



Índice

Validación de la Memoria de Sostenibilidad	002
1. Mensaje del Presidente	003
2. Presentación de la organización	009
Breve presentación de BBK	011
Indicadores cuantitativos	012
Perfil de BBK como organización	013
Memoria de Sostenibilidad 2003	015
3. La responsabilidad social en BBK	017
Introducción a la Responsabilidad Social en BBK	019
Indicadores cuantitativos	021
La Responsabilidad Social y la estructura de gobierno	022
Sistema de gestión de la Responsabilidad Social (RS)	029
Relación de BBK con los grupos de interés	030
Líneas de actuación ligadas a la Responsabilidad Social	033
4. Relación con clientes	035
BBK y sus clientes	037
Identificación de expectativas	038
Indicadores cuantitativos	040
Productos y servicios de especial impacto social	041
Servicio y atención a clientes	048
5. Relación con el equipo humano	053
Política de Recursos Humanos	055
Identificación de expectativas	056
Indicadores cuantitativos	057
Perfil de la plantilla	058
Evolución y desarrollo del equipo humano	059
Indicadores socio-laborales	062
Prevención de riesgos laborales	063
Bilingüismo	066
6. Relación con la sociedad	069
Política de la Obra Social: nuestro compromiso con la sociedad	071
Identificación de expectativas	074
Indicadores cuantitativos	077
Acción social: servicios socioasistenciales	078
BBK Solidarioa Fundazioa	088
BBK Gazte Lanbidean Fundazioa	093
Fundación Cultural BBK	097
Otras actuaciones	101
7. Relación con el medio ambiente	103
Política ambiental	105
Identificación de expectativas	106
Indicadores cuantitativos	108
Desarrollo de la Política Ambiental	109
8. Anexo I: Índice de contenidos GRI	111
9. Anexo II: Su opinión es importante	117



memoria de sostenibilidad



VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 001/04**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

BILBAO BIZKAIA KUTXA.

Titulada: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2003**

Con número de depósito legal: BI 629-04

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 10 de marzo de 2004 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-004/04 de fecha 3 de marzo de 2004 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Fecha de emisión: 10 de marzo de 2004

The logo consists of the word "AENOR" in a bold, blue, sans-serif font, enclosed within a blue rectangular border.A blue ink signature is written over the logo and extends across the bottom of the page.

El Director General de AENOR





Esta Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2003, da cumplimiento al compromiso que adquirimos el año pasado de publicar anualmente un balance general que recoja nuestra aportación de valor a los diferentes grupos de interés que participan, colaboran, se sirven y se benefician de nuestra actividad.

Bilbao Bizkaia Kutxa, como Caja de Ahorros, ha tenido desde su creación, una clara vocación de servicio a la sociedad, con especial incidencia en los segmentos de población que por su situación patrimonial tienen mayores dificultades para acceder a los recursos financieros. Su contribución social se ha desarrollado en múltiples ámbitos, no sólo en el del ahorro o el préstamo, sino en el educacional, asistencial, creación de empleo, acceso a la primera vivienda, entre otros, de tanta relevancia para la mejora del nivel socio-económico y cultural de la población. Ha participado de forma destacada en la financiación de los principales proyectos de creación de infraestructuras y en el sostenimiento y desarrollo de los sectores industriales estratégicos de nuestro territorio, contribuyendo con ello al mantenimiento y potenciación de las condiciones económicas estructurales necesarias para su progreso.

Los nuevos conceptos de responsabilidad social que encuadran y preconizan la consecución de los objetivos económicos de la empresa en un marco de respeto al medio ambiente y de contribución al bienestar social, nos permiten explicitar los principios que rigen, desde el comienzo de la Caja, nuestra actuación, y contabilizar de manera precisa el valor que aportamos a los distintos grupos de interés: clientes, plantilla, entidades fundadoras y sociedad.



En línea con estos nuevos conceptos, BBK reafirma y renueva su compromiso con sus clientes, facilitándoles el acceso a los servicios financieros en prácticamente la totalidad de las poblaciones de Bizkaia, a través de su amplia red de oficinas y de cajeros automáticos, y creando además BBK Solidarioa, que hace asequible el crédito a un segmento de población con especiales dificultades de acceso por su situación patrimonial. Es el mantenimiento de la filosofía que dio origen a la creación de las Cajas de Ahorros, es decir, contribuir al desarrollo económico e integración social de todos los segmentos de la población. Refuerza, asimismo, su compromiso con la sociedad reinvertiendo, anualmente el 30%, en la Obra Social, en sus diferentes modalidades, propia y en colaboración, asistencial, educativa, cultural, de creación de empleo, fomento del sector agrícola y ayuda a la normalización lingüística, entre otras. Potencia el desarrollo profesional y la renovación de su plantilla a través de contratación, formación y capacitación.

Instrumenta un sistema de gestión medioambiental que trata de minimizar el impacto de nuestra actividad en el Medio Ambiente y promueve la creación de un Club de Sostenibilidad para el País Vasco. BBK pasa a desempeñar un papel de empresa tractora de la mejora medioambiental en el entramado económico de Bizkaia.

BBK se enfrenta a nuevos retos del mercado, con un incremento notable de la competencia, con un estrechamiento de los márgenes y con la aparición de nuevas tecnologías que posibilitan la aparición de competidores a partir de umbrales de inversión moderados. Ante este entorno cambiante e incierto, sólo cabe una



respuesta, planificar atendiendo las voces de nuestros grupos de interés para poder transferirles el valor que reclaman como resultado de nuestra actividad. Esta visión integradora de los diferentes intereses en juego y del respeto al Medio Ambiente es la salvaguardia de nuestro futuro. De ahí nuestro firme compromiso de avanzar en una gestión de la empresa responsable con clientes, personal, sociedad y medio ambiente.

Esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

Xabier de Irala

Presidente de Bilbao Bizkaia Kutxa





Breve presentación de BBK

Bilbao Bizkaia Kutxa es una Caja de Ahorros, es decir, una entidad financiera con una decidida vocación social.

La responsabilidad social de BBK no está exclusivamente enmarcada en su Obra Social, ya que el propio desarrollo del modelo de gestión de la entidad contempla valores y objetivos relacionados con la forma en que trata de satisfacer a los diferentes colectivos que esperan de ésta un comportamiento comprometido con el desarrollo socio-económico sostenible.

Por este motivo, un año más queremos destacar la misión de la entidad:

BBK es la Caja de Ahorros de Bizkaia, con ámbito de desarrollo en la Unión Europea, creada para satisfacer las necesidades de recursos y servicios financieros de la población de su ámbito de actuación y comprometida con el bienestar y desarrollo económico y social, así como con la preservación del medio ambiente. Gestionada con criterios de prudencia y rentabilidad, orientada a clientes y a resultados, destina sus excedentes netos a realizar las obras sociales previstas en sus fines específicos, a dotar reservas para garantía de los fondos administrados y a financiar su propio desarrollo.

Esta misión reposa en los siguientes valores, que se desarrollan gracias al esfuerzo diario de una organización cuyo perfil describimos en este apartado.

Valores de BBK

1. Transparencia y respeto por los principios éticos y la legalidad vigente
2. Compromiso con nuestro territorio para potenciar su desarrollo económico y social, y preservar el medio ambiente
3. Cercanía como respuesta a la voz de las y los clientes
4. Inversión e innovación en Obra Social
5. Desarrollo del equipo humano
6. Mejora continua y aprendizaje
7. Profesionalidad y creatividad
8. Eficiencia
9. Desarrollo de alianzas y colaboración con proveedores





Indicadores cuantitativos sobre el perfil de BBK

Ref. G.R.I.	Descripción	2003
Presencia BBK en Bizkaia		
EC1	N.º oficinas por municipio según población	248
	< 1.000 habitantes	8
	> 1.000 y < 10.000 habitantes	54
	> 10.000 habitantes	186
	N.º cajeros por municipio según población	637
	> 10.000 habitantes	527
Presencia BBK en el resto del territorio		
	N.º oficinas	82
	N.º cajeros	105
Proveedores y contratistas		
EC3	Coste de compras (en miles de euros)	78.313
EC4	Porcentaje de contratos pagados	100%
Empleados/as (Entidad BBK)		
	N.º de empleados/as	2.596
Indicadores económicos (grupo)		
EC6	Recursos propios (en miles de euros)	1.817.323
EC7	Resultado ejercicio (en miles de euros)	211.456
	Activo total	15.354.693
	ROA grupo (antes de impuestos)	1,69%
	ROE grupo (después de impuestos)	11,76%
	Coficiente de solvencia	14,81%
EC8	Impuestos y tributos devengados (en miles de euros)	44.759
EC9	Subvenciones recibidas	0
EC10	Gastos e inversión social-obra social (en miles de euros)	82.235
	Dotación obra social/resultado ejercicio (individual)	30,0%

Perfil de BBK como organización

1. Cercanía y especialización de la red de oficinas

BBK es una Caja de Ahorros con representación en la práctica totalidad de los municipios de Bizkaia. La política de apertura de oficinas y cajeros de BBK se centra en el servicio y la cercanía a clientes, anteponiendo la prestación del servicio a cualquier otro factor económico. Así, BBK cuenta en la actualidad con la red más tupida y extensa del territorio de Bizkaia, y es la única entidad financiera con presencia en 18 municipios de Bizkaia.

Con el fin de aportar mayor eficacia y calidad a la atención de los distintos tipos de clientes, desde su constitución, BBK ha seguido un proceso de paulatina especialización de su red. Actualmente conviven cuatro tipos diferentes, con estructura, locales, cartera de productos y políticas comerciales propias: Red de Banca Minorista, que se complementa con un servicio específico de Banca Privada, Red de Oficinas Pymes, Red de Grandes Empresas y Red de Organismos Públicos, que en su conjunto, conforman una red de 330 oficinas.

2. Distribución geográfica de clientes

En la actualidad, estamos desarrollando una política de expansión, que ha permitido acceder a mercados estrechamente vinculados con el nuestro, como son los de las comunidades de Cantabria, La Rioja, Aragón, Madrid, Castilla-La Mancha, Cataluña y Valencia.

3. Productos

En BBK, como entidad financiera con vocación de servicio universal, tenemos una gama de productos que satisface a todo tipo de clientes: productos de ahorro a la vista y a plazo, fondos de inversión y EPSVs, planes de pensiones, préstamos y créditos con diversas finalidades, servicio de compraventa y administración de valores, tarjetas de crédito y débito, domiciliaciones, transferencias, cambio de moneda extranjera, etc.

4. Distribución de resultados

La distribución del resultado del ejercicio es uno de los indicadores importantes. Los datos de la siguiente tabla se refieren a la actividad social de BBK. Como caja de ahorros, nuestra entidad destina un 30% del Resultado Individual a realizar Obra Social.

	2003
Resultado del ejercicio BBK*	191.065
Dotación a Reservas	133.745
Dotación a Obra Social 30%	57.320

(*) Datos expresados en miles de euros.

Para más información sobre estos datos, pueden consultar la Memoria Anual 2003 de BBK, a la que pueden acceder a través del portal www.bbk.es.

5. Obra Social: Balance económico 2003

En el ejercicio 2003, BBK ha destinado a su actividad social un total de 82.235 miles de euros. Desde el año 2001, nuestra entidad destina a este capítulo el 30% de sus beneficios anuales, tal y como quedó establecido por la Asamblea General.

Los gastos e inversión de la Obra social, desglosados por los diferentes capítulos, son los siguientes:

Actividad	Total 2003		
	Gasto	Inversión	Total
Obra Propia	52.871	1.595	54.466
–Área Cultural	20.932	38	20.970
–Área Docente	18.344	881	19.225
–Área Sanitaria	145	–	145
–Área Asistencial	12.830	676	13.506
–Área Investigación	620	–	620
Obra en Colaboración	3.517	10.374	13.891
–Área Cultural	3	4	8
–Área Docente	1.232	6.014	7.245
–Área Sanitaria	649	–	649
–Área Asistencial	1.633	4.356	5.989
–Área Investigación	–	–	–
Obra Ajena	159	–	159
Total	56.547	11.969	68.516
Proyectos extraordinarios	8.237	–	8.237
Gastos Amortización	5.482	–	5.482
Total Obra Social	70.266	11.969	82.235

(*) Datos en miles de euros.

Memoria de Sostenibilidad 2003

Este informe incluye contenidos financieros sobre las actuaciones del grupo BBK, constituido por Serfinor, Gesfinor Administración, S.A., Adefisa Leasing, BBK Gestión, S.A., Kartera 1, S.L., Baskinvest-SICAV, Baskinvest Consultants, Telekutxa, S.L., Gabinete Egia, S.A., K-2000, S.A., Kadi Ingeniería Aplicada, S.A., Autorako Formazioa, S.A., además de BBK. Esta memoria aporta, asimismo, información detallada sobre la relación de BBK con sus clientes, equipo humano, medio ambiente y sociedad, así como parte de las recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social (Global Reporting Initiative-GRI). Para la confección de este informe hemos contado con la asesoría y recomendaciones de la Fundación Economistas Sin Fronteras, en su calidad de entidad experta independiente.

Por otra parte, esta Memoria representa el compromiso de la entidad, tanto en su vertiente financiera (AF) como en la de Obra Social (OBS), de ir ampliando el alcance de la información que transmite a usuarios/as de la memoria en aspectos que no están contenidos en los informes financieros tradicionales. Por este motivo, la información económico-financiera de BBK está disponible en el Informe Anual 2003, que recoge los datos sobre las cuentas de la entidad.

Los datos incorporados en esta memoria han sido obtenidos de diferentes fuentes de información, y hemos velado en todo momento por garantizar su exactitud, avalada por las auditorías a las que se hace referencia en el capítulo de “La Responsabilidad Social en BBK”. La validación de esta memoria, cuyo certificado se anexa, ha sido realizada por AENOR en conformidad con la guía GRI, y existe un informe de validación a disposición de quien lo solicite. La primera Memoria de Sostenibilidad de BBK se publicó en julio de 2003, con relación a los resultados y actividad de la entidad durante el ejercicio 2002. En esta segunda edición, se ha tratado de ampliar la información respecto a la guía GRI, además de actualizar la información con los hechos relevantes de este ejercicio.

Entre estos hechos relevantes del ejercicio 2003, cabe destacar la creación de una nueva fundación (BBK Solidarioa Fundazioa) enmarcada en la Obra Social, sobre la cual se informa en dos apartados de la memoria: “Relación con clientes” y “Relación con la Sociedad”.

No obstante, si desea acceder a mayor información o ampliar algunos de los datos de esta memoria, BBK pone a su disposición los siguientes medios de contacto:

- Departamento de contacto: Calidad
- Correo electrónico: calidad@bbk.es
- Sitio Web: www.bbk.es







Introducción a la Responsabilidad Social en BBK

Desde su creación BBK, y antes las Cajas que la fundaron, han dejado claro testimonio de su preocupación social y solidaria por los colectivos más desfavorecidos, destinando parte de sus beneficios a la mejora de sus condiciones. Este compromiso social ha permanecido inalterable a lo largo de los casi 100 años de existencia de la entidad, y siempre ha sido su seña de identidad. Lógicamente, la aplicación de los fondos se ha ido modificando en función de las necesidades cambiantes de la sociedad en la que desarrolla su actividad.

Junto a esta acción social consustancial a cualquier caja de ahorros, desde BBK entendemos que la responsabilidad social implica, además, la búsqueda de la responsabilidad ambiental y social en la gestión interna diaria y en el negocio de inversión e intermediación financiera, de tal forma que incorporamos consideraciones ambientales y sociales en el diseño de productos, en la política de crédito e inversión y, en definitiva, en la estrategia del negocio y en la asunción de riesgos.

Para las economías domésticas y para buena parte de las empresas, la financiación bancaria sigue siendo la única fuente de recursos para acometer sus planes de inversión y de consumo.

De ahí la importancia económica y social de mantener atendido el negocio de banca comercial en condiciones competitivas y evitar la exclusión financiera. El acceso a los servicios bancarios al por menor es, por tanto, un elemento importantísimo de la infraestructura financiera básica de un país, y garantizar ese acceso a cualquier persona o empresa, independientemente de su patrimonio, renta, tamaño o situación geográfica, es la responsabilidad social de una institución financiera como BBK y constituye uno de sus objetivos básicos.

En este sentido, BBK adquiere los siguientes compromisos con las diferentes partes interesadas en su gestión, para desarrollar los valores de la Entidad:

- Transparencia de sus actuaciones y respeto a los principios éticos y a la legalidad vigente.
- Integrar el concepto de sostenibilidad dentro de la gestión de BBK, potenciando el desarrollo económico y social, y preservando el medio ambiente en nuestro territorio.
- Cercanía e innovación como respuesta a las necesidades de las y los clientes.
- Desarrollo del equipo humano, tanto en sus competencias profesionales, como a través de un mejor entendimiento entre la plantilla, para conseguir una relación laboral más fluida y continuar con la integración de criterios de prevención de riesgos laborales en todos los procesos productivos de BBK.



- Promover la participación equitativa de las mujeres dentro de la organización, como evidencia de la igualdad de oportunidades.
- Promover la comunicación interna y externa de BBK para crear mayor participación y facilitar la valoración de BBK y de sus actuaciones.
- Desarrollo de alianzas y colaboración con proveedores.
- Promover la Obra Social, destinando los recursos necesarios en función del constante estudio de las necesidades sociales.
- Analizar nuestros procesos bajo criterios de mejora y aprendizaje continuos, buscando la eficacia y la eficiencia razonable, y midiendo este logro en función de la satisfacción de las partes interesadas.



Indicadores cuantitativos sobre la Responsabilidad Social en BBK

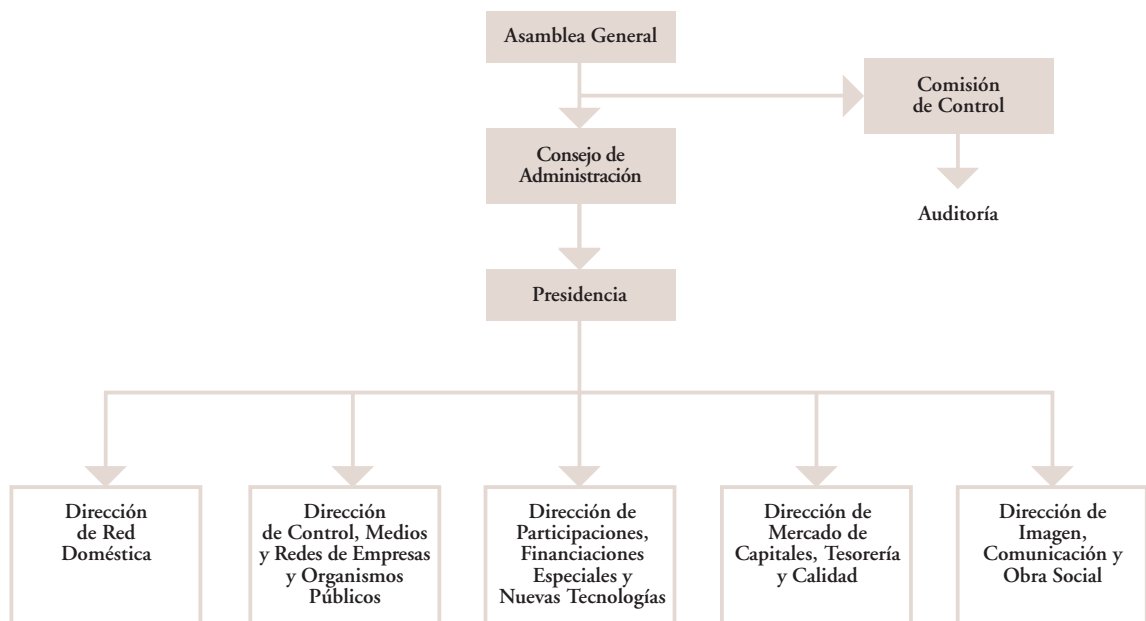
Ref. G.R.I.	Descripción	2003
La estructura de gobierno		
CSR2	Miembros de la Asamblea General	100
	Impositores n.º	41
	Entidades fundadoras n.º (Diputación y Ayuntamiento)	22
	Corporaciones municipales n.º	32
	Empleados/as	5
	Miembros del Consejo de Administración	17
	Impositores n.º	7
	Entidades fundadoras n.º	4
	Corporaciones municipales n.º	5
	Empleados/as	1
	Miembros de la Comisión de Control	7
	Impositores n.º	2
	Entidades fundadoras n.º	2
	Corporaciones municipales n.º	2
	Empleados/as	1
	Representante Gobierno Vasco	1
	Miembros de la Comisión Ejecutiva	9
	Presidente y vicepresidente	2
	Impositores n.º	2
	Entidades fundadoras n.º	2
	Corporaciones municipales n.º	2
	Empleados/as	1
	Prevención del blanqueo de capitales	
CSR4	N.º de horas de formación impartidas	1.793
	N.º de plantilla formada	1.737
	% de plantilla formada	77,7%
Diálogo con los grupos de interés		
CSR6	Encuestas periódicas a clientes banca doméstica	
	N.º clientes	12.000
	% clientes	1,29%
	Encuestas periódicas a clientes bca. privada	
	N.º clientes	750
	% clientes	10,76%
	Encuestas periódicas a clientes bca. pymes	
	N.º clientes	800
	% clientes	13,28%
	Encuestas a entidades sociales	
	N.º entidades sociales encuestadas	271
	% entidades sociales encuestadas	100%
	Encuestas a familias usuarias de escuelas infantiles (bienal)	
N.º de encuestas realizadas	1.272	
% de familias encuestadas	100%	



La Responsabilidad Social y la estructura de gobierno

BBK es una entidad financiera que se diferencia de la banca en la composición de su gobierno y en el destino del beneficio. Los bancos son propiedad de sus accionistas, a quienes remunera con los beneficios obtenidos en el ejercicio. Por su parte, BBK no tiene accionistas y los beneficios del año se destinan a reforzar la solvencia de la entidad, para garantizar las aportaciones de impositores, y a devolver a la sociedad una parte de la riqueza generada a través de las distintas actuaciones sociales (Obra Social).

1. Organigrama General de la Entidad



2. Estructura y gobierno

Para asegurar el cumplimiento de su misión y planes estratégicos, BBK cuenta con los órganos de gobierno. Sus componentes representan a los grupos de interés y se eligen de acuerdo a la normativa legal vigente y a los estatutos de la entidad. Son los siguientes.

Asamblea General: Formada por 100 miembros de las entidades fundadoras, impositores, corporaciones municipales y plantilla. Es el órgano supremo de Gobierno que define las Líneas Generales de Actuación y aprueba la gestión del Consejo de Administración. Se reúne en sesión ordinaria dos veces al año.



Consejo de administración: Órgano delegado de la Asamblea General, compuesto por 17 vocales elegidos entre miembros de la Asamblea. Se le encomienda la administración y gestión financiera. Se reúne mensualmente.

Comisión ejecutiva: Órgano permanente delegado del Consejo para la gestión y administración, formado por el Presidente, Vicepresidente y 7 personas del Consejo de Administración. A esta comisión asisten los Directores Generales. Se reúne semanalmente.

Comisión de control: Órgano delegado de la Asamblea para supervisar y vigilar al Consejo de Administración y Comisión Ejecutiva.

Está formado por 7 personas designadas por la Asamblea y una que representa al Dpto. de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco. A esta comisión pueden asistir los Directores Generales. Se reúne mensualmente.

Las Entidades Fundadoras, Corporaciones Municipales y personal nombran a sus representantes, 59 en total. Los 41 representantes de impositores son elegidos, en votación secreta, por 820 compromisarios/as, que son elegidos por sorteo ante notario, de entre quienes, como impositores, cumplen los requisitos determinados en la Ley de Cajas de Ahorros y en nuestros estatutos. A la fecha de la redacción de esta memoria, la ley 3/2003 de 7 de mayo del Parlamento Vasco ha modificado la Ley de Cajas de Ahorros, cambiando la composición y reparto de la Asamblea General de las Cajas de Ahorros Vascas.

