe de Gobierno Corporativo No existen procedimientos específicos para ello. Se actua conforme a lo establecido en los Estatutos de la Entidad y la Ley de Cajas de 2003
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	2.1. Misión, Visión y Valores Pág. 5
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. El Modelo RSE Pág. 6 El Comité de Sostenibilidad es el órgano que se responsabiliza de velar por la mejora continua de la sostenibilidad en kutxa . Asesor a la C. Dirección a quien facilita informes y análisis que la Alta Dirección hace llegar a los Órganos de Gobierno Anexo I - Tablas de datos-Comisiones Delegadas Pág. 63
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 de Dirección de kutxa (Memoria 2010)
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Informe de Gobierno Corporativo y apartado de Gestión de riesgos de la Memoria RSE de 2010
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Anexo I - Tablas de datos Pág. 69 Anexo 2- Cumplimiento de principios del Pacto Mundial Pág. 70-71
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Anexo I - Tablas de datos Pág. 69
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	2.4. Los Grupos de interés del entorno de kutxa Pág. 9
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete	2.4. Los Grupos de interés del entorno de kutxa Pág. 9
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	1.3. Elaboración y difusión de la Memoria (Memoria 2010) 2.5. Canales de Comunicación Pág. 10
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 (Memoria 2010) 3.10. Diálogo con los grupos de interés (Memoria 2010) 2.5. Canales de Comunicación Pág. 10



5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO	
Indicadores del enfoque de gestión	
FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	2.2.El Modelo RSE Pág. 6 2.3. Logros alcanzados Pág. 7 4.2. Logros alcanzados en materia ambiental Pág. 41
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio	2.2. Modelo RSE Pág. 6 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Pág. 21 4.1. Kutxa y el Medio Ambiente- Introducción Pág. 41
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones	3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Pág. 21 3.2. Kutxa y sus clientes Pág. 15
FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	<i>Enmarcada en las Normas SGE e ISO 14001 kutxa facilita a la totalidad de la plantilla formación orientada a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales (Por ejemplo, formación en Curso Vestibular o Guía de Buenas Prácticas Ambientales). Además, kutxa identifica las necesidades de formación, sensibilización y competencia profesional para todo el personal cuyo trabajo tenga especial vinculación con la Responsabilidad Social Empresarial de kutxa o pueda generar un impacto significativo sobre el medio ambiente, facilitándoles formación acorde a sus necesidades y funciones (Miembros del Comité de Sostenibilidad, Miembros de Comité de Medio Ambiente, Personal de Mantenimiento, Responsables de Compras,...etc.)</i>
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales	2.5. Canales de Comunicación Pág. 10 3.2.3. Satisfacción de los clientes de kutxa Pág. 22



IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
Aspecto: cartera de productos	
FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad	3.2.1. Perfil de los clientes de kutxa Pág. 16
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	3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21
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	3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Pág. 21 4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Pág. 45
Aspecto: auditorías	
FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental	<i>Kutxa realiza auditorías del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Responsabilidad Empresarial de forma periódica, con objeto de verificar el funcionamiento (como mínimo de forma anual). Dichas Auditorías toman como referencia las Normas ISO 14001 y SGE21.</i>
Aspecto: accionariado político	
FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	3.3. Kutxa y sus Socios de Negocio Págs. 24-25
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	3.3. Kutxa y sus Socios de Negocio Págs. 24-25
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto	No se han aplicado políticas de voto en relación a aspectos sociales o ambientales, sobre las que la entidad ostente derecho de voto.
FS13. Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros	3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-21
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	5.3. Orientación de las Actividades hacia las demandas de los ciudadanos- Cultura y Tiempo libre Pág. 56 5.3. Orientación de las Actividades hacia las demandas de los ciudadanos- Ayudas y colaboraciones Pág. 57



DIMENSIÓN ECONÓMICA	
Información sobre el enfoque de gestión	3. La Actividad financiera y gestión económica de kutxa Pág. 12 3.1. La Gestión económica de kutxa Págs. 13-14
Aspecto: desempeño económico	
EC1.Valor económico directo generado y distribuido	Anexo I - Tablas de datos Pág. 68
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Pág. 43
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Memoria 2010- cuadro de cobertura de las EPSV
EC4.Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	Anexo I - Tablas de datos..... Pág. 67
Aspecto: presencia en el mercado	
EC5.Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas desglosadas por sexo	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su equipo humano Pág. 34
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	3.4. Kutxa y sus proveedores..... Págs. 26-27
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	<i>En la medida de lo posible, kutxa trata de ocupar al personal de la zona en la Red de oficinas. Si bien es verdad, que pueden darse cambios por motivos de integración de oficinas, reestructuración o promoción del personal</i>
Aspecto: impactos económicos indirectos	
EC8.Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	5.3. Orientación de las actividades hacia las demandas de los ciudadanos Págs. 52-58 5.3. Ámbito Sanidad y Asistencia Social – Solidaridad Págs. 52-54 5.3. Ámbito Educación e Investigación Pág. 55 5.3. Ámbito Cultura y Tiempo Libre Pág. 56 5.3. Ámbito Medio Ambiente Pág. 57 5.3. Ámbito Ayudas y Colaboraciones..... Pág. 57
EC9.Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	3.1 Gestión Económica de kutxa Págs. 13-14 3.3. Kutxa y sus socios de negocio Págs. 24-25 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Págs. 17-20 3.2.2. Productos, servicios y canales de relación Pág. 21 3.4. Kutxa y sus proveedores Págs. 26-27



DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Información sobre el enfoque de gestión	4. Kutxa y el Medio Ambiente	Págs. 41-45
Aspecto: materiales		
EN I. Materiales utilizados por peso o volumen	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Págs. 42 y 44 Pág. 60
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 42 Pág. 60
Aspecto: energía		
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Págs. 43-44 Pág. 60
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Anexo I - Tablas de datos	Pág. 60
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 43 Pág. 60
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	3.2. Productos, servicios y canales de relación 4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 21 Pág. 45 Pág. 60
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 43 Pág. 60
Aspecto: agua		
EN8. Captación total de agua por fuentes	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 44 Pág. 60
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua	No hay fuentes de aguas afectadas significativamente	
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	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	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 45 Pág. 60
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 ajena a las áreas protegidas	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 45 Pág. 60
EN13. Hábitats protegidos o restaurados	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 45 Pág. 60
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I - Tablas de datos	Pág. 45 Pág. 61
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No se han detectado especies en peligro de extinción amenazadas incluidas en la Lista Roja de la UICN	



DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos		
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I-Tablas de datos	Pág. 43 Pág. 61
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I-Tablas de datos	Pág. 43 Pág. 61
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I-Tablas de datos	Pág. 43 Pág. 61
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Anexo I-Tablas de datos	Págs. 60-69
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Anexo I-Tablas de datos	Págs. 60-69
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No se han dado vertidos de aguas residuales	
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Anexo I-Tablas de datos	Pág. 44 y 61
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos	No se han detectado derrames accidentales significativos	
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Anexo I-Tablas de datos	Págs. 44 y 61
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No se detecta afección a la 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.	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I-Tablas de datos.....	Pág. 45 Pág. 62
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I-Tablas de datos	Pág. 45 Pág. 62
Aspecto: cumplimiento normativo		
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	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	4.3. Claves en la Gestión Ambiental de kutxa Anexo I-Tablas de datos	Pág. 43 Pág. 62
Aspecto: general		
EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo	Anexo I-Tablas de datos	Pág. 62



DIMENSIÓN SOCIAL	
Prácticas laborales y ética del trabajo	
Información sobre el enfoque de la dirección	3.5. kutxa y sus personas Pág. 28-39
Aspecto: empleo	
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y sexo	3.5.2. Las personas de kutxa Pág. 30-31
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo, región	3.5.2. Las personas de kutxa Pág. 30-31
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su Equipo Humano Pág. 34-39
LA15. Regreso al trabajo y tasas de retención después de bajas por paternidad desglosado por sexo	Anexo I-Tablas de datos Pág. 62
Aspecto: relaciones empresa / trabajadores	
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su Equipo Humano Pág. 35
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	<i>El Acuerdo Laboral firmado de forma previa a la integración indica que los preavisos relacionados con cambios o traslados se realizarán con una antelación mínima de 30 días, cuando supongan cambio de domicilio y de 7 días, cuando no se dé dicho supuesto</i>
Aspecto: seguridad y salud en el trabajo	
LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su Equipo Humano Pág. 35
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su Equipo Humano Pág. 37
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su Equipo Humano Pág. 36-37
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	3.5.4. Qué ofrece kutxa a su Equipo Humano Pág. 36-37
Aspecto: formación y educación	
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y sexo	3.5.3. La actividad formativa en kutxa Pág. 33 <i>De las 100.849 horas de formación impartidas durante el año 2011, el 57,57% fueron impartidas a mujeres, frente a un 42,43% que fueron impartidas a hombres</i>
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	3.5.3. La actividad formativa en kutxa Pág. 32-33
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por sexo	3.5.1 El modelo de gestión de RRHH Pág. 28-29 <i>El porcentaje de empleados que han tenido una evaluación de desempeño ha sido el 99,44%</i>
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por categoría profesional desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Anexo I-Tablas de datos Pág. 63
Aspecto: igualdad salarial entre hombres y mujeres	
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y al lugar donde se desarrollen operaciones significativas	<i>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.</i>