Es política de esta entidad la transparencia y participación de los y las trabajadoras en la gestión de BBK, desde la representación en los máximos órganos de gobierno, como ya se ha mencionado hasta la relación entre sindicatos y dirección, las comisiones de personal, o comisiones “ad hoc” para tratar diferentes asuntos relacionados con el tema empresarial. Estas relaciones están reguladas explícitamente en los convenios colectivos, recogiendo así la participación de la plantilla en la política, procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios de la organización.

Como consecuencia de las normas de transparencia, el Consejo de Administración del día 18 de Septiembre de 2003 decidió renovar y adaptar el Código Ético de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores en vigor desde 1993, que afecta a quienes componen el Consejo, la Comisión de Control, la Dirección y a otros miembros de los equipos directivos. Por su parte, la Comisión de Control ha asumido las funciones del Comité de Auditoría, por lo que dependen de ésta la gestión de la auditoría interna de BBK y la recomendación de auditores externos.

Además, existen otros comités que gestionan diferentes materias: medioambiental, seguridad y salud en el trabajo, productos y canales de atención a clientes, derechos de los y las trabajadoras, atención a las obras sociales y relación con los organismos públicos, entre otros.



3. Proceso de auditoría

Auditoría Interna

Su ámbito de actuación abarca todas las actividades de la Entidad y sus objetivos fundamentales son los siguientes:

- Verificar que se garantiza el establecimiento y mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos.
- Controlar el adecuado funcionamiento del sistema contable, financiero y de gestión, así como su fiabilidad.
- Verificar que los registros de las transacciones se hacen en su totalidad de manera exacta y oportuna.
- Revisar la documentación contable y administrativa y su adecuación a la normativa interna y externa que le afecta.
- Evaluar los diversos riesgos a través de un sistema de medición de las actividades de la entidad.
- Modificar los procesos cuando se detecten procedimientos obsoletos o incidencias generalizadas.
- Establecer los procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos de conducta y políticas de supervisión.

Para garantizar el cumplimiento de estos objetivos, todos los años se establece un Plan de Auditoría en el que se recogen las auditorías a realizar dentro del ejercicio por cada una de las áreas entre las que se distribuyen las funciones del Departamento de Auditoría Interna. Los estudios son los siguientes:

- Auditoría de Oficinas, Servicios Centrales, Filiales y a Distancia. Su función principal es realizar las auditorías in situ en todas las oficinas de las distintas bancas, para lo que dispone de un Programa de Auditoría, que recoge de manera sistemática y normalizada los procesos, procedimientos y verificaciones que se deben controlar. Otras funciones importantes son la Auditoría a Distancia, que se realiza a través del análisis y seguimiento de una serie de señales de alerta y controles establecidos, y las auditorías de Servicios Centrales y Filiales. Además, realiza labores de seguimiento de las incidencias, investigación de posibles fraudes, informes especiales, control de atribuciones, etc.
- Auditoría Informática. Entre sus funciones está la realización de auditorías sobre el funcionamiento de las aplicaciones, bases de datos, comunicaciones, redes, calidad del software, seguridad informática, etc. Asimismo, cada dos años debe realizar la auditoría de las medidas de seguridad sobre la base de la Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), así como desarrollos específicos para el propio departamento, informes sobre el desarrollo y la implantación de nuevos proyectos informáticos, informes especiales y todas aquellas funciones de control relacionadas con los sistemas informáticos.



- Cumplimiento Normativo. Recoge todas las funciones relacionadas con el cumplimiento de las leyes y las disposiciones reguladoras de los diferentes órganos de supervisión, entre las que se encuentran la Prevención del Blanqueo de Capitales, LOPD, Reglamento Interno de Conducta, Auditorías de la Calidad, Reclamaciones de Clientes y Relaciones con los Organismos Reguladores.

Auditoría Externa

- Se realiza el informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas, cuyo alcance se refiere a las áreas financiera y social y queda reflejado en el Informe Anual.
- Auditoría anual de medio ambiente.
- Auditoría de prevención de riesgos laborales.
- Auditoría de sistemas de calidad ISO.
- Seguimiento y evaluación externa y posteriormente interna de los proyectos de Obras Sociales.
- Auditoría de BBK Solidarioa.
- Auditoría de BBK Gazte Lanbidean.
- Validación de la Memoria de Sostenibilidad.

Autoevaluación EFQM

Como medio objetivo para el diagnóstico de la gestión de la entidad, un año más BBK ha realizado la evaluación EFQM, es decir, la evaluación según los criterios establecidos por el Modelo de Excelencia Empresarial de la Fundación Europea EFQM.

Esta autoevaluación abarca todos los ámbitos de la entidad, tal y como queda recogido en el modelo europeo que analiza los siguientes puntos:

- Liderazgo
- Política y estrategia
- Personas
- Alianzas y recursos
- Procesos
- Resultados relacionados con clientes
- Resultados relacionados con las personas
- Resultados relacionados con la sociedad
- Resultados clave de la organización

Los resultados de esta evaluación son considerados para la planificación de la gestión de la organización, tras analizar tanto los procesos de trabajo como los resultados obtenidos.



4. Asociaciones a las que BBK pertenece y convenios

- EFQM (European Foundation for Quality Management). Su finalidad es la mejora de la competitividad en materia de gestión. BBK es miembro de esta organización desde el año 1991.
- Club Gestión de Calidad. BBK fue cofundadora en el año 1991. Misma finalidad que la anterior, en el ámbito español.
- Euskalit, Fundación Vasca de Fomento de la Calidad, de la cual BBK fue fundadora en el año 1991. Tiene la misma finalidad que las anteriores, en el ámbito del País Vasco.
- AEC (Asociación Española de Calidad), a la que pertenecemos desde el año 1991. Asociación orientada a las normas y certificaciones ISO.
- INAISE (International Association of Investors in the Social Economy), red Europea de Finanzas Solidarias a la que se ha adherido BBK Solidarioa en 2003.
- EMN (European Microfinance Network), red de entidades que trabajan con microcréditos en el ámbito europeo.
- IZARTEK, iniciativa promovida por el parque tecnológico, BEAZ, BBK Gazte Lanbidean y con la colaboración de SPRI para facilitar soluciones integrales para la creación de empresas de base tecnológica y de sectores relacionados con la genética y biología avanzada.
- Fundación Bizkaialde, para apoyo al deporte.
- Patronato del Museo Guggenheim Bilbao.
- Patronato Museo de Bellas Artes de Bilbao.
- Patronato de la Joven Orquesta de Euskadi.
- Fundación COTEC para la innovación Tecnológica, que apoya el desarrollo tecnológico en el ámbito estatal.
- Fundación Athletic Club, que promociona el deporte base y el juego limpio.
- Federación Vasca de Fundaciones, que coordina todas las Fundaciones de ámbito vasco.
- ROBOTIKER, fundación privada, sin ánimo de lucro, que colabora con las empresas en el ámbito de I+D+i (Investigación + Desarrollo + innovación) y consultoría tecnológica.
- LABEIN Centro Tecnológico. Su objetivo es la promoción de actividades y desarrollos tecnológicos de interés para la industria en general, y actúa en el marco de la colaboración con las instituciones vascas y la UPV.
- EUROPEAN SOFTWARE INSTITUTE. Su objetivo es mejorar la competitividad de la industria europea del software.
- Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad. Su objetivo es contribuir a la excelencia de las empresas impulsando la sostenibilidad empresarial y en definitiva el progreso y desarrollo sostenible de la sociedad vasca. Esta asociación está en constitución durante la elaboración de esta memoria.
- COS (Comité de Orientación y Supervisión de EUFIGEST- Fondos de Inversión de las Cajas de Ahorros Europeas).

- Acuerdos de Colaboración directos para el desarrollo de actividades de particulares y PYMEs, con CNCE (antes CENCEP), agrupación de Cajas de Ahorro francesas, y con las Cajas de Ahorro alemanas de la región de Renania.
- Acuerdo de colaboración firmado entre la FVNCA (Federación Vasca de Cajas de Ahorro) y las Cajas de Ahorro de la Región de Baden Wurttemberg (Alemania) para particulares y PYMEs.
- BBK participa a través de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro), en varios acuerdos con otras cajas europeas.
- Comité de Desarrollo de las Relaciones con bancos corresponsales (Correspondent Banking) organizado por la Agrupación Europea de Cajas (ESBG, Bruselas).
- Otros foros en los que participamos de forma institucional, sin ser miembro, son: la Reunión Anual del Fondo Monetario Internacional y la reunión del European Banking Congress.
- Fundación Eragintza, cuyo objetivo es la integración sociolaboral de las personas afectadas por enfermedades mentales.
- Fundación Argia, ofrece asistencia integral a las personas que sufren enfermedad mental severa con carácter crónico.
- Fundación Centro de Promoción de la Mujer, cuyo objetivo es la promoción integral de la mujer.
- Convenio Udalgari con la Diputación Foral de Bizkaia para la financiación de proyectos de los Ayuntamientos, destinados a la mejora medioambiental.
- Convenio con la UPV (Universidad del País Vasco) para la financiación de estudios, proyectos de investigación, pago de becas y para facilitar servicios administrativos y financieros al alumnado, personal docente y administrativo.
- Convenio con la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) y la Universidad de Deusto, en los mismos términos que con la UPV.
- Convenio con HETEL, agrupación de centros privados de formación profesional en Bizkaia.
- Convenio con IKASLAN, igual que el anterior, pero destinado a centros públicos en Bizkaia.
- Convenios con la Cámara de Comercio, Instituto de Marketing del País Vasco y otros centros de formación privados.
- Convenio con DEMA, Programa Zurekin Sarean.
- Convenio con Euskotren, subvención billeteaje con publicidad.
- Convenio con Euskotran, subvención billeteaje.
- Convenio con Bilbogas y Naturgas, financiación de instalaciones de gas.
- Consorcio transporte. Dos convenios 1º) Creditrans, subvención confección billeteaje con publicidad BBK y 2º) Tarjeta BARIK “sin contacto”, en período de pruebas en real.
- Convenio con Metro Bilbao, colaboración publicidad.
- Convenio con Diputación Foral de Bizkaia, confección de declaraciones de renta a contribuyentes, clientes o no clientes de BBK.



5. Actuación en prevención del blanqueo de capitales

BBK ha realizado en 2003 un notable esfuerzo en la asignación de recursos humanos y en la inversión de medios materiales para alinear al Grupo BBK con las mejores prácticas del sector financiero. Algunos de los avances de este año son la creación de nuevos equipos de trabajo, el diseño de procedimientos de control específicos, el desarrollo de aplicaciones informáticas especializadas y la formación impartida a la plantilla.

Para cumplir de forma adecuada con el compromiso social, BBK dispone de:

- Una unidad dedicada exclusivamente a la Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Órganos internos para el control y prevención del blanqueo de dinero.
- Políticas antiblanqueo de dinero.
- Procedimientos internos antiblanqueo de dinero.
- Normativa interna escrita (circulares y manuales de procedimientos).
- Medios y acciones de formación específica para la plantilla.

En cuanto a la operatoria:

- Identifica adecuadamente a todos sus clientes.
- Custodia durante 6 años la documentación sobre sus operaciones.
- Identifica operativas sospechosas y las reporta a las autoridades competentes.

Estructura de la función de prevención del blanqueo de capitales en BBK

Se compone de los siguientes elementos:

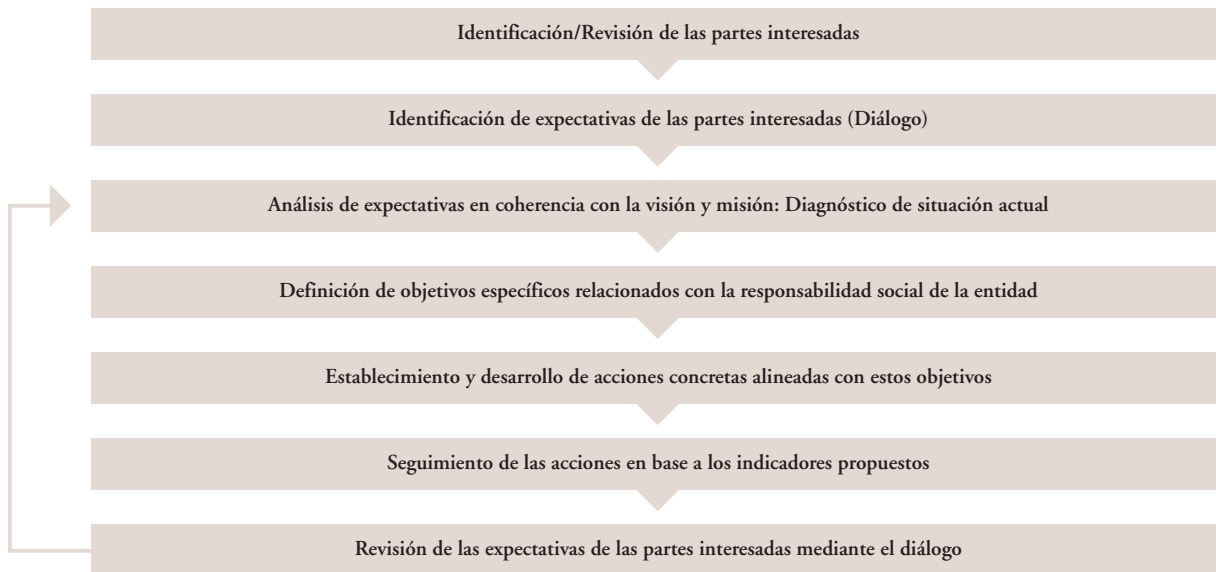
- **Órgano de Control Interno**, cuya misión es analizar, controlar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC), todas las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.
- **Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales**. Por acuerdo de la Comisión Ejecutiva de BBK de fecha 13 de marzo de 2003 se crea la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, que depende directamente del Presidente del Órgano Interno de Control. Actúa de acuerdo con las directrices marcadas por este Órgano, y está encargada de detectar, analizar y comunicar las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.
- **Responsables de Prevención en Oficinas, Centros y Filiales**, encargados de velar por el cumplimiento de la ley y de la normativa interna sobre prevención del blanqueo de capitales. Deben comunicar a la Unidad de Prevención cualquier indicio o certeza en relación con cualquier operación sospechosa de blanqueo de capitales.



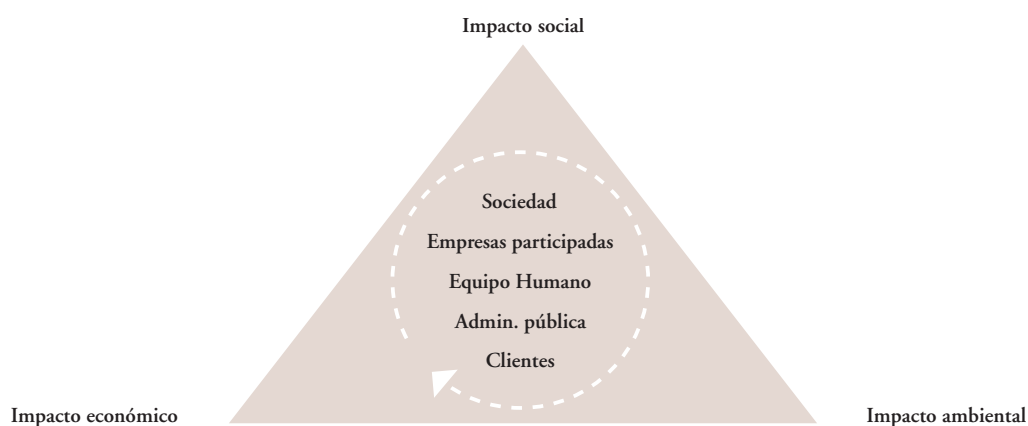


Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (RS)

Para realizar una gestión que favorezca el desarrollo sostenible, y en consideración de las expectativas de las diferentes partes interesadas, BBK toma como base un Sistema de Gestión que sigue el siguiente flujo de procesos:



Este sistema se basa en el principio de mejora continua, y en consecuencia, está compuesto por diferentes estadios: planificación, ejecución, verificación y optimización del sistema sobre la base de hechos y datos, y por lo tanto, en pos de su eficacia. Este Sistema RS ha sido diseñado durante 2003 por un equipo de trabajo específico. El Modelo de Responsabilidad Social de BBK es el siguiente:

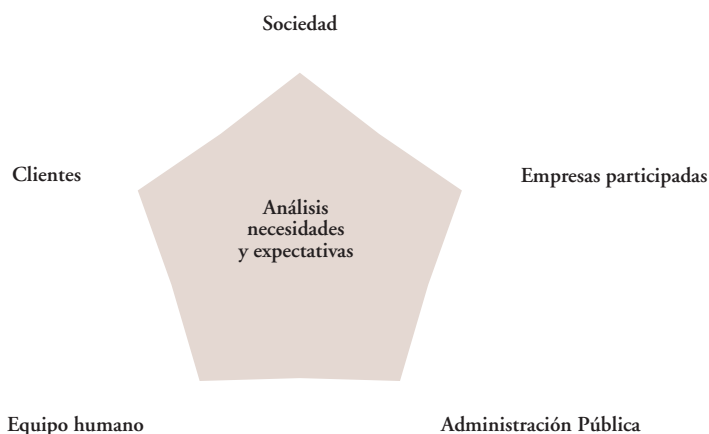


La esencia de este modelo es la existencia de un diálogo con los diferentes grupos de interés de la sociedad para identificar y tratar de satisfacer sus expectativas en cuanto a los impactos económicos, sociales y medioambientales de BBK.

Los siguientes apartados de esta memoria exponen el nivel de implantación de este modelo en BBK, y aportan información cualitativa y cuantitativa.

Relación de BBK con los grupos de interés

La responsabilidad social de BBK se desarrolla en el trabajo diario de las personas que componen la Organización. Para hacer frente a nuestro compromiso de responsabilidad social abrimos cauces de comunicación con los diferentes grupos de interés: clientes, equipo humano, administración pública, empresas participadas y sociedad. Voces que nos trasladan sus expectativas y que contribuyen a crear valor y distribuirlo de forma equilibrada.



Para identificar y poder dar respuesta a las expectativas de los diferentes grupos de interés, BBK utiliza los siguientes medios:

- **Integrar a las partes interesadas en los Órganos de Gobierno** (Asamblea General, Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva y Comisión de Control).

Todos sus miembros proceden y representan a los diferentes grupos de interés de BBK: entidades fundadoras, municipios donde BBK ejerce su actividad, clientes y plantilla.

- **Talleres de trabajo** con universidades, organismos públicos, entidades y otros agentes sociales para determinar las demandas de la sociedad y establecer las mejores formas de colaboración.
- **Encuestas periódicas a usuarios/as de las diferentes obras y prestaciones sociales** para conocer su grado de satisfacción.



- **Encuestas anuales a clientes sobre los diferentes canales de atención**, para medir su satisfacción y la importancia que asignan a los distintos atributos del servicio, y proponer planes de mejora.
- **Encuestas anuales a clientes de productos y servicios**, para determinar el grado de adecuación a sus necesidades, y proponer planes de mejora.
- **Análisis de la incidencia ambiental directa e indirecta**, según el uso y consumo de los recursos en los centros de trabajo, así como el que resulta de la actividad crediticia.
- **“Focus Group”** con clientes, plantilla y sociedad, para identificar sus expectativas de actuación y de información con respecto de BBK.
- **Estudio constante de la normativa existente** en los diferentes ámbitos, para adaptarse a la misma.

Resultado de estos contactos y estudios son las expectativas de los diferentes grupos que plasmamos a continuación:

Grupos de interés	Expectativas respecto al impacto medioambiental	Expectativas respecto al impacto social
Clientes	<p>Apoyo a proyectos con impacto medioambiental positivo.</p> <p>Reducción del consumo de papel en la correspondencia.</p> <p>Conseguir para las oficinas de BBK niveles de confort adecuados, tanto para clientes como para el personal, mediante sistemas respetuosos con el medio ambiente.</p>	<p>Aplicar una política de transparencia en cuanto a la composición de los órganos de gobierno de BBK y a su sistema de elección.</p> <p>Comportamiento ético en la venta: información clara y por escrito cuando sea posible.</p> <p>Publicidad no engañosa.</p> <p>Cumplir con la legislación vigente, en especial sobre la confidencialidad de datos.</p> <p>Información sobre productos que se distinguen por seguir unos criterios éticos específicos.</p> <p>Promover la inserción financiera de los sectores en riesgo de exclusión.</p> <p>Analizar el impacto social y medioambiental de las inversiones de BBK en su actividad financiera.</p> <p>No discriminación de clientes por procedencia geográfica, clase social y género.</p> <p>Información de las actividades de la Obra Social en las que pueden participar las y los clientes.</p>

Grupos de interés	Expectativas respecto al impacto medioambiental	Expectativas respecto al impacto social
Sociedad	<p>Cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Educación ambiental.</p>	<p>No discriminación de clientes por procedencia geográfica, clase social y género.</p> <p>Respetar el derecho de las y los trabajadores, y facilitar la conciliación de la vida laboral con la vida familiar.</p> <p>Transparencia en la selección y acceso a puestos de trabajo en BBK.</p> <p>Información/difusión sobre los principales destinos de la OBS.</p> <p>Incrementar la actividad de la OBS: Promover todo tipo de actividades que fomenten la mejora del bienestar.</p> <p>Aplicar una política de transparencia en relación a la creación de proyectos de la OBS.</p> <p>Analizar el impacto social de las inversiones de BBK en cuanto a empleo, respeto a los derechos laborales, etc. tanto en su actividad financiera como en su participación en capital de empresas.</p> <p>Apoyar la creación de empresas con criterios sociales de creación de empleo y valor para la sociedad.</p>

Grupos de interés	Expectativas respecto al impacto medioambiental	Expectativas respecto al impacto social
Equipo Humano	<p>Reducción del consumo de papel en correspondencia.</p> <p>Tratamiento tabaquismo en lugares de trabajo.</p> <p>Reutilización/reciclaje y reducción de residuos.</p> <p>Reducción consumo de energía y agua.</p> <p>Contratación de proveedores que tengan una política de medio ambiente ética certificada.</p> <p>Aplicar criterios medioambientales en la evaluación de riesgos a clientes y colaborar en el desarrollo de proyectos dirigidos a investigar o desarrollar productos, servicios respetuosos con el medio ambiente.</p> <p>Participación en empresas con criterios medioambientales de no contaminación ni degradación del medio ambiente.</p>	<p>Aplicar una política de transparencia en cuanto a la composición de los órganos de gobierno de la Caja y a su sistema de elección.</p> <p>Información y difusión de los principales destinos de la OBS.</p> <p>Apoyar la creación de empresas con criterios sociales, de creación de empleo y valor para la sociedad.</p> <p>Facilitar la conciliación de la vida laboral con la vida familiar, en especial cuando existen hijos/as de corta edad.</p> <p>Evitar la exclusión financiera de inmigrantes y otros colectivos en riesgo de exclusión.</p> <p>Adoptar/reafirmar mayores compromisos con las personas con discapacidad.</p>

Grupos de interés	Expectativas respecto al impacto medioambiental	Expectativas respecto al impacto social
Administración pública (*)	Cumplimiento de la legislación medioambiental	<p>Gestionar la entidad con criterios de prudencia y solvencia, dirigidos a mantener un crecimiento económico sostenible de BBK y en consecuencia de la economía en general.</p> <p>Respeto a la legislación fiscal pagando todos los tributos a los que la entidad está sujeta.</p> <p>Respetar la legislación mercantil en todos los contratos.</p> <p>Cumplimiento de la legislación laboral vigente.</p> <p>Colaboración en los planes de desarrollo social y económico.</p>

Grupos de interés	Expectativas respecto al impacto medioambiental	Expectativas respecto al impacto social
Empresas Participadas (*)	<p>Cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Consideración del comportamiento medioambiental de la empresa en la que se participa frente a otras empresas que no lo tienen.</p> <p>Colaborar en el desarrollo de proyectos dirigidos a investigar o desarrollar productos, servicios, etc. que sean respetuosos con el medio ambiente.</p>	<p>Respetar los acuerdos alcanzados y el código de conducta establecido.</p> <p>Colaborar en el desarrollo de proyectos que impacten en el desarrollo económico: incremento del empleo, facilitar la inserción laboral, infraestructuras, etc.</p> <p>Compartir las buenas prácticas con relación a los derechos de la plantilla.</p>

(*) Estas expectativas han sido identificadas de forma indirecta por el equipo de trabajo



Esta Memoria Anual de Sostenibilidad aporta información sobre la forma en la que BBK da respuesta a todas estas expectativas. No obstante, para no repetir contenidos en los distintos apartados dedicados a los grupos de interés relacionados, y dado que éstos cuentan con algunas expectativas comunes, en los capítulos sucesivos se detallan los aspectos relativos a las expectativas más directamente ligadas a cada grupo de interés en concreto o área de gestión relacionada.

En el caso del impacto medioambiental de la entidad, se ha establecido un apartado específico (Relación con el Medio Ambiente) que aúna la información relativa a las expectativas de los cinco colectivos interesados en este aspecto.

En cuanto a la “Administración Pública”, no hemos dedicado un apartado especial en esta memoria porque, a pesar de ser un importante grupo de interés de BBK, sus expectativas se centran en el cumplimiento de los requisitos legales en las diferentes ramas de la legislación vigente, aspecto que, obviamente, es controlado por las administraciones.

Sin embargo, es interesante destacar la importante relación de colaboración que mantiene BBK con la administración pública en general, fundamentalmente en cuanto a iniciativas sociales, tal como se comenta en el apartado de “Relación con la Sociedad”, y a través de los diferentes convenios.

Por último, en cuanto a las “Empresas Participadas”, (es decir, las compañías que, según nuestro criterio pueden contribuir al desarrollo socioeconómico de su territorio de actuación y a la ampliación de la gama de productos y servicios para clientes) la información de sus expectativas se ha incorporado en el apartado de “Relación con clientes”, puesto que las actividades relacionadas con este grupo de interés son las básicas de la Banca de Inversión.

Líneas de actuación ligadas a la Responsabilidad Social

Del análisis de las necesidades y expectativas de las personas destinatarias de la acción de BBK surgen diferentes líneas estratégicas de actuación, que revisadas anualmente, se plasman en planes operativos que se detallan en los próximos capítulos. Las más importantes, que se analizan posteriormente con más detalle en los apartados que desarrollan la “relación” de la entidad con cada uno de los grupos de interés identificados, son las siguientes:



Mantener una **política de transparencia** tanto en la actividad social como en la financiera

- Adaptación permanente de los sistemas de información
- Publicidad transparente y cumplimiento de la normativa de protección de datos
- Publicación de Memoria de Sostenibilidad, además de la Financiera

Respetar el principio de **igualdad de oportunidades**, conciliación de la vida familiar y la laboral, reconocimiento del desempeño y mejora continua en la formación profesional del personal en aspectos financieros y medioambientales

- Desarrollo de planes de formación financiera y profesional para la plantilla
- Mejoras introducidas en convenios colectivos

Considerar el **impacto social y ambiental en la innovación y calidad de los productos/servicios**, y la igualdad de oportunidades de las y los clientes

- Incorporar criterios sociales y ambientales en el diseño de productos: Depósito Solidario
- Mejorar la atención y el asesoramiento a clientes
- Eliminar las barreras físicas de las oficinas

Ampliar y adaptar la acción social a las necesidades de cada momento

- BBK Solidario
- Proyectos de empleo juvenil, servicios socioasistenciales y apoyo de proyectos de Entidades Sociales

Apoyar los proyectos industriales y de infraestructuras de Bizkaia

- Participación en los planes de modernización apoyando empresas socialmente responsables

Desarrollar la Política Ambiental de BBK, aprobada por la Dirección

- Reducción de consumos
- Reducción y segregación de residuos
- Utilización de materiales reciclados

Incrementar el número de criterios de sostenibilidad que se exigen en las relaciones comerciales con proveedores

- Cumplimiento de la normativa de medioambiente
- Seguridad y salud laboral en el trabajo
- Procedimientos transparentes de adjudicación de contratos mediante concurso de proveedores







BBK y sus clientes

Entendemos que es cliente de BBK toda persona que tiene o puede tener relación con la entidad, tanto en su vertiente financiera, como en el ámbito de la actuación social, ya que ésta se dirige al conjunto de la sociedad.

Tenemos una decidida vocación de seguir siendo considerados un referente en Bizkaia como entidad cercana, que hace viable el acceso a los servicios financieros de toda la población de nuestro territorio, a través de una amplia red de oficinas y cajeros automáticos. Nuestro deseo es que se nos perciba como una entidad avanzada, que dispone de una cartera de productos completa y actualizada y que ofrece soluciones a todo tipo de clientes, particulares, empresas y organismos públicos. Nos proponemos, al mismo tiempo, mantener nuestra imagen como entidad que cuida especialmente el asesoramiento y la personalización de la oferta, atendiendo a las peculiaridades fiscales y a las preferencias de riesgo de cada cliente. Contamos para ello con herramientas de gestión que se actualizan permanentemente para responder a las necesidades y peticiones de clientes.

Así mismo, en BBK también respondemos con proyectos solidarios de prestación de ayuda financiera a personas que viven en situación de exclusión social, y que no podrían obtener este apoyo por los cauces convencionales. Se trata de una actuación recogida por nuestro ideario fundacional. Con el proyecto BBK Solidarioa implantado en este año 2003, BBK supera el ámbito de la aportación monetaria, y hace partícipe a sus clientes en la ayuda solidaria a los sectores más desfavorecidos.



Identificación de las expectativas relacionadas con clientes

Expectativa 1: Comportamiento ético en la venta: información clara, y siempre que sea posible por escrito, sobre todos los aspectos relacionados con el producto o servicio.

- En la formación sobre aspectos comerciales se da prioridad a la transparencia sobre la venta.
- Los manuales para la comercialización de productos se emiten por circular a toda la red y, habitualmente, se realizan presentaciones a grupos de directores/as para que se transmitan al resto de niveles.
- En este año 2003, hemos comenzado a elaborar el manual de procedimientos para la comercialización de productos de ahorro e inversión, que se inscribirá en la CNMV.

Expectativa 2: Buena atención a clientes y profesionalidad.

- Más información sobre las actividades que se realizan en el apartado de Productos de Especial Impacto Social.

Expectativa 3: Reducir las barreras arquitectónicas.

- En todas las oficinas de nueva instalación se han eliminado las barreras arquitectónicas, de tal forma que son accesibles para todo tipo de personas. Este mismo criterio de accesibilidad se está aplicando en la instalación de cajeros automáticos de forma que, en locales con más de un cajero automático, se instala uno de menor altura, accesible para personas con discapacidades. En el resto de oficinas y servicios centrales, la adaptación se está realizando de forma escalonada.

Expectativa 4: Publicidad no engañosa.

- Información detallada en el apartado Servicio y atención a clientes.

Expectativa 5: Cumplir con la legislación vigente en todo lo concerniente a la utilización confidencial de datos.

- Se cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, informando a las y los clientes de su derecho a la privacidad. También se ha establecido un procedimiento para proteger la confidencialidad y el uso de los datos, que se detalla en el apartado Servicio y atención a clientes.

Expectativa 6: Información sobre productos que se distinguen por seguir unos criterios éticos específicos.

- Lanzamiento del Depósito Solidario, producto que incorpora criterios éticos, sociales y solidarios, y que gestiona la Fundación BBK Solidarioa, sobre el cual se ha llevado a cabo una importante labor de difusión e información:
 - Formación y sensibilización de la plantilla sobre este tipo de productos.
 - Campaña de difusión en medios de comunicación.
 - Cartelería y trípticos distribuidos a través de las oficinas y correspondencia a clientes.
 - Información en el portal de BBK (www.bbk.es), donde ocupa un lugar destacado.





Expectativa 7: Promover la inserción financiera de los sectores en riesgo de exclusión.

- Financiación solidaria en condiciones preferentes para los colectivos en riesgo de exclusión a través de la Fundación BBK Solidarioa. Ver la información detallada de las actividades emprendidas en el apartado de Productos de Especial Impacto Social y en el capítulo Relación con la Sociedad.

Expectativa 8: Analizar el impacto social y medioambiental de las inversiones de BBK en cuanto a empleo, respeto de los derechos laborales, derechos humanos, etc. en su actividad financiera.

- En este campo se tienen en cuenta los sectores que puedan generar mayor impacto social en el entorno, como son las inversiones en energía, infraestructuras y sociales. Ver la información detallada de las actividades emprendidas en el apartado de Productos de Especial Impacto Social.

Expectativa 9: No discriminación de clientes por procedencia geográfica, clase social y género.

- BBK cuenta con una amplia red de oficinas en Bizkaia que dan cobertura a todo su territorio. Es la única entidad financiera con oficina operativa en 18 localidades, ya que BBK prima la cercanía y servicio a clientes por encima de la rentabilidad y facilita la inclusión financiera de la población de esos municipios.
- BBK ofrece facilidades para determinados servicios como tarjetas y cuentas a la vista, que facilitan la inclusión financiera de colectivos sensibles.
- En respuesta al incremento de la población inmigrante, se está dando formación sobre los aspectos legales de Residentes y No residentes, para formalizar adecuadamente los diferentes contratos, y poder asesorar e introducir a estas personas en el sistema financiero.

Expectativa 10: Información de las actividades de la Obra Social abiertas a participación del público.

- BBK informa a sus clientes sobre las actividades de la OBS en las que pueden participar, a través de folletos descriptivos de las actividades situados en sus oficinas, en los momentos en los que estas actividades están disponibles: período de matriculación de escuelas infantiles, colonias de verano, convocatoria de proyectos sociales, etc.
- Las actividades específicas para grupos de edad como población infantil, jóvenes y personas mayores, se comunican detalladamente en folletos que incluyen calendario, descripción y forma de participar.
- Para ampliar esta información, las personas interesadas pueden consultar en el portal www.bbk.es, desde donde, además, pueden realizar su solicitud on-line.

Indicadores cuantitativos sobre relación con clientes

Ref. G.R.I.	Descripción	2003
Productos		
RB1	Red doméstica	
	BBK Solidarioa	
	N.º de depósitos solidarios	1.314
	Importe depósitos solidarios (en miles de euros)	5.199
	Beneficiarios/as financiación	189
RB2 RB3	Volumen financiado (en miles de euros)	1.641
	Creación de empresas y autoempleo	
	N.º proyectos de creación de empresas	147
	N.º de nuevos empleos	379
	Volumen financiado (en miles de euros)	17.372
	Apoyo a jóvenes menores de 30 años para formación	
	N.º clientes	927
	Saldo financiación (en miles de euros)	3.581
	Apoyo a pymes	
	N.º de clientes	4.401
Saldo financiación (en miles de euros)	570.797	
IB2	Banca de inversiones	
	Inversión en el sector energético	68,92%
	Inversión en telecomunicaciones	11,62%
AM2	Gestión de activos	
	Fondos de inversión - patrimonio gestionado (en millones de euros)	2.450
	EPSVs - patrimonio gestionado (en millones de euros)	2.050
Servicio y adaptación a clientes		
PR8	Calidad de servicio	
	Encuesta de calidad de servicio - Satisfacción global (de 1 a 10)	8,2
	Servicio de atención a clientes	
	N.º incidencias	2.047
	N.º incidencias a través de organismos oficiales	49
	Resolución de reclamaciones	655
	Resolución a favor de clientes	59,80%
Resolución a favor de BBK	25,10%	
PR9	Acuerdo entre partes	15,10%
	Publicidad	
sin ref	Campañas publicitarias presentadas	27
	Proyecto a favor de la igualdad de género	
	% Cuentas cuyo 1.º titular es mujer	17,67



Productos de especial impacto social

Las principales áreas de negocio de BBK, que se define como banca universal, son:

- Red Doméstica: banca para las economías domésticas y PYMEs
- Banca Corporativa y de Inversión: banca de grandes corporaciones
- Gestión de activos: gestión de fondos de inversión y de fondos de pensiones principalmente.

Red Doméstica

Los servicios bancarios y financieros son un factor cada vez más importante para poder vivir en una sociedad de forma integrada. La intensificación o “bancarización” del sistema de pagos de las economías modernas es un hecho que define el papel crucial de las instituciones y justifica la intermediación financiera hoy en día. La mayoría de nuestros cobros y pagos están intermediados y cada vez se usa menos el dinero físico y más el dinero “de plástico”. Para las economías domésticas y para buena parte de las empresas, la financiación bancaria sigue siendo la única fuente de recursos para acometer sus planes de inversión y de consumo. De ahí la importancia económica y social de mantener atendido el negocio de banca comercial en condiciones competitivas, y evitar fenómenos como el de la exclusión financiera.

Esta exclusión financiera no sólo es una realidad en países en desarrollo, sino que también se está produciendo en países desarrollados como consecuencia de procesos de concentración y fusión, que están suponiendo la desaparición de pequeñas entidades de crédito y ahorro local con un fuerte carácter social.

El acceso a los servicios financieros al por menor es, por tanto, un elemento importantísimo de la infraestructura financiera básica, y garantizar ese acceso a cualquier persona o empresa, independientemente de su patrimonio, renta, tamaño o situación geográfica, es la responsabilidad social de una institución financiera.

En su actividad como captadora de fondos, BBK propicia el diálogo con sus proveedores de ahorro (clientes) para conocer mejor qué tipo de inversiones quieren potenciar y en qué condiciones. Debemos de contar, por tanto, con acreedores/as que son quienes posibilitan nuestra función de intermediación y quienes aportan temporalmente su dinero. En este sentido, nuestra responsabilidad tiene una doble vertiente: el riesgo que asumen con su dinero, y el destino que damos al mismo.



1. Facilidades de acceso a servicios financieros básicos

Uno de los aspectos más representativos de este compromiso es, a su vez, una de las expectativas de las y los clientes, a saber: el acceso a los servicios financieros básicos de todas aquellas personas en riesgo o situación de exclusión. En consecuencia y aplicando una política innovadora de productos, hemos creado “BBK Solidarioa Fundazioa”.

Con este proyecto, BBK quiere poner el crédito al alcance de aquellas personas a las que el sistema financiero tradicional no contempla en sus actuaciones. Se trata de una actividad de finanzas solidarias que, mediante la captación de ahorro a través del Depósito Solidario, posibilita la financiación de proyectos de inversión sociales y solidarios, en forma de préstamos a bajo interés. La finalidad de estos créditos es diversa: cancelar deuda en países de origen, crear empresas de inserción y economía social, ayudar al pago del alquiler y acondicionamiento de viviendas, financiar agrupaciones familiares en caso de inmigrantes, establecerse como autónomos, etc.

A su vez, el Depósito Solidario es una imposición a plazo fijo con un tipo de interés de mercado, que se comercializa a través de toda la red de oficinas de BBK. Los y las depositantes donan una parte de sus intereses para constituir el Fondo de Solidaridad de la Fundación. BBK aporta a este fondo el doble de la cantidad donada y, además, garantiza el retorno del total del ahorro, con independencia de la evolución de los proyectos en los que haya sido invertido.

A partir de la puesta en marcha de BBK Solidarioa el 1 de Julio de 2003, se han suscrito 1.314 Depósitos Solidarios por un total de 5.199 miles de euros. El saldo vigente al cierre del ejercicio es de 4.733 miles de euros. Por su parte, 189 personas se beneficiaron de las actuaciones de la fundación, con un volumen financiado de 1.641 miles de euros.

En el capítulo relativo a la “Relación con la Sociedad” se detalla el alcance, características y objetivos de BBK Solidarioa.

Por otra parte, y siguiendo una de sus finalidades fundacionales como es facilitar el ahorro popular, BBK es la única entidad que ofrece servicios financieros a la población en 18 municipios de Bizkaia, a la que evitamos tener que desplazarse para realizar sus operaciones habituales.

2. Creación de empresas y empleo

Otro aspecto relevante de la política de la Red Doméstica de BBK es la contribución al desarrollo regional a través de la creación de empresas y autoempleo en nuestra comunidad, a través de diferentes programas de ayuda.

A través de la Fundación BBK Gazte Lanbidean, en el área de autoempleo y creación de empresas, durante este año 2003 hemos colaborado en la puesta en marcha de 147 nuevas empresas, entre las que cabe destacar:

- 6 nuevos proyectos de creación de empresas que generaron 14 puestos de trabajo, en el campo de Internet y nuevas tecnologías.
- 12 nuevos proyectos empresariales con 17 empleos creados. Estos proyectos procuran, además, la adaptabilidad de empresas y trabajadores a las NTIC's (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- 2 nuevas empresas con 34 empleos en los sectores de bioinformática y telecomunicaciones.

El conjunto de estos proyectos de creación de empresas y autoempleo ha supuesto la creación de 147 nuevas empresas con una generación de 379 nuevos empleos y con una inversión de 17.372 miles de euros.

El índice de supervivencia de estas empresas es del 91,43%

En el capítulo relativo a la “Relación con la Sociedad” se detalla la participación de BBK Gazte Lanbidean en la creación de empleo y nuevas empresas.

3. Ayuda al comercio y empresa

En la misma línea de apoyo a las empresas, BBK pone a disposición de las PYMEs y Comercios una red específica de oficinas, especialmente dotadas de profesionales y de instrumentos financieros adecuados para su desarrollo, en un medio cada vez más competitivo.

Nuestra oferta contempla, además de los productos tradicionales, aquellos que incorporan compromiso y apoyo social con el tejido empresarial. Por consiguiente, disponemos de instrumentos para la obtención de capitales permanentes (operaciones de capital riesgo y préstamo participativo), facilitamos recursos para la financiación del activo fijo (préstamo equipamiento y leasing) o del circulante mediante descuento o anticipo comercial, cuenta de crédito o préstamo campaña.

Nuestro compromiso con el sector empresarial se ratifica en la suscripción de acuerdos, que facilitan a las PYMEs y a los Comercios recursos en condiciones preferentes.



- Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca como Elkargi, S.G.R. y Oinarri, S.G.R.
- Convenios con el Instituto de Crédito Oficial, tales como Activos nuevos productivos para Pymes, Mejora de la Calidad Turística, Financiación para el sector del Transporte, Energías Renovables y Eficiencia Energética, Innovación Tecnológica y Línea Buque Prestige.
- Programa A.F.I. (Gobierno Vasco) para inversión en el sector Industrial e inversión en el sector de la Distribución Comercial.



El número de PYMES que se ha acogido a las diferentes fórmulas de financiación ha ascendido a 4.401.

4. Financiación con alto impacto social

Los productos y servicios dirigidos a la juventud son un claro ejemplo de la financiación con alto impacto social de BBK. Se trata de financiación destinada a la formación y adquisición de conocimientos a distintos niveles, universitarios, postgrado, etc., en condiciones especiales. Se benefician de estas ayudas jóvenes estudiantes entre 18 y 29 años.

BBK mantiene convenios con la Universidad del País Vasco, la Universidad de Deusto y con más de 30 Centros de Formación Profesional de Bizkaia, en virtud de los cuales facilita préstamos y créditos educativos al alumnado para concluir su formación académica. Esta ayuda incluye el Préstamo Master y Postgrado, así como préstamos para la instalación del primer despacho, estudio o negocio.

BBK financia también en condiciones preferentes proyectos de investigación relevantes propuestos por la universidad, patrocina cátedras y actividades de euskera, organiza encuentros de arte y cultura y mantiene convenios para el pago de becas.

El saldo de los préstamos destinados a educación asciende a 3.581 miles de euros y se benefician de ellos 927 estudiantes.

Otra línea de impacto social es la financiación para la adquisición de la primera vivienda con cualquier tipo de garantía, tanto para viviendas de protección oficial como libres. La financiación destinada a vivienda genera múltiples efectos inducidos que benefician a toda la sociedad, desde creación de empleo hasta la mejora de las condiciones de vida. En BBK también tenemos en cuenta los sectores sociales para los que la adquisición de vivienda supone una dificultad mayor. En esta línea, colaboramos con el Departamento

de Vivienda del Gobierno Vasco en sus programas Etxebide, Vivienda Vacía, y los Convenios de Financiación para viviendas de protección oficial.

Banca Corporativa y de Inversión

También desde el Área de Financiación de Proyectos y Sociedades Participadas, BBK trabaja activamente en la creación de valor social, tanto en el plano económico, como en el ambiental y social.

El crecimiento patrimonial y los resultados económicos, el esfuerzo en la mejora de la calidad y la gestión del conocimiento, son factores que están continuamente presentes en las distintas actuaciones del área. Sobre la base de este compromiso, BBK ha adoptado una Política de Conducta Responsable, que se concreta en el establecimiento de una serie de acuerdos como la aprobación del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

1. Apoyo a los proyectos de infraestructuras

Las infraestructuras constituyen una de las inversiones claves de todo territorio. Las ventajas añadidas que aportan este tipo de inversiones al conjunto de la economía (reducción de costes de transporte, mejora de la calidad de vida, generación de empleo y renta inducida, etc.) son cuantiosas y benefician a todos los agentes económicos y sociales, de tal forma que contribuye al equilibrio territorial y a la cohesión social.

Energía: La energía tiene un papel relevante en la consecución del desarrollo sostenible, ya que se trata de un bien que contribuye a la mejora de la calidad de vida de la sociedad, y es un motor de crecimiento económico y de cohesión social. Gracias a la mejora de la eficiencia y de las nuevas tecnologías, el efecto de la energía sobre el medioambiente es cada vez menos nocivo.



El 52% de la cartera industrial de BBK está invertido en este sector. En este sentido, destaca la participación del 7,5% en Iberdrola.

Así mismo, cabe destacar la participación de BBK en la financiación de nuevos proyectos de energía eólica que se están desarrollando en nuestra comunidad, con una potencia instalada de 107,3 Mw. y 93 millones de euros de inversión.

Telecomunicaciones: Las telecomunicaciones constituyen un sector de gran contenido estratégico, que aporta las infraestructuras de las comunicaciones y las relaciones económicas y sociales, y con una gran capacidad de crecimiento. Es, a su vez, un soporte

clave para la mayoría de los sectores industriales. Pero además, es un sector básico para el despliegue de las políticas de desarrollo y cohesión social.

BBK ha aumentado su participación industrial en Euskaltel en un 7,75%, gracias a lo cual hemos pasado a ser el primer accionista con una participación del 33,13%.

Infraestructuras viarias: Es un hecho conocido que la inversión y disponibilidad de una correcta red viaria es una ventaja competitiva sobre la economía en general, y sobre el sector productivo en particular.

El 1 de diciembre de 2003 se ha inaugurado la segunda fase del Corredor del Txorierrri. La inversión de todo el Corredor es superior a 142 millones de euros y ha sido financiada en un 25% por BBK.

Vivienda: Junto con el Gobierno Vasco y el resto de cajas vascas, BBK participa en los distintos proyectos que se están desarrollando en materia de vivienda. Esta actuación se basa en la firma de convenios de colaboración para financiar programas específicos de acceso a la vivienda a determinados sectores poco favorecidos de la sociedad, y en la puesta en marcha de sociedades con áreas de actuación específica.

VIRESA: Promoción y rehabilitación de viviendas de protección oficial y sociales. Para 2004 tiene proyectado un volumen de inversiones de 139 millones de euros. El inicio de edificación de viviendas previsto es de 1.320, de las que 908 serán concertadas y el resto de carácter social. Además, Viresa ha empezado a gestionar el programa de vivienda vacía Bizigune, que consiste en la captación de pisos para acondicionarlos y ponerlos en el mercado para atender a los colectivos demandantes de residencia en alquiler. Este plan va a suponer una inversión de 9 millones de euros.

ALOKABIDE: Promoción y gestión de viviendas destinadas al arrendamiento. Ha puesto en marcha un programa para gestionar el alquiler de unas 10.500 viviendas en el periodo 2003-2006.

ORUBIDE: Promotora de suelo para proyectos de viviendas protegidas y sociales. Dentro de la promoción de viviendas, tanto libres como protegidas, BBK junto con las sociedades Neinor e Inmogroup tiene una presencia destacada en el mercado de Bizkaia.



Infraestructuras sociales: Aparte de la actuación directa en materia de Obra Social, BBK ha desarrollado fórmulas financieras para colaborar con la Diputación Foral de Bizkaia en la construcción de residencias para la tercera edad y para personas discapacitadas.