DIMENSIÓN SOCIAL	
Derechos Humanos	
Información sobre el enfoque de la dirección	2.2 El modelo de RSE Pág. 6
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	<i>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</i>
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	3.4. Kutxa y sus proveedores Págs. 26-27 3.3. Kutxa y sus socios de negocio Págs. 24-25
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	<i>Enmarcada en las Normas SGE kutxa facilita a la totalidad de la plantilla formación en RSE (Por ejemplo, formación en Programa de Incorporación). Además, kutxa identifica las necesidades de formación, sensibilización y competencia profesional para todo el personal cuyo trabajo tenga especial vinculación con la Responsabilidad Social Empresarial de kutxa, facilitándoles formación acorde a sus necesidades y funciones (Miembros del Comité deSostenibilidad, Responsables de Compras, ...etc.).</i> <i>En kutxa se imparte formación específica en RSE para todo el personal que se incorpora a la Caja durante el Programa de Incorporación. De forma adicional, se ha facilitado durante 2011 una formación específica acerca del Código Ético de kutxa denominada "Círculo de Valores".</i> <i>El porcentaje de empleados que reciben formación en temas de DDHH (equivalente RSE) ha sido durante el año 2011 del 59,36 % de la plantilla. El N° de horas de formación en temas de DDHH (equivalente RSE) ha sido de 6.248 Horas.</i>
Aspecto: no discriminación	
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se han dado casos de discriminación
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5. Actividades de la compañía y de los proveedores más significativos 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	<i>Casi todos los proveedores de kutxa operan en el territorio Estatal, luego les aplica el marco normativo del Estado Español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos, entre otros, la libertad de asociación y convenios colectivos</i>
Aspecto: abolición de la explotación infantil	
HR6. Actividades de la compañía y de los proveedores más significativos identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	<i>Casi todos los proveedores de kutxa operan en el territorio Estatal, luego les aplica el marco normativo del Estado Español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos, entre otros, la no explotación infantil</i>
Aspecto: trabajos forzados	
HR7. Actividades de la compañía y de los proveedores más significativos 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	<i>Casi todos los proveedores de kutxa operan en el territorio Estatal, luego les aplica el marco normativo del Estado Español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos, entre otros, la no realización de trabajos forzados</i>
Aspecto: prácticas de seguridad	
HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	3.4. Kutxa y sus proveedores Pág. 27
Aspecto: derechos de los indígenas	
HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica
Aspecto: consecuencias	
HR10. Porcentaje y número total de actividades que han sido objeto de revisión en aspectos de derechos humanos y/o se han determinado sus potenciales consecuencias	<i>No se han revisado actividades de la entidad en aspectos relacionados con Derechos Humanos, ya que el riesgo de vulneración de éstos es muy bajo o nulo</i>
Aspecto: remedios	
HR11. Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas, tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales	<i>No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos</i>



DIMENSIÓN SOCIAL	
Sociedad	
Información sobre el enfoque de gestión	5. Kutxa y la Sociedad Págs. 47-58
Aspecto: comunidad local	
SO1. Porcentaje de actividades de compromiso con las comunidades locales, de análisis de las potenciales consecuencias y programas de desarrollo	5.3. Orientación de las actividades hacia las demandas de los ciudadanos Págs. 52-58
SO9. Actividades con impacto negativo actual o potencial en las comunidades locales	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales
SO10. Medidas de prevención y reducción implementadas en actividades con impacto negativo actual o potencial en las comunidades locales	Ver SO9
Aspecto: corrupción	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Anexo I - Tablas de datos-Indicadores de Auditorías Pág. 68
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	<p><i>La política de actuación de kutxa es:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la normativa establecida en las leyes vigentes. • Implementación 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 2011, en kutxa han sido formados en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales un 70,3% de la plantilla.
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	No se han dado incidentes de corrupción en el último año.
Aspecto: política pública	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	<i>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</i>
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Ver Informe de Gobierno Corporativo
Aspecto: comportamiento de competencia desleal	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	<p>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.</p> <p>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. En 2011 únicamente existe un expediente abierto en la Junta Andalucía por Normativa de Consumidores. Actualmente en fase de alegaciones.</p>
Aspecto: cumplimiento normativo	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Ver SO7



DIMENSIÓN SOCIAL	
Responsabilidad sobre productos	
Información sobre el enfoque de la dirección	3.2. Kutxa y sus Clientes Págs. 15-23
Aspecto: salud y seguridad del cliente	
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Como forma de asegurar la calidad del servicio vinculada a la comercialización de los productos, kutxa cuenta con Sistemas de Calidad en la Gestión tomando como referencia a la Norma ISO 9001:2008, para sus productos EPSV kutxa y préstamos para la adquisición de vivienda.
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	3.2.4.Tratamiento de Quejas y Reclamaciones Págs. 22-23
Aspecto: etiquetado de productos y servicios	
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Todos los productos y servicios de kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España en cuanto la información de los mismos y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos.
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	3.2.4.Tratamiento de Quejas y Reclamaciones Págs. 22-23
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	3.2.3. Satisfacción de los Clientes de kutxa Pág. 22
Aspecto: comunicaciones de marketing	
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	3.2.4.Tratamiento de Quejas y Reclamaciones Págs. 22-23
PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	3.2.4.Tratamiento de Quejas y Reclamaciones Págs. 22-23
Aspecto: privacidad del cliente	
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	3.2.4.Tratamiento de Quejas y Reclamaciones Págs. 22-23
Aspecto: cumplimiento normativo	
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	3.2.4.Tratamiento de Quejas y Reclamaciones Págs. 22-23 Ver SO7



Niveles de aplicación del G3.I

Kutxa autodeclara esta Memoria con el **Nivel de Aplicación A+ de G3.I**, 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.I	Informar de: I.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: I.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.I	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de Desempeño G3.I 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.I 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