El programa vigente contempla la construcción de ocho residencias para personas mayores con una inversión total de 75 millones de euros. Este programa va a ser financiado al 50% con fondos de BBK y del Banco Europeo de Inversiones, con lo que se va a conseguir abaratar el coste de la financiación, lo que redundará en beneficio de toda la sociedad.

2. Empresas participadas

Entre las empresas participadas por BBK que tienen publicadas memorias relacionadas con la Responsabilidad Social cabe destacar:

- **Iberdrola**, Memoria Medioambiental e Informe Social, www.iderdroa.es.
- **CAF**, Informe Medioambiental, www.caf.es.
- **Gas Natural**, Informe de Sostenibilidad y de Medioambiente, www.gasnatural.com.
- **Vodafone**, Informe de Calidad y Medioambiente, www.vodafone.es.
- **REE**, Memoria de Sostenibilidad, Memoria medioambiental y memoria social, www.ree.es.

Gestión de Activos

Esta área del negocio depende funcionalmente de la Dirección General de Banca de Inversiones e incluye todas las actividades realizadas por BBK y por sus filiales del grupo en los mercados de valores, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena.

La política de gestión de activos consiste en optimizar el beneficio por unidad de riesgo asumido, invirtiendo en diversos tipos de instrumentos financieros. A través de la cartera de productos de inversión, damos respuesta a los requerimientos de las y los clientes que responden a diversos perfiles inversores.

El área se gestiona mediante un sistema de calidad adecuado a la normativa ISO 9001:2000, que asegura la calidad de la operativa y la mejora continua de sus procesos. Este sistema está certificado desde el año 2001.

Las cifras globales de esta área de negocio en 2003 son las siguientes:

	Fondos de Inversión	EPSVs (1)
Patrimonio (Millones Euros)	2.450	2.050

(1) Entidades de Previsión Social Voluntaria

Servicio y atención a clientes

Encuesta de calidad de servicio

La calidad de servicio es un elemento de fidelización de clientes y en consecuencia, una garantía de continuidad en el mercado, en un sector de servicios como es el nuestro. Por ello, tenemos en cuenta las opiniones de clientes para tratar de adecuarnos a sus expectativas, a través de acciones y políticas adaptadas a sus sugerencias.

Un instrumento clave para obtener la opinión de una muestra representativa de clientes es la encuesta de los distintos tipos de banca. Dado que la más representativa es la Red Doméstica, presentamos los resultados de la encuesta anual sobre calidad de servicio realizada a 12.000 personas, divididos en cuatro factores.

Factores	2003
Oficina	8,3
Empleados/as	8,2
Correspondencia	7,7
Agilidad	7,3
Satisfacción global	8,2

Escala utilizada: 1-10

Servicio de Atención a Clientes

El Servicio de Atención a Clientes es un instrumento de mejora continua y aprendizaje para la entidad. Como aplicación práctica de la política de calidad, los objetivos de este servicio son los siguientes:



- Recibir todo tipo de quejas o reclamaciones y facilitar la recepción de cualquier manifestación de insatisfacción.
- Contestar adecuadamente y en el menor plazo posible, todo tipo de incidencia presentada por cualquier vía.
- Mantener informados a las y los clientes, mediante acuse de recibo, en caso de que la respuesta definitiva se prolongue más de cuatro días laborables.
- Responder a las reclamaciones económicas en un plazo máximo de 45 días naturales, desde la fecha de presentación.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas a través de Internet, en un plazo máximo de tres días.

Obviamente, bajo estos objetivos existe un entendimiento positivo de lo que tradicionalmente se han llamado “quejas”, que se consideran oportunidades de mejora de

la entidad en su relación con las y los clientes. En general, BBK entiende por sugerencia, quejas y reclamación, lo siguiente:

- **Sugerencia:** cualquier idea que el o la cliente nos transmite, como una aportación para mejorar.
- **Quejas:** son de diversa naturaleza sin recuperación económica.
- **Reclamaciones:** reclamación económica o de rectificación de errores producidos en la operatoria.
- **Incidencia:** la agrupación de todas las anteriores.

Los resultados del Servicio de Atención a Clientes son los siguientes:

Número total de incidencias:

	2003	% sobre total
Reclamaciones	655	32
Quejas	1.126	55
Sugerencias	266	13
Total	2.047	100%

Incidencias recibidas a través de organismos oficiales:

	2003	% sobre total
Banco de España	15	0,73
Gobierno Vasco	11	0,53
OMIC	14	0,68
CNMV	3	0,15
Otros	6	0,30
Total	49	2,39%

Principales motivos de incidencias:

	2003	% sobre total
Correspondencia	58	2,8
Reasignaciones	143	7
Colas/Tiempo de espera	60	2,9
Trato incorrecto	119	5,8
Cajeros	139	6,8
Robos y falsificaciones	412	20,1

Resolución de las reclamaciones:

	2003	% sobre total
A favor de clientes	392	59,8
A favor BBK	164	25,1
Acuerdo entre partes	99	15,1
Total	655	100%

La presentación de las quejas puede realizarse por carta, por Internet, por teléfono o personalmente en cualquiera de nuestras oficinas, donde quien lo solicita dispone de hojas de reclamaciones dirigidas a la Dirección y al Servicio de Atención a Clientes. De las diversas vías de reclamación de que se dispone, Internet está tomando un gran auge.

Privacidad de los datos

La ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal regula el derecho a la privacidad de todas las personas.

A través de las condiciones generales de cada uno de los contratos, BBK informa a sus clientes sobre los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos de carácter personal presentes en los ficheros automatizados de los que BBK es titular y responsable y cuyo tratamiento se realiza al amparo de la legislación vigente, protegiendo la confidencialidad y el adecuado uso.

Para ejercitar su derecho, cualquier persona que lo precise debe dirigirse por escrito a BBK, enviando su petición a través de correo postal, o presentándola en alguna de las oficinas. Las peticiones recibidas se centralizan y atienden en el área de “Servicio de Información”, donde se toman las medidas oportunas: obtener los datos a través de la transacción específica diseñada a tal efecto y enviarlos a quien lo ha solicitado (en el caso de solicitud de acceso), modificar los datos (si se trata de una solicitud justificada de rectificación) o consensuar con la Asesoría Jurídica de BBK los pasos a dar sobre la base de la legalidad vigente (en caso de solicitud de cancelación).

Publicidad y transparencia

Para cumplir con el principio de transparencia exigido por las autoridades competentes, las entidades financieras tienen obligación de comunicar la publicidad sobre productos financieros a los órganos reguladores, como son el Banco de España y la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores), o en el caso de BBK, al Gobierno Vasco en lo relativo a la publicidad en la Comunidad Vasca.

Por lo tanto, BBK está obligada a presentar al Gobierno Vasco todas las campañas publicitarias en las que se hace mención al precio de los productos financieros. En el interés de la transparencia, en BBK comunicamos al Gobierno Vasco todas las campañas de productos financieros, independientemente de que indiquen o no precio. Cuando la publicidad está destinada a la red de expansión, solicitamos la autorización pertinente al Banco de España.

El número de campañas publicitarias presentadas a partir de abril de 2003 es el siguiente:

	Nº campañas presentadas
Gobierno Vasco	14
Banco de España	13

En cuanto a la transparencia en la comercialización de los productos de ahorro e inversión, desde finales de 2003 estamos trabajando en la redacción de un manual de procedimientos, para su inscripción y aprobación por la CNMV. Este manual describe los procedimientos y controles que se llevan a cabo para facilitar la información completa, clara y a tiempo, de forma que se garantice que cuenta con la mayor información posible para tomar sus decisiones de inversión.

Proyecto a favor de la igualdad de oportunidades

En abril de este año 2003, el Comité de Dirección de BBK aprobó la puesta en marcha de un programa de trabajo en torno a la igualdad de mujeres y hombres que abarca las actividades internas y externas de la Organización. El objetivo del proyecto es “garantizar la igualdad de hombres y mujeres en todos los aspectos relacionados con la actividad de la entidad, y velar por el cumplimiento de las recomendaciones que a tal efecto se aprueben y sean sugeridas por las distintas instituciones públicas”.

En el marco de este proyecto, se ha iniciado ya una serie de iniciativas que, principalmente, se centran en los ámbitos de la comunicación y publicidad.

- Se ha elaborado y distribuido a la plantilla la primera versión del manual sobre comunicación no sexista en BBK, tanto en castellano como en euskera, que ha sido presentado y debatido en distintos departamentos de la entidad.
- Se ha elaborado y distribuido la primera versión del manual sobre publicidad no sexista en BBK, que ha sido presentado a los departamentos implicados en la labor publicitaria de la Caja.
- Se han celebrado reuniones de trabajo con los principales proveedores de publicidad y sistemas de comunicación que habitualmente trabajan con BBK, de cara a que puedan incorporar en su labor los criterios y objetivos de este proyecto.



- Se han publicado y distribuido al conjunto de la plantilla dos circulares internas (228/2003, 7 de julio y 0168/2003, 22 de mayo) en las que se pone en conocimiento de la plantilla el plan y se profundiza sobre las reflexiones y propuestas que desde BBK se hace a los y las trabajadoras para que adopten un modelo de comunicación igualitario para hombres y mujeres.
- De cara a garantizar la participación de quienes quieran aportar su experiencia o visión, se ha establecido un mecanismo de comunicación interna, a través del buzón igualdad@bbk.es, en el que se reciben los comentarios, dudas y sugerencias de la plantilla.
- Se han introducido modificaciones en el procedimiento utilizado en las oficinas para la apertura de cuentas, indicando que el orden de titularidad debe ser expresamente consultado con las y los clientes, y que en caso de indiferencia, debe aplicarse el orden alfabético de apellidos. El porcentaje de partida, mayo de 2003, de cuentas que tenían como primer titular una mujer, cuando la cuenta disponía de titulares de ambos sexos era inferior al 17,43%. En el mes de Diciembre el porcentaje pasa al 17,67%.
- Asimismo, se han realizado las modificaciones informáticas necesarias para que la correspondencia se dirija a los dos primeros titulares de las cuentas. La correspondencia muestra ya en los “ventanillos de correo” el nombre de 106.000 mujeres más y de 36.000 hombres más que antes de realizar la modificación.
- Por otro lado, se han adecuado a las pautas de comunicación no sexistas múltiples elementos de comunicación, entre los que pueden citarse a modo de ejemplo: redacción de contenidos del portal de BBK (www.bbk.es), informe semestral de 2003, anuncios de apertura del proceso de selección de nueva plantilla, manuales para la plantilla de nuevo ingreso, cartas a clientes, contratos de “Acceso a distancia a BBK”, “Cuenta Comercio” y “Cuenta profesional” y clausulados de cuenta corriente, libreta de ahorro vista, contrato de tarjetas, Plan Gaztedi y Cuenta BBK Joven en sus modalidades de libreta y cuenta corriente.

En el marco de estas actuaciones, BBK ha mantenido una estrecha colaboración con las instituciones públicas de referencia en materia de Igualdad de nuestro entorno: Emakunde-Gobierno Vasco y la Unidad para la Igualdad de Oportunidades y Políticas de Género de la Diputación Foral de Bizkaia. Además, desde mayo de 2003 BBK participa en la "Comisión de Utilización no sexista del Lenguaje y de la Imagen" de la Red Parekatuz, promovida por el ente foral (red abierta a todas aquellas entidades socio económicas de Bizkaia que deseen implicarse en las preocupaciones sociales a favor de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres).







Política de Recursos Humanos

El equipo humano de una organización es la pieza clave para el desarrollo de su misión y visión como empresa. Los vínculos de relación que se establecen entre la entidad y su plantilla son de naturaleza duradera e influyen directamente en el funcionamiento y en su capacidad de generar valor para todos los agentes partícipes de su acción.

En este sentido, la apuesta por nuestro equipo humano es doble. En primer lugar, fomentamos una formación continuada que mejora su capacitación profesional y en consecuencia, la calidad del servicio prestado a clientes externos, la sociedad en definitiva. Así mismo, y paralelamente, favorecemos unas condiciones de trabajo justas y motivadoras a cliente interno, que no es otro que cada una de las personas que componen ese equipo.

Estas líneas de actuación son la base sobre la que se estructuran los distintos aspectos de la gestión del equipo humano de BBK. En coherencia con ellas, la selección y la gestión del equipo humano se adecuan a los siguientes principios.

Principios de gestión de recursos humanos

- Transparencia
- Igualdad de oportunidades
- Participación de la plantilla
- Respeto por los y las trabajadoras
- Eficiencia en la gestión y productividad
- Promoción del uso del euskera
- Orientación a cliente interno



Identificación de expectativas relativas al personal

Durante este ejercicio 2003, se han realizado varios “focus-group”, o sesiones de comunicación entre BBK y sus grupos de interés. Como resultado de estas relaciones, se han identificado una serie de expectativas específicas del equipo humano. Lógicamente, el cumplimiento de éstas tiene un impacto social importante desde el punto de vista de la responsabilidad social de BBK.

Expectativa 1: Facilitar la conciliación de la vida laboral con la vida familiar, en especial cuando existen hijos e hijas de corta edad (escuelas infantiles, etc).

Facilidades que ofrece BBK a la plantilla, reguladas en los Convenios Colectivos:

- Permiso Lactancia (AF y OBS) BBK da la opción de transformar el permiso reconocido en el Estatuto de los Trabajadores por la ampliación en días laborables del período de descanso por maternidad.
- Reducción de jornada (AF) por guarda legal, en el supuesto de que la persona esté al cuidado de menores de 6 años, con una reducción inferior al mínimo legal y facilita la reducción de las jornadas de tarde.
- Jornadas a turnos (AF) Las empleadas con hijos e hijas menores de 3 años tienen derecho preferente a que les sea asignado el turno que soliciten (novedad C.Ctvo. 2003).
- Incremento de la ayuda para escuelas infantiles, para hijos e hijas entre 0 y 2 años. Esta ayuda ya existía anteriormente y para el periodo de vigencia de este Convenio se incrementa en un 52,21%. Las ayudas para estudios en el resto de casos se han incrementado al 11,5% (mejora C.Ctvo 2003 AF). En la OBS existe una ayuda equivalente para el tramo de 0 a 5 años.

Expectativa 2: Mejora de la formación y de la comunicación.

- A través de cuestionarios se recogen las apreciaciones de los y las usuarias sobre el ámbito de formación. De cara a mejorar las condiciones de trabajo, existe una colaboración fluida entre departamentos centrales y las oficinas, fruto de lo cual se trabaja en aspectos de Seguridad Laboral y cuestiones operativas.
- Al final del ejercicio, BBK comenzó a desarrollar el proyecto del futuro Portal Interno, que supondrá una mejora importante tanto a nivel de comunicación entre departamentos y personas, como en la agilización de cualquier trámite o solicitud.

Expectativa 3: Transparencia en la selección y acceso a puestos de trabajo en BBK.

- En BBK, los procesos de selección, concursos de méritos y capacitación ofrecen garantías de transparencia e imparcialidad, entre otras, por las siguientes características:
 - por el rigor metodológico con el que se llevan a cabo, que valoran conocimientos, méritos, desempeño profesional y su adecuación al perfil de competencias,
 - por los requisitos de procedimiento que se observan en su convocatoria y tramitación,
 - por la supervisión que el tribunal designado al efecto realiza en todo el proceso.

Indicadores cuantitativos de Recursos Humanos

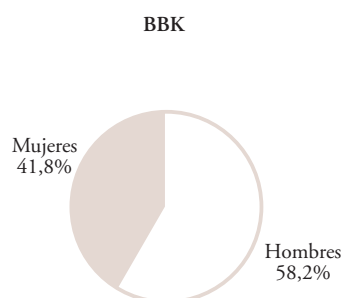


Ref. G.R.I.	Descripción	2003
Perfil de la plantilla		
INT2	Plantilla a 31 de diciembre	2.596
	Actividad Financiera	2.235
LA1	Obra Social	361
	Edad media (años)	45,2
	Antigüedad media (años)	20,7
	Distribución	
	Hombres (%)	58,2%
	Mujeres (%)	41,8%
INT7	Personal con algún grado de discapacidad (%)	2,3%
	Personal con formación universitaria (%)	34,6%
	Puestos directivos y mandos intermedios (%)	24,0%
	Hombres (%)	69,7%
LA11	Mujeres (%)	30,3%
Evolución y desarrollo del equipo humano		
Evolución de la plantilla		
LA2	Creación de empleo - Renovación de plantilla	
	Altas	
	Convocatoria pública	35
	Profesionales con experiencia	34
	Temporales (Campaña IRPF, otras campañas)	410
	Distribución	
	Hombres (%)	27,1%
	Mujeres (%)	72,9%
INT2	Rotación externa (%)	0,15%
Desarrollo del equipo humano		
	Número de promociones internas	58
	Hombres (%)	48,3%
	Mujeres (%)	51,7%
	Evaluaciones del personal	637
	Rotación interna (%)	11,9%
LA9 INT3	Formación	
	Número de horas por persona y año	31
	Número de participantes	9.199
	Valoración acciones formativas (escala de 1 a 10)	7,91
Indicadores socio-laborales		
	Empleados a jornada completa	99,7%
LA3	Retribución:	
	Relación del salario menor s/mínimo legal (S.M.I.)	3,03
	Gasto ayudas sociales (% sobre gto. total)	5,5%
Prevención de riesgos laborales		
LA5	Notificaciones de accidentes laborales (con baja)	13
LA7	Tasa de absentismo	4,5%
LA9	Horas de formación	885
Bilingüismo		
	Número de asistentes a cursos de euskera	386
LA9	Número de horas de formación	28.558
	Personal bilingüe (%)	27,8%

Perfil de la plantilla

El equipo humano de BBK está formado por 2.596 personas, 2.235 en la Actividad Financiera y 361 de la Obra Social.

Las tres cuartas partes de la plantilla de la Actividad Financiera están destinadas a la Red Comercial y el resto está adscrito a los Servicios Centrales. La distribución de hombres y mujeres es la siguiente:



Se observa una tendencia a la equiparación en la proporción de hombres y mujeres, como lo demuestra el hecho de que en los últimos años más del 70% de las personas incorporadas son mujeres. De igual manera, la proporción de promociones en 2003 ha sido equilibrada en cuanto a la distribución por sexos, fruto de la política del reconocimiento del mérito que se viene aplicando.

BBK tiene en cuenta las necesidades específicas de los y las empleadas que tienen algún grado de discapacidad. Actualmente, el 2,31% del personal está en esta situación, y se realizan todas las actuaciones precisas para adecuar el puesto de trabajo a sus características.

El perfil medio de las personas que trabajan en BBK se corresponde con hombres y mujeres que trabajan a jornada completa y disfrutan de un empleo estable, como queda patente al observar los datos de edad y antigüedad medias, 45,2 y 20,7 años. Otro indicador que refleja esa vocación de permanencia es el bajo índice de rotación externa, es decir, el bajo porcentaje de personas que han abandonado BBK por motivos distintos a jubilación o fallecimiento (un 0,15% del total).



Evolución y desarrollo del equipo humano



Todos los procesos que repercuten en la gestión de los recursos humanos se estructuran en función de los principios básicos a los que hemos hecho referencia.

Los procesos de selección

- Están orientados a promover la estabilidad en el empleo. Todas las contrataciones se realizan con carácter indefinido, a excepción de las contrataciones para campañas puntuales (por ejemplo, campaña de IRPF).
- El volumen principal de contrataciones se articula a través de concurso público de selección, que incluye pruebas objetivas de conocimiento y entrevistas de competencias.
- Este sistema está sometido a requisitos de procedimiento que garantizan la transparencia e imparcialidad:
 - Son convocatorias de carácter público.
 - El proceso se estructura en función de unas bases objetivas, cuya aplicación efectiva controla un tribunal constituido al efecto, en el que participa una representación del personal.
 - Es un proceso auditado, en el que intervienen otras garantías, como secretaría y notaría, que levantan acta de cuantas actuaciones realiza el tribunal y custodian la documentación generada durante su tramitación.

Actividad Financiera (2003)

- En el año 2003 se ha realizado un concurso de selección público a través del cual se van a incorporar a la plantilla 100 personas. El 95% de las nuevas incorporaciones cuenta con estudios universitarios. En total, se procesaron más de 7.000 candidaturas.
- En 2004 se convocará un nuevo concurso público, que permitirá la contratación de otras 100 personas. Al final del período 2001-2005 se habrán incorporado 450 jóvenes exclusivamente por esta vía.
- Para atender las necesidades planteadas por la apertura a nuevos mercados, BBK ha contratado a 34 profesionales experimentados. En este proceso complementario se siguen las mismas exigencias de rigor, valoración de méritos y ajuste al perfil de competencias.
- Relevo generacional: se están aplicando programas de prejubilación para personas que alcanzan los 60 años durante el período 2003-2005.

Obra Social (2003)

- Se han incorporado 35 personas a través de procesos de convocatoria pública.

Promoción interna, concursos de méritos y capacitación

- BBK fomenta el crecimiento profesional y la asunción de responsabilidades por parte de las personas de la Organización, de tal modo que se da prioridad a la promoción interna frente a la selección externa.
- Para la promoción profesional se tienen en cuenta la formación, méritos, experiencia y capacidades, tal y como queda establecido en los respectivos convenios colectivos. Para ello se realizan regularmente procesos de evaluación de las competencias profesionales.
- Los procesos de promoción profesional se realizan con transparencia, con el mismo rigor metodológico que los procesos de selección. Así mismo, se constituye un tribunal de supervisión que cuenta con representación de la plantilla. El resultado de estos procesos se comunica a cada participante y a la vez, se identifican las áreas de mejora.



Formación

Uno de los pilares fundamentales de la gestión del equipo humano de BBK es la apuesta por el aprendizaje, como factor de excelencia y motivación. Para esta función se reserva un tiempo de la jornada laboral anual y se articulan diversos programas:

- **Programa de Acogida a Personal de Incorporación Reciente**
 - Objetivo: identificación de las personas incorporadas recientemente con los valores y la cultura de BBK.
 - Herramientas: acciones formativas, capacitación en distintos puestos clave de una oficina, relación directa con quienes son responsables del equipo en el que se desarrolla el aprendizaje y sesiones trimestrales de tutoría con líderes de la Organización.

Desde que se implantó este programa en el año 1993, todas las personas que se han incorporado a la Organización han participado en estas sesiones, un total de 600. En el ejercicio 2003, el número de participantes fue de 31.

En esta primera etapa formativa se fomenta la rotación, tanto del entorno como de la actividad en las oficinas. Así queda de manifiesto al analizar los datos de los años en los que se incorporan personas seleccionadas por convocatoria pública, en los que el índice de rotación interna crece considerablemente.

• Planes de Formación

Objetivo: dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones de BBK.

Estos Planes se pueden dividir en “familias” dentro de la actividad de BBK:

Plan de la Red Comercial (grupos numerosos)	Planes de las Áreas de Soporte (heterogéneos, poco numerosos)
Gira en torno al Plan Comercial de BBK	Definidos por responsables de área para un horizonte de 2 años y referidos al conocimiento específico de esas áreas.

El Área de Formación coordina actualmente la ejecución de los planes de 35 áreas para el período 2003-2004.

• Otras actividades

–Cada año, BBK forma a más de 350 personas para ofrecer el Servicio “Rentanet” de confección de Declaraciones del IRPF.

–Así mismo, BBK mantiene acuerdos con los principales centros educativos del entorno, de tal forma que permite a sus alumnos y alumnas realizar prácticas.

–Herramientas ofimáticas (formación a 1.000 personas, años 2002-03).



Indicadores socio-laborales

Los aspectos básicos de las relaciones laborales de BBK con su plantilla se recogen en los Convenios Colectivos para sus dos ámbitos de actividad:

- El Convenio Colectivo para la Actividad Financiera, firmado el 30 de julio de 2003, con vigencia para los años 2003, 2004 y 2005.
- El Convenio Colectivo para la Obra Social Propia, firmado el 11 de julio de 2002, con vigencia para los años 2002, 2003 y 2004.

Estos Convenios Colectivos regulan de forma amplia materias como:

- Clasificación del personal
- Ascensos
- Retribuciones
- Jornada, vacaciones y permisos
- Acción social
- Previsión Social

Las personas que trabajan en la Actividad Financiera y la Obra Social cuentan con otros beneficios que mejoran los reconocidos por la legislación:

- Ayuda económica para estudios propios o de sus descendientes
- Seguro colectivo de vida
- Subvención por vacaciones en la Residencia de las Cajas de Ahorro Confederadas
- Complementos económicos en los supuestos de Incapacidad Temporal y Maternidad
- Iguala Médica Colectiva complementaria a la Seguridad Social
- Previsión Social Complementaria: EPSVs
- Subvención al Club Social de empleados/as

Así mismo, disponen de productos y servicios bancarios en condiciones ventajosas:

- Cuenta de abono de nómina.
- Préstamos en condiciones ventajosas para adquisición de vivienda habitual, reformas de vivienda y vivienda de veraneo, así como una cuenta de crédito para otras necesidades.

Por otro lado, BBK fomenta la participación de las personas de la plantilla en diversas actividades sociales, entre las que destacan:

- El Club Social, financiado por la propia entidad, que organiza cursos sobre diversos temas y actividades deportivas, promoviendo incluso campeonatos con otras cajas de ahorro. En el ámbito cultural, dispone de una biblioteca.
- El 31 de octubre, con motivo del Día Universal del Ahorro, se organiza un acto con entrega de obsequios a personas que cumplen 25 años de servicio.

En lo referente a la relación de BBK con el personal.

- BBK fomenta la libre asociación, favoreciendo la participación de los y las trabajadoras en las distintas negociaciones, a través de sus sindicatos.
- Actualmente, cinco sindicatos disponen de sección sindical. La representación social de la plantilla se articula a través de cuatro Comités de Empresa, en los que están integradas las candidaturas de estas secciones sindicales.
- El marco de relaciones de BBK con los grupos sindicales se completa con las comisiones reguladas por los convenios de los dos ámbitos de actividad:
 - La Comisión Paritaria está compuesta por igual número de miembros en representación de la plantilla y de la Organización, y tiene como funciones específicas la interpretación del convenio colectivo, la vigilancia de su cumplimiento y el arbitraje de las cuestiones que puedan surgir en su aplicación.
 - Comisión de Personal, con finalidad informativa en temas de RRHH.
 - Comisión de Formación, cuyo objetivo es la información y consulta en aspectos de formación continua.

Prevención de riesgos laborales

La planificación de la Actividad Preventiva en este ejercicio 2003 se ha basado en el buen resultado de los años anteriores, por lo que muestra un marcado carácter continuista en objetivos y medios.

El resultado de esta actividad se resume en los siguientes apartados:

Información y formación

- Dentro del Programa de Acogida a Personal de Incorporación Reciente, tanto al personal de carácter indefinido como a las personas contratadas para la campaña de la renta, se informa de los riesgos laborales inherentes a su puesto de trabajo y se imparten los conocimientos básicos en materia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, seguridad en la oficina, planes de emergencia y lucha contra el fuego, manejo y manipulación de cargas, y trabajo con pantallas de visualización de datos.
- Dentro de la campaña de autoprotección para centros de la Obra Social, se realizan sesiones de reciclaje en emergencias, que incluyen formación teórica y simulacros de evacuación de los respectivos centros de trabajo.



Actividad Financiera

235 personas han recibido el curso vestibular de prevención de riesgos laborales, a quienes hay que añadir otras 9 que realizaron el curso superior de Primeros Auxilios en la zona de Madrid.

Obra Social

31 personas participaron en el curso vestibular de prevención de riesgos laborales, y 316 recibieron la formación teórica y práctica sobre emergencias.

Integración de la Prevención

La prevención de riesgos pasa por la participación y concienciación de toda la plantilla.

Para fomentar esta actitud, BBK aporta los siguientes medios:

- Cuatro circuitos preventivos (comunicación de situaciones de riesgo, seguimiento del mantenimiento de medios de extinción, reposición de botiquines y gestión del accidente de trabajo).
- Colaboración entre áreas y departamentos clave, como Obras y Mantenimiento, Compras, Recursos Humanos y Red de oficinas.

En este año 2003 se han atendido a través del circuito correspondiente 103 comunicaciones de posibles situaciones de riesgo.

Planes de Emergencia

Todo nuevo centro de trabajo de BBK cuenta desde su apertura con un Plan de Emergencia específico.

- Estos planes se revisan cada vez que se modifican las estructuras de los centros y siempre que, a través de las visitas programadas, se detectan situaciones manifiestamente mejorables. La revisión de un Plan de Emergencia concluye con la redacción de otro nuevo y la formación correspondiente a quienes trabajan en este centro.

En el año 2003 se han revisado 27 Planes de Emergencia. Así mismo, se han realizado 54 simulacros de evacuación en los centros de la Obra Social, (en colaboración con el Gobierno Vasco), y en los Edificios Centrales de Gran Vía 23 y Rodríguez Arias 1.





Visitas a centros de trabajo (Planificación de la Actividad Preventiva)

- El objetivo de estas visitas es verificar las condiciones de seguridad laboral y realizar mediciones de variables ambientales. Así mismo, esta actividad contribuye a reforzar el cumplimiento de las normas, circuitos preventivos y hábitos saludables de nuestra plantilla. Es una herramienta preventiva de gran valor, tanto por su contenido formativo e informativo, como porque permite disponer de un diagnóstico de la situación imprescindible para la acción preventiva.

En el año 2003 se han realizado 106 inspecciones a centros de trabajo, para verificar su estado en cuanto a planificación de emergencias y vías de evacuación, condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, y adecuación del trabajo a la persona. Además, en 74 de estos centros de trabajo, se tomaron mediciones de condiciones ambientales.

Así mismo se han efectuado estudios ergonómicos de puestos de trabajo en 8 oficinas de la Actividad Financiera y en 1 centro de la Obra Social.

Vigilancia de la salud

- Los ejes centrales de esta actividad son el sistema de reconocimientos médicos de inicio o periódicos, la atención sanitaria permanente durante el horario laboral, el procedimiento de atención por estrés post-traumático tras atraco, y el carácter interdisciplinar del propio Servicio de Prevención, ya que la vigilancia de la salud participa con criterios médicos en el estudio de puestos de trabajo y su adecuación a las personas.

En este ejercicio 2003 se han realizado 1.397 reconocimientos médicos, 3.717 consultas médicas y 1.781 actuaciones sanitarias. El apoyo psicológico tras producirse atracos se aplicó en 1 ocasión.

Participación del personal

El personal de la plantilla participa en esta labor:

- Personalmente, utilizando del Circuito de Comunicación de Situaciones de Riesgo o mediante consultas y sugerencias puntuales dirigidas al Servicio de Prevención.
- A través de su representación, los Delegados/as de Prevención, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral, que son los órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos (L.P.R.L./1995, art. 38.1). En el periodo de este informe, se han realizado 18 reuniones.

Bilingüismo

Aportación social de BBK

BBK es una entidad fuertemente arraigada en Bizkaia, que desempeña un importante papel en la promoción del bilingüismo, tanto en nuestros servicios financieros, como apoyando actividades sociales y culturales. En BBK el bilingüismo es sinónimo de servicio, calidad y cultura. Para esta labor, BBK cuenta con las siguientes herramientas y bases:

Plan de Normalización del Euskera

Que garantiza que el euskera se considera idioma de trabajo para la plantilla.

Bases del Plan de Normalización

El Plan se apoya en los Convenios Colectivos (Sector Financiero y Obras Social) y la Normativa del Euskera (Consejo de Administración, 1997).

Recursos

Comisión y Servicio de Bilingüismo

Servicios externos (euskaltegis, equipos de traducción, formación y asesoría).

Personal de BBK

- Clases de euskera, con diferentes modalidades.
- Capacitación laboral en este idioma:
 - Euskera técnico.
 - Formación individualizada.
- Formación general impartida en euskera.
- Telelaguntza: Formación a distancia para la capacitación lingüística.
- BBKbarri. Revista interna bilingüe de información general.
- BBKcorpus: Diccionario electrónico a disposición del personal.

El personal de BBK en 2003

Se han impartido 22.511 horas de clases de euskera. Los resultados han sido positivos, ya que el 75% de participantes han superado el curso. La participación de la plantilla ha crecido en un 26% con respecto a 2002, a pesar de que muchas de las personas que se han incorporado recientemente son bilingües.

Euskera Técnico: 175 personas han participado en la capacitación laboral en euskera, con un total de 5.600 horas lectivas, 67% más que el año anterior.

La Formación individualizada alcanza las 447 horas, con 58 personas bilingües.

La formación general en euskera y/o bilingüe ha sido en este ejercicio de 7.672 horas (un 12% del total).

En este sentido, destacan la formación impartida al personal contratado en verano y la del servicio de renta.

El personal bilingüe a finales de 2003, tanto en la Actividad Financiera como en la Obra Social alcanza la cifra de 721 personas, el 28% del total de la plantilla.

Servicio a clientes

- BBK ofrece a las y los clientes que así lo demandan un servicio en euskera.

Por regla general, las comunicaciones a clientes se realizan tanto en euskera como castellano, aspecto que incluye la publicidad y el portal de Internet.

- En la red de oficinas el esfuerzo consiste en equilibrar el porcentaje de personal bilingüe al perfil sociolingüístico de cada localidad.
- Por otra parte, BBK cuenta con una red de oficinas bilingües.

Desde hace seis años, en estas oficinas todo el personal está capacitado para atender las necesidades de las y los clientes en ambos idiomas, sea cual sea el motivo de su visita.

- Servicios a distancia.

El planteamiento de servicio bilingüe abarca también los dispositivos de atención a distancia de BBK. Por lo tanto, las y los clientes pueden emplear indistintamente euskera o castellano en cajeros automáticos, servicio BBK por teléfono y portal de Internet (en el que, además, disponen de un diccionario general euskera-castellano con terminología financiera).

- El Servicio de Renta.

BBK hace un esfuerzo especial por asegurar una atención bilingüe (el personal recibe formación en ambos idiomas).



Servicio Bilingüe a clientes (datos 2003)

Oficinas incluidas en la Red Bilingüe: 13 oficinas, 3 de ellas situadas en universidades, 8 en zonas vasco parlantes y 2 en Bilbao.

Servicio de Renta: 8.300 personas optaron por el euskera para ser atendidas en la confección de su declaración.

Número de personas bilingües en oficinas: 489, un 6% más que el año anterior.



Obras Sociales y sector juvenil

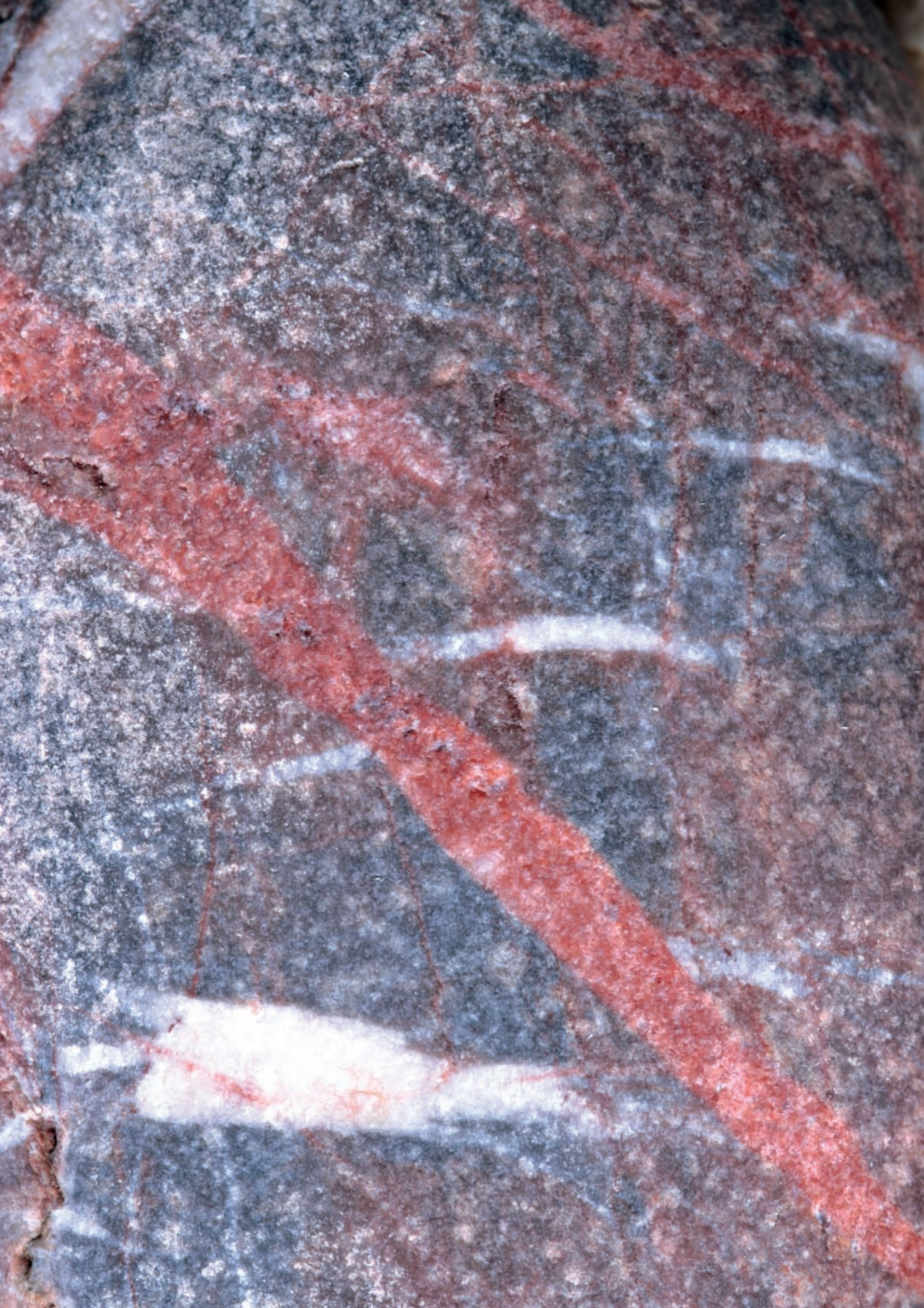
Atendiendo a la demanda creciente, se ha incrementado el porcentaje de grupos en euskera y bilingües.

Grupos	Euskera	Bilingües
Escuelas Infantiles (curso 2002-2003)	69% (8% más que curso anterior)	
Residencias Infantiles de Pedernales y Briñas		
Colonias de verano	52%	42%
Formación Medioambiental	47%	27%
Estancias de fin de semana	82%	

Así mismo, el porcentaje de actividades que se realizan en euskera sigue aumentando, en concordancia con el perfil lingüístico de las y los usuarios. Este aumento es especialmente notable en las actividades dirigidas a la juventud y niños y niñas

Feria Santo Tomás: Publicación del “Azoka Hiztegia” (Diccionario para ferias agrícolas) para promocionar el euskera.







Política de Obra Social.

Nuestro compromiso con la sociedad

Durante el año 2003 en BBK hemos continuado desarrollando una intensa labor social, en la que ponemos especial atención en el apoyo a las personas más desfavorecidas. Así mismo, la apertura de nuestra actividad a nuevos campos de actuación social es una ocupación constante, conscientes de que así lograremos fortalecer nuestro compromiso con la sociedad.

Fundamentos de nuestra Obra Social

Objetivos y Recursos

En el año 2001, la Asamblea General de BBK acordó destinar anualmente el 30% de los beneficios a la Obra Social. En virtud de esta decisión, BBK es hoy en día una de las entidades que más recursos destina a la acción social, ya que la media de las Cajas de Ahorros se sitúa en torno al 26,78% (memoria de la CECA de 2002). Cualitativamente, nuestro compromiso con la sociedad consiste en asegurar la máxima rentabilidad social de los servicios y recursos que destinamos a atender sus necesidades.

El objetivo que subyace tras esta determinación es devolver a la propia sociedad el valor añadido que genera al interactuar con BBK, de tal forma que podemos aportar soluciones para las necesidades sociales más urgentes. Entre otros campos de actividad, BBK está presente en: formación en valores de la juventud y ocio educativo, necesidades asistenciales, de ocio, formación y atención de la tercera edad, apoyo al empleo y a las personas en riesgo o situación de exclusión, atención a las personas con discapacidades, apoyo a la inmigración, colaboración con las entidades sociales y ayuda para la cooperación al desarrollo. A estos ámbitos de acción debemos sumar, asimismo, la labor en el campo de la cultura, el deporte, la promoción del uso normalizado del euskera, y el impulso al sector primario.

En la gestión de la Acción Social, BBK trata de garantizar el máximo beneficio de quien más lo necesita. Además, continuamente estudiamos nuevas fórmulas que implican la responsabilidad de las personas beneficiarias, a las que consideramos sujetos activos de su propia integración social.

Líneas de actuación

La Acción Social de BBK se fundamenta en seis líneas de acción básicas:

- La permanente adaptación a las necesidades y nuevas demandas de la sociedad. En BBK analizamos permanentemente las necesidades sociales, para tratar de encontrar nuevas fórmulas de solución.
- Gestión moderna y avanzada de la Acción Social, cuyo principal fundamento es la evaluación continua de la actividad. Esta labor se materializa en la puesta en común de las ideas, sugerencias y saber hacer de cada agente.
- Búsqueda continua de soluciones creativas. Para ello realizamos un estudio exhaustivo de los grupos objetivos, de sus problemas y alternativas.
- Liderazgo en la puesta en marcha de nuevos proyectos.
- La amplia cultura solidaria de nuestra Organización, que se asienta en valores como la justicia o la igualdad de oportunidades.
- La búsqueda de fórmulas de colaboración con la iniciativa pública y las entidades sociales sin ánimo de lucro, para conseguir complementar esfuerzos y evitar duplicidades.

Calidad en la Obra Social de BBK

Dentro del plan de calidad para la mejora continua de la gestión de la Obra Social durante el ejercicio 2003 se han abordado dos proyectos importantes:

Mejora de la calidad en la Residencia para la tercera edad, Reina de la Paz. Tal y como queda establecido por el Diploma acreditativo del compromiso con la Calidad Total, hemos continuado aplicando el modelo EFQM de calidad. Durante este año, hemos avanzado en la Gestión por Procesos, especialmente en los relacionados con la atención a la persona residente, mediante la puesta en marcha de equipos de mejora. Como pasos concretos más relevantes, hemos abordado los siguientes:

- Valoración individualizada de necesidades de cada persona, mediante el sistema RAI
- Mejora del servicio de rehabilitación y fisioterapia
- Proceso de la gestión de quejas y sugerencias

Escuelas Infantiles. En este campo, hemos continuado desarrollando diversos aspectos relacionados con la calidad en la educación infantil. El punto de partida de este proceso continuo es la encuesta de opinión a las familias, en la que ha participado una parte importante de ellas. El nivel de satisfacción global se ha valorado con un 8,17 sobre 10. A

partir de las sugerencias aportadas, hemos establecido diversas acciones de mejora, que ya se han incorporado en el ejercicio 2003.

Reconocimientos a la Gestión Social

Durante el ejercicio 2003 la Diputación Foral de Bizkaia ha concedido a BBK el Premio Utopía, que reconoce anualmente a personas y entidades que realizan acciones destacadas en el campo de la acción social en Bizkaia.

Además BBK ha recibido otros premios que reconocen su dedicación y esfuerzo por lograr la integración de las personas discapacitadas en Bizkaia. APNABI (Asociación de Padres afectados de Autismo y otras psicosis infantiles de Bizkaia) nos ha otorgado el galardón especial conmemorativo de su 25 aniversario. Por su parte, Bidaideak –Sociedad Vasca de Minusválidos– ha realizado una declaración expresa para agradecer la labor de BBK en el apoyo a personas con minusvalías. Durante el año 2003, más de 1.000 personas con discapacidad se han beneficiado de los programas llevados a cabo por esta entidad y subvencionados por BBK, lo que ha supuesto una mejora en sus niveles de calidad de vida. Esta declaración ha sido suscrita, además, por las dos entidades federadas, la Fundación Sartu y la Federación Heldu. Y por último, la Asociación de afectados de retinosis pigmentaria de Euskadi ha entregado a BBK la “Insignia de Oro 2003”, por su destacada labor social a favor de las personas discapacitadas y en contra de la exclusión en Bizkaia.





Identificación de expectativas de la sociedad

Expectativa 1: Incrementar la actividad de la OBS, promover todo tipo de actividades que fomenten la mejora del bienestar del entorno, y especialmente la de los colectivos con mayores dificultades para cubrir sus necesidades.

- En el año 2003, BBK ha destinado a su Obra Social 82,24 millones de euros, en consonancia con el compromiso de la Asamblea General de aportar el 30% de los beneficios a este fin.
- BBK ha puesto en marcha proyectos pioneros en el ámbito de la acción social. En 2003 nace BBK Solidarioa, una respuesta única en el Estado que permite el acceso al sistema financiero de personas desfavorecidas.
- Todas las actuaciones de la Obra Social aplican el criterio de apoyar a las personas con más necesidades, por ejemplo:
 - Las familias con menos recursos económicos tienen prioridad para acceder a las escuelas infantiles
 - Los niños y niñas que no han participado en las colonias de verano tienen preferencia
 - En la colaboración con proyectos sociales se valora la cobertura de necesidades no atendidas por otras iniciativas

Expectativa 2: Aplicar una política de transparencia con relación a la creación de proyectos de la OBS.

- BBK comunica todas sus acciones e informa sobre sus objetivos y recursos. Así mismo, somete todos sus proyectos a una evaluación continuada de las partes que participan en ellos.
- Además de la auditoría general de la Actividad Social, se realizan estudios auditados propios para las dos fundaciones, BBK Gazte Lanbidean y BBK Solidarioa.
- En la convocatoria de ayudas a proyectos sociales existe un comité evaluador externo que se encarga de estudiar las propuestas que las entidades sociales presentan. Para ello, utilizan criterios científicos independientes de las entidades y de la propia BBK. De este modo, BBK garantiza la completa transparencia de esta iniciativa. En esta edición, el Comité ha estado formado por las siguientes instituciones: HEGOA (Instituto de estudios sobre desarrollo y cooperación internacional de la UPV), Fundación EDE y BEHATOKI (Estudios Sociológicos y de Mercado).
- Todas las operaciones realizadas por BBK Solidarioa son aprobadas por el Comité de Ética, que garantiza su encaje en la filosofía del proyecto. La composición de este comité responde al principio de participación equilibrada. Las personas que participan en este comité se eligen periódicamente por sufragio y el mayor peso recae sobre beneficiarios/as, depositantes y entidades sociales.
- Todos los agentes de BBK Solidarioa (personas beneficiarias, entidades sociales y clientes de BBK) reciben trimestralmente información detallada sobre la marcha del proyecto.

Expectativa 3: Adoptar y reafirmar los compromisos para con las personas con discapacidad.

- BBK colabora con las entidades sociales sin ánimo de lucro que trabajan a favor de las personas con discapacidad. Durante el ejercicio 2003 ha destinado 2.376.892 euros, que financian 85 proyectos de 49 entidades. Entre otros, se han desarrollado proyectos de transporte adaptado, apoyo a niños y niñas oncológicos, mujeres masectomizadas y otros tipos de enfermedades, mejora de talleres ocupacionales, proyecto de asistencia socio-sanitaria domiciliaria en cuidados paliativos, y una unidad de comunicación asistida de personas con parálisis cerebral.
- Además de las iniciativas en colaboración, BBK destina una parte importante de su obra propia al apoyo y cobertura de las necesidades sociales de las personas con discapacidades. Entre otras infraestructuras, BBK dispone del Instituto de Educación Especial de Ola y del Centro Ocupacional Iturlan. Así mismo, participamos en dos fundaciones, Argia y Eragintza, que trabajan específicamente con personas con enfermedades mentales. A través de todas estas infraestructuras, se atienden las principales facetas de integración social y laboral de 1.065 personas con discapacidad que residen en Bizkaia. Cada año, BBK destina 5 millones de euros al conjunto de las infraestructuras y actividades de estos centros.

Expectativa 4: Información y difusión sobre los principales destinos de la Obra Social.

- La Memoria Anual y esta misma Memoria de Sostenibilidad aportan información detallada sobre la Actividad Social de BBK.
- En el portal de BBK www.bbk.es existe amplia información sobre todas las actividades de la Obra Social. Además de la mera presentación informativa, existe la posibilidad de consultar la asignación de plazas, realizar solicitudes on-line, etc.
- La red de oficinas de BBK también participa en la difusión de la Obra Social, entre otros, a través de carteles y folletos descriptivos de las actividades.
- De forma habitual, BBK comunica a través de los medios de comunicación todos los proyectos que desarrolla.

Expectativa 5: Apoyar la creación de empresas con criterios sociales, de creación de empleo y de valor para la sociedad.

- Una de las líneas de trabajo de BBK Gazte Lanbidean es el apoyo a la creación de nuevas empresas. A través de esta fundación se ofrece formación, financiación en condiciones ventajosas y tutela de los proyectos. En 2003 se han puesto en marcha 147 empresas, que han generado empleo para 379 personas.
- El porcentaje de supervivencia de estas empresas es del 91,43 %, superior a la media del mercado. Este índice refleja la buena acogida de los apoyos de la Fundación, que durante los tres años siguientes a la creación de la empresa ofrece formación y asesoramiento.
- A través de BBK Solidarioa se financian empresas de inserción, de economía social, medioambientales, etc.



Expectativa 6: Evitar la exclusión financiera de inmigrantes.

- BBK Solidario surge para poner al alcance de cualquier persona en riesgo o situación de exclusión social las herramientas financieras necesarias para poder desarrollar una vida normalizada. Entre los colectivos objetivos de esta actividad, destaca el de personas inmigrantes.
- BBK colabora con las entidades sociales sin ánimo de lucro que trabajan a favor de las personas inmigrantes. En el 2003 hemos apoyado 22 proyectos de 17 entidades, en los que BBK ha aportado 594.700 euros. Se trata de proyectos de acogida y atención integral al inmigrante, de intervención para la obtención de permiso de trabajo, información, asesoramiento y formación, inserción socio-laboral y sensibilización contra el racismo.



Indicadores cuantitativos de Obra Social

Ref. G.R.I.	Descripción	2003
Inversión social		
EC10	Total Obra Social	82.235
	% sobre beneficios obtenidos por BBK	30%
	Obra social propia	54.466
	Obra social en colaboración	13.891
	Obra ajena	159
	Proyectos extraordinarios	8.237
	Gastos Amortización	5.482
Impacto Social en la comunidad		
Infancia y juventud		
EC10	Escuelas infantiles	
	Número de escuelas infantiles	21
	Coste total	12.546
	Equipo humano	171
	Niños y niñas atendidos	1.320
	% Aulas en euskera	75%
	Residencias infantiles: Apoyo al sistema educativo	
	Coste total	4.173
	Equipo humano	21
	% Escolares que participan durante su escolarización	70%
	Niños y niñas que han participado en los programas	11.982
	Centros escolares que han participado en los programas	184
	Personas mayores	
	Coste total	10.397
	Equipo humano	99
	Personas usuarias	70.838
	Plazas en residencias	700
	Clubes para personas jubiladas	61
	Oferta de actividades socioculturales (n.º actividades)	1.500
	Personas que han tomado parte en las actividades	13.500
	Colectivos con necesidades especiales	
Coste total	6.294	
Equipo humano	67	
Personas usuarias	1.065	
Colaboración con las entidades sociales		
Subvención aprobada	6.253	
Exclusión social	1.587	
Cuidadores de familiares	306	
Discapacidades y enfermedades	2.377	
Mayores con discapacidades	709	
Inmigrantes	595	
Cooperación al desarrollo	680	
Proyectos aprobados	223	
Entidades beneficiarias	140	
Empleo: BBK Gazte Lanbidean		
Autoempleo		
Empresas aprobadas	147	
Empleo creado	379	
% supervivencia empresarial	91,43%	
Inversión empresarial	24.712	
Financiación concedida	17.372	
Inserción por cuenta ajena		
Número de personas que han accedido al primer empleo	1.952	
Número de personas reprofesionalizadas	384	
Orientación laboral		
Número de personas orientadas	2.137	
Número de personas insertadas	198	
BBK Solidarioa		
Financiación concedida	1.641	
Personas beneficiarias	189	
Importe de los depósitos suscritos	5.199	
Número de personas participantes en ahorro solidario	1.314	

Acción social: servicios socioasistenciales

Infancia y juventud

1. Escuelas Infantiles

Desde su creación, las Escuelas Infantiles de BBK han desempeñado una labor social importante para favorecer la integración laboral y conciliación con la vida familiar de miles de personas. Durante estos últimos años, venimos comprobando que la necesidad de esta función no ha desaparecido. Si bien existe una mayor oferta a partir de los 2 años, para la atención de niños y niñas de edades inferiores, sigue siendo fundamental la participación de nuestra entidad.

Por otra parte, es notorio el incremento de solicitudes para modelos lingüísticos que garantizan el conocimiento real de las dos lenguas oficiales de nuestro territorio. En consonancia con esta preocupación social, los centros de BBK han aumentado el porcentaje de recursos capaces de atender las necesidades de los niños y niñas en ambos idiomas. Al cierre del ejercicio, contamos ya con un 75% de aulas capacitadas para atender al alumnado en ambos idiomas.

Al cierre del ejercicio, BBK dispone de una red de 21 escuelas infantiles, 19 en Obra Propia y 2 en Colaboración. Así mismo, la Asamblea General ha aprobado la creación de una nueva escuela que se realizará en colaboración con el Parque Tecnológico.

	Nº de Centros	Coste Total (Incluido Amort.) (Miles de euros)	Personal	Usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado (Miles de euros)
Obra Propia	19	12.086	171	1.230	6.920
Obra en Colaboración	2	460	-	90	290
TOTAL	21	12.546	171	1.320	7.210

2. Residencias Infantiles: Centros de apoyo al sistema educativo de Bizkaia

Durante el curso escolar nuestras residencias infantiles actúan como equipamientos de apoyo al sistema educativo de Bizkaia. En estos centros se trabaja el ocio creativo, la educación en valores, y se ofrece la oportunidad de profundizar en materias transversales con metodologías de vanguardia.

Actualmente, antes de acabar su periodo de escolarización obligatoria el 70% de escolares de Bizkaia han pasado por alguna de las actividades que se ofertan desde nuestras Residencias.

Colonia Infantil Nuestra Señora de Begoña de Pedernales

A lo largo del curso escolar, se desarrollan en la Colonia de Pedernales dos actividades:

- **Centro de Educación Ambiental.** El objetivo de esta actividad es la educación ambiental en la que participan el alumnado y profesorado en estancias semanales, en las que se trabajan proyectos relacionados con la naturaleza, el reciclaje, y la protección del medioambiente. Estas actividades se completan con talleres y con actividades lúdicas y de animación. Durante el año 2003 acudieron un total de 3.093 niñas y niños de 92 centros escolares, acompañados de 173 personas de sus equipos docentes.
- **Fin de Semana en Pedernales.** Se desarrolla durante los fines de semana del curso y está dirigida a grupos escolares de centros de Bizkaia, para combinar el ocio responsable junto con el conocimiento del entorno natural, las tradiciones culturales y modos de vida de la zona de Urdaibai. En el año 2003 acudieron un total de 2.033 niños y niñas, de 42 centros escolares, que estuvieron acompañados por 71 profesores y profesoras.
- Otra actividad de la Residencia son las visitas organizadas de un día de duración. Durante el año 2003 nos han visitado 1.296 escolares de centros de Bizkaia.

Residencia Infantil de Briñas

Durante el curso escolar, en esta Residencia se oferta en estancias semanales, **un taller de comunicación audiovisual** dirigido al primer ciclo de ESO (entre 12 y 13 años) de los centros escolares de Bizkaia. El objetivo de esta actividad es desarrollar el aprendizaje en las técnicas audiovisuales, la capacidad de crítica y conseguir que quienes participan lleven a cabo una reflexión más racional del mundo de la comunicación. En este último año han participado en esta actividad 2.173 niñas y niños de 50 centros escolares, que como es habitual, han estado acompañados por responsables de su propio centro, un total de 154 profesionales.

3. Colonias de Verano

Durante la época de verano se desarrollan en estos centros las tradicionales colonias de verano, dirigidas a niñas y niños entre 7 y 13 años de edad. El objetivo de esta actividad es fomentar la educación para el ocio, para lo cual se trabajan la dimensión lúdica y ambiental, combinando aspectos de contacto con la naturaleza y modernas actividades, cuestión que viene favorecida por las posibilidades que nuestras residencias ofrecen, tanto por su ubicación como por su equipamiento.



Para responder al constante aumento de la demanda, hemos realizado 4 turnos de una semana, uno de 10 días y dos de dos semanas de duración en agosto. Gracias a esta amplia oferta de turnos, ha sido posible atender 3.387 solicitudes.

Centro	Coste Total (Incluido Amort.) (Miles de euros)	Personal	Visitantes y Usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado (Miles de euros)
Colonia Infantil de Pedernales	2.263	18	12.134	4.414
Residencia Infantil de Briñas	1.910	3	9.225	5.400
TOTAL	4.173	21	21.359	9.814

Personas mayores

1. Residencias

BBK cuenta actualmente con cinco centros residenciales destinados a personas mayores, dos como obra propia y tres en colaboración, con una oferta superior a las 700 plazas.

Centro	Coste Total (Incluido Amort.) (Miles de euros)	Personal	Usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado (Miles de euros)
Residencia Reina de la Paz	4.293	63	359	15.130
Residencia Bolibar	443	10	28	51
Residencia Sacerdotes de Begoña	76	-	29	187
Centro Aspaldiko	1.374	-	397	14.001
Residencia de Derio	-	-	25	-
TOTAL	6.186	73	838	29.369

2. Centros de Día

Los Centros de Día aportan un valor añadido para cientos de personas, ya que permiten una atención profesional cercana al propio domicilio, y una mejora de la calidad de vida, tanto para asistentes como para las familias que se encargan de su cuidado.

BBK ha colaborado en la creación y puesta en marcha de 14 Centros de Día, junto con la Diputación Foral y los respectivos ayuntamientos.

3. Clubes de Jubilados

BBK cuenta con un total de 61 clubes de jubilados, 30 de ellos Obra Propia y otros 31 en Colaboración.





	Nº de Centros	Coste Total (Incluido Amort.) (Miles de euros)	Personal	Estimación Usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado (Miles de euros)
Obra Propia	30	4.051	26	40.000	9.895
Obra en Colaboración	31	160	-	30.000	2.769
TOTAL	61	4.211	26	70.000	12.664

4. Programa de actividades socioculturales de BBK para personas mayores

Las necesidades sociales, de ocio y formación de las personas mayores han experimentado una transformación importante en estos últimos años. De cara a adaptar nuestra oferta a las características de la nueva demanda, en BBK estamos trabajando en la reorganización y ampliación de las actividades que ofrecemos, entre otras: actividades formativas y de entretenimiento, sobre temas relacionados con la salud, el cuidado personal, el arte, la música, ocio y nuevas tecnologías.

El programa de actividades se desarrolla a través de los clubes de jubilados de BBK y de otros 55 centros y asociaciones de distintas localidades de Bizkaia. Durante el año se han llevado a cabo unas 1.500 actividades, en las que han intervenido 13.500 personas.

Por otra parte, BBK sigue colaborando con los principales eventos que desde todos los ámbitos se ofrecen a las personas mayores. En Octubre de 2003 se celebró el Certamen Nagusi 2003, el salón del ocio, servicios y actividades para personas mayores, con el patrocinio y colaboración de BBK. A esta feria asistieron 80.000 personas que tuvieron la opción de participar en una amplia gama de actividades y talleres organizados por BBK.

Colectivos con necesidades especiales

Durante muchos años, BBK ha aportado a la sociedad una serie de infraestructuras fundamentales para dar respuesta a situaciones específicas de discapacidad. La cobertura social de estos colectivos ha mejorado sensiblemente, pero todavía sigue siendo necesaria la colaboración de nuestra entidad con entidades sociales, organismos públicos, etc. La acción social que BBK lleva a cabo a favor de estos colectivos se desarrolla a través de distintos centros, propios y en colaboración.

1. Centro de Educación Especial de Ola

El Centro de Educación Especial de Ola está abierto a personas con discapacidad psíquica de Bizkaia, entre 4 y 20 años de edad. Durante este ejercicio ha acogido a un total de 84 personas. En el Centro se imparte una educación integral y personalizada, que se

complementa con una formación pre-laboral y con la preparación para la integración social.

Durante este año se ha colaborado con tres entidades sociales para llevar a cabo programas de vacaciones y de alivio familiar con estancias de fines de semana. BBK cede sus instalaciones a estas entidades, que han atendido a 300 personas con discapacidad durante el año 2003.



2. Taller Ocupacional Iturlan

Iturlan es un Centro Ocupacional cuyo objetivo es la integración laboral y social de personas con discapacidad psíquica. El Centro da ocupación a 126 personas de ambos sexos, mayores de 19 años, con una media de edad de 43 años.

3. Fundación Eragintza

La Fundación Eragintza es una obra en colaboración, para favorecer la reinserción sociolaboral de personas con enfermedad mental de larga duración. El número de personas usuarias de la Fundación es superior a 300 y durante este ejercicio se ha puesto en marcha un nuevo taller de cableado.

En el ámbito de la promoción empresarial, el exponente más significativo es el centro especial de empleo LAVANINDU, creado en 1993, que desarrolla actividades de lavandería industrial, y que en la actualidad da empleo a 64 personas.

4. Fundación Argia

Esta Fundación, obra en colaboración de BBK, tiene como objetivo ofrecer una asistencia integral a personas con enfermedades mentales crónicas, mediante la puesta en marcha de actividades asistenciales y sociales para la prevención, tratamiento, rehabilitación y reinserción social. La Fundación desarrolla sus actividades, principalmente, en el Hospital de Día ubicado en las instalaciones de los Padres Trinitarios de Algorta y a través de la Unidad de Pisos Tutelados, constituida por una red de 8 pisos, o unidades de convivencia. El número de personas usuarias del Hospital de Día es superior a 100, y en el programa de Pisos Tutelados participan unas 65.

Centro	Coste Total (Incluido Amort.) (Miles de euros)	Personal	Usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado (Miles de euros)
Centro Educac. Especial de Ola	3.962	48	385	6.302
Taller Ocupacional Iturlan	2.024	19	126	1.417
Fundación Eragintza	308	-	386	538
Fundación Argia	-	-	168	-
TOTAL	6.294	67	1.065	8.257

Colaboracion con la iniciativa privada sin ánimo de lucro

1. Programa de Ayudas a Proyectos Sociales

BBK apoya la labor de la iniciativa privada sin ánimo de lucro, como motor fundamental de la asistencia a las necesidades sociales. Estas entidades aportan al trabajo social de BBK el conocimiento cercano de las situaciones y las necesidades de los colectivos sujetos a actuación. Así mismo, el dinamismo de estas entidades es un valor añadido para la continua mejora y adaptación de los servicios de nuestra organización. Por otra parte, la existencia de un tejido asociativo fuerte y equilibrado aporta riqueza y cohesión al conjunto de la sociedad.

El principal exponente de esta colaboración es el Programa Trienal de Ayudas a Proyectos sociales, que la Asamblea de BBK estableció en 2001. En el primer semestre del año tuvo lugar la resolución de la II Convocatoria de este programa, destinado a financiar proyectos de apoyo a las personas y colectivos más necesitados, mediante la ayuda a proyectos presentados por las entidades sociales, con el fin de impulsar una sociedad más igualitaria, abierta y solidaria.

Para garantizar la completa transparencia de esta iniciativa, un Comité Evaluador se encarga de estudiar las propuestas en base criterios técnicos independientes de las entidades y de la propia BBK. Entre otros aspectos destacados, el Comité tendrá en cuenta la sostenibilidad de los proyectos, su encuadre con las distintas políticas sociales (locales, comunitarias, europeas, etc.), el grado de necesidad de la población destinataria de las iniciativas, así como la cooperación y colaboración con otros agentes sociales.

El Consejo de Administración de BBK acordó apoyar un total de 223 proyectos de 140 entidades sociales que trabajan en los ámbitos de las siguientes seis convocatorias:

Área de acción	Proyectos 2003	Dotación 2003 (en euros)
Inmigración	22	594.700
Personas con discapacidades y enfermedades	85	2.376.892
Exclusión social	51	1.586.750
Personas mayores discapacitadas	21	708.582
Personas que cuidan de sus familiares	21	306.076
Cooperación al desarrollo	23	680.000
TOTALES	223	6.253.000

Entidades sociales que desarrollarán los proyectos aprobados

Área de acción	Entidades 2003
Inmigración	17
Personas con discapacidades y enfermedades	49
Exclusión social	37
Personas mayores discapacitadas	18
Personas que cuidan de sus familiares	16
Cooperación al desarrollo	21
TOTALES	140

Ejemplos de iniciativas subvencionadas en el Programa de Ayudas a Entidades Sociales

• Inmigración

- Servicio de acogida y atención integral al inmigrante
- Intervención para la obtención de permiso de trabajo
- Información, asesoramiento y formación
- Inserción socio-laboral
- Sensibilización contra el racismo

• Exclusión social

- Centro de acogida y programas de intervención para personas maltratadas.
- Centros de acogida e incorporación social para personas “sin techo”
- Centro de atención a menores en situación de exclusión
- Programa de capacitación profesional para toxicómanos/as
- Centro de documentación y audiovisuales especializados en exclusión social

• Cooperación al desarrollo

- Microcréditos (Perú, Chad, México, Rep. Dominicana, Colombia y Bolivia).
- Infraestructuras para abastecimiento de agua en casas y parcelas agrícolas en Pakistán.
- Red de atención primaria en salud y nutricional para la población indígena en Chiapas.
- Formación profesional, capacitación y apoyo a la creación de microempresas en Perú.

• Mayores con discapacidades

- Centros de acogida para enfermos de Alzheimer.
- Talleres de psicoestimulación y de musicoterapia para enfermos de Alzheimer.
- Pisos tutelados para la Tercera Edad.
- Intervención socioeducativa para la Tercera Edad.
- Mejora de infraestructuras en residencias para la Tercera Edad.

• Personas que cuidan de sus familiares

- Alivio familiar.
- Intervención psicoterapéutica para cuidadores/as.
- Capacitación de familias frente a la enfermedad de Alzheimer.
- Investigación acerca de la sobrecarga del cuidador de pacientes con daño cerebral adquirido.

• Personas con discapacidades y enfermedades

- Programa piloto de asistencia socio-sanitaria domiciliaria en cuidados paliativos
- Programa de apoyo a niños/as oncológicos/as, mujeres masectomizadas y personas enfermas de esclerosis lateral amiotrófica
- Mejora de talleres ocupacionales
- Unidad de comunicación asistida para parálisis cerebrales
- Transporte adaptado





Entidades sociales que desarrollarán los proyectos

- **Inmigración:** Harresiak Apurtuz, CITE, CEAR, Lagun Artean, Mujeres del Mundo, SOS Racismo, UGT Euskadi, Asociación Luisa de Marillac, Módulo psico-social de Deusto y San Ignacio, Izangai Elkarte, Círculo Solidario, Asociación Zubietxe, Afro-Vasca, Gaztaroa, Asociación Ecuatorianos Paccha Mama, Asociación Marroquíes Azraf y Africa Etxea Calamocarro.
- **Exclusión social:** Itaka, Banco de alimentos, Agiantza, Bizitegi, Bidesari Pastoral Penitenciaria, Fundación Gizakia, Sortarazi, Bidegintza, Etorikintza, Unión de N^a Sra. de la Caridad, Lanberri, Izangai, Gaztaroa Sartu, Askabide, Asociación casa El Salvador, Módulo psicosocial de Deusto y San Ignacio, Berriztu, Zabaltzen Sartu, Goiztiri, Acción Familiar Vizcaína, Emaús, Aldarte, Gazteleku, Luisa de Marillac, Etxeko-Andre, Salhaketa, Lagun Artean, Fundación Ede, Bagabiltza, Médicos del Mundo, Fundación Vivir sin drogas, Goizalde, Suspergintza, San Vicente de Paúl, Aldeas infantiles SOS de España, Asociación solidaria para las enfermedades Raras y Casiopea.
- **Cooperación al desarrollo:** Jóvenes del Tercer Mundo, Círculo Solidario, Proclade, Alboan, Mugarik Gabe, Fundación Paz y Solidaridad, EHNE Euskal Herriko Nekazarien Elkartasuna, Emaús Fundación Social, Euskal Laguntza, Félix Iñurrategi Baltistan Fundazioa, Fundación Ayuda Mas, Fundeso, Intermon Oxfam, Solidaridad Internacional, Barakaldo con el Sahara Salam, Balkan Sunflowers, Comité ACNUR Euskadi, Bultzapen, Milpa, Médicos Mundi Rioja, y UNICEF Comité País Vasco.
- **Mayores con discapacidades:** Cruz Roja, Asociación Parkinson Bizkaia, Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer de Bizkaia, Fundación Bizkaina de Caridad, Asociación de Clubes de jubilados de Bizkaia, Bizkaiko Helduen Laguntza, Fundación Geros, Fundación Benéfica Nicolás Domingo de Arrotegui, San José Etxe Alai, Residencia Calzada, Zargazte, Asoc. Vizcaína de Diabetes, Danontzat Nagusien Txokoa, Nagusilan, Agrupación Benéfica Amigos de Zabala, Fundación Ramón Rey Ardid, Asociación Parkinson Móstoles, y Asociación Valenciana pro-personas con discapacidad intelectual.
- **Personas que cuidan de sus familiares:** Asociación Krisalida, Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer, Federación coordinadora de disminuidos físicos, Fundación Gizakia, Asociación Uribe-Kosta a favor de personas con discapacidad intelectual, Asociación de Parkinson de Bizkaia, Asociación de jubilados de Zorroza, Asociación vizcaína de familiares y enfermos psíquicos Avifes, Fundación Aspaldiko, Instituto de Investigaciones psiquiátricas del Hospital Aita Menni, Asociación para la Defensa de la Dignidad Humana, San José Etxe Alai, Asociación Vasca de Rehabilitación psicosocial ASVAR, Nagusilan, Asociación de Viudas de Uribe Costa y Asociación de Viudas Itsas Kresala de Portugalete.
- **Personas con discapacidades y enfermedades:** Asociación vasca de fibromialgia y astenia crónica, Asociación para la integración de disminuidos físicos de Amorebieta-Etxano, Asociación de padres de oncológicos vascos, Asociación Luisa de Marillac, Apnabi, Clínica San

Juan de Dios, Asociación de familias de niños sordos Ulertuz, Coorvisor, Asociación Altxa, Federación Vasca de asociaciones de sordos, Cruz Roja, Gorabide, Asociación vizcaína de familiares y enfermos psíquicos Avifes, Fundación Argia, Asociación Uribe Kosta, Asociación vizcaína de diabetes, Asociación de esclerosis lateral amiotrófica, Fundación síndrome de Down, Asociación española contra el cáncer, Fundación Lantegi Batuak, Taller Usoa Lantegia, Asociación antiguas alumnas Sagrado Corazón, Asociación de disminuidos físicos de Ermua, Asociación de discapacitados de Castro Urdiales, Bidaideak, Fundación Tutelar Gorabide, Zeru Aundi, Aspace, Federación Coordinadora de Disminuidos Físicos, Fundación Esclerosis Múltiple, Fundación Saiatu, Ehlabe, Federación Heldu, Asociación de personas sordas, Asociación de mujeres mastectomizadas, Asociación Daño cerebral adquirido, Asociación de afectados de Retinosis Pigmentaria, Asociación Bizkaia Espina Bífida, Asociación Entremanos, Asociación síndrome X Frágil, Asociación Vasca de ataxias hereditarias, Asociación de laringectomizados, Zabalbegi, Asociación de enfermos y trasplantados del corazón, Colegio San Viator, Asociación Cántabra de Fibrosis Quística, Asociación riojana pro personas con deficiencia psíquica, Donantes Altruistas de Sangre de Basauri, y Asociación de Hiperactivos con déficit de atención.

Una vez finalizada la II Convocatoria, se realizó entre las entidades sociales que participaron una consulta para medir el grado de satisfacción. Las conclusiones de esta consulta son las siguientes:

Aspectos positivos

- Plazo de presentación suficiente
- Condiciones de financiación adecuadas
- Rigor y realización de seguimiento
- Cercanía del equipo humano

Aspectos negativos

- Plazo de ejecución corto
- Criterios de valoración confusos
- Excesivo plazo de resolución
- Complejidad del formulario y petición de excesiva documentación



Sobre la base de estas conclusiones, en BBK hemos introducido en la III Convocatoria las siguientes mejoras:

- Simplificación y concreción del formulario de solicitud.
- Simplificación de la documentación. Las entidades que tienen proyectos aprobados anteriormente, no deben presentar nuevamente la documentación administrativa.
- Las bases de la convocatoria están disponibles, además de en los canales habituales, en el portal de BBK: www.bbk.es, y pueden entregarse en una dirección de correo electrónico.
- Se amplía al plazo de ejecución de los proyectos a 24 meses.

- Incremento de gastos de gestión y administración de la entidad imputables al proyecto hasta al 9%.
- Concreción y clarificación de los criterios de valoración.

La mejor muestra de la aceptación que este programa sigue teniendo en las distintas entidades es el número de solicitudes presentadas, que en esta III Convocatoria asciende a 626, y se corresponden con un total de 343 entidades.

2. Agencia para el Voluntariado y las Asociaciones

La colaboración efectiva con las entidades sociales exige, a su vez, la existencia de un tejido asociativo amplio y suficientemente dotado. En la línea de la colaboración con la iniciativa privada sin ánimo de lucro, y para fomentar en el conjunto de la sociedad el valor del trabajo voluntario, BBK ha colaborado en la creación de Bolunta, la Agencia para Voluntariado y las Asociaciones. Esta agencia fue creada en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia y la Fundación EDE, con el objetivo de contribuir al crecimiento del movimiento asociativo y del voluntariado en Bizkaia.



BBK Solidarioa Fundazioa

Antecedentes

En el transcurso de este ejercicio 2003, BBK ha puesto en marcha una iniciativa que aúna las vertientes social y financiera de nuestra actividad. En junio de este año, la Asamblea General acordó la creación de BBK Solidarioa Fundazioa.

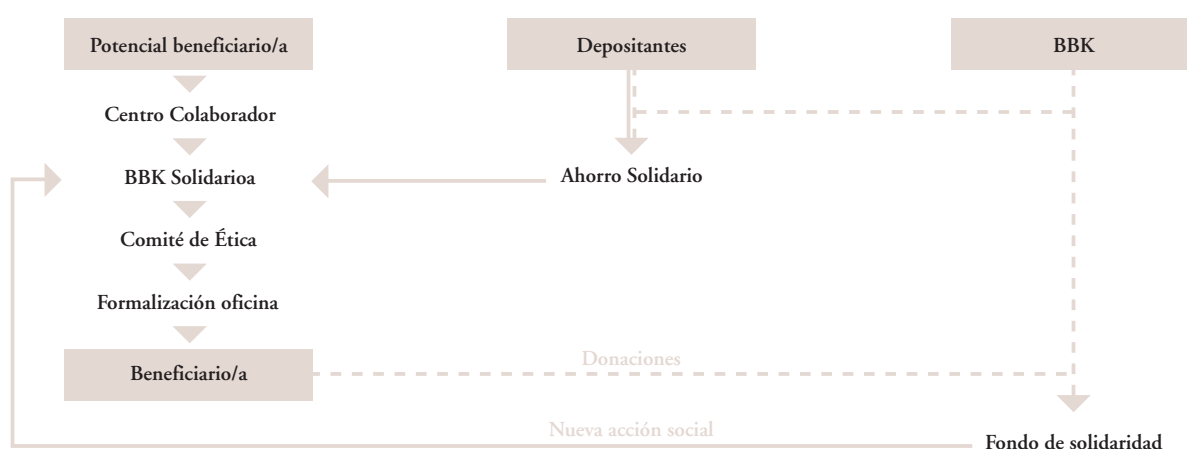
BBK Solidarioa, es la banca ética y solidaria que nace de las experiencias previas que BBK ha desarrollado en el campo de la actuación social y de la gestión de microcréditos, como herramienta útil y de probado éxito para financiar diversas necesidades de impacto positivo en las personas beneficiarias y su entorno:

- BBK Gazte Lanbidean ha utilizado este tipo de financiación con notable éxito en estos cinco años, principalmente en el ámbito del fomento del empleo juvenil por cuenta propia.
- Por otro lado, BBK viene colaborando estrechamente con las entidades sociales sin ánimo de lucro que se ocupan de prestar diversos servicios sociales a las personas en riesgo o situación de exclusión social. El Programa de Ayuda a Proyectos Sociales es el máximo exponente de este trabajo en común.

A estas experiencias se suma el conocimiento de otras actuaciones de financiación solidaria que se están realizando en todo el mundo, fruto de lo cual nace BBK Solidarioa. Operativamente, la nueva Fundación inicia su actividad el día 1 de julio de 2003.

El objetivo de BBK Solidarioa es crear una nueva herramienta de trabajo en el campo social, de tal forma que permita a nuestra entidad asignar de modo más eficiente los recursos sociales, con efecto sostenible y multiplicador. Permite, por lo tanto, luchar contra la exclusión social, facilitando recursos financieros, y haciendo partícipe de esta actuación al conjunto de la sociedad, ya que BBK Solidarioa canaliza el ahorro de personas y entidades que quieran invertir en proyectos de acción solidaria, a través de financiaciones en condiciones ventajosas con respecto a las de mercado en cuanto a tipo de interés, comisiones y garantías.

El esquema de gestión es el siguiente:



A través de esta iniciativa, BBK quiere poner al alcance de las personas en riesgo o situación de exclusión las herramientas financieras necesarias para desarrollar una vida normalizada. Es decir, a través de BBK Solidarioa se posibilitará el acceso al sistema financiero a aquellas personas a las que éste no contempla en sus actuaciones. La pieza angular de las actuaciones de BBK Solidarioa es la interrelación entre todos los agentes sociales implicados en el bienestar de los sectores menos favorecidos.

Principales agentes:

- **Personas beneficiarias**, en riesgo o situación de exclusión que acceden a pequeños créditos a través de BBK Solidarioa, en condiciones preferentes. Estos créditos han de ser utilizados para solventar necesidades personales económicas o personales: establecerse como autónomo, crear pequeñas empresas, financiar agrupaciones familiares en caso de inmigrantes, alquilar y acondicionar viviendas, cancelar la deuda en país de origen, crear empresas de inserción y economía social, etc. Al recibir esta financiación, la persona beneficiaria asume las normas éticas del proyecto, y se compromete a realizar una aportación al Fondo de Solidaridad. También pueden hacer uso de estos recursos las entidades sociales que trabajan con estos colectivos, así como empresas que actúan en el campo de la economía social.



- **Cientes de BBK o depositantes**, que orientan una parte de su ahorro hacia los depósitos solidarios. Quien contrata este producto a plazo se compromete a donar el 50% de los intereses netos de su ahorro para que sea canalizado a proyectos solidarios.



- **Asociaciones sin ánimo de lucro**, que se constituyen en centros colaboradores para intermediar entre beneficiarios/as y BBK Solidarioa. Aportan al proyecto el conocimiento de las personas que solicitan financiación, de su situación y de su recorrido de inserción social y laboral. Además, estas entidades poseen una larga experiencia en el trabajo social, por lo que su papel dinamizador es relevante. BBK Solidarioa ha firmado Convenios de Colaboración con 23 entidades sociales.
- **BBK**, como entidad con capacidad tecnológica, financiera y recursos humanos para canalizar la actividad de esta Fundación. BBK Solidarioa Fundazioa ha subvencionado el tipo de interés a los préstamos y créditos concedidos cuyo nominal asciende 1.641.000 euros.

Comité de Ética

Por sus propias características, las actividades financieras que se desarrollan al amparo de BBK Solidarioa deben cumplir una serie de requisitos de índole ético y social, de sostenibilidad de la propia acción, de retorno positivo para las personas, de respeto al medioambiente, etc. Para garantizar el encaje de las actividades en la filosofía del proyecto, se ha creado un Comité de Ética, en el que participan todos los agentes de BBK Solidarioa. Este encaje ético, se sustenta en el Ideario Ético establecido, principal herramienta de trabajo de este Comité.

La composición responde al principio de participación equilibrada. Sus miembros se elegirán periódicamente por sufragio. El mayor peso recae sobre beneficiarios/as, depositantes y entidades sociales, que cuentan con siete representantes y otros seis que comparecen en nombre de BBK.



Al Comité de Ética compete proponer y aprobar los nuevos proyectos, o rechazar aquellos que no cumplan el Ideario Ético aprobado por el mismo Comité de Ética, como conjunto de principios que deben regir la actividad de BBK Solidarioa Fundazioa.

Ideario ético

Como principal instrumento de trabajo de la fundación y del Comité de Ética, concretado en un documento aprobado por éste, el Ideario recoge los criterios éticos que se utilizan para:

- Destinar el ahorro solidario y el Fondo de Solidaridad a la financiación de proyectos sociales
- Destinar el ahorro solidario y el Fondo de Solidaridad a inversiones en instrumentos financieros éticos
- Realizar la comercialización de los productos de ahorro solidario

Este ideario está al alcance de cualquier persona interesada en la gestión social y solidaria de este proyecto.

Ahorro Solidario

El Depósito Solidario es una imposición a plazo fijo, con un tipo de interés de mercado, que se comercializa a través de la red de BBK y que origina el denominado “ahorro solidario”. Se trata de un producto que combina los dos aspectos principales de esta iniciativa: la solidaridad y la finalidad ética. Por una parte, quien contrata este depósito, dona una parte de sus intereses para constituir el Fondo de Solidaridad; y por otra, BBK Solidarioa garantiza el fin ético del ahorro, canalizando estas aportaciones a la financiación de proyectos personales o colectivos que tengan una repercusión positiva tanto en el bienestar de las personas solicitantes como en su entorno.

Por su parte, BBK aporta al Fondo de Solidaridad el doble de la cantidad donada por las y los depositantes y además, garantiza el retorno de este ahorro, independientemente de la evolución de los proyectos en los que ha sido invertido.

En el segundo semestre del año 2003 se han suscrito 1.314 depósitos solidarios por un total de 5.199.000 euros; el saldo vigente al cierre del ejercicio es de 4.733.000 euros

Fondo de solidaridad

Es el fondo compuesto por las donaciones de depositantes (mitad de los intereses), beneficiarios/as (donación de un porcentaje reducido en función de la financiación a bajo tipo de interés recibida), BBK (doble de los intereses relacionados con los Depósitos Solidarios) y otros posibles donantes para la realización de nuevas acciones sociales dentro del marco de la fundación.

Información y Transparencia

Todos los agentes que participan en BBK Solidarioa reciben puntualmente información detallada sobre la marcha del proyecto. Así mismo, disponen de la posibilidad de participar en los órganos de garantía ética de la fundación, a través de sus representantes como centros colaboradores, depositantes o personas beneficiarias.

Para la gestión de esta información, BBK Solidarioa dispone de un balance separado de las partidas que componen los depósitos solidarios, la financiación solidaria concedida y el Fondo de Solidaridad. Trimestralmente, hemos informado a depositantes y beneficiarios/as del proyecto. Todos los datos son auditados, tanto desde la vertiente financiera como desde la orientación social.

Por otra parte, BBK Solidarioa ha sido admitida como miembro de INAISE (International Association of Investors in the Social Economy), red Europea de Finanzas Solidarias en la que participan las principales entidades que en el ámbito mundial trabajan en actuaciones de economía social.

Datos de la actividad

La siguiente tabla refleja los principales datos de la actividad de BBK Solidarioa en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2003 y el 31 de diciembre de este mismo año. La financiación solidaria es utilizada para cubrir necesidades personales de distinta índole de los colectivos ya mencionados.

Por su repercusión social y volumen de actividad que supone en el conjunto de BBK Solidarioa, destaca la financiación solicitada por inmigrantes. La experiencia previa de BBK en este terreno y los datos de este semestre nos indican que una de las principales necesidades de estas personas es la cancelación de deudas en el país de origen, que generalmente son asumidas en condiciones de usura. En los últimos meses, además, se ha incrementado notablemente la solicitud de ayuda financiera para llevar a cabo el reagrupamiento de familias separadas por la inmigración.



Capítulo	Concedido	Aprobado por Comité Ética (**)
Necesidades familiares		
Nº personas beneficiadas	170	180
Financiación concedida (*)	370	400
Autónomos, pequeños negocios, pequeñas empresas		
Nº personas beneficiadas	10	12
Financiación concedida (*)	144	179
Empresas de inserción y de economía social		
Nº personas beneficiadas	2	4
Financiación concedida (*)	270	564
Entidades sociales		
Nº personas beneficiadas	7	9
Financiación concedida (*)	857	1.282
Totales		
Nº personas beneficiadas	189	205
Financiación concedida	1.641	2.425

(*) Datos en miles de euros

(**) La diferencia entre financiación concedida y aprobada en el Comité de Ética corresponde a operaciones pendientes de formalización.

BBK Gazte Lanbidean Fundazioa

El fomento del empleo juvenil es una de las piezas claves para garantizar la incorporación al mercado laboral y a la vida social en condiciones dignas y sostenibles de las nuevas generaciones. Para canalizar todos los esfuerzos y actividades que en este sentido BBK ha venido desarrollando, hace cinco años se creó la Fundación BBK Gazte Lanbidean.

Nuestras acciones se canalizan en dos direcciones:

- El apoyo a la **creación de nuevas empresas**: apoyo integral, que abarca la maduración de la idea, estudio de viabilidad, formación en gestión empresarial, financiación preferente, tramitación para la puesta en marcha, asesoría y seguimiento y tutorización durante los tres primeros años de vida de la empresa.
- La **inserción laboral**, dirigida especialmente a jóvenes que presentan mayores dificultades para acceder a un empleo. Ofrecemos un acompañamiento personalizado que parte de un diagnóstico inicial, teniendo en cuenta las necesidades y aptitudes de cada joven para lograr con éxito su inserción en el mercado laboral. Para ello contamos con los servicios de orientación laboral, de adaptación y capacitación profesional y Programas de Acceso al Primer Empleo mediante prácticas remuneradas en empresas y un servicio de intermediación laboral para gestionar ofertas y demandas de empleo.

En el año de su quinto aniversario, la Fundación ha consolidado las áreas de actuación y se han puesto en marcha nuevos proyectos de inserción laboral. A continuación se detallan las acciones más destacadas de este ejercicio, tanto por su importancia en el conjunto de la actividad de la Fundación, como por su repercusión social (ámbito de trabajo preferencial, número de participantes, impacto social de las actividades para el colectivo al que se dirige y para toda la sociedad).

Área de autoempleo y creación de empresas

- **Incubadora de Internet y Nuevas Tecnologías, “BBK Habia”.** La incubadora ha apoyado la creación de 6 proyectos empresariales, con la creación de 14 nuevos empleos. Así mismo, ha seguido funcionando como soporte tecnológico del proyecto Zurekin Sarean.
- **Emankor.** Mediante el convenio con Cedemi, este programa ha logrado la inserción laboral por cuenta ajena de 99 jóvenes de la Margen Izquierda. Además, el convenio tiene como objetivos el fomento del autoempleo y la creación de nuevas empresas, así como la adaptación de empresas y personas trabajadoras a las NTIC's. El balance de estas actuaciones se salda con 12 nuevos proyectos empresariales y la creación de 17 nuevos empleos.
- **Izartek.** Este proyecto se desarrolla en colaboración con el Parque Tecnológico de Zamudio y BEAZ, y consiste en la promoción y puesta en marcha de nuevas empresas de base tecnológica, que se instrumentalizan desde una Sala de Proyectos instalada en el Parque. El proyecto ha apoyado la creación de 2 nuevas empresas y 34 empleos, en los sectores de bioinformática y telecomunicaciones.

Área de empleo



- **Egokitu.** El objetivo de este programa es la reorientación laboral de personas tituladas en materias con salida profesional insuficiente (Egokitu 1) y la de jóvenes que, habiendo estudiado BUP, COU o FP 1, no han finalizado una carrera universitaria (Egokitu2). En ambas situaciones, Egokitu ofrece capacitación laboral hacia profesiones que tienen un alto grado de inserción. Además de la formación, el programa ofrece la realización, durante 6 meses, de prácticas de trabajo en empresas, con el cobro de una beca mensual concedida por la Fundación. Durante el año 2003 se han iniciado dos nuevas convocatorias, que ofrecen un total de 17 profesiones de alto grado de inserción. A las diferentes convocatorias han acudido 614 jóvenes; 192 han iniciado ya la formación en la nueva profesión. Este programa se desarrolla en colaboración con del Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y del Departamento de Formación y Empleo de la Diputación Foral de Bizkaia.

- **Programa Andralan.** El objetivo de este programa es la inserción y reinserción de mujeres, entre 30 y 45 años, con cualquier nivel formativo o académico, con especial atención a aquellas que han abandonado el trabajo por razones de maternidad o cuidados de personas dependientes. A la convocatoria de este año han acudido 348 mujeres, de las que 157 han iniciado su actividad en alguna de las líneas de inserción del programa. Este programa se desarrolla en colaboración con del Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y del Departamento de Formación y Empleo de la Diputación Foral de Bizkaia.
- **Programas de Acceso al Primer Empleo.** Durante el año 2003 se han puesto en marcha 39 programas, de los que se han beneficiado 1.952 jóvenes que han accedido por primera vez al mercado de trabajo. Entre los nuevos programas, destacan los realizados con la colaboración de CEBEK, ASLE, Red Behargintza y las dos agrupaciones de centros de formación profesional, Ikaslan y Hetel.



Servicio de Orientación Laboral

El Servicio de Orientación Laboral de la Fundación está incorporado a la Red de Centros Colaboradores del Gobierno Vasco y ha atendido durante el año 2003 a 2.137 jóvenes que han acudido en demanda de orientación laboral. 198 han accedido al mercado de trabajo por cuenta ajena.

Área de Universidades y Centros de Formación Profesional

Durante el año 2003 se ha consolidado el Vivero de Empresas puesto en marcha con la UPV, BEAZ e IBAE, así como el Centro de Iniciativas Empresariales de la Universidad de Deusto.

Otro hito importante de este ejercicio es la firma del convenio con la Universidad del País Vasco para la creación del Servicio de Inserción Laboral que promoverá la inserción laboral de sus licenciadas y licenciados y la creación de empresas.

Proyectos Europeos

- **Zurekin Sarean.** En el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL, la Fundación está desarrollando el Proyecto “Zurekin Sarean”, en el que participan 27 agentes de nuestro territorio. El proyecto tiene como objetivo la adaptación de las empresas y de sus equipos humanos a las nuevas tecnologías. En una primera fase, de carácter experimental, podrán beneficiarse del proyecto las empresas más desprotegidas en cuanto a su adaptación a las nuevas tecnologías. El objetivo marcado, con fecha de

referencia de mayo de 2004, es lograr la adaptación de 120 empresas beneficiarias y 500 personas que trabajan en éstas. Más adelante, el proyecto podrá hacerse extensivo al resto de las empresas y trabajadores y trabajadoras de nuestro territorio. El presupuesto del proyecto asciende a 1.935.000 euros, de los que la Comisión Europea aporta el 50%, las instituciones vascas (Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y Departamento de Formación y Empleo de la Diputación Foral de Bizkaia) el 25%, BBK Gazte Lanbidean el 16,20% y el resto, otros 24 agentes.

Resultado anual 2003

Objetivos	Total cerradas		En estudio	En espera	Personas Diagnosticadas
	Unidades	%			
120	76	63,33	25	26	256

Este proyecto ha sido seleccionado por el Fondo Social Europeo como buena práctica y está participando en un grupo de trabajo en el ámbito del estado español para la transferencia a políticas generales de los procesos y metodologías que se están experimentando.

- **Euroegokitu.** En el marco de la Convocatoria “Leonardo Da Vinci”, la Fundación ha sido elegida para liderar un proyecto europeo, mediante el cual 35 jóvenes de Bizkaia que hayan participado en el programa Egokitu podrán realizar prácticas en empresas extranjeras.

Datos de la actividad

Los siguientes datos corroboran los excelentes resultados obtenidos por la Fundación en el apoyo a la inserción laboral de jóvenes y al desarrollo de nuevas iniciativas y proyectos empresariales. 2.905 jóvenes han accedido al empleo durante el año 2003, lo que supone un incremento del 22% con respecto al año anterior. El balance de los cinco años de actividad de la Fundación cifra en 9.447 el número de jóvenes que han conseguido un empleo gracias al apoyo de BBK Gazte Lanbidean.



Capítulo	2003	Acumulado
Autoempleo (Inserción por cuenta propia)		
Proyectos aprobados	147	768
Empleo creado	379	2.626
Inversión empresarial	24.712	99.377
Financiación concedida	17.372	82.309
Empleo (Inserción por cuenta ajena)		
Acceso al primer empleo-Prácticas en Empresas	1.952	5.484
Reprofesionalización	384	719
Servicio de Orientación Laboral		
Personas orientadas	2.137	5.107
Personas insertadas	198	618
Total de personas insertadas	2913	9.447

Fundación Cultural BBK

A través de esta Fundación, BBK actúa como agente que garantiza la universalidad de la oferta cultural, entre otros, mediante la organización y patrocinio de actividades en el conjunto del territorio. Así mismo, la Fundación fomenta el conocimiento y disfrute de materias culturales generalistas y especializadas (ciclos musicales, muestras artísticas, etc.). El apoyo a la creación y difusión de la cultura, y de la creación cultural vasca en particular, es otro de los pilares de su actividad; en este aspecto, destaca la importante dotación que BBK destina a la investigación y creación de nuevas obras de arte, especialmente fomentando la participación de jóvenes.

Exposiciones y museos

Durante el año 2003 las salas BBK han desarrollado una intensa labor cultural, con una amplia oferta de exposiciones.

En este ejercicio BBK ha prorrogado el acuerdo de colaboración con el Museo Guggenheim, mediante el cual patrocina las muestras de la colección permanente del Museo.

Asimismo, durante el 2003 hemos ampliado y remodelado el Aula de Cultura de BBK. La exposición ha sido dedicada al 50 Aniversario de la ABAO, durante la cual se celebraron varios conciertos y un seminario sobre ópera.

Dentro del programa de exposiciones itinerantes que se ceden a las casas de cultura municipales, BBK ha promovido más de 120 muestras en Bizkaia, con una amplia temática en pintura, fotografía, dibujo y obra gráfica.

El total de asistentes a todas las exposiciones ha sido de 805.000 personas.

Igualmente, hemos continuado con la colaboración en los programas educativos de los Museos Guggenheim y Bellas Artes, tanto en lo que se refiere a visitas guiadas, como a seminarios, cursos, talleres y otras actividades destinadas específicamente a los centros escolares de nuestro entorno.

Música

La participación en este campo abarca desde los grandes eventos musicales, hasta las iniciativas de aficionados, además de las actividades de formación y educación. Entre las actividades de este año 2003 destacan las siguientes: colaboraciones con el Palacio Euskalduna, la temporada de ópera de la ABAO, Teatro Arriaga, los Conciertos Corales de Primavera, los Conciertos Didácticos, la Joven Orquesta de Euskalherria, el Festival BBK de Músicas Actuales y los Festivales de Jazz y Folk de Getxo.

Euskera

La promoción del euskera es una actividad en la que tradicionalmente BBK está presente y se extiende a los más diversos campos y ámbitos.

- **Premios BBK-Euskaltzaindia.** Además de la concesión de los premios de este año, durante el ejercicio 2003 hemos editado las obras ganadoras del certamen anterior y la entrega de premios de las cuatro modalidades: novela, ensayo, teatro y poesía. Los premios tienen una dotación de 6.000 euros cada uno. Estos premios tienen también una modalidad infantil y juvenil que se desarrolla en el conjunto de los centros escolares. En esta pasada edición, más de 500 escolares han presentado sus trabajos.
- **Klasikoak.** Es un ambicioso proyecto que se está realizando en diversas etapas y durante varios años, por medio del cual se editan en euskera todas las obras maestras de la literatura universal.
- **Feria del Libro y Disco Vascos de Durango.** Es el mayor evento cultural de nuestro país en el campo de la promoción editorial, además de un verdadero referente anual del nivel que está alcanzando el desarrollo de nuestra cultura. En la edición de este año, BBK ha contado, como siempre, con una activa participación.
- **Campeonato de Jóvenes Bertsoaris.** Es una iniciativa promovida desde su inicio por BBK, y la edición de este año viene a confirmar que está siendo una magnífica cantera para el bertsoarismo en general.
- **Triki Bertso.** Este año hemos celebrado la cuarta edición de este festival, que aporta la originalidad de combinar la música con el bertsoarismo. El éxito de esta iniciativa viene avalado por la gran afluencia de jóvenes a los conciertos celebrados.

- **Otras Actividades.** Como es habitual, durante este ejercicio hemos colaborado con diversas muestras culturales, que se desarrollan en diferentes áreas y localidades: Cine de Lekeitio, Teatro de Getxo, Festival de Barakaldo, Txistu de Durango, etc.

Así mismo, BBK ha seguido colaborando con las principales entidades culturales y de promoción del euskera, fruto de lo cual, hemos apoyado diversos estudios de investigación con Eusko Ikaskuntza y el Instituto Labayru y trabajos lingüísticos con Mendebalde y con otros organismos.

Publicaciones

- **Temas Vizcaínos.** Se han publicado títulos como “El gramático Pablo Astarloa”, “El montañero Andrés de Espinosa”, “La poeta Ángela Figuera”, “Historias de Mungia” y “Gabriel Aresti”.
- **Agenda Escolar.** Como todos los años, hemos distribuido al inicio del curso escolar 60.000 ejemplares de nuestra ya tradicional agenda, a través de los centros escolares de Bizkaia.
- **Animación a la Lectura.** Es un programa audiovisual que se desarrolla a través de la red de bibliotecas públicas y de los centros escolares de Bizkaia. Durante el año 2003, se han realizado un total de 140 presentaciones.

También se han confeccionado los catálogos de todas las exposiciones realizadas en nuestras salas.

Universidad y becas

- **Actividades con UPV.** Al igual que en años anteriores, se ha desarrollado un programa de colaboración con el campus de Bizkaia de la UPV, como marco general en el que se han realizado una gran cantidad de seminarios, conciertos, exposiciones y actividades culturales y deportivas. Más de 16.000 estudiantes se han beneficiado de esta oferta cultural.
También este año, BBK ha participado en la organización y desarrollo de los Cursos de Verano en Bilbao.
- **Actividades con la Universidad de Deusto.** Como viene siendo habitual, BBK ha participado en las actividades culturales agrupadas en torno a “Gaurgiro”, como conciertos, talleres de teatro, foros de debate, deporte universitario y diversas actividades extra-académicas.
También se ha realizado un master en “Gestión del Conocimiento”.
- **Becas Erasmus.** El actual programa Sócrates-Erasmus se inició el año 90 y desde entonces cuenta con el apoyo de BBK, del que se beneficia el alumnado de la UPV y de



Deusto. Este programa posibilita que las y los universitarios de Bizkaia puedan llevar a cabo uno de los cursos de su carrera en una universidad extranjera. Gracias a nuestra participación, se ha podido popularizar de forma importante este programa; durante este año, más de 200 estudiantes han hecho uso de las ayudas de BBK.

- **Becas de Investigación.** Son becas de postgrado que venimos convocando desde 1978. En la edición de este año, las materias convocadas han sido: Lengua y Literatura Vasca, Historia, Filosofía, Tecnología y Estudios Medioambientales, y Promoción y Desarrollo Internacional.

También se han convocado Becas de Creación Artística, destinadas a jóvenes artistas plásticos y a compositores musicales. Las becas están dotadas con 12.000 euros cada una y se conceden tanto para la ampliación de estudios como para la realización de trabajos de investigación.

Apoyo al deporte de base

Con el objetivo de promocionar el deporte base, contribuir a su práctica por la población infantil de Bizkaia y promover la formación y educación en los valores asociados al deporte, BBK ha colaborado con la Diputación Foral y diversos ayuntamientos de Bizkaia en un proyecto de reforma y creación de 40 campos de fútbol, con una dotación de 6.010.000 euros. Además de los objetivos anteriormente descritos, la iniciativa pretende conseguir un alto grado de utilización de estas instalaciones por las más de 30.000 personas usuarias del deporte escolar y del deporte base.

Durante este año, se han remodelado un total de 23 campos de fútbol, gracias al desarrollo de este proyecto.

BBK ha continuado con el acuerdo de colaboración formalizado el pasado año con Athletic Club Fundazioa, con el objetivo de universalizar los valores del club mediante el trabajo en el deporte de base, el desarrollo de la formación e investigación en materia deportiva, el apoyo educativo a jóvenes deportistas y el fomento de la ética y el “juego limpio”. La Fundación BBK fue la primera entidad privada en incorporarse a este proyecto.



Otras actuaciones



1. Sector Primario

BBK desarrolla numerosas iniciativas para potenciar el sector primario, tanto desde la actividad financiera como desde la Obra Social. Durante este año 2003, BBK ha patrocinado o colaborado en la realización de un total de 215 ferias agrícolas, ganaderas y micológicas. Gracias a estas muestras, la realidad de nuestros caseríos y explotaciones llega al conjunto del territorio de Bizkaia, de tal forma que se facilita la comercialización de los productos del campo y el contacto de los y las productoras con el mercado. Durante este año, más de 3.000 expositores han participado con sus productos en estas ferias, a las que han acudido más de dos millones de visitantes.

Junto con las muestras generalistas, BBK promociona especialmente las producciones de calidad y el compromiso del sector con la innovación y la producción ecológica. En este sentido, BBK ha organizado 8 Concursos de Explotaciones de Bizkaia, en los que un jurado independiente especializado ha visitado y premiado las mejores experiencias del territorio.

2. Patrocinio de la campaña de playas de la Federación Vizcaína de Salvamento y Socorrismo

BBK continúa con el patrocinio de la campaña que, a lo largo de la época estival, lleva a cabo la Federación Vizcaína de Salvamento y Socorrismo en las 24 playas de nuestro litoral. Gracias a esta colaboración, BBK contribuye a realizar una labor de prevención, salvamento y socorrismo de la que se beneficia la práctica totalidad de los habitantes de nuestro territorio.

3. Centros de Promoción de la Mujer

La Fundación Centro de Promoción de la Mujer es una obra social en colaboración de BBK y lleva a cabo una serie de actividades de carácter cultural, formativo y de ocio que pretende dar respuesta a los intereses y necesidades de las mujeres adultas.

A través de este conjunto de actividades, la Fundación pretende lograr una mejor integración social de la mujer. Este año, más de 2.600 mujeres han participado en al amplia oferta de los 37 centros que tiene en Bizkaia.







Política ambiental

En virtud del compromiso de BBK con el desarrollo sostenible, se ha establecido un Sistema de Gestión Medioambiental, que ha sido ya certificado en varios centros de trabajo (Edificio Central y seis oficinas), conforme a la normativa ISO 14001, de tal forma que se garantiza el cumplimiento riguroso de todos los puntos de la Política Ambiental de la entidad, aprobada por la Dirección.

Al 31 de diciembre de 2003 los centros de trabajo BBK con certificación ISO 14001 son: Sede Social Edificio Gran Vía 30, y oficinas 000-Gran Vía 30, 002-Indautxu, 222-Ibarrekolanda, 376-Makaleta, 461-Grandes Empresas y 570-Santutxu.

Política ambiental

La Dirección de BBK en su esfuerzo por hacer compatible el desarrollo económico con el respeto al medio ambiente en coherencia con su misión, visión y valores, adquiere los siguientes compromisos:

- Incorporar la preocupación por un desarrollo respetuoso con el medio ambiente a los principios que rigen nuestra actuación.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental aplicable a nuestras actividades, y de otros compromisos que la organización suscriba.
- Formar a quienes integran la entidad, fomentando el sentido de responsabilidad en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Gestionar adecuadamente los residuos generados para evitar la posible contaminación que pudieran ocasionar los procesos y servicios de la entidad.
- Colaborar con proveedores, clientes, y agentes sociales, con el fin de ayudar a la conservación del medio ambiente.
- Establecer un Programa de Gestión Medioambiental y revisar su grado de cumplimiento.
- Realizar un seguimiento permanente de la Gestión Medioambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Participar en programas específicos de entidades financieras de ámbito europeo o mundial, que promuevan la preservación del medio ambiente.

BBK continúa con el desarrollo de esta política y mantiene el principio de mejora continua, en línea con una sensibilización social cada vez mas generalizada hacia los temas medioambientales, labor en la que cuenta con el apoyo de la plantilla.



Identificación de expectativas relacionadas con el impacto ambiental

Expectativa 1: Cumplimiento de la legislación vigente.

- La auditoria externa anual sobre el Sistema de Gestión Medioambiental comprende la inspección de los aspectos legales medioambientales, que se encuentran en regla.

Expectativa 2: Reducción del consumo de papel en correspondencia.

- Se realiza agrupamiento de correspondencia para minimizar el consumo de papel en envíos a clientes.
- Se ha ofrecido a los y las clientes la posibilidad de consultar su correo vía Internet, de tal forma que se evita la generación de correspondencia en papel.

Expectativa 3: Conseguir para las oficinas de BBK niveles de confort adecuados, tanto para clientes como para la plantilla, mediante sistemas respetuosos con el medio ambiente.

- Se realiza un control periódico de las variables medioambientales y se efectúan acciones correctoras por parte del Departamento de Obras y Mantenimiento.

Expectativa 4: Apoyo a proyectos con impacto medioambiental positivo.

- BBK participa en la financiación de proyectos sobre energías renovables.
- BBK participa en Iberdrola, como empresa propulsora de la energía verde.
- A través de nuestra representación en las empresas participadas, contribuimos a que también éstas tengan en cuenta el impacto medioambiental de sus actividades.

Expectativa 5: Tratamiento del tabaquismo en lugares de trabajo.

- En 2003 se ha continuado con la campaña de carteles con el lema: “Por favor, no fumes”.

Expectativa 6: Reutilización, reciclaje y reducción de residuos.

- En 2003 se contemplaron objetivos concretos para reducir el consumo de papel y sustituir el papel blanco clásico por papel reciclado.
- Asimismo, se pusieron en práctica medidas de segregación de residuos urbanos en oficinas y en áreas de descanso de los edificios centrales, iniciativa en la que han colaborado las personas de la organización.

Expectativa 7: Reducción consumo de energía y agua.

- Sistematización del seguimiento en Edificios Centrales de los consumos de electricidad (kWh.) y de agua (m³)

Expectativa 8: Contratación con proveedores que tengan una política de medio ambiente ética certificada.

- En las peticiones de presupuestos y pliegos de condiciones a proveedores se incluyen cláusulas que indican la conveniencia de disponer de certificaciones medioambientales, que serán tenidas en cuenta en el resultado de los concursos.

Expectativa 9: Aplicar criterios medioambientales a la concesión de riesgos a clientes y colaborar en el desarrollo de proyectos dirigidos a investigar o desarrollar productos, servicios, etc. que sean respetuosos con el medio ambiente.

BBK Solidarioa establece unos compromisos que firman quienes se benefician de los préstamos que además de aspectos sociales, contienen otros medioambientales: respetar al medio ambiente, con el compromiso de no producir productos contaminantes, defender el medio ambiente, tratar adecuadamente los residuos que pueda producir o generar y procurar la utilización de energías renovables

Expectativa 10: Participación en empresas con criterios medioambientales de no contaminación ni degradación del medio ambiente.

Participación en empresas comprometidas con el medio ambiente:

- Iberdrola
- CAF
- Gas Natural
- Vodafone
- REE

Para más información, se recomienda consultar las Memorias Medioambientales de estas compañías.

Expectativa 11: Educación medioambiental.

Desde el año 1982 se viene desarrollando en la residencia infantil de Pedernales la actividad “Centro de Experimentación Escolar”, en colaboración con el Gobierno Vasco. El objetivo es educar a la juventud en valores medioambientales, fomentar actitudes de respeto y defensa hacia la naturaleza y nuestro entorno. Durante el 2003, han acudido 3.093 niños y niñas de 92 centros escolares.

Más información sobre esta actividad en el capítulo “Relación con la sociedad”.

Indicadores cuantitativos de medioambiente

Ref. G.R.I.	Descripción	2003
Materias Primas		
	Consumo papel blanco-bobinas (en kg.)	42.905
EN1	Consumo papel blanco normal (paquetes 500 hojas) (en kg.)	62.335
	Consumo papel reciclado (paquetes de 500 hojas) (en kg.)	33.292
EN2	Reciclaje papel usado, cartones y folletos (en kg)	258.950
	Reciclaje de residuos peligrosos (en kg)	1.193
EN3	Consumo de energía eléctrica en edificios centrales (en Mj)	24.438.518
EN5	Consumo de agua en edificios centrales (en m ³)	16.646



Desarrollo de la Política Ambiental

A partir de la concesión de la Certificación ISO 14.001 en 2003 y tomando este hito como referente para el futuro de nuestro compromiso medioambiental, se propusieron una serie de objetivos y acciones, cuyo desarrollo pasamos a describir seguidamente.

1. Reducción de materias primas

Desde el Departamento de Marketing se trabaja para eliminar o sustituir el papel por otros soportes (comunicaciones electrónicas), y por crear en cada terminal los propios impresos, de tal forma que se evita la existencia de grandes cantidades de formularios preimpresos.

El consumo de papel blanco se ha reducido un 21,54% y ha sido sustituido por papel reciclado en un 34,81%.



2. Eliminación de residuos

Dentro del marco del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001: 1996, se han implantado diversos procedimientos y acciones para la gestión de los residuos en BBK. Así en las instalaciones, se segregan los residuos sobre la base de la siguiente tipología:

- Papel y cartón
- Envases
- Biodegradables
- Toners de impresoras, faxes y fotocopiadoras
- Residuos peligrosos (en su mayoría proceden de las actividades de mantenimiento de edificios): materiales impregnados de aceite, aceites, fluorescentes, pilas, baterías de móviles, etc.

Para la gestión de los residuos, se han seguido las indicaciones de la Ley 10/98 de Residuos, así como la Ley 3/ 98 General de Protección del Medio Ambiente en el País Vasco y sus respectivas disposiciones reglamentarias. BBK se inscribió como “pequeño productor de residuos peligrosos” en el registro del Gobierno Vasco y contrató los servicios de diferentes gestores autorizados.

En el pasado año se entregaron a gestores autorizados un total de 1.193 Kg. de residuos peligrosos procedentes de Edificios Centrales (1,75 Kg. por persona / año).

3. Consumos de energía

En el conjunto de esfuerzos realizados se incluyen los orientados a la reducción del consumo de energía. El foco de atención han sido los Edificios Centrales de BBK.

En el año 2002, se consumieron 7.055.842 Kwh y en el pasado ejercicio 2003, el consumo se redujo a 6.793.630 Kwh.

4. Consumo de agua

El agua es un bien escaso y aunque no podemos prescindir de ella, cabe exigir que se administre de forma adecuada.



En 2003 se han consumido en Edificios Centrales de BBK 16.646 m³ de agua, mientras que en 2002 se consumieron 15.732 m³. Este incremento ha sido debido a una mejora en los procedimientos de prevención de la Legionelosis.

Todas las tareas a las que hemos hecho referencia cuentan con un elemento esencial, a saber: la participación activa y el compromiso de las personas que forman la Organización, es decir, el resultado de las conductas individuales, cada vez más sensibles a la protección del medio ambiente. Nuestro comportamiento se une a los medios que aporta BBK, cuestión fundamental para lograr los objetivos inmediatos. Y pronto serán patentes los resultados que se basan en los buenos hábitos de trabajadores y trabajadoras, como son la segregación de otro tipo de residuos (plásticos, papel, restos de comida, etc.), la optimización de consumos energéticos y de agua, el uso del transporte público para el desplazamiento a los centros de trabajo, el reaprovechamiento del papel desechado escrito por una sola cara, el uso de las comunicaciones electrónicas, etc.





Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla identifica la localización en la Memoria de Sostenibilidad 2003 de BBK de los diferentes contenidos establecidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 del GRI (Global Reporting Initiative) y el Suplemento Sectorial de Entidades Financieras. En la parte final de la tabla se comentan las omisiones de información cuantitativa o cualitativa y su causa: falta de disponibilidad del dato, falta de representatividad en el sector de entidades financieras, etc.



Visión y estrategia

Ref.	GRI	Apartado Memoria Sostenibilidad 2003
1.1.	Visión y estrategia con respecto al desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • La Responsabilidad Social en BBK
1.2.	Declaración del Presidente	<ul style="list-style-type: none"> • Mensaje del Presidente

Perfil

Ref.	GRI	Apartado Memoria Sostenibilidad 2003
2.1./2.9.	Perfil de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la organización • La Responsabilidad Social en BBK
2.10/2.16	Alcance de la memoria	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la organización
2.17/2.22	Perfil de la memoria	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la organización • La Responsabilidad Social en BBK

Estructura de gobierno y sistemas de gestión

Ref.	GRI	Apartado Memoria Sostenibilidad 2003
3.1./3.8	Estructura y gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • La Responsabilidad Social en BBK
3.9./3.12	Compromiso con las partes interesadas	
3.13/3.20	Políticas globales y sistemas de gestión	



Indicadores de desempeño

Económico			Social		
Indicador GRI		Memoria 2003	Indicador GRI		Memoria 2003
EC1	Datos principales	Presentación de la organización	LA1	Principales datos laborales	Relación con el equipo humano
EC2	Desglose de mercados	n.r.	LA2	Creación de empleo	Relación con el equipo humano
EC3	Coste de compras	Presentación de la organización	LA3	Porcentaje de empleados/as representados por sindicatos independientes	Relación con el equipo humano
EC4	Proveedores y contratistas	Presentación de la organización	LA4	Políticas y procedimientos de información, consulta o negociación con la plantilla	Responsabilidad Social en BBK
EC5	Gastos salariales	(1)	LA5	Prevención de riesgos laborales	Relación con el equipo humano
EC6	Proveedores de capital 1	Presentación de la organización	LA6	Salud y seguridad	Relación con el equipo humano
EC7	Proveedores de capital 2	Presentación de la organización	LA7	Absentismo, accidentes, días perdidos, ...	Relación con el equipo humano
EC8	Impuestos pagados	Presentación de la organización	LA8	Programas sobre SIDA	n.r.
EC9	Subvenciones recibidas	Presentación de la organización	LA9	Horas de formación	Relación con el equipo humano
EC10	Donaciones (Obra Social)	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la organización • Relación con la Sociedad 	LA10	Igualdad de oportunidades 1	Relación con el equipo humano
Ambiental			LA11	Igualdad de oportunidades 2	Relación con el equipo humano
EN1	Consumo de materias primas a parte de agua	Relación con el medio ambiente	LA12	Beneficios empleados/as (indicador adicional)	Relación con el equipo humano
EN2	% materias primas utilizadas que residuos	Relación con el medio ambiente	LA13	Trabajadores/as y toma de decisiones (indicador adicional)	Relación con el equipo humano
EN3	Consumo de energía	Relación con el medio ambiente	LA15	Acuerdos con representantes laborales en materia de salud y porcentaje de plantilla amparada (indicador adicional)	Relación con el equipo humano
EN5	Agua consumida	Relación con el medio ambiente	LA17	Políticas específicas enfocadas a la formación y aprendizaje (indicador adicional)	Relación con el equipo humano
EN11	Cantidad total de residuos	Relación con el medio ambiente	HR4	No discriminación	Relación con clientes
EN16	Multas por incumplimiento de normativa medioambiental	Ninguna	HR5	Libertad de asociación	Relación con el equipo humano
EN17	Iniciativas sobre eficiencia (indicador adicional)	Relación con el medio ambiente			

Sólo se han indicado aquellos indicadores ambientales que están disponibles en 2003 y los que son significativos para el sector de servicios financieros y obra social en los que BBK desarrolla su actividad

(1) No se indica el dato por considerarlo confidencial y sin relevancia para los grupos de interés.

Social			Social (según suplemento sectorial del GRI y no referenciados anteriormente)		
Indicador GRI		Memoria 2003	Indicador GRI		Memoria 2003
SO1	Descripción de políticas de gestión de impactos causados a las comunidades	Relación con la sociedad	CSR1	Política de Responsabilidad Social	La Responsabilidad Social en BBK
SO2	Descripción de política, y sistemas de cumplimiento en torno a la corrupción y soborno	La Responsabilidad Social en BBK	CSR2	Organización de la RS	La Responsabilidad Social en BBK
SO3	Descripción de política y sistemas sobre contribuciones políticas e instrumentos de presión	La Responsabilidad Social en BBK • Relación con los clientes	CSR4	Gestión de cuestiones sensibles	La Responsabilidad Social en BBK
SO4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética (indicador adicional)	• Relación con la sociedad • Relación con el medio ambiente	CSR6	Diálogo con los grupos de interés	La Responsabilidad Social en BBK
PR1	Seguridad y salud de clientes	Relación con el medio ambiente	INT1	Política interna de RS	Relación con el equipo humano
PR2	Etiquetado e información de producto	Relación con clientes	INT2	Rotación y creación de empleo	Relación con el equipo humano
PR3	Privacidad del consumidor	Relación con clientes	INT7	Perfil de la plantilla	Relación con el equipo humano
PR8	Satisfacción del cliente (indicador adicional)	Relación con clientes	SOC1	Donaciones	Relación con la sociedad
PR9	Cumplimiento normativa publicidad (indicador adicional)	Relación con clientes	RB1	Política de red doméstica	Relación con clientes
<p>n.r. Indicadores centrales GRI no incluidos en este Informe de Responsabilidad Social por falta de representatividad del indicador en el sector de entidades financieras o en el país en el que se desempeña la actividad</p> <p>Se han incluido algunos de los indicadores GRI adicionales, en cuyo caso, se indica en este índice de contenidos.</p> <p>No se han incluido indicadores sociales de derechos humanos, excepto HR4 y HR5 dado el ámbito de actuación de BBK: sector financiero dentro de Bizkaia y determinadas zonas del estado español.</p>			RB2	Perfil de préstamos en red doméstica	Relación con clientes
			RB3	Financiación y altos beneficios sociales	Relación con clientes
			IB2	Perfil de cliente de banca de inversión	Relación con clientes
			AM2	Gestión de activos	Relación con clientes







Su opinión es importante



BBK ha realizado esta segunda Memoria de Sostenibilidad con la finalidad de facilitar información relevante y de interés sobre nuestra actividad financiera y social. Pero la valoración que usted haga de la misma es sin duda el principal indicador sobre su utilidad y valor.

Por este motivo, agradecemos que nos haga llegar su opinión tras la lectura del informe, así como las posibles sugerencias que quiera hacer sobre su contenido. Todos sus comentarios serán tenidos en cuenta para futuras ediciones.

Si quiere enviarnos apreciaciones y sugerencias puede hacerlo a través del formulario de esta página, y enviándolo a la dirección:

BBK
Área de Calidad
Gran Vía, 30
48009 Bilbao

Del mismo modo, si desea obtener información adicional o recibir ejemplares de este informe también puede hacerlo a través de esta misma dirección, además de a través de una solicitud al siguiente correo electrónico:

Correo electrónico: calidad@bbk.es

Formulario sobre la Memoria de Sostenibilidad 2003

	Baja	Regular	Alta	Muy alta	Excelente
Relevancia de los contenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interés de los datos e información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración de la Responsabilidad Social en BBK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios

