



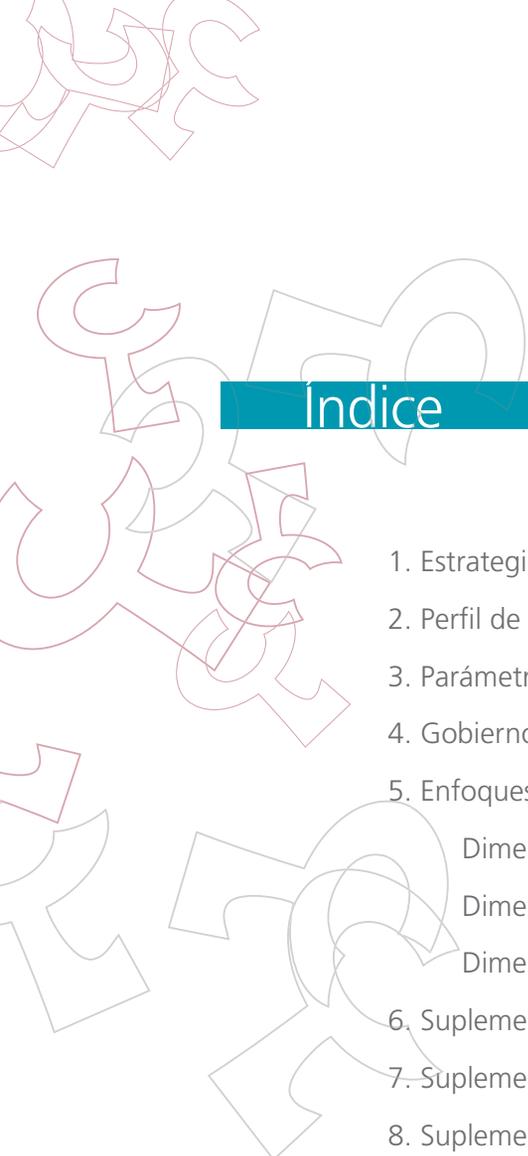


rse07

informe de responsabilidad social empresarial







Índice

1. Estrategia y análisis	6
2. Perfil de la Organización	13
3. Parámetros de la Memoria	21
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	28
5. Enfoques de gestión e indicadores de desempeño.....	47
Dimensión económica.....	48
Dimensión ambiental	61
Dimensión social.....	73
6. Suplemento sobre el Sector Financiero: desempeño social	109
7. Suplemento sobre el Sector Financiero: desempeño ambiental	119
8. Suplemento integrado del Sector Financiero. Nuevos indicadores	125
9. Nivel de aplicación de la Memoria e Indicadores GRI	128
10. Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	138
11. Informe de Verificación Externa.....	140

1. Estrategia y Análisis



1.1 Declaración del máximo responsable de Caja Laboral

Caja Laboral tiene la satisfacción de presentar por tercer año consecutivo el informe de responsabilidad social corporativa referido al año 2007, que ha utilizado la nueva versión de la Guía GRI (G3). No cabe duda de que el desarrollo de esta memoria nos permite dar un sentido actualizado y más amplio a la razón de ser de Caja Laboral, que nace precisamente desde un compromiso inequívoco de responsabilidad social al servicio de la sociedad y a través de su singular aportación a la Corporación Mondragón, sumándose así a ese gran propósito el de crear empleo preferentemente cooperativo, como instrumento más adecuado para contribuir al desarrollo equilibrado de la Sociedad en la que nos insertamos.

Con motivo de la elaboración de la Memoria RSE, hemos desarrollado una evaluación específica de nuestra situación en RSE, con la colaboración de una consultora externa, al objeto de contar con una visión que complemente y enriquezca nuestra actuación. De las diferentes cuestiones que nos ayudarán a mejorar, cabría destacar: en primer lugar la necesidad de crear una estructura estable para la gestión de la RSE, de tal manera que nos permita dinamizar el conjunto de actuaciones de las diferentes áreas de la Entidad y, en segundo lugar, hemos llegado a la conclusión de que en la gestión que realizamos con los diferentes grupos de interés, es preciso reforzar la que se corresponde con los proveedores, incorporando una serie de acciones concretas a tal fin.

Durante el año 2007 se ha dado un importante avance en lo que se refiere a nuestro modelo de gestión. Siguiendo la dinámica establecida para las cooperativas de la Corporación hemos comenzado la implantación de un nuevo Modelo de Gestión, que garantice que la gestión empresarial que se lleva a cabo sea coherente con los Principios que sustentan nuestra Misión.

Igualmente, durante este último ejercicio cabe señalar algunos de los pasos dados con el fin de consolidar un modelo de gestión socialmente responsable:

En relación a nuestros clientes, es destacable la adhesión al Código de Autocontrol, se trata de un compromiso firme respecto al uso y difusión de una publicidad responsable; o la apertura de 17 nuevas oficinas; o la creación de un nuevo modelo comercial para empresas.

En cuanto a nuestros socios de trabajo, es reseñable el hecho de que se ha llegado a acuerdos consensuados con el fin de poner en marcha medidas que ayuden a mejorar la conciliación entre la vida profesional y personal. Al mismo tiempo, ha sido un año en el que hemos dedicado una especial atención a la gestión de las personas, ya que bajo la denominación de "Proyecto de Liderazgo" hemos comenzado a trabajar en un amplio conjunto de herramientas de gestión que permitan en la práctica diaria revalorizar el papel de las personas desde su libertad y responsabilidad. Esperamos con ello mejorar nuestros estándares de gestión, creando las condiciones para que la autonomía y la iniciativa de las personas en todos los estratos de la organización sea el comportamiento de conducta normal. Es en todo caso un proyecto de largo plazo y cuyo desarrollo lo insertamos en el Plan Estratégico.

Finalmente, la implicación con la sociedad se ha traducido en actuaciones como la renovación del certificado ISO14001 del Sistema de Gestión Ambiental, o la renovación del compromiso de destinar un 1% adicional de los Resultados al Fondo de Educación y Promoción, para dedicarlo a proyectos de carácter social.

La Memoria RSE nos ha servido además como herramienta de diagnóstico, y nos ha permitido concretar cuáles son nuestros compromisos en materia de sostenibilidad de cara a un futuro próximo, de los que nos permitimos aludir a los siguientes:

- La revisión del Código de Conducta, para que esté orientado a cada uno de los grupos de interés de Caja Laboral.
- Analizar los motivos de desequilibrio entre hombres y mujeres en los órganos de gobierno (Consejo Social, Consejo Rector, Comité de Dirección) y establecer acciones que incentiven una representación más equilibrada entre hombres y mujeres.
- Establecer un plan para mejorar la eficacia en cuanto a la transmisión de valores y la cultura corporativa.
- Analizar la ampliación de la gama de productos financieros con componente social y ambiental.
- Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, en línea con los principios del Pacto Mundial.

Y no quisiera terminar sin hacer referencia a nuestros retos de futuro. No cabe duda de que el cambio de la situación económica obliga a todo el sector a revisar sus estrategias y sus políticas de actuación. Es lo que Caja Laboral realizará también durante el año 2008. Esta revisión la haremos dentro de la elaboración del Plan Estratégico 2009-2012, en el que, con una alta participación de las personas de Caja Laboral, definiremos un plan que integre tanto las estrategias de negocio propiamente dichas como las actuaciones más propias de nuestra condición cooperativa a través del desarrollo del ya citado Modelo de Gestión. No cabe duda de que será un entrante importante para la Memoria de RSE que realicemos en el año 2008.

Juan M^a Otaegi Murua
Presidente

1.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad

Caja Laboral publica, por tercer año consecutivo, la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial y por primera vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, lo que es una muestra del compromiso de Caja Laboral con la sostenibilidad.

Compromiso que nace ya desde uno de los Valores Corporativos de Caja Laboral, como es el de la Responsabilidad Social, en el que se declara: la Responsabilidad Social de Caja Laboral constituye una de sus más importantes señas de identidad, materializada en un compromiso diferencial en las vertientes empresarial, social y medioambiental. El apoyo a las Cooperativas que componen MCC constituye un elemento de importancia singular, en la expresión práctica de la Responsabilidad Social. Asimismo, Caja Laboral extenderá su experiencia y know-how a las pequeñas y medianas empresas con proyección de futuro, para colaborar en el objetivo de potenciar la inversión productiva y generadora de empleo y de riqueza. En el ámbito cultural, preferentemente a través de los FEP, potenciará y apoyará actuaciones que propicien el desarrollo económico y sociocultural de la sociedad en que actúa, con especial atención a la lengua y cultura de Euskal Herria. Igualmente, fomentará actividades que promuevan la mejora del entorno físico, apoyando un desarrollo sostenible.

El año 2007 ha sido el de la asunción como Modelo de Gestión de Caja Laboral del Modelo de Gestión Corporativo, desarrollado conjuntamente con otras cooperativas para MCC. Este año ha sido también en el que se han desarrollado otros proyectos clave como:

- La gestión del Liderazgo y de la Delegación.
- La gestión de la Innovación.
- Revisión y puesta en marcha del Modelo de Gestión de Empresas.
- Posicionamiento en Autónomos con el lanzamiento de productos específicos.
- Basilea II: Riesgo de Crédito y Operacional, preparándonos para validar nuestros sistemas de gestión.

Sin embargo, lo más destacable ha sido que a mediados de 2007 se inició en Caja Laboral, con el apoyo de una consultora externa, un proyecto para evaluar el nivel de integración de la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de Caja Laboral. Para ello, se hicieron evaluaciones basadas en entrevistas con responsables de cada uno de los departamentos que interactúan directa o indirectamente con los grupos de interés de la Entidad: Desarrollo de Negocio, Innovación, Dirección Comercial, Inversiones, Calidad, Recursos, Tecnología, Medio Ambiente, Auditoría Interna, Control, Consejo Social, Dirección General y Presidencia. Fruto de estas evaluaciones se determinó un Plan de Actuación en materia de RSE, con una serie de hitos que debían alcanzarse en el futuro.

La Memoria RSE 2007 ha supuesto un ejercicio de reflexión para analizar cuáles de los hitos marcados han sido alcanzados y qué otros compromisos en materia de sostenibilidad hay que incluir en la agenda de Caja Laboral. Cabe destacar que en el momento en que se redactó la presente Memoria, ya se había logrado la consecución de algunos de los hitos

previamente definidos en este Plan de Actuación RSE, como la adhesión al Código de Conducta Publicitaria y la renovación del compromiso de destinar el 1% de los Excedentes Netos al FEP (Fondo de Educación y Promoción) Adicional.

A continuación se exponen en la tabla, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2007 y segmentadas por Grupos de Interés y, en segundo lugar, cuáles son los compromisos de futuro de Caja Laboral en el ámbito de la sostenibilidad.

Actuaciones en materia de RSE. Acciones realizadas	Grupos de interés afectados	Mecanismos de Gobierno implantados
Formación del Equipo Directivo dentro del Proyecto de gestión del Liderazgo y revisión y realización de la Guía para Dirección de Equipos de oficinas.	Socios	Área de Recursos
Iniciado el proceso para la instauración de un programa informático de Recursos Humanos (selección, formación, nóminas, etc.)		
Presentación de la memoria del proyecto, a retomar en 2008, sobre las acciones a implantar derivadas del Estudio de Técnicos de Sede Central.		
Acreditación de la Unidad Básica de Salud de la Sede Central, concedida por Osalan.		
Acuerdos consensuados por la comisión mixta Consejo Social y Consejo de Dirección en materias de: Condiciones que han de regir la jornada de mañana y tarde, nueva formulación de la RVC (Retribución Variable Colectiva) y Asistencia Sanitaria de Lagun Aro – Copago de cuotas de la prestación.		
Adhesión al Código de Autocontrol de la Publicidad.	Clientes	Área de Desarrollo de Negocio
Creación en la página Web de espacios específicos para que los diferentes segmentos de clientes encuentren información más personalizada. Crecen un 22% los accesos a CLNet.		
Lanzamiento de nuevos productos: Caja Laboral PRO, para autónomos, profesionales y pequeños negocios; Hipoteca Confort con una cuota inicial menor al principio; Hipoteca bonificada, centra su atractivo en el precio; Plan de Ahorro Nómina para el pequeño ahorro; Créditos personales “dispon”, inmediatos y disponibles en todos los canales.		
Instalado el servicio de transferencias en cajeros a cuentas de otras entidades.		
Nuevo Modelo de Gestión de Empresas.		
Apertura de 17 nuevas oficinas y 64 nuevos cajeros instalados.		Inmovilizado
Creación de 66 nuevos puestos de trabajo (socios), con un total de 1.923 socios de trabajo..	Sociedad	Área de Recursos
Renovación del certificado de Gestión Ambiental según ISO 14001.		Comité Ambiental
Renovación del compromiso de destinar el 1% de los Excedentes Netos al FEP Adicional, para el apoyo de otras iniciativas de carácter social y asistencial.		Asamblea General

Actuaciones en materia de RSE. Objetivos y retos	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
<p>Política y compromiso con el desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar una estructura responsable de la gestión de la RSE (Comité de RSE), a abordar dentro del Proyecto de RSE. • Iniciar con proveedores y subcontratistas en temas de Compra Verde. • Revisar el código de conducta estableciendo en él políticas y compromisos para cada uno de los grupos de interés. 	<p>Todos los GI. 2008</p> <p>Proveedores. 2008</p> <p>Clientes y Socios. 2009</p>	<p>Comité de Dirección</p> <p>Comité Ambiental</p> <p>Comité de RSE</p>
<p>Orientación a socios trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan para la mejora de la eficacia en la transmisión de los valores y la cultura corporativa. • Tratar los aspectos relativos a valores, códigos de conducta, etc. en la formación de inserción y continua ligada a los planes de desarrollo profesional. • Órgano mixto Consejo Social – Consejo de Dirección para el seguimiento de la Ley de Igualdad en: Igualdad, Conciliación y Protocolo en caso de Acoso Moral y Sexual. • Analizar los motivos de desequilibrio hombres-mujeres en los órganos de gobierno, para establecer acciones que incentiven la presentación de mujeres a las elecciones correspondientes. 	<p>Socios. 2008</p>	<p>Proyecto de Modelo de Gestión</p> <p>Área de Recursos</p> <p>Proyecto de Ley de Igualdad (*)</p> <p>Proyecto de Ley de Igualdad (*)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Formación directiva orientada a mejorar las competencias de éstos, afines a los valores corporativos y su reflejo en el día a día por los líderes en los diferentes niveles. 	<p>Socios, Partenaires y asociados. 2008</p>	<p>Proyecto de Liderazgo (**)</p>
<p>Orientación al cliente - comercialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de presentación para todos los productos y servicios que contengan la información relevante para el cliente. • Analizar la ampliación de la gama de productos con productos con un componente social – sostenible, en especial de pasivo. 	<p>Clientes, Socios y Sociedad. 2008</p> <p>Clientes y Sociedad. 2008</p>	<p>Comité de RSE</p>
<p>Orientación a la sociedad - ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reflexión/revisión de los destinos del FEP, en su parte administrable. • Revisar los procesos de comunicación interna y externa continua de las acciones sociales apoyadas. 	<p>Socios y Sociedad. 2008</p>	<p>Comité de RSE</p>
<p>Relación con proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los Principios del Pacto Mundial. 	<p>Socios y Sociedad. 2008</p>	<p>Comité de RSE</p>

(*) El Proyecto de Igualdad tiene previsto su inicio en 2008, pero su finalización se prolongará a 2009.

(**) El Proyecto de Liderazgo consta de 3 fases, de las que la segunda finalizará en 2009 y la tercera puede alargarse hasta el 2012.

Para el año 2008, hay dos proyectos fundamentales a desarrollar, el Plan Estratégico 2009-2012 que va a definir el proyecto empresarial futuro para Caja Laboral, con sus riesgos y oportunidades inherentes, y el Proyecto de gestión del Liderazgo que durante los próximos 4 años tiene el objetivo de llegar a todas las personas de la organización.

El Plan Estratégico vigente 2005-2008 contempla, entre otros, los siguientes objetivos y retos a largo plazo:

Puntos fuertes

- Calidad de servicio y satisfacción de los clientes.
Capacidad comercial de la red de sucursales.
- Capacidad de adaptación al mercado.
- Buena posición en eficiencia, rentabilidad y solvencia.
- Potencial de la plantilla/recursos humanos existentes.

Oportunidades

- Desarrollo negocio de Empresas, Pymes y Autónomos.
- Colaboración con promotores en mercado hipotecario.
- Desarrollo de equipos directivos. Fomento clima de confianza que estimule trabajo en equipo e innovación.
- Desarrollo del negocio de la Red de Expansión.
- Optimización del potencial de la plantilla (rotación, reciclaje, ajuste patrones de comportamiento, etc.)

Amenazas

- Intensificación de la competencia.
- Márgenes de rentabilidad muy reducidos.
- Impacto de nuevos canales y mercados.
- Limitaciones de liquidez.
- Envejecimiento de la plantilla en determinadas áreas y grupos profesionales.

2. Perfil de la Organización



2.1 Nombre de la Entidad

Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito, si bien el nombre comercial utilizado es Caja Laboral – Euskadiko Kutxa.

2.2 Principales Marcas, Productos y/o Servicios

Caja Laboral ofrece un Catálogo de Productos, de Activo y Pasivo, y Servicios financieros plenos, totalmente competitivos, dirigidos a los diversos segmentos de clientes con los que preferentemente opera (ver página Web: www.cajalaboral.com), es decir, Clientes Particulares, Autónomos, Comercios, Profesionales y Empresas.

Por lo que se refiere a los productos y servicios que podemos destacar, por su incidencia social en los distintos grupos de clientes, señalamos los siguientes:

Niños

Plan Bat con Seguros Lagun Aro. Se trata de un Plan de Ahorro que lleva incorporado un seguro de vida para los Tomadores (padres), que permita a los beneficiarios (hijos) tener asegurado el capital a los 18 años, cara a la financiación de sus estudios u otros destinos.

Jóvenes

- **Línea > GO.** Nueva imagen joven, con línea de marca compuesta por nombre, color y línea gráfica. Dicha imagen viste toda la oferta para jóvenes en la Red tradicional: libretas, tarjetas, financiación personal e hipotecaria, productos de ahorro específicos, etc., con el objetivo de aportar valor ofreciendo soluciones a los jóvenes acordes a sus necesidades concretas y específicas
- **Gazte Txartela.** Ha continuado, en la Comunidad Autónoma Vasca, la colaboración con el Gobierno Vasco y con numerosos establecimientos comerciales la distribución de la Gazte Txartela, con la que los jóvenes entre 16 y 26 años tienen acceso a descuentos y ofertas especiales en productos y servicios a nivel vasco, estatal e internacional.
- **Préstamos para estudios** para la financiación de estudios universitarios, fundamentalmente, y que conjugan unas buenas condiciones financieras con amplios períodos de carencia.
- **Hipotecas >go.** Se ha articulado una oferta específica para el segmento joven, reordenando la gama de préstamos hipotecarios con el fin de transmitir una gama más completa de soluciones para la compra de vivienda, seleccionando aquellos que ofrecen valores diferenciales a jóvenes al cubrir una necesidad concreta.

- Para las parejas que buscan ahorrar para comprar su primera vivienda, el programa de **fidelización de la Cuenta Vivienda**, consistente en una rentabilidad adicional que premia la estabilidad de los saldos, y que el cliente recibe en el momento que más lo necesita, cuando solicita su hipoteca.
- **Ahorro Net Joven**, ofreciendo exclusivamente a través de Internet un plan de Ahorro con unas condiciones financieras excepcionalmente favorables para los jóvenes.
- **Préstamo Coche Joven**, según el cual se ofrece la alternativa de una garantía diferente de la solicitud de avalistas, incluso en los casos en los que el solicitante es una persona joven sin patrimonio personal.

Nómina Multi

Conjunto de servicios, prestaciones y ventajas (financieras y no financieras) dirigidas a los clientes con nómina domiciliada en Caja Laboral.

Las ventajas mientras se mantenga la nómina domiciliada van desde el Seguro de Accidentes gratuito, la tarjeta Visa Clásica gratis el primer año, cambios gratuitos en la domiciliación de recibos, atención de recibos domiciliados del hogar (agua, gas, luz, etc.) hasta un máximo de 500€ en supercuenta aunque no se tenga saldo, préstamo de hasta 12 nominas a devolver hasta en 7 años (sin comisiones), anticipo de una nómina a devolver en 3 meses (sin intereses ni comisiones) o el acceso a productos y servicios en condiciones privilegiadas (ofertas exclusivas, sorteos, regalos directos, etc.)

- **Ahorro Bienestar**, “plazo sin plazo”, para dar respuesta a una de las necesidades más habituales de sus clientes: ahorrar con una buena rentabilidad, pero teniendo disponible ese ahorro inmediatamente.

Mayores de 55 años

Además de la **Libreta Súper 55** con un programa específico de acceso a regalos útiles para el hogar, de los que el pasado ejercicio se entregaron 100.000, se facilitan servicios complementarios gratuitos, como el servicio multiasistencia (del que se han beneficiado 2.902 clientes en 2005, 3.143 en 2006 y 4.442 en el 2007), con servicios ligados a las necesidades domésticas más urgentes, un teléfono gratuito con acceso a una asesoría legal y un programa trimestral de viajes y excursiones a precios reducidos.

Autónomos

- **Caja Laboral PRO**. En 2007 se ha puesto en marcha una nueva línea de productos exclusivos para profesionales, dirigidos a los clientes autónomos, profesionales y pequeños negocios, dirigidos fundamentalmente a aportarles la flexibilidad y agilidad que demandan de su entidad financiera.
- **Servicio Lagungarri**, para el acceso a un servicio de asesoramiento profesional personalizado.
- **Revista “Kontu”**, con carácter cuatrimestral se informa a los clientes de las principales novedades financieras y fiscales, así como de experiencias empresariales y asesoramientos puntuales.

Empresas

Caja Laboral financia a las Cooperativas de MCC con condiciones financieras como las que obtienen en el mercado solamente las empresas con más capacidad de negociación con las entidades financieras.

Existen diversos productos, servicios o actividades que no son exclusivas de un segmento sino que tienen incidencia en varios grupos de clientes:

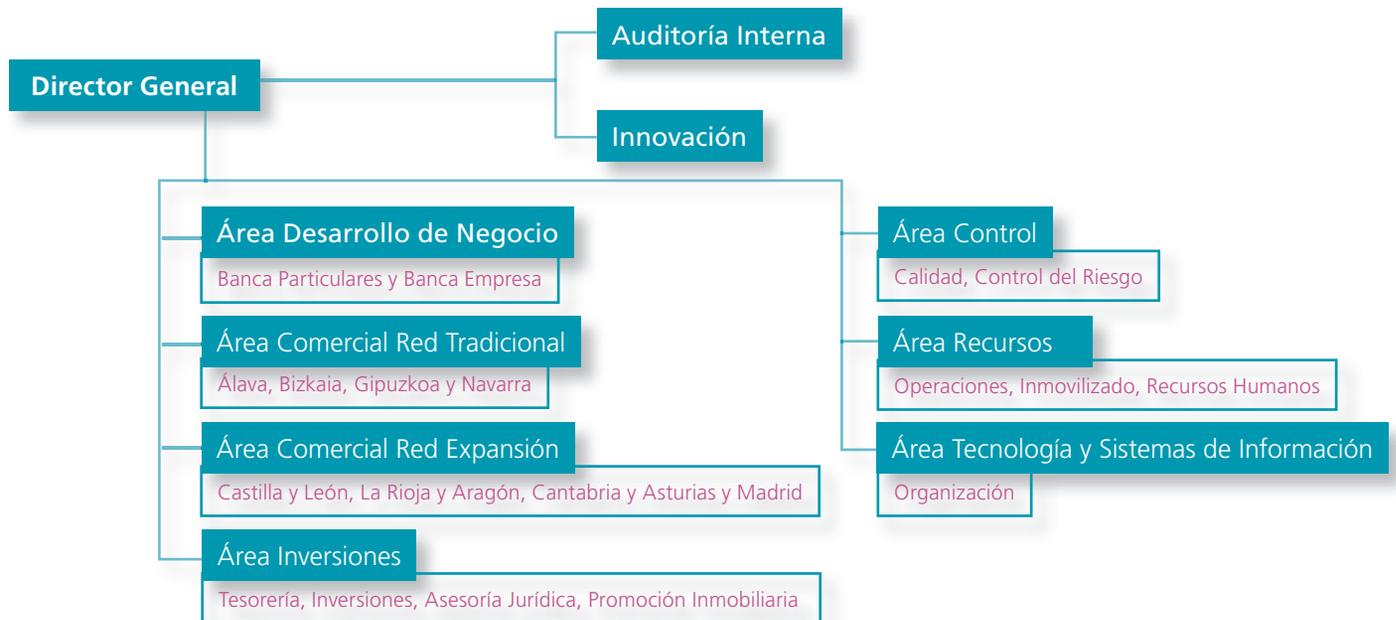


- * Las **tarjetas de afinidad**. Se cede una parte de los ingresos obtenidos por la Entidad por la utilización que los clientes hacen de dichas tarjetas para sus compras. Los agentes con los que se colaboran son Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. Ver también el indicador IB3.
- * El **Convenio** con la Fundación para la Inversión y Ahorro Responsable (FIARE), prestando los servicios tanto de la red de oficinas y los servicios centrales para facilitar la colaboración de los ciudadanos con el proyecto de Banca Ética. Ver también el indicador RB3.

2.3 Estructura Operativa de la Entidad

La estructura operativa de Caja Laboral se desarrolla básicamente a través de 7 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.

Caja Laboral, junto con Seguros Lagun Aro, tiene constituida una Agrupación de Interés Económico denominada Eroso Zerbitzuak, A.I.E., cuyo objeto social exclusivo consiste en la prestación de servicios de telemarketing a sus socios.



• Empresas participadas de Caja Laboral

	Sociedad	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes	Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	76%
	Caja Laboral Gestión SGIIIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	100%
	Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora de fondos de pensiones	100%
Entidades Multigrupo	Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	41,88%
	23 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25%
	Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Entidades Asociadas	ICR Institutional Investment Management SGIIIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	23,57%
	Sharpe Asset Management Ireland	Gestión de fondos de inversión	24,09%
	Bazkideak SCP	Tenencia y administración acciones	26,69%
	Professional Future Materials, S.L.	Importación	28,50%

2.4 Localización de la Sede Principal

José M^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa).

2.5 Países en los que opera Caja Laboral

Caja Laboral mediante su red de oficinas se halla presente en 9 Comunidades Autónomas del Estado Español. La distribución más detallada de estos mercados geográficos se encuentra en el punto 2.7 *Mercados servidos*.

2.6 Naturaleza de la Propiedad y Forma Jurídica

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito aprobó sus primeros Estatutos con fecha 16 de julio de 1959. Se halla inscrita en el Servicio Central del Registro General de Cooperativas del Ministerio de Trabajo, con el número 28 y en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España con el número 3035. Pertenece al Fondo de Garantía de Depósitos de Cooperativas de Crédito.

Como tal Cooperativa de Crédito, tiene como objeto dedicar atención preferente a las necesidades financieras de las cooperativas asociadas, sin perjuicio de que asimismo pueda realizar con terceros toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios, permitidas a las demás entidades de crédito.

Por otra parte, debe destacarse que una de las singularidades de Caja Laboral y que la diferencia del resto de las cooperativas de crédito, consiste en que sus empleados no están vinculados por una relación laboral, sino que son socios de trabajo.

2.7 Mercados Servidos

Los mercados y clientes atendidos por Caja Laboral son, básicamente, los determinados por la distribución geográfica de su red de oficinas, que a 31 de diciembre es la siguiente:

Zona Geográfica	Número de Oficinas			Número de Clientes		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Álava	35	37	37	138.734	136.366	137.678
Bizkaia	87	89	91	329.547	321.359	323.752
Gipuzkoa	78	78	79	312.317	308.572	310.019
Navarra	46	48	48	129.926	128.580	131.150
Central/Lagun Aro				2.110	2.370	2.250
Red Tradicional	246	252	255	912.634	897.247	904.849
Castilla y León	52	53	55	119.708	126.022	136.363
La Rioja	12	12	12			
Aragón	32	32	34	80.311	83.584	89.071
Cataluña	1	1	1			
Madrid	1	5	9		4.227	6.131
Asturias	5	10	15	2.163	10.752	18.184
Cantabria	6	7	8			
Red Expansión	109	120	134	202.182	224.585	249.749
Total	355	372	389	1.114.816	1.121.832	1.154.598
Clientes Particulares (%)				93,8%	93,5%	93,3%
Clientes Empresas (%)				6,2%	6,5%	6,7%

Gráficamente, la distribución de oficinas es:



2.3 Dimensión de la Entidad

Las principales cifras económico – financieras de Caja Laboral son:

	2005	2006	2007
Volumen de negocio (miles de euros)			
Activos totales	13.699.740	17.191.620	19.427.260
Capitalización total = Patrimonio Neto	1.353.917	1.443.589	1.530.361
Depósitos de la clientela	11.275.595	14.061.586	15.896.452
Crédito a la clientela	10.533.583	12.972.717	14.982.312
Resultados (miles de euros)			
Ventas Netas (Margen Intermediación)	231.927	241.586	308.521
Margen Ordinario	328.040	376.345	422.561
Gastos de Administración	136.251	148.914	161.148
Margen de Explotación	178.681	213.712	248.461
Resultados antes de impuestos	150.311	176.003	208.930
Resultados después de impuestos	134.198	154.364	184.714
Servicios			
Oficinas	355	372	389
Cajeros automáticos	470	497	561
Recursos Humanos			
Socios de trabajo	1.830	1.857	1.923
Eventuales	282	318	341

En relación al número de productos y servicios de Caja Laboral, si bien no se han diseñado mecanismos para medir la evolución en los últimos tres años del número de productos y servicios de la Entidad, toda la gama de productos y servicios, algunos de los cuales se han recogido en el indicador 2.2, viene detallada en la página Web de Caja Laboral, según segmento de clientes: empresas, particulares, autónomos, jóvenes o personas mayores.

2.9 Cambios significativos del período en Tamaño, Estructura y Propiedad de la Entidad

En relación con los órganos de gobierno, durante el ejercicio 2007 se ha procedido a la sustitución del Director General, Juan José Arrieta por Elías Atutxa. Este relevo se ha producido coincidiendo con la finalización, en el mes de marzo, del cuarto mandato y según acuerdo adoptado por el Consejo Rector de la Entidad en su sesión del 29 de septiembre de 2006.

Por lo que respecta a las sociedades participadas por Caja Laboral, cabe destacar la constitución de la sociedad de promoción de empresas Fomenclar, SL, que tiene por objeto el reordenamiento de las sociedades actuales del Grupo que se dedican a la promoción inmobiliaria y a la promoción de los nuevos proyectos en los que Caja Laboral vaya a estar presente en el futuro. En 2007 esta sociedad no ha tenido impacto sobre el negocio de Caja Laboral.

Durante 2007 no se han producido otros cambios significativos, más allá de la apertura de nuevas oficinas (no se ha cerrado ninguna), que afecten al tamaño, estructura y propiedad de la Entidad.

2.10 Premios y Distinciones recibidos durante el año 2007

Premio UKAN, concedido por el Gobierno Vasco en reconocimiento a la labor por integrar el euskera en las sucursales y, en este empeño, respetar la opción lingüística de los clientes.

Este premio tiene por objeto reconocer públicamente a las personas jurídicas o físicas que desarrollen o hayan desarrollado un trabajo excepcional en favor de la normalización, difusión y fomento del euskera, y al mismo tiempo, dar cuenta de dichas acciones meritorias para que puedan motivar al resto de la sociedad a participar en tales trabajos.

3. Parámetros de la Memoria



Perfil de la Memoria

3.1 Período cubierto por la Información contenida en la Memoria

La Memoria se refiere al período cubierto por el ejercicio fiscal 2007.

3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente

La memoria anterior de Responsabilidad Social Empresarial, presentada en marzo de 2007, corresponde al ejercicio fiscal de 2006. Esta memoria fue elaborada conforme a la Guía del Global Reporting Initiative GRI-2002 y verificada por organismo independiente.

3.3 Ciclo de Presentación de Memorias

Caja Laboral ha publicado las memorias correspondientes a los ejercicios fiscales de 2005 y 2006 y tiene intención de seguir presentando anualmente esta información.

3.4 Punto de Contacto para Cuestiones relativas a la Memoria o su Contenido

El correo electrónico para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria es: pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es.

En la página Web de Caja Laboral www.cajalaboral.com, en su apartado de Información Institucional, están disponibles el Informe Económico y Social, las Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas y el Informe de Gobierno Corporativo. Además, en su apartado de Atención a los Clientes, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc.

Alcance y cobertura de la Memoria

3.5 Proceso de Definición del Contenido de la Memoria

Esta memoria sigue las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, siguiendo los siguientes principios para su elaboración:

Materialidad

Los aspectos considerados materiales se han incorporado a lo largo de la memoria en aquellos apartados correlativos a la Guía GRI (G3) y los Suplemento Social y Ambiental del Sector Financiero, según las guías complementarias publicadas en versión de noviembre de 2002 y de marzo de 2005 respectivamente. Además, se ha incluido información referida al borrador de suplemento sectorial financiero de GRI, que integra aspectos sociales y ambientales en un solo documento. Este borrador no ha sido todavía aprobado definitivamente y está abierto a comentarios. Sin embargo, para esta Memoria Caja Laboral ha querido considerar esta versión piloto, especialmente aquellos indicadores considerados nuevos por no estar incluidos en los Suplementos Sectoriales mencionados.

Participación de los grupos de interés

Caja Laboral, con el apoyo de una consultora especialista en RSE, ha realizado en 2007 un estudio de materialidad interno, con la participación de los principales niveles de la Dirección de la Entidad, en la que indirectamente estaban representados los grupos de interés. Estudio que ha analizado los temas relevantes en sostenibilidad, tendencias en el mercado, la relevancia/impacto de cada tema para cada grupo de interés, la coherencia con la estrategia corporativa y prioridades de actuación.

En 2007 se ha realizado también una investigación para detectar las nuevas inquietudes y sensibilidades y contrastar los factores que apuntan dentro de los nuevos enfoques de RSE. Para ello, se han analizado las percepciones y valoraciones de clientes particulares de Caja Laboral, recogidas mediante cuatro focus group.

Contexto de sostenibilidad

Por regla general, todos los indicadores presentados en esta Memoria muestran las tendencias de los tres últimos años, de 2005 a 2007.

Exhaustividad

Caja Laboral ha optado por el enfoque incremental para la cobertura de la Memoria. Por ello, esta Memoria incluye el desempeño en prácticas laborales de Eroso IAE, los enfoques de gestión económicos y ambientales de las participadas de promoción inmobiliaria y los aspectos relativos a derechos humanos de Profesional Future Materials SL (Profumat), como se recoge con mayor detalle en los indicadores 3.6 y 3.7.

Equilibrio

En esta Memoria se destacan tanto los logros en materia de sostenibilidad de Caja Laboral, como aquellos objetivos que por diversas razones no se han conseguido.



Comparabilidad

La estructura de esta Memoria sigue el orden recomendado por la guía GRI-G3, lo que ofrece al lector interesado información precisa y comparable sobre el indicador que esté consultando.

Precisión y claridad

Esta Memoria sigue el sistema de indicador-respuesta, facilitando a los grupos de interés su comprensión y búsqueda. Los indicadores incluidos en esta Memoria se han definido según los protocolos de indicadores de la guía GRI.

Periodicidad

Como se ha detallado en el indicador 3.3, la Memoria se publica anualmente.

Fiabilidad

La Memoria RSE 2007 de Caja Laboral ha sido verificada externamente, de manera que todos los datos presentados pueden ser sujetos a examen y verificados.

3.6 Cobertura de la Memoria y Existencia o no de limitaciones 3.7 del alcance o cobertura de la Memoria

Cobertura a empresas participadas

Caja Laboral ha optado por el enfoque incremental, sugerido por el Protocolo de Cobertura de GRI en cuanto a incorporación de información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las empresas participadas y otros agentes con los que interactúa.

Caja Laboral, que cuenta con el grupo de interés Partenaires y Asociados, ha realizado un análisis de riesgos en sostenibilidad para con este grupo de interés, con los siguientes objetivos:

- Determinar qué información sobre desempeños (indicadores) y enfoques de gestión de los diferentes asuntos relevantes en sostenibilidad se han de incorporar en la Memoria RSE.
- Identificar mejoras en los procesos que implican a Caja Laboral y sus Partenaires y Asociados, siempre que sea preciso.

Para ello, se han seguido los siguientes pasos, tomando como orientación el Protocolo de Cobertura de GRI:

- Definir las organizaciones de la cadena de valor, pero en especial de entre los partenaires y asociados, sobre los que Caja Laboral tiene control o influencia significativa.
- Evaluar la significatividad de sus impactos económicos, sociales y ambientales en relación al desempeño de Caja Laboral.
- Determinar su posición en la matriz significatividad – influencia y definir acciones en función de su posicionamiento.

Este análisis ha dado como resultado una serie de organizaciones con un impacto medio en alguno de los aspectos relevantes para GRI y organizaciones con impactos no significativos en términos de sostenibilidad, además de una valoración de la facilidad o acceso a información de las organizaciones analizadas.

Asimismo, existen Empresas con impactos no significativos para las que, en base al Protocolo de Cobertura, no se ha detectado la necesidad de seguir un plan de recogida de la información, especialmente las dependientes dada su elevada integración en la cultura corporativa. Aquellas organizaciones no priorizadas para incluir dentro de la cobertura de la Memoria de Caja Laboral son:

- Seguros Lagun-Aro: no procede su inclusión en la cobertura de la Memoria por la baja significatividad y relevancia de sus impactos en materia de sostenibilidad, además de que ya cuentan con sus sistemas de información individual en materia de responsabilidad social.
- Empresas de la Corporación MCC: pertenecen al mismo grupo de clientes de Caja Laboral y, por lo tanto, incluyen su desempeño en los informes anuales RSE de MCC.

Para esta Memoria RSE 2007, y considerando el proceso de análisis mencionado, se ha dado cobertura a las siguientes empresas en los siguientes ámbitos de gestión:

- Participadas de Promoción Inmobiliaria: en los enfoques de gestión económico, ambiental, de prácticas laborales y mecanismos anticorrupción.
- Professional Future Materials S.L. (Profumat), empresa dedicada a la importación de materiales de construcción. Al tener una relación importante con países No OCDE, se ha incluido información relativa a prácticas laborales, derechos humanos y mecanismos anticorrupción.
- Eroso IAE que presta el servicio de atención telefónica. Debido a su especial impacto en cuanto a prácticas laborales, se incluye información cuantitativa sobre calidad en el empleo, rotación, igualdad, etc.

El compromiso de Caja Laboral a este respecto es consolidar y ampliar en los próximos años la información en materia social, ambiental y económica de las empresas que se han incluido en la presente Memoria RSE 2007, a la vez que se consigue un efecto de tracción RSE en éstas.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

En la Memoria de RSE 2007 de Caja Laboral, y de acuerdo con la cobertura establecida, no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

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

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

3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparación entre períodos y/o entre organizaciones

Para la comparación entre períodos, hay que destacar el cambio experimentado por el uso de las nuevas directrices de GRI (G3), distintas en contenidos en relación a la anterior Memoria basada en las de GRI-2002.

Sin embargo, el seguimiento estricto en estructura y contenido de la Guía G3, con la que se ha elaborado la Memoria RSE 2007 de Caja Laboral, facilita a cualquier ente o persona la comparación de Caja Laboral en los ámbitos económicos, sociales y ambientales con otras organizaciones.

3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos

Caja Laboral ha procurado aplicar de manera general los protocolos de indicadores de GRI y adaptarse a la Guía G3. Únicamente no se han seguido los protocolos en aquellas situaciones de compleja aplicación de los mismos, o en aquellos casos en los que la Entidad ya dispone de un sistema para su cálculo.

3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión

Al adoptar la nueva Guía del GRI – G3, se han utilizado las nuevas directrices y, por lo tanto, algunos indicadores se han modificado respecto a años anteriores. Además, la exposición de la información se realiza siguiendo el orden establecido por GRI, cuando en anteriores informes se estructuraban los temas por grupo de interés y medioambiente e incorporando la tabla de contenidos GRI.

La trazabilidad respecto a años anteriores se mantiene, ya que se proporcionan datos, en la medida de lo posible, de los tres últimos años fiscales 2005, 2006 y 2007.

3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores relativos al alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria

Como ya se ha recogido, son los siguientes:

- Uso de la Guía GRI – G3 y los protocolos de indicadores.
- Incremento de la cobertura y en consecuencia del alcance en información de Erosó IAE, Professional Future Materials SL y promotoras inmobiliarias.

3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria conforme a la Guía GRI 2006 o G3

Para agilizar y facilitar la lectura del informe se ha incorporado la tabla de localización de los contenidos básicos en el Capítulo 9: Indicadores GRI. No obstante, la estructura de la memoria está orientada al mismo fin.

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria

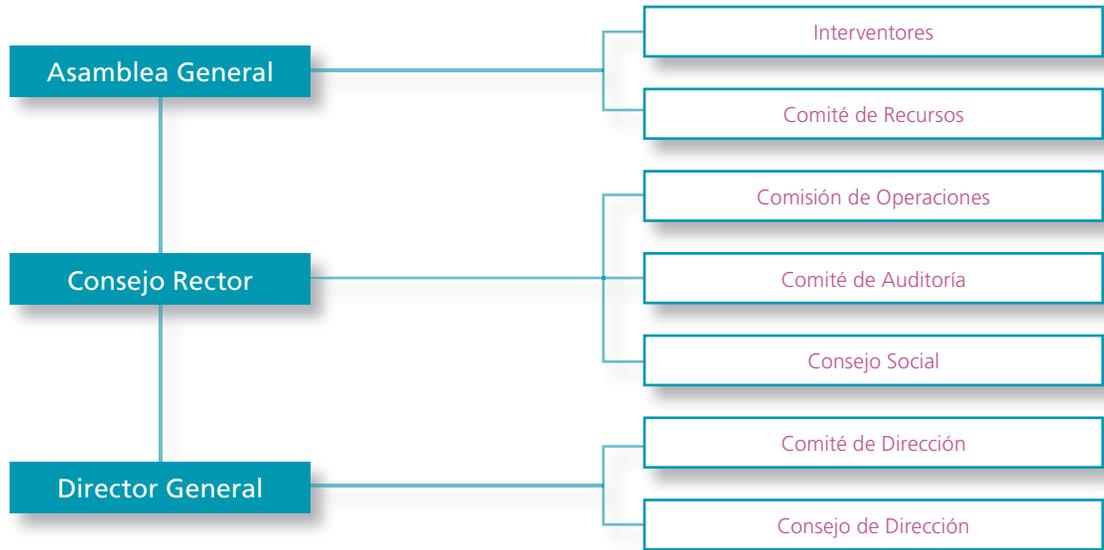
Caja Laboral ha tenido dos certificaciones ISO 9000 y mantiene desde el año 2001 la certificación ISO 14001, realizadas todas ellas con AENOR, que es también la organización verificadora de todas las Memorias RSE que ha realizado la Entidad.

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



Gobierno

4.1 Estructura de gobierno de la organización



La estructura de gobierno de Caja Laboral está compuesta básicamente por los siguientes órganos:

Asamblea General

Máximo órgano de decisión, cuyos acuerdos vinculan a todos los socios. Conforme a la estructura de la propiedad, está compuesta por un número variable de miembros que responden a dos colectivos diferenciados:

- Representantes de las Cooperativas asociadas (57% del número total de miembros).
- Socios trabajadores (empleados de Caja Laboral), a cada cual le corresponde un voto (43% del número total de miembros).

Corresponde a la Asamblea General la elección de los componentes del Consejo Rector (12 miembros), Intervenores (órgano de control específico de las Cooperativas, 3 miembros) y Comité de Recursos (12 miembros, elegidos paritariamente entre los socios trabajadores y los representantes de las Cooperativas asociadas).

Consejo Rector

Órgano de gobierno de la Entidad, de acuerdo con las políticas generales establecidas por la Asamblea General. Compuesto por 12 miembros, de los que 4 son socios trabajadores y 8 representantes de las Cooperativas asociadas. Con un período temporal de 4 años para cada miembro, se renueva por mitades cada 2 años.

Entre sus funciones está la elección del Presidente, elección y supervisión de la Dirección General y la representación de Caja Laboral. Asimismo, procede a la elección de los miembros de la Comisión de Operaciones, con facultades delegadas plenas en la sanción de riesgos con clientes, y del Comité de Auditoría, con funciones específicas de control.

Comité de Auditoría

Es nombrado entre sus miembros por el Consejo Rector y está formado por tres consejeros, con mayoría de consejeros no ejecutivos. El Presidente del Comité se elige de entre los consejeros no ejecutivos y debe ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido un plazo de un año desde su cese. El Comité de Auditoría tiene al menos las siguientes competencias:

- a) Informar en la Asamblea General sobre las cuestiones que en ella planteen los socios en materias de su competencia.
- b) Proponer al Consejo Rector, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento, prórroga o cese de los auditores de cuentas externos.
- c) Supervisar los servicios de auditoría interna.
- d) Conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno de la sociedad.
- e) Relacionarse con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos y cualquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.

Director General

Es el máximo órgano ejecutivo de la Entidad, correspondiéndole la dirección de la gestión empresarial desarrollada a través de las diversas Áreas y Departamentos funcionales.

Para el desarrollo de su función cuenta con la asistencia y asesoramiento de un Comité de Dirección (en el que se integran los Directores de las 7 principales Áreas funcionales), con carácter básicamente ejecutivo, el Departamento de Innovación y el Consejo de Dirección (Comité de Dirección ampliado con la participación de los Directores Regionales y el Director de Auditoría Interna), órgano en el que se comparte información relevante sobre cada ámbito de gestión, siendo además un espacio para la reflexión y revisión permanente de las políticas empresariales.

Consejo Social

Es un órgano singular de las Cooperativas englobadas en la Experiencia Cooperativa de Mondragón. Es un órgano elegido directamente por los socios trabajadores, distribuidos por centros de trabajo, ostentando su representación como tales trabajadores ante los demás órganos de la Entidad, siendo el portavoz de sus aspiraciones y en vehículo de participación permanente en la Entidad. El Consejo Social ejerce las funciones que le han sido delegadas por el Consejo Rector, básicamente en materias de régimen laboral, desarrollando asimismo una labor de asesoramiento tanto del Consejo Rector como de la Dirección General. Ver también el indicador 4.4.

4.2 Carácter ejecutivo o no del presidente del máximo órgano de gobierno

El Presidente del Consejo Rector no tiene funciones de carácter ejecutivo. Corresponde al Director General con la colaboración del Comité y del Consejo de Dirección la alta dirección de la Entidad y la ejecución de todos los acuerdos del Consejo Rector.

4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos

La estructura de gobierno de Caja Laboral se corresponde y adecua a su característica de Sociedad Cooperativa de Crédito, no siéndole aplicable a la composición de sus órganos, integrados en su totalidad por socios, la figura de consejeros independientes.

Los miembros del Consejo Rector son elegidos por los socios que representan a los distintos grupos de interés de la Entidad, sin que por lo tanto existan consejeros independientes.

Tanto las cooperativas o entidades asociadas, como los socios de trabajo, pueden presentar sus candidaturas al Consejo Rector. No obstante, 8 de los consejeros elegidos deben corresponder a los candidatos presentados por las cooperativas y los 4 restantes a los socios de trabajo.

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno

La naturaleza jurídica de Caja Laboral es la de Cooperativa de Crédito y su cuerpo societario presenta una configuración peculiar, ya que está integrada por:

- Socios personas jurídicas. Sociedades a cuya financiación prioritaria está orientado el objeto social de Caja Laboral.
- Socios personas físicas. Empleados, que son socios de la empresa y trabajadores de la misma, bajo la denominación jurídica de "socios de trabajo".

Esta peculiaridad marca de forma esencial los mecanismos de interrelación de los socios y los órganos decisorios de la Entidad:

- **Socios personas jurídicas.** Sus representantes forman parte mayoritaria del Consejo Rector (8 de 12 componentes) y en ellos recae la Presidencia de la Entidad, por lo que el mecanismo de relación es directo y materialmente garantizado.
- **Socios de trabajo.** Los mecanismos de relación y de comunicación con el Consejo Rector en el plano institucional, y con Dirección General en términos de gestión empresarial, son:
 - Disponen de representación directa en el Consejo Rector (4 de los 12 componentes).
 - Existe un órgano social estatutario, el **Consejo Social**, compuesto por 20 representantes designados mediante sistema electoral democrático directo, en representación de los socios de trabajo de cada uno de los ámbitos geográficos de implantación de la empresa. Esta es la instancia y mecanismo instituidos para la interrelación de los trabajadores con las máximas instancias de decisión empresarial, tanto a efectos de representación laboral-profesional, como en términos de participación permanente en la evolución de la empresa.

Consejo Social:

- Órgano de participación permanente de los socios de trabajo en la Entidad.
- Representación de los socios de trabajo, como trabajadores, ante los órganos de régimen interno.
- Naturaleza orgánica de asesor del Consejo Rector y de Dirección.
- Dotado de iniciativa normativa.
- Dotado de ciertas facultades decisorias, delegadas por el Consejo Rector.

El Consejo Social dispone de las funciones básicas de: Asesoramiento, Información, Negociación y control social. El Presidente del Consejo Social es convocado, con voz y sin voto, a las sesiones del Consejo Rector, para el tratamiento de asuntos concernientes al Consejo Social. Cada uno de los 20 Consejeros Sociales representa y se relaciona directamente con los trabajadores de su propio ámbito geográfico, y transmite al Pleno del órgano sus inquietudes y opiniones.

Las actuaciones más representativas desarrolladas el año 2007 por el Consejo Social son:

En el orden sociolaboral. Negociación Colectiva: horarios y jornadas en oficinas con horario de mañana y tarde, actualización de premisas para determinación de la Retribución Variable Colectiva, participación empresarial en el copago de cuotas de Asistencia Sanitaria complementaria, ajuste anual de aspectos determinados en Normas Laborales (calendarios anuales, días disponibles, etc.)

En el orden institucional:

Procesos electorales, para la renovación de los órganos institucionales. Así, en 2007:

- Renovación del propio Consejo Social en su mitad.
- Renovación del Consejo Rector. La elección de Consejeros de la Entidad la realiza la Asamblea General, aunque los socios de trabajo eligen de entre ellos a los candidatos sobre quienes elegirá la Asamblea, para cubrir el cupo de cuatro Consejeros.

Relaciones institucionales con entes de MCC. El Consejo Social toma parte activa en los actos institucionales de la Corporación MCC (Congreso de MCC, Junta de Congresistas, Asamblea de Lagun-Aro, EPSV), dentro de la representación de Caja Laboral en aquellos.

Actuaciones ordinarias en la vida de la Entidad. Actuaciones en el día a día en el desarrollo de las funciones y competencias que le son propias:

- Disponibilidad permanente a los requerimientos de los socios de trabajo: asesoramiento en aspectos laborales-profesionales, recepción de reclamaciones y de sugerencias, gestión de mediación ante sus superiores, etc.
- Actuaciones en el campo de la disciplina laboral: resolución de descargos disciplinarios en expedientes promovidos por la Dirección.
- Actuaciones en el campo de valoraciones profesionales: participación en el Comité de Valoración de funciones profesionales, ratificación de propuestas valorativas y resolución de recursos.
- Actividad de seguimiento y control social: conocimiento y control de nuevos planteamientos y de cambios organizativos, de contrataciones temporales, planes complementarios de salud, etc.
- Función de asesoramiento e información: conocimiento y emisión de dictamen ante iniciativas empresariales de largo alcance (planes de expansión territorial, programación y aplicación de la retribución Variable a la plantilla, adecuaciones en el organigrama de la Entidad, etc.)

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización

Los miembros del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad.

Los socios que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial perciben una parte variable de retribución (RVI), basada en la consecución de objetivos de negocio planificados (Beneficio después de Impuestos, Gastos Generales de Administración, Incremento de Pasivo, Inversión en Empresas, etc.), pero pudiendo integrar asimismo objetivos de carácter cualitativo (incluidos de carácter social o ambiental).

La retribución del personal de la Alta Dirección, entendiendo por tal a los 16 miembros del Consejo de Dirección y los 4 Consejeros Rectores que son socios de trabajo, se encuentran en el apartado dedicado a los indicadores del Suplemento Social Sectorial, en INT4 e INT5.

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

Para evitar los conflictos de interés entre la Entidad y los miembros del Consejo Rector, además del régimen de incapacidades e incompatibilidades establecido en los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, existe una regulación específica sobre el sistema de votación para adoptar aquellos acuerdos en los que pueden darse tales conflictos.

- **Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.**

En los Estatutos Sociales se establecen, entre otras, las siguientes incompatibilidades e incapacidades para ser miembros del Consejo Rector. No pueden ser miembros de Consejo Rector:

- a) Los altos cargos y demás personas al servicio de las Administraciones Públicas con funciones que se relacionen con las actividades de la Entidad.
- b) Los que desempeñen o ejerzan por cuenta propia o ajena actividades competitivas o complementarias a las de la Entidad, salvo que hayan sido autorizados por la Asamblea General, en cada caso.
- c) Los consejeros, o administradores, o altos directivos de otras entidades de crédito, salvo aquellos que participen en el capital social.
- d) Quienes pertenezcan al Consejo de Administración de más de cuatro entidades de crédito.

Son incompatibles entre sí, los cargos de miembro del Consejo Rector y Director General, así como con los parientes de los mismos hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad.

El cargo de miembro del Consejo Rector no puede desempeñarse simultáneamente en más de tres cooperativas.

- **Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.**

Existe un Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores que está inscrito en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y es de aplicación tanto a los miembros del Consejo Rector como a los empleados que están relacionados directamente con la prestación de servicios de inversión.

En este Reglamento, se regula el conflicto de intereses en los términos siguientes. En el ejercicio de sus funciones en la Caja, relacionadas con las actividades y servicios del ámbito del mercado de valores, los miembros del Consejo Rector y empleados:

- a) Deberán dar prioridad a los legítimos intereses de los clientes, actuado con diligencia, lealtad, neutralidad y discreción, sin perjuicio del respeto debido a la integridad del mercado.
- b) Procurarán reducir al mínimo los conflictos de interés entre clientes y entre la Caja y sus clientes, gestionándolos y resolviéndolos de modo adecuado si llegan a plantearse.
- c) No antepondrán la venta de valores de la Caja a los de los clientes cuando estos hayan ordenado vender la misma clase de valor en idénticas o mejores condiciones, ni atribuirán a la Caja valores cuando haya clientes que los hayan solicitado en idénticas o mejores condiciones.
- d) No deberán privilegiar a ningún cliente cuando exista conflicto de intereses entre varios y, en particular, respetarán el sistema de ejecución y reparto de órdenes que la caja tenga establecido.
- e) No multiplicarán las transacciones de forma innecesaria y sin beneficio par el cliente.

- **Regulación del sistema de votación en el Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.**

Además de la posibilidad legalmente establecida de impugnar los acuerdo de la Asamblea General y del Consejo Rector que lesionen, en beneficio de uno o varios socios o terceros, los intereses de la Caja, resultan de aplicación las siguientes regulaciones específicas, referidas a posibles conflictos de intereses:

- a) El deber de abstención de votar en la Asamblea General por parte de los socios afectados cuando sea precisa la autorización de la Asamblea General para obligarse con cualquier miembro del Consejo Rector o con uno de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, excepto cuando se trate de las relaciones propias de la condición de socio.
- b) La necesidad de cubrir los requisitos que se indican más adelante para los acuerdo del Consejo Rector sobre operaciones o servicios cooperativizados a favor de miembros del Consejo Rector y de los restantes órganos

sociales estatutarios, de la Dirección General o de los parientes de cualesquiera de ellos hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Los requisitos exigidos son los siguientes:

- El acuerdo se debe adoptar mediante votación secreta, previa inclusión del asunto en el orden del día con la debida claridad.
- El acuerdo se ha de adoptar por mayoría no inferior a los dos tercios del total de consejeros. Si el beneficiario de la operación o servicio fuese un consejero o un pariente suyo de los antes indicados, aquel se considerará en conflicto de intereses y no podrá participar en la votación.
- Una vez celebrada la votación secreta y proclamado el resultado será válido hacer constar en actas las reservas o discrepancias correspondientes respecto del acuerdo adoptado.

Estos mismos requisitos se deben cubrir cuando se trate de constituir, suspender, modificar, novar o extinguir obligaciones o derechos de la Caja con entidades en las que aquellos cargos o sus mencionados familiares sean patronos, consejeros, administradores, altos directivos, asesores o miembros de base con una participación igual o superior al 5%.

4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos

El Reglamento de Régimen Interno, en su Capítulo II de Elecciones al Consejo Rector, establece:

- Artículo 3 "Candidatos de las entidades asociadas, de los socios singulares y de los socios colaboradores". Las entidades asociadas, los socios singulares y los socios colaboradores podrán presentar candidatos a la elección de miembros del Consejo Rector. El candidato deberá ser socio de Caja Laboral. Las propuestas de candidatos deberán realizarse por escrito ante la Presidencia que, en caso de ser presentada por una entidad asociada, requerirá acuerdo de su Consejo Rector u órgano equivalente.
- Artículo 4 "Candidatos de los socios de trabajo". Los socios de trabajo podrán presentar candidatos a la elección de miembros del Consejo Rector. El candidato deberá ser socio de Caja Laboral. Las propuestas de candidatos deberán realizarse por escrito ante el Consejo Social, que las tramitará ante la Presidencia del Consejo Rector.

Tanto el nombramiento de los miembros del Consejo Rector como del Director General se inscriben en el Registro de altos cargos del Banco de España, con la declaración de no estar incurso en ninguna causa de incompatibilidad ni incapacidad legal o estatutaria.

Aunque no existe un procedimiento escrito de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del Consejo Rector, en la práctica, los miembros del Consejo Rector en representación de las Cooperativas asociadas los presenta MCC, y desempeñan en éstas Cooperativas altos cargos relacionados en la mayoría de los casos con el ámbito financiero o la gerencia, por lo que disponen de la capacitación profesional necesaria para el desempeño de sus responsabilidades tanto en los aspectos económicos, como sociales y ambientales.

En lo que respecta a la representación de los socios de trabajo en el órgano máximo de gobierno, cabe indicar que en la presentación de sus candidaturas y su elección priman los criterios de profesionalidad y capacidad para el desempeño del cargo.

Los miembros del Consejo Rector son informados debidamente sobre los mecanismos expuestos anteriormente para evitar los conflictos de interés con la Entidad, al objeto de que en el desempeño de su cargo den prioridad a los intereses de la Entidad frente a los privados.

Como secretario no consejero del Consejo Rector actúa un letrado que entre otras funciones, vela para que las actuaciones de los miembros de este órgano se ajusten a establecido en la legislación vigente así como en los Estatutos Sociales y demás normativa interna.

4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación

La Misión de Caja Laboral, en los términos establecidos en el Plan Estratégico en vigor, que abarca el período 2005-2008, reside en:

“Caja Laboral es una Cooperativa de Crédito cuyo objetivo es atender las necesidades financieras de sus socios y clientes, preferentemente particulares y empresas, basando su liderazgo en Eficiencia y Rentabilidad en la satisfacción de sus clientes y socios, para lo cual considera la Calidad de la gestión y del servicio como un elemento diferencial competitivo.

Caja Laboral se halla integrada en MCC, canalizando preferentemente su voluntad de promoción social a través del apoyo singular a la actividad de las instituciones corporativas. Asimismo, extiende su compromiso social al desarrollo económico y sociocultural de la sociedad en que actúa, con especial atención a la lengua y cultura vasca, en el caso de Euskal Herria.

Para desarrollar su misión, Caja Laboral se halla firmemente comprometida en el desarrollo profesional de sus socios de trabajo y en la creación de un clima de confianza que estimule la innovación, el trabajo en equipo y la participación activa de los socios.”

En el plano de la Misión y Valores Corporativos, hay que hacer referencia los Principios Básicos de la Experiencia Cooperativa de Mondragón, aprobados por el I Congreso Cooperativo celebrado en 1987, que influyen e interactúan en la estrategia empresarial, social y ambiental de Caja Laboral. Dichos Principios Básicos contemplan en síntesis:

I. Libre Adhesión

Declara nuestra apertura a todos los hombres y mujeres que acrediten su capacidad profesional para ocupar los puestos de trabajo que seamos capaces de generar.

II. Organización Democrática

Fundamentada en la igualdad básica de los socios trabajadores a ser, poseer y conocer, lo que implica una organización democrática según la práctica de “una persona un voto”.

III. Soberanía del Trabajo

Como principal transformador de la naturaleza, de la sociedad y del propio ser humano y en consecuencia acreedor esencial en la distribución de la riqueza producida.

IV. Carácter instrumental y Subordinado del Capital

Como instrumento subordinado al trabajo, y necesario para el desarrollo empresarial, será acreedor a una remuneración limitada y no vinculada directamente a los resultados obtenidos.

V. Participación en la Gestión

Implica un desarrollo progresivo de la autogestión con la participación de los socios en la gestión empresarial.

VI. Solidaridad Retributiva

Acorde con la posibilidades reales de cada Cooperativa y solidaria tanto en el ámbito interno de la Corporación como en su entorno social.

VII. Intercooperación

Implicación en la búsqueda de sinergias potenciales derivadas de la dimensión conjunta, la reconversión de resultados y la transferencia de socios trabajadores.

VIII. Transformación Social

Mediante la reinversión mayoritaria de resultados, la creación de nuevos puestos de trabajo cooperativo y el apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario.

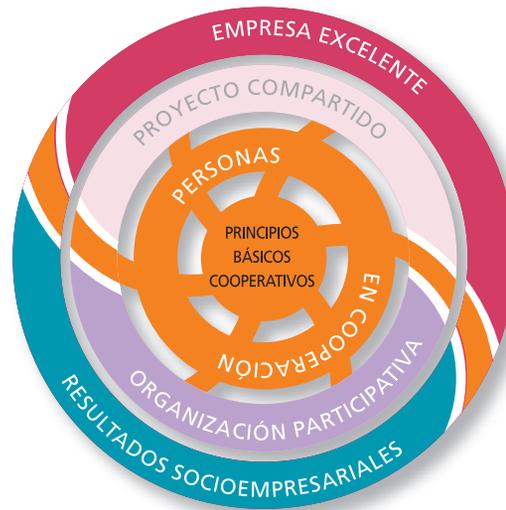
IX. Carácter Universal

Solidario con todos los que trabajan por la democracia social, compartiendo objetivos de paz, justicia y desarrollo.

X. Educación

Con la dedicación de suficientes recursos humanos y económicos a la formación cooperativa y empresarial.”

Mondragón Corporación Cooperativa (MCC) ha desarrollado un Modelo de Gestión Corporativo que toma estos Principios Básicos como punto de partida y desarrolla el modo de ponerlos en práctica en la gestión empresarial cotidiana. El gráfico que refleja el Modelo es el siguiente:



En 2007, Caja Laboral ha asumido este Modelo de Gestión Corporativo como su Modelo de Gestión. La asunción de este modelo busca reforzar la integración entre los Valores, y los comportamientos empresariales concretos.

En 2.007 se realizó un primer Autodiagnóstico respecto al nivel de implantación en la realidad de Caja Laboral actual de este modelo, identificándose áreas de mejora en distintos ámbitos, algunas de las cuales se han incorporado como objetivos para 2.008:

- Asignación de un responsable al desarrollo del Modelo de Gestión de Caja Laboral.
- Elevada ambición en el proyecto de Gestión del Liderazgo, buscando llegar a las 100 personas claves de la organización.
- Consolidación de una estructura especializada en la Innovación.
- Aprobar y poner en marcha una Comisión delegada del Comité de Dirección responsable de RSE.
- Implantar a lo largo de 2.008 y 2.009 una nueva estructura organizativa para banca de empresa.
- Revisar la reflexión estratégica y modificar la estructura de indicadores de seguimiento de la gestión.

Por otra parte, la relación ética que debe caracterizar las relaciones internas y externas de Caja Laboral han dado lugar a la aprobación de los Códigos de Conducta Profesional y Secreto Profesional, cuyos aspectos más relevantes son los siguientes.

Código de Conducta Profesional.

La conducta de los socios de trabajo en sus relaciones con los clientes y con los compañeros de trabajo se debe inspirar en los principios de **independencia** respecto a intereses ajenos, la **responsabilidad**, lo que supone que los socios de trabajo deben asumir una conducta individual y profesionalmente ética, la **profesionalidad**, poniendo énfasis en la calidad del servicio a la clientela y el cumplimiento de las normas vigentes, tanto internas como externas y la **confidencialidad**, desarrollado en el Código de Secreto Profesional.

En este Código se prohíbe a los socios de trabajo aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionadas y puedan interpretarse como condicionante del desempeño de sus funciones. En el supuesto de que un socio reciba la propuesta de un regalo u otro tipo de beneficio, debe ponerlo en conocimiento del órgano de seguimiento constituido a tal efecto, para que determine su carácter desproporcionado o condicionante del desempeño profesional.

Código de Secreto Profesional.

En este Código se establece la obligación de guardar la debida confidencialidad respecto a la información de carácter personal y financiera a la que se tenga acceso como consecuencia de la actividad profesional desarrollada en la Caja, así como la prohibición de utilizarla en su propio interés y en perjuicio de los clientes.

Asimismo se facilitan pautas de comportamiento ante las situaciones más comprometidas para dar una respuesta proporcionada a las mismas.

4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios

El Artículo 14 “Derecho a la información” de los Estatutos Sociales regula que cuando la Asamblea General haya de deliberar y tomar acuerdos sobre las cuentas del ejercicio económico, deberán ser puestas de manifiesto, desde el día de la publicación de la convocatoria hasta el de la celebración de la Asamblea, los siguientes documentos: Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, la Memoria explicativa y la propuesta de distribución de excedentes. A esta información, en 2005 y 2006, se le ha añadido la Memoria RSE.

La Asamblea General ordinaria deberá ser convocada por el Consejo Rector dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio económico. Se puede convocar de manera extraordinaria a iniciativa del Consejo Rector o a petición, bien de 500 socios o el 10% del censo societario, bien del Consejo Social por acuerdo adoptado por una mayoría de, al menos, dos tercios de los componentes de este órgano.

El Consejo Rector es el órgano colegiado al que corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a los Estatutos y a la política general fijada por la Asamblea General.

El Consejo Rector se reúne ordinariamente una vez al mes, o en convocatoria extraordinaria a iniciativa del Presidente o a petición de al menos dos de sus miembros, del Director General o del Consejo Social, a petición motivada de la mayoría de sus componentes. La Entidad facilita a los Consejeros la información que les permite realizar su labor.

En el punto 4.4 se describen las competencias decisorias, la capacidad de negociación, de asesoramiento e información y de control social que tiene el Consejo Social, así como su participación en los principales órganos de gobierno de la Entidad.

El Comité de Medioambiente es el órgano delegado de la Dirección de Caja Laboral para la gestión del sistema ambiental según ISO 14001 y certificado desde el año 2001. Este sistema requiere el establecimiento de una estructura y programas anuales para implementar la política ambiental y alcanzar los objetivos y metas definidos. Programa que cuenta con un seguimiento (evolución de indicadores, auditorías externas e internas, etc.) y revisión permanente para identificar posibles mejoras y que anualmente es sometido a la consideración de la Dirección General.

Caja Laboral contará en 2008 con un Comité de RSE, que tendrá carácter permanente y será el órgano delegado del Comité de Dirección para asesorarle sobre la política a desarrollar en materia de RSE. Este Comité será el responsable de identificar y gestionar las acciones de mejora que den respuesta a las expectativas no atendidas de los grupos de interés, detectadas por medio de los diferentes canales de diálogo y comunicación con los mismos.

Actividad del Servicio de Atención al Cliente, ajustada a las prácticas establecidas por el Banco de España, como iniciativa orientada a la gestión de los impactos ocasionados por los procesos desarrollados por la Entidad en relación a los productos y servicios ofrecidos. Los datos de este servicio, presentados anualmente en el Informe Anual, se analizan también en el Consejo de Dirección y se ponen a disposición del Consejo Rector.

4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social

- **Evaluación y control en el ámbito de la gestión.**

La gestión empresarial de Caja Laboral, como sociedad cooperativa de crédito, compete en su globalidad a la Dirección General de la Entidad, arropada por el conjunto de sus más directos colaboradores que, de modo colegiado, integran el Comité y el Consejo de Dirección.

El Consejo Rector es el órgano a quien corresponde la alta gestión y la supervisión de los directivos, a través del control de su actividad, la aprobación de su planificación empresarial, el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos de negocio, etc. y, en última instancia, compete a la Asamblea General el examen de la gestión social.

El Consejo Social, órgano de representación de los socios de trabajo elegido por ellos para la defensa de sus intereses e inquietudes, está instituido como instancia activa en el ejercicio de un seguimiento y control próximo de la gestión que la Dirección realiza, en nombre de aquellos.

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

En el mismo sentido, el Consejo Social ha de recibir información previa preceptiva de los aspectos esenciales de la planificación empresarial y, en general, de todas aquellas iniciativas que se refieren a normas, directrices, estudios y decisiones que afecten directamente a la política de personal, a la organización general, a las condiciones esenciales de trabajo y a las relaciones laborales dentro de la Entidad.

- **Control en el ámbito de la responsabilidad y la ética en las actuaciones.**

El Consejo Rector de la Entidad aprobó asimismo, con el contraste previo del Consejo Social (órgano de representación de los socios trabajadores), el denominado Código de Conducta Profesional, cuyo conocimiento y cumplimiento es obligatorio para quienes desarrollan su actividad profesional en la Entidad y para quienes ocupan cargos sociales en la misma. El citado Código concreta normas de actuación y prohibiciones específicas que parten del respeto de los principios de independencia, responsabilidad, profesionalidad y confidencialidad.

El **Código Ético Profesional** de aplicación a todos los empleados y socios de trabajo de la Entidad, que abarca principios de Independencia, Responsabilidad, Profesionalidad y Confidencialidad, rige también la relación con los proveedores, impidiendo salvo autorización expresa cuestiones que supongan o puedan plantear conflictos de interés o de competencia con las actividades de la Entidad.

Asimismo, tal y como se señala en la memoria de gobierno corporativo, para resolver los conflictos de intereses que puedan surgir entre la Entidad y sus consejeros, los acuerdos del Consejo Rector sobre operaciones o servicios cooperativizados a favor de sus miembros, de la dirección general o de los parientes de cualesquiera de ellos hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, deben reunir determinados requisitos tales como votación secreta, adopción del acuerdo por mayoría no inferior a los dos tercios del total de consejeros, no participación en la votación del consejero en su caso afectado, etc.

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución

Caja Laboral como entidad financiera que es, no es susceptible de generar impactos directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través del Sistema de Gestión Medioambiental implantado según ISO 14001 y certificado por AENOR anualmente, se evalúan permanentemente estos impactos y se establecen las medidas pertinentes para minimizarlos.

Hay que reseñar también, que desde su inicio en 2001 este sistema contempla el establecimiento de criterios medioambientales en el análisis de riesgos de las operaciones de inversión crediticia y riesgos de firma, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios. El procedimiento de Gestión de Riesgos regula la evaluación del Riesgo Medioambiental de las empresas que solicitan financiación a la Entidad, independientemente de la cuantía de la misma, como se recoge en el enfoque de gestión de la Dimensión Ambiental y en los indicadores F2 y F4.

Además de la prevención en relación a riesgos medioambientales, Caja Laboral gestiona los riesgos propios de su sector de actividad como son: crédito, mercado, liquidez y operacional.

Desde una perspectiva de mejora integral de la Gestión y Control del Riesgo, la Entidad está inmersa en la adaptación de sus sistemas al marco Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, bajo el concepto de Gestión Global del Riesgo.

En particular, el Riesgo Operacional referido a fallos en procesos internos, ineficiencias del personal, sistemas inadecuados o a factores externos, se controla y gestiona mediante modelos internos, basados en un sistema de mejora continua de los procesos y del entorno de control, para así reducir las pérdidas recurrentes y prever las potenciales pérdidas futuras. Este riesgo además de afectar directamente a la generación de valor a través de la cuenta de resultados, afecta indirectamente a la reputación y a la confianza puesta en la Entidad por los agentes sociales, reguladores, clientes y público en general.

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe

Caja Laboral se adhirió en septiembre de 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con lo que ello supone de compromiso firme para avanzar en sus actividades por el camino marcado por sus 10 principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. En 2008 corresponde realizar el informe de progreso.

El Consejo de Dirección de Caja Laboral ha aprobado, en septiembre de 2007, la incorporación a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, asociación sin ánimo de lucro creada por los principales anunciantes, agencias y medios de comunicación, que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español, trabajando por una publicidad veraz, legal, honesta y leal. En concreto: tramitando las reclamaciones presentadas por los consumidores, las asociaciones de consumidores y las empresas; elaborando códigos de conducta deontológicos y aplicación de éstos por el Jurado de la Publicidad y con un servicio de consulta previa que asesora sobre la corrección ética y legal de las campañas antes de su emisión.

- **Acuerdos con Organismos Públicos.**

- Convenio suscrito con el Instituto Vasco de la Mujer/Emakunde para el desarrollo de un plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Acuerdos de colaboración y promoción del euskara con los municipios englobados en las siguientes comarcas:

Desde el año 2000, GOIERRI: Idiazabal, Ordizia, Lazkao, Beasain y Ormaiztegi.

Desde el año 2001, DEBAGOIENA: Eskoriatza, Aretxabaleta, Arrasate, Oñati, Aramaio, Bergara, Antzuola y Elgeta.

Desde el año 2002, BURUNTZALDEA: Lasarte-Oria, Hernani, Astigarraga, Urnieta y Andoain.

Desde 1999, con los Ayuntamientos que conforman UEMA (Mancomunidad de Municipios), integrada por los siguientes: Bermeo, Leitza, Oiartzun, Usurbil, Getaria, Mutriku, Orío, Ondarroa, Etxarri-Aranatz, Lekeitio, Antzuola y Aramaio.

Las razones que indujeron a Caja Laboral a suscribir estos acuerdos fueron:

Diversos ayuntamientos, como los ya citados, se encuentran en una dinámica de extensión del uso normalizado del euskara entre sus empleados y ciudadanía general.

La multiplicidad de centros en los que Caja Laboral presta sus servicios, constituyen lugares de encuentro idóneos para propiciar que los ciudadanos se relacionen mediante el uso del euskara.

El hecho de que Caja Laboral disponga de un proyecto propio orientado a la ampliación, reforzamiento y consolidación del uso efectivo del euskara, tanto en sus relaciones internas como en el empeño de ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

- **Acuerdos con Organismos privados.**

- Caja Laboral y Kontseilua (Consejo de los Organismos Sociales del Euskara), se comprometieron a establecer unos objetivos al objeto de promocionar el uso del euskara, en aquellos municipios con los que se habían suscrito acuerdos de colaboración (UEMA, Goierri, Debagoiena y Buruntzaldea).
- Los objetivos se analizan y renuevan con carácter anual, dando lugar a compromisos de actuación y de colaboración económica, que propician que Caja Laboral acceda a la utilización del logo "BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA", certificado que le identifica como Entidad promotora del uso del euskara.
- Los convenios suscritos con Cáritas, Partaide (Ikastolas) y Médicus Mundi para la emisión de tarjetas affinity, cediendo a estas entidades un porcentaje de la facturación con dichas tarjetas, más un importe absoluto por cada tarjeta emitida.

4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales que la organización apoya

- En el ámbito del Cooperativismo: Agrupación Europea de Bancos Cooperativos, Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), Federación de Cooperativas de Crédito de Euskadi, Confederación de Cooperativas de Euskadi.

- En el ámbito de la Sostenibilidad, Caja Laboral se ha adherido al Compromiso de Sostenibilidad del Gobierno Vasco, a la Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad (IZAITE) y forma parte del Comité de Medioambiente de MCC.
- En otros ámbitos: EFMA (European Financial Marketing and Management Asociación), Visa España, Sermepa (Servicio de Medios de Pago), IAI (Instituto de Auditores Internos), Eurobits (Compañía para facilitar el desarrollo de la economía digital a través de la innovación cooperativa en servicios digitales avanzados), Autel (Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones), APD (Asociación para el Progreso de la Dirección), GREFF (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras), etc.

Es destacable la Fundación Gaztempresa, que nace con el objetivo de apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, de forma prioritaria en el colectivo de jóvenes y de forma no prioritaria en el colectivo de microempresas jóvenes y proyectos de inserción social, al objeto de seguir apoyando la creación y el mantenimiento de empleo (ver en EC8).

4.14 Relación de grupos de interés que la organización considera

La relación de los grupos de interés es la siguiente:

- Socios, distinguiendo entre Cooperativas asociadas y socios trabajadores.
- Clientes, tanto Particulares como Empresas, con sus segmentos correspondientes.
- Partenaires y asociados.
- Sociedad en general.
- Proveedores.

Los proveedores, suministradores o contratistas son agentes económicos con los que Caja Laboral interactúa, existiendo una serie de expectativas y mecanismos de trabajo vinculados especialmente a la relación económica y profesional entre ambas partes. Sin embargo, no existe un análisis formal de expectativas mutuas relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales, que determinan la sostenibilidad. En consecuencia, Caja Laboral tiene previsto realizar avances a medio y largo plazo en diferentes líneas de progreso contempladas en el Proyecto de RSE, que consideran estas cuestiones.

4.15 Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete

Ya en el año 2000, Caja Laboral realizó una profunda reflexión en torno a quiénes eran sus grupos de interés con motivo de la asunción del Modelo EFQM como modelo de gestión. A partir de entonces, y en el marco de la elaboración de los Planes Estratégicos, se realiza una reflexión al respecto.

A lo largo del año 2007 y en el marco de dos proyectos realizados, referidos a la evaluación respecto al nuevo Modelo de Gestión Corporativo de MCC y a la evaluación en RSE, se ha evidenciado la necesidad de considerar en mayor medida las necesidades y expectativas de los Proveedores, como uno de los grupos de interés en los que se puede realizar más claramente una labor de apoyo y sensibilización sobre buenas prácticas en sostenibilidad.



4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés

Los mecanismos básicos establecidos, que aseguran la relación estable de cada uno de los grupos de interés con la Entidad, fomentando el diálogo y el compartir experiencias enriquecedoras para las partes interesadas y que aseguran trasladar sus sugerencias y recomendaciones a los órganos de gobierno y gestión de Caja Laboral, son:

En relación a los **Clientes**:

- La segmentación de la red de oficinas en tres grandes grupos: Oficinas de Particulares, Mixtas (atienden también a PYMES) y Unidades Especializadas de Empresa.
- La asignación de gestores individuales a las empresas y a los clientes particulares más relacionados con la Entidad, dentro del Modelo de Gestión de Carteras y Clientes.
- La posibilidad de los clientes de relacionarse con Caja Laboral a través del canal Internet y del Servicio de Banca Telefónica y la actividad del Servicio de Atención al Cliente.
- La realización sistemática de Encuestas relativas a la Calidad del Servicio prestado: con carácter bienal la ESCE (Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, para clientes particulares) y ESEM (Encuesta de Satisfacción de Empresas).
- La realización de "Focus Group" o reuniones con clientes.
- En lo que respecta a los clientes del Sector Público:
 - * La actividad de una Unidad de Gestión especializada.
 - * La colaboración en la gestión de Convenios impulsados por las Administraciones Públicas.
 - * La participación en los órganos de gobierno de participadas comunes con instituciones públicas.

Las **Cooperativas asociadas**, mantienen una estrecha relación con Caja Laboral, a través de:

- Presencia mayoritaria y participación directa de sus representantes en los principales órganos de gobierno de la Entidad.
- Recíprocamente, participación de representantes de Caja Laboral en los principales órganos de MCC.
- La actividad de una Unidad de Gestión especializada para el Sector Cooperativo, que desarrolla un programa de visitas y contactos sistemáticos con las Cooperativas asociadas.
- La realización sistemática, con carácter bienal, de una Encuesta específica sobre Calidad del servicio prestado.

Con los **socios trabajadores de Caja Laboral**:

- Participación en los órganos de gobierno básicos: Asamblea General y Consejo Rector, y en la elaboración de los Planes Estratégico y de Gestión.
- Actividad del Consejo Social, con amplias facultades delegadas.
- Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: "Hora formativa" en la Red de Oficinas, Reunión Informativa Mensual en los Servicios Centrales, Reuniones periódicas con el Presidente y Director General, etc.
- Funcionamiento de un "Sistema de Sugerencias Internas" abierto a todos los socios trabajadores.
- Realización sistemática de la "Encuesta de Satisfacción de las Personas (ESP)" y "Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (ESCI)", la primera con periodicidad bienal y la segunda anual.

En relación al conjunto de la Sociedad, la Entidad:

- Realiza, con carácter bienal, una “Encuesta de Impacto en la Sociedad (EIS)”, al objeto de recabar las opiniones de instituciones cualificadas y sus gestores sobre la actividad de la Entidad.
- Pertenece a un considerable número de asociaciones sin ánimo de lucro, que dirigen su actuación a la promoción social o ambiental, participando activamente en su gestión.
- En 2007 se ha contratado el ISFOS que es el Análisis de notoriedad e impacto de Fundaciones y Obras Sociales, realizado por una empresa independiente y que, entre otros temas, determina los destinos preferidos por los encuestados para la Obra Social de las empresas.
- Otorga en colaboración con diversas instituciones, reconocimientos periódicos como el Premio al Vasco Universal (en colaboración con el Gobierno Vasco), Premio Navarra a la Solidaridad (en colaboración con el Gobierno de Navarra), Premio de Humanidades (en colaboración con Eusko Ikaskuntza), Premio Innovación Empresarial junto con ETB, etc.

Además, excepcionalmente en 2007, dentro del proyecto de Evaluación del sistema de RSE de Caja Laboral se han llevado a cabo dos acciones como son:

- Al estudiar la materialidad, se han tenido en cuenta de manera indirecta a los grupos de interés, ya que el estudio realizado con la guía de un experto en RSC ha valorado la relevancia/impacto de cada tema relevante en sostenibilidad, para cada uno de los grupos de interés de la Entidad.
- Se ha realizado una investigación para detectar las nuevas inquietudes y sensibilidades y contrastar los factores que apuntan dentro de los nuevos enfoques de RSE. Para ello, se han analizado las percepciones y valoraciones de clientes particulares de Caja Laboral, recogidas mediante cuatro focus group.

4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria

Estos mecanismos de comunicación y diálogo con los grupos de interés, descritos tanto en el punto anterior 4.16 como en PR5, permiten a Caja Laboral detectar sus preocupaciones, intereses y prioridades que, por grupo de interés, son:

Expectativas de los Clientes

- Eficacia del personal, diligencia y ausencia de errores al atender a los clientes. Cualificación profesional, profesionalidad y capacidad de los empleados para atender sus solicitudes y necesidades. Que estén preparados.
- Disponibilidad, facilidad de quedar con los empleados y directores de las sucursales cuando se les necesita. Orientación al cliente, interés de los empleados por conocer, asesorar y atender al cliente.
- Amabilidad y confianza, cordialidad y que den al cliente un trato personal.
- Reducir tiempos de espera, especialmente el que sufren los clientes que necesitan atención personalizada.
- Asesoramiento personalizado a la empresa como valor añadido: asesorar, orientar en procedimientos de gestión empresarial (se busca apoyo para la propia gestión empresarial).

- Tener la mejor banca on line y explotar más el postamail. Mejorar el: lesasing, renting, confirming, cobros/pagos electrónicos, reducción de papel.
- Facilitar el que el cliente pueda tramitar cualquier queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

Expectativas de los Socios trabajadores

- La eficacia de determinados actos formativos. Se pide formación continua y para todos, así como en operativa bancaria y determinados productos y servicios.
- Cobertura de las necesidades de plantilla para apoyos temporales y momentos puntuales (vacaciones, bajas, cursos, etc.)
- Planes de desarrollo profesional y sistemas de evaluación del desempeño ligados al desarrollo profesional.
- Medidas eficaces de conciliación de la vida personal y laboral.

Expectativas de la Sociedad

- Reforestación de zonas verdes, recuperación de bosques autóctonos, limpieza de montes y ríos, sensibilización de la sociedad a través de campañas, reciclado de residuos.
- Destinos preferidos para la obra social: ayuda a los más desfavorecidos, a la 3ª edad, a discapacitados y a jóvenes y niños.
- Códigos de conducta empresarial: declaraciones de principio éticos, transparencia en las inversiones, rechazar el blanqueo de capitales, mantenerse en la legalidad.
- Transparencia en las inversiones: informar sobre las compañías cotizadas, discriminar empresas en función de sus actividades o reputación, acudir a fondos de inversión ética y socialmente responsables, limitar el derecho de colaboración (eliminar de la cartera de inversiones ciertas empresas).
- Control de la cadena de proveedores: verificar que los proveedores respetan la legislación y no violan los derechos básicos.

Estas expectativas se integran en la reflexión periódica que se hace para la realización de los planes anuales y planes estratégicos, así como para el desarrollo de nuevos productos de nuevos canales de distribución.

5. Enfoques de gestión e indicadores de desempeño



Dimensión Económica

Enfoque de gestión

De acuerdo al Plan Estratégico vigente (2005-2008), la Orientación Empresarial y Cultura Corporativa está:

- Dirigida hacia la Rentabilidad. Caja Laboral se propone mantener cotas elevadas de rentabilidad, creando constantemente valor para sus socios cooperativas y de trabajo, y riqueza, en forma de empleo y desarrollo cooperativo, para la sociedad en la que se inserta (ver EC1).
- Enfocada a la acción, abierta al cambio y comprometida con el desarrollo profesional de los socios.
- Orientada y comprometida con la calidad.
- Orientada al crecimiento/dimensión, concretado como objetivos estratégicos en:
 - Mantener su cuota de mercado, gestionando activamente el binomio Crecimiento – Rentabilidad en su territorio tradicional de Navarra y Comunidad Autónoma vasca.
 - Continuar desarrollando su proyecto de Expansión con el objetivo de que esta Red aporte a finales de 2.008 un 23% del negocio total, y que un 65% de las oficinas, como mínimo, obtenga beneficios.

El año 2007 ha sido un año satisfactorio en todos los sentidos y, en el aspecto económico, se ha dado:

- El beneficio antes de impuestos ha sido de 208.930 miles de euros para los 204.820 previstos.
- Los recursos de clientes han crecido en 1.085.943 miles de euros, con un cumplimiento del objetivo del 93%.
- El crecimiento en saldos de la inversión e préstamos a la economías doméstica ha sido del 14,8%, para un 17,8% previsto. La inversión computable del sector empresas tiene un crecimiento en el año que supera la previsión en 20.502 miles de euros.
- El índice de eficiencia se ha situado en 37,59 para un 37,46 marcado como objetivo.

El año 2008 es el de la realización del nuevo Plan Estratégico, en un escenario que contempla la ralentización del crecimiento, el mayor endeudamiento de las familias y de las empresas, así como la crisis de liquidez. Este Plan Estratégico definirá el Proyecto Empresarial futuro, con la misión, visión y valores de la Entidad y las líneas estratégicas orientarán la actividad hacia ese futuro para asegurar un crecimiento rentable y sostenido.

Mientras se produce esa reflexión, los objetivos cuantitativos para 2008 son:

- a) Crecimiento del 0,64% de los Resultados Brutos antes de Impuestos.
- b) Incrementar los Recursos Intermediados un 10,62%.
- c) Aumentar un 12,77% los saldos de la Inversión en economías domésticas. Crecimiento del 13,33% en saldos de Inversión en empresas.
- d) Incrementar la liquidez en 21.910 miles de euros.

Respecto a las **sociedades de promoción inmobiliaria** en las que participa Caja Laboral, el objetivo es la construcción de viviendas con destino a primera residencia, en núcleos de población importantes de la zona geográfica que se trate dentro del estado español y dirigido a niveles sociales medios.

La finalidad inmediata de esta actuación es la generación de negocio hipotecario para las oficinas de la Entidad sitas en el área donde se encuentran las promociones, con especial incidencia en la Red de Expansión. En el año 2007 se ha estado trabajando en 26 proyectos inmobiliarios que supondrán la construcción de 4.044 viviendas. Los proyectos iniciados hasta este momento, durarán hasta el año 2015, habiendo empezado en el año 2007 a entregar viviendas ya construidas. La localización de estos proyectos son las principales localidades de Castilla y León, Zaragoza, Huesca, Asturias, Cantabria, Álava y Guipúzcoa.

Los socios partícipes de las sociedades en las que se desarrollan los 26 proyectos inmobiliarios son seleccionados por Caja Laboral en base a una intachable trayectoria en el sector inmobiliario y a un "saber hacer" tanto en el campo técnico como ético. Caja Laboral se quiere asociar con personas cuya Identidad, Prestigio, Imagen y Capacidad sean reconocidas.

La actividad de estas sociedades de promoción inmobiliaria supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceros de las actividades necesarias para su desarrollo, y en particular:

- Proveedores relacionados con la construcción, a quienes se escoge por su trayectoria profesional, que deberá ser excelente tanto en la cualificación técnica como en el cumplimiento de toda la normativa existente relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, la salud laboral, respeto al medio ambiente y a los derechos humanos.
- Gestión administrativa y comercial de la promoción inmobiliaria, tareas que se contratan a empresas de las que hay constancia de su capacidad para realizar las tareas encomendadas.

Estas contrataciones generan volumen de negocio y valor añadido en las sociedades que desempeñan los trabajos, ayudando a la creación de empleo y mejorando la aportación que estas empresas realizan a la comunidad donde se encuentran.

Indicadores de desempeño económico

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.

Concepto (miles de €). Caja Laboral	2005	2006	2007
1. Valor económico generado directo	349.625	401.108	446.546
Margen Ordinario	328.040	376.345	422.561
Otros Productos de Explotación	13.923	14.903	18.616
Otras Ganancias	7.662	9.860	5.369
2. Valor económico distribuido	173.520	193.097	212.223
Costes operativos	53.549	57.930	65.294
- Otros gastos generales de administración	45.453	49.510	55.963
- Otras cargas de explotación	8.096	8.420	9.331
Gastos de personal	90.798	99.404	105.185
Otras Pérdidas	2.281	1.543	2.184
Impuesto sobre Beneficios	16.113	21.639	24.216
Inversión/Donaciones a la comunidad (FEP)	10.779	12.581	15.344
3. Valor económico retenido (1-2)	176.105	208.011	234.323

Respecto a las sociedades de promoción inmobiliaria, no se dispone de datos anteriores al año 2007, ya que la actividad de las mismas era mínima. Ninguna de las sociedades ha generado pérdidas, puesto que la diferencia se regulariza en un aumento de existencias ya que, excepto una, las sociedades no están en disposición de vender, por lo que el tratamiento contable que se da es el de incrementar el valor de las existencias por los gastos generados. El resultado de todas las sociedades ha sido cero, excepto en una que se han declarado beneficios de 700.000€.

Concepto (euros). Promoción Inmobiliaria		2007
1. Valor económico generado directo		
Ingresos (Ventas netas + Ingresos que provienen de inversiones financieras y de ventas de bienes)		5.233.432
2. Valor económico distribuido		
Costes operativos (Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores)		10.196.942
Gastos de personal (Pagos actuales a empleados, no compromisos futuros)		0
Gastos financieros por intereses y dividendos (Pagos/dividendos realizado o pendientes a accionistas y otros pagos a proveedores de capital/financiación)		9.092.790
Impuestos brutos		6.995.689
Inversión/donaciones a la comunidad		0

EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Caja Laboral es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Sin embargo, tiene la posibilidad de actuar en la reducción o, al menos, minimización del efecto del cambio climático, de forma indirecta, a través de la financiación de empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares. Así, los saldos dispuestos de préstamos en este ámbito sigue la siguiente evolución:

	2005	2006	2007
Dispuesto préstamos (euros)	15.310.331	18.599.845	20.788.401

EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

- **Retornos cooperativos capitalizados (Plan individual de pensiones).**

Caja Laboral distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, en concepto de retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota parte de capital social de la que es titular cada uno de los socios al inicio del ejercicio.

La participación de capital social así resultante tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, constituyendo virtualmente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo se efectúa en función de lo aportado por cada uno de los socios de trabajo al desarrollo del objeto social de la Entidad, trabajo cooperativizado, medida en términos del coste empresarial del mismo o retribución bruta total de cada persona.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2005	2006	2007
Cuantía global anual	13.473	15.726	19.179
Importe medio por socio	7,36	8,47	9,97

- **Remuneración al capital Social**

Las aportaciones de los socios al Capital Social se remuneran al tipo anual del 7,50% bruto. Dado que la participación de los socios de trabajo en los beneficios obtenidos por la Entidad se percibe de forma capitalizada y, como tal, se incorpora anualmente a su aportación personal al Capital Social, este capítulo adquiere una importancia creciente con el paso del tiempo.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2005	2006	2007
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	26.411	28.557	31.276
Parte percibida por los socios de trabajo	9.888	10.643	11.791

- **Cobertura de las cuotas de financiación de un sistema complementario de Asistencia Sanitaria.**

Caja Laboral asume a beneficio de sus socios de trabajo la obligación del copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario del de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación empresarial cooperativa MCC en la que se halla integrada.

EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Caja Laboral es una Cooperativa de Crédito con dos tipos de socios: socios de trabajo y cooperativas asociadas. La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de la Entidad.

Los apoyos financieros recibidos de la Administración en distintos ámbitos son:

Concepto (miles de euros)	2005	2006	2007
Impuestos diferidos netos pendientes de liquidación	27.412	27.776	28.532
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	350	350	415

Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

	2005	2006	2007
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	12,10	12,65	12,99
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	281,6%	279,3%	272,0%

(*) El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año.

EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

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

	2005	2006	2007
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	96,9%	95,2%	94,6%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	95,9%	94,8%	94,1%
% de compras interiores, no importadas (*)	100%	100%	100%

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

Otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, Caja Laboral vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, ya que mantiene una cláusula con los proveedores relativa al cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.

También el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) tiene unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta criterios ambientales (ver también el indicador SUP1).

EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

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

En 2007, los 16 miembros del Consejo de Dirección son naturales de los territorios donde opera Caja Laboral.

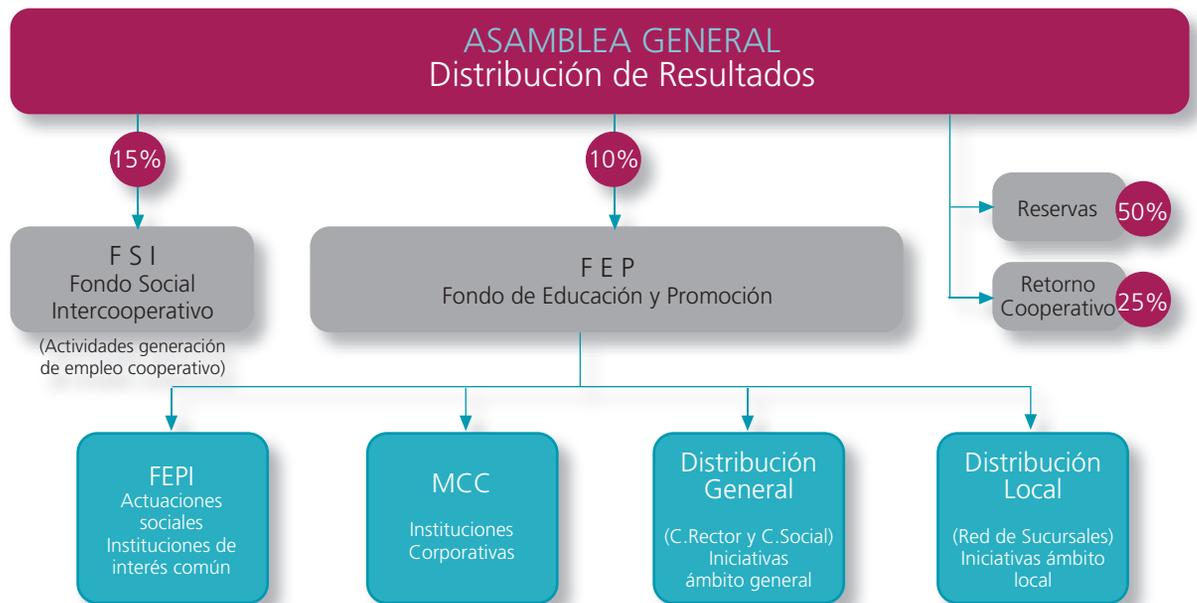
Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono o en especie.

Caja Laboral nació en el País Vasco dentro del seno de un Grupo empresarial, marcado por un fuerte compromiso de servicio a la Sociedad, cuya misión se centra en la creación de trabajo asociado y participativo de carácter cooperativo, como vía esencial para la creación de riqueza y bienestar, tanto entre sus partícipes sociales directos como en la propia Sociedad en la que está inmerso.

Como empresa financiera perteneciente al Mundo de la Cooperación, siente la obligación ética de corresponder de un modo pragmático directo a la Sociedad, por la actividad económica que le aporta y que año tras año le permite obtener un beneficio empresarial.

Tabla de Distribución de Resultados



Caja Laboral considera como parte intrínseca de sus partícipes sociales al conjunto de su clientela y, por extensión, a la Sociedad en la que está incardinada, de modo especial, y al resto de la Sociedad en general. No sólo a las personas físicas y entes jurídicos que guardan una relación jurídica y societaria con ella, como Cooperativa de Crédito (las cooperativas y resto de empresas a ella asociadas, sus profesionales-socios de trabajo y las instituciones corporativas de MCC).

Caja Laboral distribuye, de una forma más directa y cercana a la sociedad a la que pertenece, anualmente el equivalente al 11% de sus beneficios (10% de los beneficios en actuaciones de carácter benéfico social del más amplio espectro, FEP, y una dotación anual equivalente al 1% de tales beneficios, como actuaciones benéfico sociales de carácter más específico y singular, FEP adicional).

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

- La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Los criterios específicos para el FEP adicional se orientan a:

- Financiar proyectos concretos de naturaleza social. No servirán, por tanto, para subvencionar los gastos corrientes de entidades culturales o asistenciales públicas o privadas.
- Los proyectos deben tener una estructura de seguimiento, con una fecha de comienzo, una fecha de final y un criterio de medición.
- El criterio de priorización a la hora de acometer los proyectos que se presenten, actuará en función de la satisfacción de la necesidad humana a la que se quiera responder, conforme al criterio evaluativo propio de Caja Laboral.
- Dentro de la escala de evaluación de necesidades que ha de regir este tipo de ayudas sociales, se fija el siguiente orden de prioridad en las actuaciones: Asistencia social a colectivos especiales, con un esfuerzo en aquellos más desfavorecidos; Empleo; Sostenibilidad – Medioambiente; Educación; Cultura popular y Tolerancia, cultura de paz.
- No se descartan de modo previo segmentos o colectivos concretos.

En la aportación de Caja Laboral a la Sociedad, cabe destacar dos planos bien definidos:

1. **Aportaciones solidarias para la creación y afianzamiento del empleo en régimen cooperativo** (otras empresas cooperativas con socios trabajadores como sustrato profesional).
2. **Aportaciones benéficas abiertas a la sociedad a la que Caja Laboral pertenece** (devolución a la sociedad de parte del beneficio que ésta le reporta).

Las dotaciones de estos fondos y sus destinos tienen la siguiente evolución en el tiempo.

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2005	2006	2007
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de actividad empresarial cooperativa (a través de MCC)	13.654	16.168	23.015
Fondo Social Intercooperativo-FSI (15% s/Resultados)	13.654	16.168	23.015
Promoción Cooperativa a través de MCC (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	6.401	7.402	8.673
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	639	721	881
Apoyo a Jóvenes Emprendedores - <i>Fundación Gaztempresa</i>	316	(343)	(426)
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	425	525	526
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	530	698	791
Actividades de Ocio y Culturales en general	791	946	1.250
Cuantía en curso de aplicación (situación transitoria)	-	124	-
Fondo de Educación y Promoción-FEP (10% s/Resultados) Cifras distribuidas anualmente	9.103	10.779	12.581

Obviamente, el objetivo para el año 2008 pasa por mantener los porcentajes sobre resultados que se destinan a estos fondos. Las áreas, a nivel social, de destino de los mismos permanecerán estables.

Las dotaciones del FEP adicional (dotación adicional a Obras Sociales del 1% de Resultados) tienen la siguiente evolución:

Número y destino de las subvenciones (miles de euros)	2005		2006		2007	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Discapacitados y enfermos	22	239,52	32	317,94	34	460,68
Inmigración y exclusión social	17	284,72	30	437,72	14	185,00
Cultura y docencia	12	151,75	12	157,91	25	424,69
Tercera edad	6	61,26	3	24,45	2	15,00
Colaboración Instit. Públicas	3	54,09	1	30,00	3	22,31
Otras actuaciones	4	62,48	-	--	-	--
Total FEP adicional	64	853,82	78	968,02	78	1.107,68

En número de propuestas la atención a “Discapacitados y enfermos” continua siendo mayoritaria en este FEP adicional, como ya ocurriera en 2006 e incluso en 2005, tanto en número de solicitudes como en importes.

Los objetivos para 2008 pasan por mantener el criterio establecido de asignar el 1% de los Resultados Netos al FEP adicional, tal y como se ha realizado estos últimos tres ejercicios. Además, desde las Direcciones Regionales, que son las que reciben las solicitudes y detectan las necesidades de la sociedad, se ha planteado para el 2008 la revisión de los criterios de actuación y las áreas de destino de este fondo, elevando la prioridad de las áreas de “Sostenibilidad y Medio Ambiente” y añadiendo proyectos sobre las áreas de “Fomento del Voluntariado” y “Valores, Ética y Humanismo” como abarcables por el fondo.

El detalle por capítulos de aplicación de los datos de los cuadros anteriores es el siguiente:

1. Aportaciones solidarias para la creación y afianzamiento del empleo en régimen cooperativo (bajo forma jurídica de socios/as trabajadores, como sustrato profesional).

- **FCI – Fondo Central de Intercooperación** (Fondo de MCC destinatario del capítulo FSI). Caja Laboral participa en este Fondo solidario, junto al resto de Cooperativas pertenecientes a MCC, aportando al mismo el 15% del beneficio empresarial obtenido en cada ejercicio (en 2007, 23.015.000 €). La finalidad del FCI estriba en incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades generadoras de empleo cooperativo, afianzamiento de los empleos ya existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y relanzamiento de las cooperativas que lo precisaran.
- **FEPI – Fondo de Educación y Promoción Intercooperativo**. Caja Laboral aporta el 43% de su fondo de obras sociales (6.597.816 € en 2007) a este Fondo de solidaridad creado en 1989 en el seno de MCC, con objeto de acometer proyectos conjuntos de naturaleza social que, siendo conformes a las exigencias legales, ofrezcan un interés especial en los órdenes siguientes:
 - Formación socio-cooperativa y profesional.
 - Investigación y desarrollo, destinados a elevar el nivel tecnológico de las cooperativas y de la Sociedad en general.
- **Instituciones Corporativas de MCC**. Las cooperativas que forman MCC se han estructurado, mediante la libre conjunción de sus voluntades sociales, en torno a una serie de instituciones que sirven de entronque, eje y referencia de todas ellas, con objeto de garantizar aspectos tales como:
 - Acuñación y transmisión de los valores y señas de identidad comunes.
 - Apoyo instrumental a las cooperativas partícipes.
 - Instancias de formación y expresión de la voluntad colectiva.
 - Desarrollo de iniciativas comunes y solidarias de índole empresarial.

Caja Laboral contribuye con el 25% de su FEP (3.835.939 € en 2007) al sostenimiento de las instituciones en las que aparecen materializados los aspectos descritos: Congreso Cooperativo, Corporación MCC, Consejo General, etc.

- **Otras Actuaciones relativas al Cooperativismo** (Por importe de 78.706 € en 2007).
 - UNACC, Unión Nacional de Cooperativas de Crédito. Caja Laboral se halla integrada en esta Unión y en consecuencia contribuye al desenvolvimiento de sus fines tanto en el plano de la actividad, como en su vertiente económica.

- ELKAR LAN S.Coop. Sociedad de Promoción de Cooperativas, creada por la Confederación de Cooperativas de Euskadi y la Federación de Cooperativas de trabajo asociado, para favorecer la creación de cooperativas, mediante ayudas gratuitas.
- DIGITALIZACIÓN AULA-MUSEO ARIZMENDIARRIETA, Actuación en curso, para la digitalización de los documentos del Museo dedicado al Fundador de la experiencia cooperativa de Mondragón.

2. Aportaciones benéficas abiertas a la Sociedad a la que Caja Laboral pertenece (devolución a la Sociedad de parte del beneficio que ésta le reporta).

El criterio habitual para el destino de los fondos es el de contribuir a la promoción de la Sociedad que nos es próxima, la de nuestro ámbito natural, de acuerdo a criterios como: a partir de ella se generan los recursos, sus necesidades sociales son muchas y conocidas, resulta fácil controlar el buen fin de las subvenciones y ayuda a generar un interrelación beneficiarios-Entidad.

Para el año 2008, estos criterios para el destino de los fondos (15.344 miles de estimados para 2008), se van a mantener, con lo que las principales asignaciones de carácter social, no cooperativo, del FEP seguirán siendo:

- **Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no Cooperativizada.**

La formación, la investigación y la enseñanza, en su sentido más amplio, son los capítulos a los que Caja Laboral atiende de forma más reseñable a través del FEP, si se tienen en cuenta los destinos finales financiados de forma indirecta a través del FEPI. Las aportaciones otorgadas en 2007 directamente por el FEP a este capítulo han sido de 880.773 €.

- **Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción Empresarial.**

Caja Laboral, mantiene siempre presente la preocupación por estimular a la iniciativa empresarial, especialmente entre los jóvenes por lo que las aportaciones otorgadas, para este capítulo, durante el ejercicio 2007 han sido de 459.307€.

La Fundación Gaztempesa es la principal destinataria de estos fondos. Nace con el objetivo de apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, de forma prioritaria en el colectivo de jóvenes y de forma no prioritaria en el colectivo de microempresas jóvenes y proyectos de inserción social, al objeto de seguir apoyando la creación y el mantenimiento de empleo. Está financiada con fondos de Caja Laboral y de MCC (un 61%), así como del Gobierno Vasco y el Fondo Social Europeo (un 39%). A este proyecto ha dedicado el FEP de Caja Laboral en el ejercicio 2007 un total de 425.499 €.

La Fundación fue constituida en noviembre de 2002, si bien la iniciativa Gaztempesa se puso en marcha en 1994 en Bizkaia, auspiciada por los directores de las oficinas de Caja Laboral de la Margen Izquierda del Nervión, motivados por la necesidad de apoyar la creación de empleo en una zona especialmente castigada por el desempleo y, en años posteriores, también en Gipuzkoa (año 1996), Álava (1999) y Navarra (2000).

Durante estos 10 últimos años se han creado más de 1.700 nuevas empresas que dan empleo a más de 3.300 personas. La edad media de quienes han emprendido nuevas iniciativas empresariales es de 32 años, con una inversión media por proyecto de 91.000 euros y los préstamos solicitados superan los 47.000 euros de media.

- **Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca**

Caja Laboral otorga tradicionalmente un apoyo destacado y decidido a las instituciones e iniciativas que tienen como objetivo la potenciación del Euskara y su normalización como lengua de uso habitual y permanente del País, así

como también a entes de investigación de la Cultura Vasca dentro de cuyo amplio campo de actuación hay un lugar destacado para el idioma. Las subvenciones otorgadas en 2007 han tenido un importe de 525.841€.

- **Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo**

Dentro de los destinos del FEP, cobran una especial relevancia las ayudas otorgadas a las instituciones e iniciativas que dedican sus esfuerzos a la lucha contra la drogadicción y la marginación social en general, así como las ofrecidas a aquellas que trabajan en el campo de la integración social de las personas aquejadas de deficiencias, síndromes cerebrales y otras dolencias psíquicas, físicas o carencias de naturaleza social.

También están presentes entre los destinatarios diversas iniciativas ciudadanas de carácter humanitario, como la potenciación del voluntariado, la ayuda al Tercer Mundo, integración de emigrantes (por importe de 168.608 €). Dentro de este apartado de ayuda al Tercer Mundo, la Fundación Mundukide se crea en el año 1999, fruto del compromiso de las Cooperativas de MCC para dar pasos en la cooperación al desarrollo de los países más desfavorecidos, a través de actuaciones de desarrollo integral en regiones concretas de los países receptores de la actuación.

La misión de la Fundación es la de promover la solidaridad del mundo del trabajo y aportar, canalizando esa solidaridad, el saber hacer de la experiencia cooperativa aplicado a su desarrollo. A Mundukide se han dedicado en 2007 un total de 37.400 €, siendo junto a centros del Voluntariado de Gipuzkoa (25.908 €) y Kooperera, Proyecto Voluntariado de Bizkaia (24.040 €) las iniciativas receptoras de las principales ayudas en el último ejercicio.

- **Actividades Culturales en general y Otras**

Se añade a lo anterior las subvenciones distribuidas por la Red de Sucursales que tratan de llegar a favorecer a las múltiples asociaciones ciudadanas que operan en sus correspondientes ámbitos locales (parroquias, tercera edad, asociaciones de vecinos y barrios, etc.) El monto total de este apartado alcanzó los 1.250.150 € en 2007.

EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos.

El impacto económico indirecto más significativo de la actuación de Caja Laboral es la generación y distribución de riqueza y empleo, que realiza prioritariamente a través de su aportación de recursos al grupo MCC, como está recogido en su Misión (ver indicador 4.8).

Estas aportaciones (ver indicador EC8) superaron en 2007 los 36 millones de euros y, en una parte muy significativa, tuvieron dos destinos especialmente relevantes:

- La promoción de nuevas actividades empresariales a través de la actuación de las instituciones, fondos de promoción de empresas y centros de investigación corporativos, dentro de MCC.
- La educación, muy especialmente a través de instituciones de educación universitaria y de formación profesional, especialmente las integradas en el grupo MCC: una universidad, Mondragón Unibertsitatea, y dos centros de Formación Profesional, Politeknika Ikastegia Txorierrri y Lea Artibai Ikastetxea.

Caja Laboral tiene también una participación incentivadora en ámbitos de actividad con sentido de liderazgo social, o que aportan bienestar material o cultural a la Comunidad. Así, participa en el Premio Vasco Universal del año en colaboración con el Gobierno Vasco, en el Premio Internacional Navarra a la Solidaridad y el Premio Ideactiva junto al Gobierno de Navarra, y en el Premio Eusko Ikaskuntza de Humanidades, Cultura, Artes y Ciencias Sociales.

Caja Laboral cuenta también con un Departamento de Estudios que realiza anualmente el Informe de Economía Vasca y el Informe de Economía de Navarra, estudios macro económicos y por sectores de actividad, que gozan de

gran prestigio en los ámbitos económicos y sociales de la CAV y Navarra. Realiza también estudios monográficos, el último de los cuales "Demografía y Pensiones" hace referencia a las tendencias poblacionales y el futuro del sistema de pensiones.

Es significativa también la continuidad en la impartición, dentro del programa de estudios de los alumnos de Ciencias Empresariales de la Universidad de Deusto, en colaboración con la Fundación Bernaola, del curso de Finanzas Sectoriales dirigido a extender, entre este público, el conocimiento de la realidad económica, industrial, financiera y de servicios en el País Vasco y Navarra.

Dimensión Ambiental

Enfoque de gestión

Materiales

Por la naturaleza y características propias de una entidad financiera, el principal impacto ambiental de los materiales utilizados se centra en el consumo de papel y toner. Caja Laboral mide los datos de consumo de papel publicitario y del resto de papel, así como del toner referidos al total de la actividad financiera.

Caja Laboral ha adoptado, desde el inicio del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), diversas medidas dentro de todos los Programas Ambientales tendentes a la reducción de consumos de papel, tales como las campañas de sensibilización del personal para el ahorro y la reutilización, o la impresión a doble cara, el seguimiento trimestral de consumos, la promoción de Posta-mail para el envío a los clientes por correo electrónico de los extractos y comprobantes eliminando el papel, la colocación en el Portal de Intranet de informes e información varia quitando la distribución en papel, el cambio de criterio en el envío de información a los clientes, la reducción del volumen de los contratos de Pasivo y Servicios, la mecanización de la distribución de prensa, o el establecimiento de criterios para el reparto del material publicitario, junto a la revisión de las calidades del papel por parte de Aprovisionamientos.

Para aquellos ámbitos en los que no ha podido extenderse por razones técnicas el uso de papel de origen reciclado, se utiliza preferentemente papel elemental libre de cloro (ECF), 100% ecológico, y con un contenido mínimo de fibras de madera provenientes de explotaciones forestales sostenibles certificadas (FSC). Además, el papel A4 que se utiliza es de gramaje reducido (75 g.m²)

Los cartuchos de toner que se utilizan son preferentemente reciclados y reciclables. Hay un almacén específico de toner, con unos criterios estrictos para la solicitud de este material, y se han difundido instrucciones para optimizar el uso de los cartuchos para las impresoras láser.

Por lo que respecta a equipos informáticos, Caja Laboral cede anualmente todos los PCs, monitores, impresoras láser, etc., que se retiran y están en buenas condiciones de uso, a diferentes asociaciones (Ikastolas, ONGs, sociedades sin ánimo de lucro) para su reutilización. Nuestro objetivo es el de reutilizar todos los equipos, aunque evidentemente esto no siempre es posible.

Energía

La mejora de la eficiencia energética persiguiendo la reducción de los consumos de electricidad, gasoil y propano, mediante el control permanente de estos consumos y la mejora continua de instalaciones y equipos, constituye la base de la política y la actuación en materia energética.

Toda la gestión, mantenimiento y optimización técnica de los edificios e instalaciones de los 3 edificios de la Sede Central se soporta en un programa informático, que incluye las operaciones rutinarias de mantenimiento y las sometidas a control reglamentario.

Las nuevas oficinas incorporan equipos e instalaciones que permiten el mayor ahorro y rendimiento energético, política que se sigue también con las oficinas que experimentan importantes reformas.

En la adquisición de nuevos equipos informáticos se tiene en cuenta la eficiencia energética de los mismos.

Agua

Caja Laboral mantiene una política de control y seguimiento del consumo de agua, consumo que procede del uso sanitario de los empleados y de los sistemas de refrigeración que, debido al RD 865/2003 de prevención de la legionelosis, supone un consumo importante.

Este origen del consumo de agua se ha visto ampliado, los años 2005 y 2007, por las perforaciones geológicas que se han realizado en los terrenos de la Sede Central, para los túneles previstos del tranvía y de la variante oeste de Arrasate-Mondragón, que han exigido una gran cantidad de agua.

Todas las acciones planteadas dentro del SGA y en las que Caja Laboral seguirá incidiendo, se han dirigido a reducir el consumo de agua vía sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, así como a la mejora de las instalaciones de fontanería, con inodoros dotados de tanques con mecanismo de doble descarga de agua y la grifería dotada de un sistema automático temporizado de corte de agua.

Biodiversidad

La actividad de Caja Laboral se desenvuelve en entornos urbanos o centros de población, con lo que su incidencia en la biodiversidad de los hábitats no es relevante.

Emisiones, vertidos y residuos

Los edificios de Sede Central de Caja Laboral disponen de calderas de combustión de gasóleo para calefacción, y sus emisiones, según las sucesivas evaluaciones ambientales, no son significativas ya que los controles de las emisiones de contaminantes químicos a la atmósfera de estas calderas siempre han dado unos resultados de niveles de emisión por debajo de los límites establecidos por la normativa vigente. El seguimiento y evaluación de las emisiones se realiza de manera indirecta a través del consumo de gasoil y electricidad.

Los equipos de climatización que se instalan en las nuevas oficinas utilizan un refrigerante ecológico, libre de cloro y no agresivo con la capa de ozono. Caja Laboral no utiliza ningún gas potencialmente contaminante de la atmósfera, aunque sí utiliza el gas refrigerante R22 en las oficinas antiguas, que no se emite a la atmósfera a no ser que se produzca una fuga o accidente. En 2007 se ha realizado un estudio sobre la utilización de este gas que, en 2008, se plasmará en un Plan de Sustitución de los equipos que lo utilizan.

Los residuos líquidos sanitarios de los edificios de la Sede Central están canalizados a una instalación depuradora, donde son tratados antes de su vertido a la red de saneamiento público. Estos vertidos son analizados periódicamente para cumplir con los niveles fijados en la tabla 3 del Reglamento de Dominio Público Hidráulico.

Desde la implantación del SGA, una de las líneas prioritarias de actuación se ha dirigido a la minimización de los residuos generados y al reciclado de todos los residuos posibles. En esta línea, se realiza una recogida selectiva de los residuos generados en la Sede Central, además de los residuos de papel y toner generados en todas las oficinas, para

su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. En línea con la política de la Entidad, el objetivo es que el total de residuos que se generan en la Sede Central (salvo el residuo urbano de recogida Municipal) se reutilicen o se reciclen.

Productos y servicios

Caja Laboral es una entidad financiera y los productos y servicios que diseña y comercializa no tienen un impacto directo en el medio ambiente.

No obstante, el SGA contempla la sistemática para el establecimiento de criterios medioambientales en el análisis de riesgos de las operaciones de inversión crediticia y riesgos de firma, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios. El procedimiento de Gestión de Riesgos regula la evaluación del Riesgo Ambiental de las empresas que solicitan financiación a la Entidad, independientemente de la cuantía de la misma, considerando el criterio de respeto al medioambiente en el proceso de análisis de concesión de riesgos crediticios a sus clientes más significativos (evaluación de riesgos, grado de implantación de certificaciones ambientales, código de actividad empresarial, etc.), que se aplica de forma individual. El procedimiento se detalla en el indicador F2.

Cumplimiento normativo

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Caja Laboral, según la Norma ISO 14001:2004, que se audita anualmente tanto dentro del Plan de Auditoría Interna, como de auditoría externa, garantiza el más estricto cumplimiento de la legislación ambiental y otros requisitos que sean aplicables.

Transporte

Caja Laboral considera que el impacto ambiental del transporte de materiales y empleados, necesario para la prestación de sus servicios, es poco relevante. En consecuencia, no existe un sistema concreto de gestión de este aspecto ambiental.

Sin embargo, a partir del 1 de enero de 2008 se ha suprimido, los sábados laborables, el Servicio de reparto y recogida de valija interna de las Oficinas y Direcciones Regionales, lo que supone una mejora en el uso eficiente de los recursos.

Aspectos generales

Caja Laboral, en su valor de Responsabilidad Social, recoge que “fomentará actividades que promuevan la mejora del entorno físico, apoyando un desarrollo sostenible”. En coherencia con este compromiso, ya en 2001 Caja Laboral desarrolla un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), según la Norma ISO 14001:1996, para todas las actividades desarrolladas en los tres edificios de la Sede Central, que fue certificado por AENOR ese mismo año, convirtiéndose Caja Laboral en pionera en el sector financiero español para este alcance. Este SGA, auditado anualmente sin que se hayan detectado disconformidades reseñables, renovó su certificación en 2005, ya de acuerdo a la revisión de la Norma ISO 14001:2004, hecho que ha sido ratificado en las auditorías realizadas con posterioridad.

Este SGA es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Servicios Auxiliares y Calidad, actuando este último como Coordinador.

La Política Ambiental de Caja Laboral se basa en que tiene establecido un Sistema de Gestión Ambiental que le permite desarrollar sus actividades, asumiendo los compromisos de cumplimiento de la legislación ambiental y otros re-

quisitos que sean aplicables, así como de mejora continua en el comportamiento ambiental y de prevención de la contaminación. Para cumplir con estos compromisos se establecen como prioritarias las siguientes líneas de actuación:

- Minimización de los residuos generados.
- Reciclado de todos los residuos posibles.
- Reducción del consumo de recursos naturales.

El SGA requiere de la Entidad, además de una política ambiental adecuada:

- Identificar los aspectos ambientales que surjan de sus actividades, productos y servicios, y determinar los impactos ambientales significativos.
- Identificar los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba la entidad, mantener actualizados estos requisitos y verificar su cumplimiento.
- Identificar las prioridades y establecer los objetivos y metas ambientales apropiadas.
- Establecer una estructura y programas para implementar la política y alcanzar los objetivos y metas.
- Facilitar la planificación, el control, el seguimiento, las acciones correctivas y preventivas, las actividades de auditoría y revisión, para asegurarse de que la política se cumple y que el SGA sigue siendo apropiado.
- Identificar las necesidades de formación relacionadas con el SGA y proporcionar la formación requerida. Concienciar a los socios sobre la importancia del SGA y sobre la necesidad de su implicación y participación para la consecución de los objetivos y metas.
- Capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes.

Los resultados ambientales del año 2007, en los aspectos ambientales significativos, han sido:

- Reciclado de 229.010 kilogramos de papel, que supone un 15% más que en 2006, dado que se está recogiendo el papel generado en oficinas. Nuestro objetivo, y nuestro esfuerzo, se orienta a reciclar todo el papel que consumimos, por lo que no se plantean objetivos cuantitativos.
- El consumo de papel no publicitario ha sido de 395 gramos/cliente (393 en 2006), cumpliendo el objetivo de estabilizar el consumo entre 390 y 400 gramos/cliente. Cerca de 15 toneladas del papel consumido (3,3%) corresponde a papel reciclado.
- El consumo de papel publicitario se ha incrementado en un 40%, debido fundamentalmente a los folletos y sobres. Este consumo supone que se han utilizado 165 gramos de papel publicitario por cliente, con un incremento del 36% respecto a los 121 gramos del 2006 y muy alejado del objetivo planteado (<121 gramos). A todas luces, un muy mal resultado.
- El consumo de agua ha sido de 17.947 m³, muy lejos del objetivo de estabilizar el consumo entre los 12.000 y 13.000 m³, pero las causas de ello han sido extraordinarias, como se ha recogido en enfoque de gestión.
- El consumo de energía eléctrica ha sido de 2.369.142 Kwh., con una reducción del 9,5% respecto al 2006. El grado de cumplimiento del objetivo de estabilizar el consumo sobre los 2.650.000 Kwh. ha sido del 112%.

Los objetivos ambientales para 2008 pasan por una revisión de la Política Ambiental, incorporando a la misma la proactividad con nuestros grupos de interés, especialmente con los socios y los proveedores y subcontratistas. Además, se contempla la incorporación de una persona del Departamento de Comunicación-Publicidad al Comité Ambiental, para un mejor control del consumo de papel publicitario. Como objetivos cuantitativos cabe destacar:

- Superar el 61,9% de uso de papel reciclado en soportes publicitarios y reducir un 10% las tiradas de folletos para buzoneos de campañas comerciales. Estabilizar el consumo del resto de papel entre los 390 y 400 gramos por cliente.
- Estabilizar el consumo de agua en unos niveles de 12.000 a 13.000 m³, el de energía eléctrica en los 2.650.000 Kwh y el de gasoil en los 70.000 litros.

Las **sociedades de promoción inmobiliaria** actúan como promotores. La carencia de oficinas específicas de estas sociedades y la política de externalización de la ejecución de las obras de construcción y urbanización y la gestión administrativa y comercial hacen que, por lo que se refiere a política medioambiental, se limite su actuación a las siguientes áreas:

- La construcción. Se exige el cumplimiento por constructores y subcontratistas de todas las normas exigibles en la materia, en función de los materiales empleados y residuos generados (estudio de gestión de los residuos de construcción y demolición, separación o clasificación de residuos, traslado a vertederos autorizados y tratamiento). Se estudia en estos momentos la aplicación del reciente Decreto de 1 de febrero de 2008 sobre esta materia.
- Las viviendas. Se procura incorporar a los productos los materiales, diseños y tecnologías respetuosas con el medio ambiente, ahorren energía, y faciliten el cumplimiento de las medidas cotidianas (domótica, separación de residuos, ahorro de agua, etc.) que ayudan a la preservación del medio ambiente y a la consolidación de criterios y prácticas saludables en este campo.
- La gestión administrativa y comercial. Se externaliza en empresas de las que hay constancia de su capacidad para realizar las tareas encomendadas dentro de un adecuado respeto a la normativa medioambiental.

Caja Laboral se está planteando el exigir a los socios en entidades de promoción inmobiliaria que:

- Entre las empresas contratistas propuestas para la construcción, se da prioridad a aquellas que dispongan de la certificación ISO 14001.
- A las empresas contratadas para la construcción de las promociones se les valore positivamente la mejora de los requisitos que, en esta materia medioambiental, recoge el nuevo "Código Técnico de Edificación", en particular en:
 - Eficiencia Energética: Energías renovables, Sistemas de Producción, Confort Térmico y ahorro en consumos de agua.
 - Calidad Medioambiental: Ruido y acústica interior y Gestión de Residuos.

Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.

La evolución del consumo de papel, diferenciado en: con fines publicitarios, como folletos, carteles, catálogos, calendarios, etc., y resto de papel: sobres, fondos, libretas, de tipo A4, etc., es la siguiente:

Consumo de papel (*)	2005	2006	2007
Consumo de papel publicitario (kgs)	155.399	136.302	190.456
Consumo del resto de papel (kgs)	435.656	441.213	455.687
Consumo total de papel (kilogramos)	591.055	577.515	646.143
Consumo de papel por cliente (kgs)	0,530	0,515	0,560

(*) Consumo total de papel de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas)

El aumento en 2007 del consumo de papel publicitario, principalmente de folletos y sobres, se ha debido fundamentalmente al incremento del número de campañas publicitarias realizadas, así como por una política en la que se potencia la gestión interna de las campañas en detrimento de la subcontratación, lo que permite un mayor control y contabilización del consumo de este tipo de papel.

La evolución del consumo de tóner es la siguiente:

Consumo de tóner (*)	2005	2006	2007
Consumo total de cartuchos de tóner (unidades)	2.302	2.178	2.006
Consumo de cartuchos por socio (unidades)	1,26	1,17	1,04

(*) Consumo de tóner del total de Caja Laboral como entidad financiera.

EN2. Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.

Consumo de papel reciclado (*)	2005	2006	2007
Consumo total de papel (kilogramos)	591.055	577.515	646.143
Consumo de papel reciclado (kilogramos)	102.107	110.198	132.718
Consumo de papel reciclado sobre el total (%)	17,3%	19,1%	20,5%

Consumo de tóner reciclado (*)	2005	2006	2007
Consumo total de cartuchos de tóner (unidades)	2.302	2.178	2.006
Consumo de cartuchos de tóner reciclado	--	1.114	1.021
Consumo de tóner reciclado sobre el total (%)		51,1%	50,9%

(*) Consumo de papel y tóner reciclado del total de Caja Laboral como entidad financiera.

Se han cedido a lo largo del tiempo las cantidades que se recogen en la tabla siguiente:

Equipos reutilizados (*)	2005	2006	2007
Equipos informáticos reutilizados (unidades)	584	84	87

(*) Equipos cedidos para su reutilización procedentes del total de Caja Laboral como entidad financiera.

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

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

Energía	2005	2006	2007
Electricidad	9.788,6	9.419,5	8.528,9
Gasoil	2.621,3	2.371,8	2.835,2
Propano	0,774	0,727	0,749
Consumo directo de energía (Gj)	12.410,7	11.792,0	11.364,9

EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Energía	2005	2006	2007
Carbón	12.686	12.207	11.049
Gas natural	451	434	393
Petróleo	2.669	2.568	2.324
Biomasa	226	218	205
Energía eólica	186	179	166
Energía hidráulica	1.490	1.434	1.298
Energía nuclear	12.020	11.567	10.470
Consumo indirecto de energía (GJ) (1)	29.728	28.607	25.905

(1) Consumos indirectos de energía estimados mediante el Protocol Energy Balanced Sheet de GRI, a partir del consumo de electricidad de los edificios de la sede central.

EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

En los edificios de Sede Central se han ido optimizando las instalaciones y equipos con vistas al ahorro energético. Así, en todos ellos el arranque de las instalaciones de climatización (calefacción /refrigeración) se hace en función de la hora y la temperatura exterior. Además, en cada edificio se da:

Edificio LK1: alumbrado exterior accionado por medio de célula fotoeléctrica, funcionamiento de calderas en cascada, sistemas de bomba de calor en diferentes salas de reuniones, planta enfriadora con 2 circuitos de 2 compresores y cada circuito funciona en cascada.

Edificio LK2: por ser un edificio con demanda de frío durante todo el año, en invierno el agua caliente de condensación de la planta enfriadora se aprovecha para calentar el edificio, plantas enfriadoras con 2 circuitos que funcionan en cascada, funcionamiento de calderas de apoyo en cascada, fachada con doble vidrio.

Edificio LK3: sistema de climatización por bomba de calor con circuitos de funcionamiento en cascada, climatizadoras de planta con módulo de Free Cooling, fachada de triple vidrio.

Además, los equipos de climatización instalados en las nuevas oficinas son bombas de calor que utilizan refrigerantes R-410 y HFC 407 C ecológicos, libres de cloro, con niveles de sonoridad muy bajos y disponen del etiquetado de eficiencia energética. Las tuberías empleadas en las instalaciones de fontanería son de cobre o polipropileno, exentas de cloro en el proceso de fabricación y que ante una combustión no producen gases tóxicos. Los inodoros están dotados de tanques con mecanismo de doble descarga de agua (mitad o todo el tanque) y la grifería está dotada de un sistema automático temporizado de corte de agua. Las tuberías de las instalaciones de saneamiento son de PVC.

En las instalaciones eléctricas, los tubos de las canalizaciones son de polipropileno, las luminarias empotrables para tubo T5 de bajo consumo por tener ratios elevados de eficiencia energética y con accesorios que cumplen con la norma UNE-EN 12464-1-2002 sobre iluminación en el interior de los lugares de trabajo. En las zonas de archivos hay aparatos sensores de infrarrojos que encienden la iluminación cuando detectan personas y en los baños se dispone de desconexión temporizada. El alumbrado exterior de las oficinas se realiza con luminarias fluorescentes con equipos de balastos de alta eficacia en rendimientos energéticos. Los encendidos y apagados se controlan vía modem y autómatas desde la Sede Central, con el consiguiente ahorro energético.

Todos los monitores de Central se han sustituido por monitores planos, y el resto de equipamientos informáticos son también de bajo consumo, a lo que se une un seguimiento para el apagado de equipos informáticos en horas no laborales.

EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

Caja Laboral en convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) para la línea IDAE (Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético) financió, en 2005, 70 operaciones por un importe de 2.952.137 €. El ICO no ha abierto estas líneas en 2006 y 2007.

EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

Tanto en los enfoques de gestión, como en los indicadores anteriores se han descrito las medidas adoptadas por Caja Laboral para reducir los consumos de energía. Sin embargo, no existen sistemas de medición establecidos para calcular la reducción del consumo indirecto de energía que puedan derivarse de éstas.

Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.

Consumo de agua (m3)	2005	2006	2007
Consumo de agua de los edificios de Sede Central	14.144	13.401	17.947

EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

No es de aplicación, ya que el consumo de agua proviene del suministro municipal.

EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No es de aplicación, ya que no se recicla ni reutiliza el agua.

Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

No es de aplicación, ya que las instalaciones de Caja Laboral no se encuentran en áreas protegidas ni adyacentes a las mismas.

EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

No es de aplicación, ya que por razón de su actividad Caja Laboral no causa impactos en áreas protegidas.

EN13. Hábitats protegidos o restaurados.

No es de aplicación.

EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

A través del FEP Especial, en 2007 se ha financiado con 10.000 € a Servicios Txingudi – Txingudi Zerbitzuak, S.A., para una iniciativa destinada a la recogida selectiva de residuos domésticos en el área de Irún.

EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

Las operaciones de Caja Laboral no afectan a ningún hábitat con especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN.

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen del consumo de electricidad y del consumo de gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central.

Emisiones	2005	2006	2007
Toneladas de CO ² por consumo de gasoil	195,87	177,23	211,85
Toneladas de CO ² por consumo de electricidad	1.035,96	996,89	907,38
Emisiones totales	1.231,83	1.174,12	1.119,24

Nota: los datos han sido estimados a partir de las herramientas y protocolos disponibles en la página web www.ghgprotocol.org, impulsada por World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI). Los documentos consultados son:

"CO₂ Emissions from Fuel Use in Facilities". Version 2.0. June 2006.

"Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat, and/or Steam". Version 1.2. January 2007.

Factores de conversión: 2,69 kg CO₂/litros de gasoil y 383 gramos CO₂/kwh (correspondiente a 2004).

EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

Caja Laboral no dispone de sistemas que permitan medir las emisiones indirectas de CO₂ debidas a los medios de transporte utilizados por los socios en sus desplazamientos laborales.

EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

Las iniciativas encaminadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, están relacionadas con las acciones llevadas a cabo para la reducción del consumo energético, ya descritas en el enfoque y en el indicador EN5.

EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

Caja Laboral no provoca emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono, a excepción de las mínimas emisiones que se hayan podido producir en las actividades de mantenimiento y/o reparación de los equipos de refrigeración. En consecuencia, no existe un sistema de medición de este tipo de emisiones.

Como ya se ha recogido en esta Memoria, Caja Laboral tiene previsto realizar en 2008 un Plan de Sustitución de los equipos que utilizan R22.

EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.

Caja Laboral no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles.

EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

El vertido de agua de Caja Laboral es asimilable al doméstico, aunque como se ha recogido en el enfoque, Caja Laboral dispone de la única instalación depuradora de Mondragón. Esta instalación depuradora está incluida en el

Sistema de Gestión Ambiental, sometida a las operaciones rutinarias de mantenimiento así como a las mediciones correspondientes, con el objetivo de que los vertidos a la red de saneamiento público cumplan con los niveles fijados en la tabla 3 del Reglamento de Dominio Público Hidráulico.

EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Caja Laboral realiza una recogida selectiva de todos los residuos generados en sus tres edificios de la Sede Central, además de los residuos de papel y toner generados en todas sus oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2005	2006	2007
Chatarra	Kgrs	1.120	0	323
Plástico	Kgrs	2.740	865	1.461
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	66.440	78.980	87.150
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	127.880	119.680	141.860
Equipos informáticos	Kgrs	10.160	13.125	10.520
Aceite vegetal usado	Litros	1.985	2.565	2.400
Lodos fecales	Kgrs	0	35.000	0
Cartuchos de toner	Unidad	1.619	1.264	1.230
Aceite industrial / envases	Kgrs	210	0	333
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	33	2	80
Baterías agotadas	Kgrs	0	340	376
Pilas agotadas	Kgrs	124	124	88
Fluorescentes	Kgrs	1.255	24	87
Residuos sanitarios	Kgrs			6
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	42	25	120

Los lodos fecales proceden de la depuradora y se retiran cada tres años.

EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

En Caja Laboral no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en 2007.

EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Por razones de su actividad, Caja Laboral no produce, transporta, importa o exporta residuos considerados como peligrosos de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y IV del Convenio de Basilea.

Los residuos peligrosos generados se recogen en el indicador EN22 y han sido gestionados por gestores autorizados.

EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Al no producirse vertidos significativos de aguas, ver el indicador EN21, no se producen impactos negativos en los recursos hídricos ni en los hábitats relacionados.

Aspecto: productos y servicios

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

El servicio de Posta-mail de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas elimina el envío de papel por correo tradicional y, en consecuencia, contribuye a reducir su consumo. En 2007 han sido 37.000 los usuarios del servicio, de los que 1.471 son socios de Caja Laboral, aunque sigue siendo un modesto 3,2% del total de clientes.

Dentro del proyecto de reducción del número de firmas a estampar en los contratos de Pasivo y Servicios, en 2008 se analizarán diferentes alternativas para lograr también la reducción del volumen de estos contratos y por tanto, del papel a consumir.

EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.

La componente material (física) de los productos financieros es no relevante.

Aspecto: cumplimiento normativo

EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) permite identificar los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba Caja Laboral, mantener actualizados estos requisitos y verificar su cumplimiento, lo que es también objeto de auditoría anual por parte de AENOR. Esta forma de actuación explica el que hasta ahora no se haya producido ninguna no conformidad con la legislación, ni sanción por incumplimiento de la normativa ambiental sobre Caja Laboral.

Aspecto: transporte

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

Como ha quedado recogido en el enfoque de gestión, Caja Laboral no dispone de mecanismos de cálculo de este impacto. Sin embargo, la Entidad es consciente de la importancia de la introducción progresiva de mejoras en el uso eficiente de los recursos, y a partir del 1 de enero de 2008 se ha suprimido los sábados laborables el Servicio de reparto y recogida de valija interna de las Oficinas y Direcciones Regionales.

Aspecto: general

EN30. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Gastos directos imputados al SGA	2005	2006	2007
Mantenimiento del SGA	3.954 €	3.949 €	4.668 €
Gestión de residuos	6.595 €	7.498 €	2.846 €
Mediciones	1.690 €	411 €	350 €
Total	12.239 €	11.858 €	7.864 €

Los gastos anuales del SGA dependen fundamentalmente de la cantidad y tipo (por ejemplo si hay lodos fecales, cambio programado de fluorescentes, etc.) de residuos gestionados, así como de la programación de mediciones que pueden contemplar alguna caldera, además de la anual de la depuradora.

Dimensión Social

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Empleo

Enfoque de gestión

El Área de Recursos y en concreto la Dirección de Recursos Humanos es la responsable de llevar a cabo la política de empleo de Caja Laboral, que tiene en el Principio Básico Cooperativo de Transformación Social (ver el indicador 4.8) su base de partida.

Por la razón jurídica de Cooperativa de Trabajo, los trabajadores de Caja Laboral son socios de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y en los resultados empresariales. Por lo tanto, la propia regulación no puede contemplar el concepto de despido. Completando esta política y por motivos de coyuntura, se procede a contratar personas con carácter eventual, con arreglo a las disposiciones legales en vigor en cada momento.

Las necesidades de personal se derivan de las previsiones de apertura de nuevas oficinas, de las modificaciones organizativas que pudieran darse y de las necesidades coyunturales de personal para iniciativas extraordinarias. Determinadas estas necesidades, se desencadenan los procesos de Promoción y movimientos internos y de Nuevas incorporaciones, para cubrir estas necesidades.

Durante 2007 el número de socios de trabajo ha crecido en 63, llegando a los 1.923 a final de año. Para 2008 la previsión es de llegar a los 2.084, con un crecimiento de 161 socios de trabajo.

En coherencia con su política de satisfacción de los socios, Caja Laboral mantiene una política de promoción interna que se materializa en tres vías: 1) la cobertura interna de puestos de trabajo vacantes, 2) la promoción en el propio puesto por calificación progresiva del mismo, y 3) la promoción administrativa. Por ello, para la cobertura de puestos vacantes, y con carácter previo a la selección en el exterior, se analiza si pueden cubrirse con promoción interna, para lo que cada puesto se convoca públicamente en el momento en que se precisa su cobertura.

En esta línea, en 2007 el 13,9% de los socios de trabajo han promocionado, ya que han modificado al alza su Índice Estructural (equivalente a categoría profesional).

Si la cobertura del puesto es externa, para la incorporación a la Entidad, en todas las fórmulas contractuales posibles, se tiene solamente en cuenta las capacidades profesionales y adaptación a los requerimientos exigidos para el desempeño de la función, definida sin ningún tipo de condicionamiento o discriminación por motivo de sexo, religión, adscripción política, sindical, de asociación, nacionalidad, etc.

El proceso de selección de personas se hace mediante convocatoria pública en los diarios de mayor presencia en el área geográfica determinada y conlleva la realización de pruebas de conocimiento y psicotécnicas. Las personas seleccionadas forman el denominado "bolsín" de Caja Laboral. Estas personas trabajarán en condición de eventuales durante no menos de un año, permitiendo la identificación de las opciones más válidas. La cobertura de necesidades coyunturales de personal (campaña IRPF, vacaciones, etc.), se lleva a cabo también con las personas del "bolsín".

Indicadores

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

Estructura de la plantilla por categoría profesional en Caja Laboral.	2005	2006	2007
Directores	31	31	32
Jefes	449	475	493
Técnicos	596	590	622
Administrativos	653	660	667
Otros	101	101	109
Total Plantilla fija en Caja Laboral	1.830	1.857	1.923

Relación contractual de los trabajadores Caja Laboral (situación al 31/12)	2005	2006	2007
Contratos de Sociedad	1.862	1.896	1.959
<i>En activo</i>	<i>1.830</i>	<i>1.857</i>	<i>1.923</i>
Excedencias	19	26	23
Comisión de servicios	12	13	13
Situaciones especiales	1		
Contrato Temporal trabajo	282	318	341
Eventuales tiempo completo	219	249	253
Eventuales tiempo parcial	63	69	88
Contratos indefinidos	2	2	7
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.112	2.175	2.264

Distribución de la plantilla por ubicación en Caja Laboral.	2005	2006	2007
Sede Central	381	385	390
Álava	203	204	209
Gipuzkoa	406	402	403
Navarra	217	227	230
Bizkaia	440	438	442
Castilla y León	244	233	243
La Rioja y Aragón	180	191	202
Cantabria	23	27	30
Asturias	18	41	60
Madrid		27	55
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.112	2.175	2.264

Respecto a Eroso, la única sede de la empresa se encuentra en Arrasate-Mondragón y todo el personal se ubica allí. No se dan variaciones del número de empleados por estacionalidad.

La rotación de personal es un fenómeno común a todos los call center y la temporalidad en el empleo aumenta esa rotación. Actualmente se están estudiando las vías para intentar bajar esta rotación, mediante mejoras hacia la estabilidad del empleo.

Plantilla de Eroso a 31/12	2005	2006	2007
Número total de personas en plantilla	35	35	34
Número total de contratos indefinidos	15	17	9
Número total de contratos temporales	20	18	25
Número de personas a tiempo completo	30	35	34

LA2. Número total de empleados y rotación media de los empleados, desglosados por edad, sexo y región.

Bajas y rotación en Caja Laboral	2005	2006	2007
Bajas en el año (*)	39	55	55
Tasa de salidas total (**)	2,2%	3,1%	3,0%
Tasa de salida de Directores	0,0%	0,0%	3,2%
Tasa de salida de Jefes	1,4%	1,6%	3,8%
Tasa de salida de Técnicos	1,0%	3,4%	2,2%
Tasa de salida de Administrativos	3,6%	3,7%	3,0%

(*) Las bajas del año incluyen todo tipo de ellas: excedencia, jubilación, voluntaria, situaciones especiales e invalidez.

(**) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. No informamos todavía sobre las salidas de empleados desglosada por género y edad (aunque existe la intención de hacerlo en el futuro) porque no se han podido recoger los datos debido a que nuestros sistemas no están preparados para ello, pero haremos todo lo posible para que en la Memoria correspondiente al ejercicio de 2008 se disponga de dicha información.

Bajas en Eroso	2005	2006	2007
Bajas en el año (*)	4	12	29
Tasa de salida total (**)	13,3%	34,3%	82,9%
Tasa de salida de Técnicos	3,3%	0,0%	25,7%
Tasa de salida de Administrativos	10,0%	34,3%	57,1%

LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Seguro de accidentes. Caja Laboral tiene suscrita una póliza de seguro de accidentes a favor de la totalidad de la plantilla con contrato indefinido, socios o no, que cubre las contingencias siguientes: muerte por accidente no laboral, en cualquier lugar del mundo y durante las 24 horas del día, muerte por accidente laboral, incapacidad permanente absoluta.

Seguro de accidente ligado a determinados servicios bancarios. Seguro que beneficia tanto a los trabajadores de la Entidad como a los clientes en general que siendo mayores de 30 años dispongan de nómina domiciliada o sean titulares de la tarjeta de crédito comercializada por Caja Laboral: en el caso de domiciliación de nómina (Muerte por accidente, Invalidez absoluta y permanente, Invalidez absoluta y permanente por accidente de circulación), en el caso de titularidad de tarjeta de crédito, cubre el importe de la facturación por tarjeta de crédito del usuario en los doce meses anteriores a su fallecimiento por accidente.

Financiación de estudios privados complementarios. Los socios de trabajo pueden acceder a la financiación de estudios reglados que cursen a iniciativa particular, dependiendo el grado de ayuda económica de la mayor o menor afinidad de las materias cursadas con las funciones profesionales propias del sector crediticio.

Fondos económicos para atención de necesidades extraordinarias. La Entidad dispone de varios fondos económicos para atender necesidades extraordinarias que pudieran afectar a la plantilla de socios de trabajo: necesidades extraordinarias de carácter general; daños en vehículo privado en acto de servicio profesional; subvención a necesidades derivadas de situaciones de IT, Incapacidad Temporal; financiación de planes complementarios de salud.

Préstamos en condiciones especiales y otras bonificaciones dirigidos a la plantilla. La Entidad otorga a los socios de trabajo condiciones bonificadas a los préstamos cuyo destino sea la adquisición de la vivienda habitual (garantía personal y no hipotecaria, exención de comisiones y tipo bonificado al 90% EURIBOR hasta un límite cuantitativo fijado anualmente). Asimismo, ofrece condiciones preferenciales al resto de préstamos con destino doméstico (no para fines de negocio), de los que sean titulares los socios de trabajo en plantilla, y exención de comisiones por servicio en los servicios bancarios de los que dispusieran como usuarios.

Anticipos de nómina. La plantilla fija puede obtener un anticipo de hasta 6 nóminas mensuales brutas al 0% de interés y durante un período de hasta 36 meses, para atender a determinadas situaciones perentorias de su vida privada.

Relación Empresa – Trabajadores

Enfoque de gestión

Los componentes de la plantilla de Caja Laboral son también socios propietarios de la misma. Por ello, no se contempla en nuestra regulación la existencia formal de representación sindical, como fórmula de relación y negociación. La representación de los socios trabajadores se articula a través del Consejo Social. La composición, forma de elección, competencias (decisorias, de negociación y de control social), etc. ya se han tratado ampliamente en los indicadores 4.1 y 4.4.

En relación con las personas no socios, la Entidad no tiene establecidos mecanismos de representación formales por cuanto en general obedecen a contratos de duración reducida, para trabajos y funciones concretas en el tiempo, y por lo tanto de elevada rotación. De otra parte en ningún momento se ha producido una petición “formal” al respecto de los órganos sociales, en cuyo caso hubiera podido ser evaluada por los órganos directivos.

Indicadores

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

El Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito es el marco de referencia general no obstante, Caja Laboral se dotó en 1996 de una norma para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo concreto para

operativizar y practicar la Negociación Colectiva de forma ordenada con las especificidades y adaptaciones que requiere un modelo externo en una cooperativa.

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el que se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las personas de Caja Laboral (socios de trabajo y eventuales), y las garantías sociales que aseguran su aplicación. Se lleva a cabo mediante el contraste de los intereses de las partes, discusión razonada entre las mismas y la actuación del órgano de ratificación y del arbitraje, en su caso. El resultado de este proceso constituye el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo de las personas de Caja Laboral y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

Eroso se rige por el convenio colectivo de Oficinas y Despachos de Gipuzkoa que cubre a la totalidad de la plantilla y del que se informa de sus pormenores en el momento de la incorporación,. Así mismo, en las normas laborales internas, que es un documento accesible a toda la plantilla, se recoge anualmente el convenio y sus modificaciones.

LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Si bien ni en el Reglamento de Régimen Interno, ni en las normativas laborales internas está establecido expresamente un plazo mínimo de preaviso para comunicar a los socios de trabajo los cambios de puesto o centro de trabajo, lo cierto es que en la práctica se comunican habitualmente con una antelación de un mes.

Seguridad y Salud en el trabajo

Enfoque de gestión

La política de Caja Laboral en la prevención de los riesgos laborales tiene como objetivo la prevención de sus empleados frente a los citados riesgos, garantizando su seguridad y salud mediante una gestión sistemática, planificada e integrada en toda la estructura de la organización.

De acuerdo con ello, la actuación de la Entidad trata preventivamente de:

1. Evitar los riesgos.
2. Evaluar y controlar los riesgos que no se pueden evitar totalmente.
3. Combatir los riesgos en su origen.
4. Adaptar el trabajo a la persona.
5. Vigilar periódicamente la salud de su personal.
6. Prestar los primeros auxilios necesarios.
7. Investigar las causas de los mismos.
8. Readaptar a las personas en función de la capacidad.

Para el logro de estos objetivos, la Entidad cuenta con un Sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales, gestionado por un Comité compuesto por miembros de la Dirección (Recursos Humanos, Medicina de Empresa, Seguridad, Asesoría Jurídica, etc.) y del Consejo Social.

Objetivos, indicadores y resultados alcanzados.

Para el logro de los objetivos generales definidos en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, anualmente se planifican las actividades que integran el Programa Anual de Prevención, incluyendo tanto las que se realizan con medios propios como las que se llevan a cabo con la colaboración del Servicio de Prevención Ajeno.

Como indicadores de la eficiencia del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales suelen tomarse los índices de accidentalidad y absentismo, siendo estos bajos, tal y como se ve en el indicador LA7.

El Programa de Gestión para 2008 incluye acciones como: la auditoría externa legal, implantación de las acciones derivadas de dicha auditoría, simulacros de evacuación de los edificios de Sede Central, formación en manejo de extintores, evaluaciones de riesgos ergonómicos de los puestos de las nuevas oficinas y de las reformadas, etc.

Cargo de máxima responsabilidad operativa.

El cargo de máxima responsabilidad operativa en materia de Seguridad y Salud Laboral corresponde a la Dirección del Área de Recursos, mientras que los servicios ejecutivos más directamente vinculados con esta materia son los Departamentos de Gestión de Inmovilizado, Seguridad, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos (del que depende el Servicio Médico) y Organización.

Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.

Caja Laboral implantó, entre los años 1996 y 2000, el Sistema de Gestión Preventiva de la Seguridad y Salud Laboral, de acuerdo a la ley de prevención 31/1995, y entre los años 2000 y 2004 lo consolidó y actualizó. Este sistema que tiene por finalidad la mejora continua, dentro de un alto nivel de seguridad y salud, está formalizado en:

- **Manual de Prevención:** donde se define la Política de Prevención y el Sistema de Gestión.
- **19 Procedimientos de Gestión:** en ellos se define la manera de actuar en cada materia de gestión y las responsabilidades de cada departamento y puesto de trabajo, con el contenido siguiente:
 - 4 sobre la Evaluación de Riesgos y las Acciones Correctoras.
 - 3 sobre la Evaluación del Sistema y la Planificación.
 - 9 sobre Controles Técnicos (Compras, Investigación Accidentes, Contratas, etc.)
 - 1 sobre Información, Formación, Comunicación.
 - 2 para Administración de la Documentación del Sistema.
- **11 Instrucciones de Trabajo:** donde se define la manera de llevar a cabo diversas actividades que afectan a la seguridad laboral. Incluye temas como: limpieza, pantallas, atracos, manipulación de cargas y de mobiliario, manejo de máquinas y automóviles, mantenimiento. Dada la actividad de Caja Laboral, no se han implantado ni políticas ni programas específicos sobre el SIDA.

En el año 2004 Caja Laboral se sometió a una auditoría externa reglamentaria efectuada por la empresa Ondoan AIC quien dictaminó que la eficacia del sistema de gestión podía considerarse de un nivel Medio Alto, destacando como uno de los puntos fuertes del sistema la Vigilancia de la Salud. En 2008 corresponde la realización de una nueva auditoría externa.

Los rasgos claves de este Sistema de Gestión son el consenso, la integración en la gestión empresarial y la planificación sistemática.

Por lo que se refiere a las empresas de promoción inmobiliaria, la actuación en este campo se circunscribe a las condiciones de trabajo en la construcción de las promociones, dado que las sociedades filiales no tienen personal propio, por su carácter instrumental. En éste área:

- Se exige la asunción por los constructores de obligaciones específicas en este campo, en los contratos de ejecución de obra correspondientes: existencia de Estudio de Seguridad y Salud y del Plan de Seguridad y Salud, aprobado por la Dirección Facultativa y modificado en función de la evolución de la obra, designación de Coordinador de Seguridad y Salud (promotor), designación de responsable de seguridad (constructor) y sustituto y vigilar el cumplimiento de la normativa de prevención.
- El incumplimiento de estas normas faculta para la resolución del contrato de obra.
- Se traslada igualmente a las sociedades gestoras de la promoción (habitualmente socios locales) la obligación de verificar el cumplimiento, por los contratistas y subcontratistas, de las mayores exigencias en materia de seguridad y salud laboral, haciendo a la sociedad gestora responsable de los daños que de su incumplimiento puedan derivarse.

Caja Laboral está analizando el exigir a los socios en entidades de promoción inmobiliaria, que las empresas contratistas encargadas de la construcción, elaboren un informe periódico de siniestralidad y salud laboral, de frecuencia no superior a los dos meses, detallando los accidentes acaecidos y su gravedad, y las medidas paliativas, correctoras o sancionadoras implantadas. Tales informes servirán para la implantación de nuevas medidas de seguridad, y para la elaboración de estadísticas internas y fijación de objetivos de mejora en materia de seguridad.

Caja Laboral también se está planteando el exigir a los socios en entidades de promoción inmobiliaria, que entre las empresas contratistas propuestas para la construcción, se de prioridad a aquellas que dispongan de la certificación ISO 9001.

Indicadores

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

Participación de los empleados en la gestión de los riesgos laborales.

Aunque la Seguridad es una responsabilidad del empresario y la toma de decisiones recae en la Dirección de Caja Laboral, previo a cualquier decisión que afecte a la organización de la prevención o a las actividades a realizar, siempre se consulta y requiere el dictamen previo del Comité de Seguridad y Salud, tratando de llegar al consenso.

Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, constituido a partes iguales por representantes de los trabajadores y de la Dirección. En concreto lo componen:

- 5 Delegados de Prevención (miembros del Consejo Social) que representan al 100% de los trabajadores.
- 5 representantes de Dirección, responsables de materias relacionadas con seguridad y salud (Médico, Jefe Seguridad, Jefe Mantenimiento, Asesor Jurídico, Coordinador del Sistema).

Además, son invitados de forma permanente y asisten a las reuniones de este órgano la Directora del Área de Recursos, el Jefe de Proyectos y Obras, y la Diplomada en Enfermería, todos ellos con voz y sin voto.

Como criterio práctico, el Presidente de este Comité es uno de los representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que son analizadas en el Comité de Dirección.

Las decisiones más relevantes que se han adoptado por consenso entre línea ejecutiva y Consejo Social durante el ejercicio 2007, han sido las siguientes:

- La elección de la empresa auditora para realizar la auditoría legal a comienzos de 2008.
- La revisión de los procedimientos del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.
- La aprobación del Plan de Salud ATHLON 2007.

LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Tasa de accidentes	2005	2006	2007
Tasa de accidentes del personal.	2,13	0,90	2,64
Nº accidentes del personal.	21	18	12
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0

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

Tasa de enfermedades profesionales	2005	2006	2007
Tasa de enfermedades profesionales de personal propio.	0	0	0

Horas y tasa de absentismo	2005	2006	2007
Accidente	1.422	5.542	3.285
Enfermedad	77.860	91.279	100.227
Maternidad	28.828	32.427	32.418
Permiso retribuido	7.638	8.649	8.783
Permiso no retribuido	1.102	1.059	968
Huelga	0	248	135
Retrasos	42	39	44
Total Horas de absentismo	116.892	139.243	145.860
Tasa de absentismo (*).	2,68	3,21	3,33

(*) La tasa de absentismo se determina en función de las horas de ausencia al trabajo, respecto del total de horas trabajadas.

LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

Caja Laboral tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. De acuerdo con dicho procedimiento, durante el ejercicio 2007 se ha desarrollado un Programa de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON, para la promoción de la salud entre el personal de Caja Laboral, desarrollando las siguientes actividades:

- **Asesor personal.**

Con la finalidad de fomentar la actividad física entre los empleados se ha facilitado asesoramiento personal e individualizado a quienes se adhieran voluntariamente al Plan, mediante la prestación de los servicios siguientes:

- Evaluación y control de la salud mediante el correspondiente examen médico y prueba de esfuerzo.
- Asesoramiento técnico para la actividad física e información sobre aspectos sanitarios relacionados con la actividad física.
- Evaluación del estilo de vida en relación a la actividad física desarrollada.

En desarrollo de esta actividad se han realizado 340 entrevistas y 163 encuestas y propuestas de asesoramiento, así como 97 reconocimientos médicos, superándose las previsiones iniciales en cuanto al grado de aceptación del Programa.

- **Talleres.**

Como servicio complementario de la actividad física se han desarrollado talleres específicos para promocionar estilos de vida activos, ayudar a la toma de conciencia de la importancia del autocuidado de la columna vertebral, la difusión de hábitos alimenticios saludables y estrategias para prevenir y afrontar situaciones de estrés.

- **Página WEB.**

La empresa ATHLON administra una página WEB y la actualiza permanentemente, dentro de la Intranet de Caja Laboral y accesible a todo el personal, con información sobre la práctica de actividades físicas y hábitos de vida saludables que ha recibido una media de 650 visitas mensuales y a través de la cual se han realizado 17 peticiones de asesoramiento.

LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Como se ha indicado en LA8, existe un "Procedimiento de Negociación de Programas y Planes de Salud" a cuyo amparo se ha desarrollado en 2007 el Plan de Salud ATHLON.

Formación y Educación

Enfoque de gestión

El Departamento de Formación, encuadrado en el Área de Recursos Humanos de la Entidad, es el responsable de la gestión de la formación de todos sus trabajadores.

Existe una política al respecto que tiene dos ejes básicos:

- Incrementar la formación profesional desde los distintos ángulos de la actividad y que son el fundamento de promoción profesional básica. Este proceso está abierto a todos los socios en los niveles funcionales de base.
- Actualización y especialización de conocimientos profesionales, necesarios para las funciones y mandos intermedios y superiores, en los que descansa la dinámica táctica y la orientación estratégica.

Para materializar estas políticas orientadas a la gestión de conocimientos y formación continuada, en Caja Laboral se elabora el Plan de Formación cada dos años. Los programas concretos así como el presupuesto de formación tienen sin embargo una concreción anual dentro del Plan de Gestión del Departamento de Formación.

El Plan de Formación tiene dos fuentes de información básica: Recogida de necesidades y Plan Estratégico de Caja Laboral más Plan de Gestión del año.

La recogida de información es un proceso en cascada, que comienza enviando un cuestionario a los directivos y jefes intermedios para que definan para cada persona las necesidades de formación para los dos años siguientes. Normalmente, los jefes intermedios extienden la misma pregunta a los Directores de Sucursal. Por tanto, este proceso de definición de necesidades de formación es un proceso interactivo que tiene una doble dirección, de arriba abajo y de abajo a arriba. Con esta información se elaboran: Áreas de Formación, primer esbozo de contenidos, Público objetivo para cada acción y Número de demandas por tipo de formación.

La evaluación media de los cursos de formación en 2007 ha sido de 8,30, para un 8,28 de 2006.

Una de las necesidades identificadas en el Plan Estratégico 2005-2008 era la de desarrollar el concepto de Liderazgo. Bajo esta premisa se ha desarrollado un proyecto que pretende desarrollar e implantar un modelo de liderazgo propio en la Entidad. Este proyecto ha dado comienzo en 2007 y se ha desarrollado en un primer momento en el Equipo de Dirección con 3 cursos formativos, con el objetivo de pasar luego al resto de niveles de la organización hasta llegar a los directores de sucursal, proceso que se llevará a cabo a partir del año 2008.

Otra de las acciones formativas importantes de año y que tendrá su seguimiento en 2008 es la Innovación. Durante este año se han llevado a cabo 2 cursos dirigidos al Consejo de Dirección y al Comité de Innovación con el objetivo de facilitar el desarrollo de una nueva perspectiva que permita promover la innovación.

Indicadores

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

Formación en Caja Laboral.	2005	2006	2007
Número de cursos	596	604	639
Horas de formación	88.335	84.780	94.960
Plantilla	2.112	2.175	2.264
Horas de formación/persona	41,8	39,0	41,9
Formación por categoría profesional en CL (*)			
Horas de Directores	29	31	85
Horas de Jefes y Directores de Oficina	44	31	42
Horas de Técnicos	30	32	37
Horas de Administrativos	53	51	49
Horas de Otros	12	15	16

(*) No se incluyen las horas de la Hora Formativa (formación, sobre diversos temas, que el Director de oficina imparte mensualmente a sus colaboradores) ni las de Euskera.

Formación en Eroso.	2005	2006	2007
Total de horas de formación	2.428	2.626	4.802
Total de horas de formación para Administrativos	2.388	2.506	4.682
Total de horas de formación para Técnicos	40	120	120

LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

En el balance formativo de 2007 se puede destacar el ciclo formativo sobre habilidades directivas (Dirección de Equipos y Reuniones, Dirección Personalizada, etc.) que se viene impartiendo ya desde hace varios años, destinado a los directores de sucursal.

El área formativa Desarrollo de habilidades aglutina los cursos y seminarios relacionados con el desarrollo de habilidades personales (Inteligencia emocional, Dirección y moderación de reuniones de trabajo, Habilidades de negociación, etc.) dirigidas a diferentes colectivos de la Entidad.

En el área formativa Comercial, dirigida a socios y eventuales de la red comercial, se ha impartido formación sobre Atención al Cliente, Sistemática de Venta, Seguros, IRPF, Prevención del Blanqueo de Capitales, Negocio de Empresa, Fundamentos de los Mercados Financieros y Sistema Bursátil Español. En esta área Comercial, los gestores de Banca Personal han realizado el Programa Asesor Financiero Europeo – EFA, han recibido formación sobre Aspectos Fiscales de Banca Privada y sobre Gestión alternativa – Fondos de Fondos.

Subrayar también, que los socios de reciente incorporación, eventuales y estudiante en prácticas han recibido formación para dar a conocer y unificar criterios, principalmente de operativa diaria, tanto de caja como contable. Se ha llevado a cabo también las fases 2 y 3 del plan específico de inserción para los socios de la Red de Expansión.

Se ha continuado con la impartición de cursos de idiomas (inglés, euskera) y se ha respondido a 58 solicitudes realizadas por los socios, de ayuda a estudios.

En Eroso, la formación va dirigida a: catálogo de productos y servicios de Caja Laboral, todo tipo de herramientas ofimáticas, marketing telefónico, técnicas para la realización de encuestas y campañas comerciales y formación interna relacionada con nuevos productos y servicios. Eroso cuenta con un fondo de ayuda para subvencionar a los trabajadores cursos de otro tipo como: idiomas, master en dirección de empresa.

En Eroso no se ha dado ningún caso de petición de año sabático, ni existe ningún programa relacionado con las jubilaciones dada la edad media de la plantilla. De darse el caso de un despido se cumpliría con lo recogido en el Estatuto de los Trabajadores y la Ley 12/2001 Disposición Adicional 1ª en la que se regulan los contratos de fomento de la contratación indefinida.

LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

En Caja Laboral hay dos momentos específicos en cada ejercicio, en los que se produce un contacto personalizado del jefe con cada uno de sus subordinados (socios). Por un lado, el momento en que se fijan los objetivos anuales que se asignan a cada socio de trabajo, que están sujetos a un cierto grado de negociación, salvaguardando los compromisos establecidos para cada una de las áreas funcionales.

Por otro, el cierre del ejercicio y la revisión del logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), donde se evalúa el ejercicio ya concluido, destacando los puntos fuertes de cada uno en el desempeño de sus tareas y ofreciendo retroalimentación de aquellos otros susceptibles de mejora, desde la visión del superior. Se produce habitualmente un intercambio de opiniones y se establecen compromisos, por ambas partes, orientados a la mejora profesional así como los momentos de revisión de la evolución de cada uno de ellos.

En Eroso se realizan auditorías de las llamadas, donde se evalúa la atención telefónica al cliente, formas de saludo y cierre de la conversación, conocimiento de productos, etc. Por otra parte, se hacen muestreos de las operaciones realizadas para verificar su corrección y seguimiento diario del desarrollo del trabajo de los empleados por parte de las Coordinadoras.

A raíz de los resultados de las auditorías y del muestreo de las operaciones, puede surgir alguna incidencia o no conformidad por parte del cliente, en cuyo caso se habla con la operadora, se le informa del hecho y se le dan las instrucciones al respecto, que pueden ser la formación en algún producto o servicio completo o en aspectos más generales. El 100% de los empleados de Eroso han recibido evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional durante los últimos tres años.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Enfoque de gestión

La política de igualdad de oportunidades de Caja Laboral se concreta en que tanto en los procesos de selección, como en las políticas de desarrollo profesional y retributivo, en el Reglamento de Régimen Interno, en los Estatutos Sociales, o en el Código de Conducta Profesional, no ha existido nunca requerimiento alguno de discriminación por motivo de sexo, religión y asociación.

Estos procedimientos son públicos, estando su comunicación al alcance de todos los socios y, en consecuencia, sometidos a un estricto control social sobre el cumplimiento correcto de tales políticas.

En 2007 estaba prevista la creación de un Comité de Conciliación de la vida personal y familiar con la profesional, con participación del Consejo Social y el Área de Recursos. Este Comité no se ha creado, ya que este tema se incluye dentro del Proyecto de Ley de Igualdad a desarrollar en 2008.

En lo que respecta a Eroso, las contrataciones de personal se realizan en base a la recepción de curriculums aportados por los propios interesados o recibidos a través de oficinas de empleo o bolsas de trabajo. En plantilla hay trabajadores fijos y eventuales, con un perfil mayoritariamente universitario y en su mayoría es femenino, aunque no existe ningún criterio de selección en ese sentido. La igualdad salarial entre sexos es total, bajo el principio de que a igual puesto de trabajo igual salario, y todos los trabajadores cuentan con las mismas oportunidades de promoción a los puestos de coordinación.

Los procesos de formación se inician en el primer mes de incorporación a la empresa y continúan a lo largo del tiempo con formación más de detalle sobre productos y servicios y, además, se cubren aspectos complementarios de formación externa en otras materias mediante un fondo específico.

En el transcurso de 2007 se ha realizado un análisis sobre la función de la empresa y la estructura necesaria para llevarla a cabo.

La relación empresa – trabajadores se coordina a través de dos representantes escogidos por éstos, que ejercen la labor de interlocución. Los temas relacionados con salud y prevención son gestionados con FREMAP. Estas directrices generales de actuación se trasladan a las nuevas incorporaciones y son conocidas por toda la plantilla. La gestión de personal de Eroso se canaliza a través del Director y de una responsable del Área.

Indicadores

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Plantilla fija de CL por tramo de edad	2005	2006	2007
Hasta 30 años	132	106	125
Entre 31 y 40 años	593	627	648
Entre 41 y 50 años	613	586	546
Entre 51 y 60 años	455	506	561
Mayores de 60 años	37	32	43
Total plantilla fija de Caja Laboral	1.830	1.857	1.923

Plantilla fija de CL por sexo y categoría profesional	2005		2006		2007	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	31	1,7	31	1,7	32	1,7
Jefes	374	20,4	396	21,3	407	21,2
Técnicos	342	18,7	332	17,9	332	17,3
Administrativos	273	14,9	276	14,9	270	14,0
Otros	84	4,6	85	4,6	89	4,6
Total Hombres	1.104	60,3	1.120	60,3	1.130	58,8
Directoras	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Jefas	75	4,1	79	4,3	86	4,5
Técnicos	254	13,9	258	13,9	290	15,1
Administrativas	380	20,8	384	20,7	397	20,6
Otros	17	0,9	16	0,9	20	1,0
Total Mujeres	726	39,7	737	39,7	793	41,2
Total plantilla fija de Caja Laboral	1.830		1.857		1.923	

Plantilla fija de CL por sexo y zona geográfica	2005	2006	2007
Sede Central	229	225	225
Álava	116	115	110
Gipuzkoa	197	191	186
Navarra	117	117	115
Bizkaia	240	236	232
Castilla y León	115	111	116
La Rioja y Aragón	82	91	92
Cantabria y Asturias	8	23	38
Madrid		11	16
Total Hombres	1.104	1.120	1.130
Sede Central	131	126	132
Álava	72	72	71
Gipuzkoa	174	175	177
Navarra	72	75	82
Bizkaia	155	153	158
Castilla y León	69	67	75
La Rioja y Aragón	48	51	59
Cantabria y Asturias	5	12	24
Madrid		6	15
Total Mujeres	726	737	793
Total plantilla fija de Caja Laboral	1.830	1.857	1.923

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2005		2006		2007		2005		2006		2007	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	5	1	5	1	3	1	6		6		8	
Comisión de Operaciones	2		2		1		6		6		7	
Comité de Auditoría	1	1	1	1		1	1		1		2	
Comité de Dirección	2		2		2	1	7		7		6	
Consejo de Dirección	6		6		6	1	11		11		10	

La Asamblea General es el máximo órgano de decisión de la Entidad y la estructura de la composición de la última Asamblea Ordinaria ha sido: 37% mujeres y 63% hombres.

El Comité de Recursos es el órgano delegado de la asamblea para resolver recursos que puedan plantear los socios o el Consejo Social, contra sanciones o decisiones adoptadas por el Consejo Rector. Su composición actual es: 8% mujeres y 92% hombres.

En relación al empleo de personal discapacitado, Caja Laboral cuenta con 18 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en 2007 de otros 27 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

Por lo que respecta a Eroso, por su tamaño, no es de aplicación la normativa para discapacitados. No obstante, en las entrevistas para las incorporaciones no habría discriminación si la persona estuviera capacitada para atender llamadas telefónicas.

Categoría de empleados. Eroso	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años					
	2005		2006		2007		2005		2006		2007	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Técnicos						1	2	4	1			
Administrativos	2	18	3	17	2	21	13	11	9			

LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

En Caja Laboral no existe discriminación salarial en razón del sexo, ya que la retribución se establece en base a parámetros objetivos de valoración, con independencia de que la persona que lo ocupe sea hombre o mujer. "A dos personas de distinto sexo e igual índice laboral les corresponde el mismo salario bruto".

Igualmente en Eroso, no existe discriminación en cuanto a retribución económica según sexo. De hecho, desde su constitución tanto hombres como mujeres han recibido la misma formación, derechos, responsabilidades y retribución.

Derechos humanos

Enfoque de gestión

Caja Laboral es una entidad financiera que opera en el estado español, en el que se aplica un marco legal y constitucional que preconiza el respeto por los Derechos Humanos.

Aún así, Caja Laboral se adhirió en septiembre de 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como evidencia de su compromiso con los 10 Principios de este Pacto. En este sentido se adjunta el Informe de Progreso, que corresponde hacer este año, en el capítulo 10 de esta Memoria.

El proyecto de evaluación de RSE iniciado en 2007 ha permitido identificar posibles impactos indirectos de la actividad de la Entidad en materia de Derechos Humanos. Así, Profesional Future Materials S.L., empresa participada puede actuar de forma intensiva en importaciones de países no OCDE y, por lo tanto, cabe la posibilidad de un mayor riesgo de no respeto de los Derechos fundamentales.

Las áreas de mejora pasan por establecer como hito de análisis la evaluación de los riesgos en sostenibilidad en los nuevos proyectos de inversión y/o participación empresarial.

Otro de los objetivos para 2008 es el definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial:

- Establecer un mapa de sectores proveedores con mayores riesgos en sostenibilidad por sus impactos sociales y ambientales.
- Determinar los criterios por los que se va a evaluar a estos proveedores.
- Aplicar el sistema para la selección de proveedores de sectores más críticos y realizar un seguimiento de éstos.

Por lo que respecta a Profesional Future Materials S.L. (Profumat), está en su primer año de actividad, que consiste en la importación de materiales de construcción basándose en las plataformas que tiene MCC en los países considerados de bajo coste, inicialmente desde China y posteriormente serán India, Brasil, Rusia, etc. En todos los casos, se sigue un proceso de selección de proveedores que incluye una comprobación in situ en cada empresa, para lo que previamente se le requiere la firma del Código de Conducta de Proveedores.

El proceso de búsqueda y homologación de proveedores contempla dos Fases

1. Fase I de Selección de Proveedores potenciales, con las siguientes operaciones:

- Partiendo de la petición del cliente y de Productos de MCC Spain Group se prepara la ficha de producto (material, dimensión, función, durabilidad, etc.).
- Se asigna al producto un código de identificación y se inicia la búsqueda de proveedores potenciales.
- Se contacta con proveedores de interés e interesados y se les solicita información básica, con la que se realiza una valoración inicial.

2. Fase II de Valoración in situ, con las siguientes operaciones:

- Visita al proveedor para conocerlo a través de su presentación, con visita a la fábrica para comprobar la gestión.
- Realización del Informe de Evaluación del proveedor y su consiguiente clasificación en 3 grados.
- Los clasificados como grado 1 y grado 2 se introducen en la lista de proveedores.

Este proceso de homologación se ha aplicado a la totalidad de proveedores de Profumat, por lo que el control del cumplimiento del Código de Conducta es del 100%, ya que en todos los casos se han realizado auditorías del cumplimiento de sus postulados. Este Código de Conducta de Proveedores está inspirado en las diferentes leyes, tratados y convenciones sobre Responsabilidad Social (Declaración Universal de los Derechos Humanos, estándares SA 8000, etc.), al igual que en las propias creencias de MCC.

Este Código es un requisito no negociable para todos los proveedores y sus subcontratistas, sin excepción, con el propósito de proteger y mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de sus trabajadores. El Código consta de los siguientes apartados:

- Propósito y alcance.
- Normativa y requerimientos legales.
- Requisitos de Responsabilidad Social: Trabajo infantil, Trabajo forzado, Prácticas disciplinarias, Salud y seguridad, Libertad de asociación y convenio colectivo, Discriminación, Horario de trabajo y retribución, Respeto por los valores culturales.
- Control y aplicación.

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

No existen acuerdos significativos en Caja Laboral que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, a medio plazo Caja Laboral tiene por objetivo el empezar a considerar la evaluación de riesgos en materia de Derechos Humanos entre los proveedores y empresas participadas críticas en este aspecto.

HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de los diferentes proveedores y subcontratistas de la Entidad ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de proveedores que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos.

Sin embargo, ya se ha recogido que Caja Laboral pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial y como el proceso de homologación de proveedores de Profumat se aplica a la totalidad de los proveedores.

HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.

Aspecto: no discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Durante el periodo de cobertura de la Memoria, de 2005 a 2007, no se ha producido ningún incidente de discriminación en el ámbito de Caja Laboral.

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Caja Laboral opera en el Estado Español, donde la libertad de asociación, de sindicación y de negociación colectiva están garantizados constitucionalmente. Se puede considerar un hipotético riesgo indirecto a través de la cadena de suministro y de alguna participada de la Entidad para lo que, como se ha indicado en el enfoque de gestión, se pretenden adoptar medidas preventivas.

Aspecto: abolición de la explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ver indicador anterior HR5.

Aspecto: trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Ver indicador HR5.

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Caja Laboral contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación de los empleados para el puesto.

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Este indicador no es aplicable a la Entidad, debido a que el ámbito geográfico de actuación de Caja Laboral es España.

SOCIEDAD

Comunidad

Enfoque de gestión

Caja Laboral destina anualmente cantidades significativas al capítulo de obras sociales (ver el indicador EC8), contribuyendo a la satisfacción de algunas carencias de la Sociedad.

En 2007 se han abierto 17 nuevas oficinas, de las 22 previstas, y se ha destinado un 1% añadido de los Resultados Netos (FEP adicional) para obra social. Las previsiones para 2008 pasan por mantener el criterio establecido de asignar este 1% añadido de los Resultados Netos a distribuir, y como se propondrá la revisión de los criterios de sanción establecidos en estos momentos. Se trataría de ampliar y no reducir los actualmente existentes en base a un análisis cuyas conclusiones, previo a la Asamblea General, se redactarían y someterían al Comité de Dirección para su análisis y conformidad en su caso, en línea con lo descrito en EC8.

Es reseñable que los criterios de asignación de las ayudas a cada uno de los campos de actuación social, y los mecanismos a través de los cuales se conecta con la sensibilidad social general, de modo que las asignaciones aporten un grado de satisfacción social eficiente, tienen varias singularidades:

- Respetando la razón de ser y la vocación de Caja Laboral como cooperativa, se orienta una parte significativa a la promoción del mundo cooperativo, faceta identitaria de la economía social.
- Encomendando la distribución pormenorizada de la parte reservada a “Distribución General” al Consejo Social, órgano de representación de los trabajadores de la Entidad, compuesto por 20 personas elegidas por sus compañeros de cada uno de los ámbitos geográficos en los cuales está asentada Caja Laboral, mecanismo que propicia entroncar con variedad de sensibilidades.
- Reservando un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 389 sucursales que componen la Red Comercial de Caja Laboral, que orientan las ayudas hacia las formas más próximas del asociacionismo social generado en su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)

Indicadores

SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Es destacable la implicación de Caja Laboral en las comunidades donde opera, desde diversas vertientes que confluyen en el ámbito del interés común y del bienestar social de la Comunidad. Así, se genera empleo en los ámbitos

geográficos de implantación de la Entidad, ya que la política de expansión llevada a cabo por Caja Laboral, con la apertura de nuevas oficinas fuera del ámbito inicial de actuación (País Vasco y Navarra), se ha realizado con personas enraizadas en los lugares en que se abren dichas oficinas (Aragón, Asturias, Barcelona, Cantabria, Castilla y León, La Rioja y Madrid), que se incorporan a la Entidad de forma indefinida, tras el correspondiente periodo de prueba, en calidad de socios de trabajo como los restantes socios cooperativistas, con lo que ello supone de generación de empleo estable.

Al finalizar el año 2007, los socios de trabajo activos de la Entidad eran 1.923, de los que 439 pertenecen a la red de expansión, al tiempo que las oficinas abiertas al público eran 389, de las que 134 se encuentran en el ámbito de la red de expansión (ver indicadores 2.7 y LA1)

Corrupción

Enfoque de gestión

Caja Laboral no admite prácticas fraudulentas de carácter interno o externo. Se trata de una política de aversión al 100% sobre este tipo de riesgos y de planes de prevención enfocados a minimizar al 100% la exposición a este tipo de riesgos. Para ello cuenta con una organización preparada en diversos frentes de detección y actuación.

En 2007 se han supervisado 167 auditorías de sucursales con el autoevaluador, para las 150 previstas. También se ha llevado a cabo el desarrollo e implantación del modelo avanzado de Riesgo Operacional, con la implantación y despliegue de la herramienta Giro. Este proceso ha culminado con la implantación del proceso centralizado de captura de eventos de riesgo operacional y el traslado al Departamento de Riesgos de la gestión del modelo, una vez designado el responsable de riesgo operacional, adscrito a ese departamento.

Prevención de Blanqueo de Capitales

El objetivo básico es minimizar al máximo este tipo de riesgo. Para ello cuenta con una Unidad Específica Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales, adscrita al Área de Inversiones, cuya misión es formar continuamente a las personas de la Entidad, detectar con herramientas informáticas operaciones y comunicar al SEPBLAC las operaciones sospechosas.

Existe, asimismo, un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales en el que están representadas todas las áreas y actividades de la Entidad y que da soporte de alta dirección a dicha unidad operativa. Su misión es promover y desarrollar procedimientos eficaces de mitigación de este tipo de riesgo.

El sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales implantado es valorado anualmente por una Compañía Auditora Externa. Esta compañía califica a la Entidad y le facilita unas recomendaciones de mejora cuyo seguimiento de implantación se efectúa a través del Comité de seguimiento citado anteriormente. Las valoraciones obtenidas sobre 58 indicadores utilizados por la Compañía Externa, que contemplan los aspectos organizativos necesarios (sistema organizativo, actividades de formación, segmentación de clientes, difusión de manuales de conocimiento y buenas prácticas, sistemas de detección, examen de operaciones, registro, comunicación, etc.) son altamente satisfactorias y la situación de la Entidad destaca en relación al sector (73,86 puntos en el año 2007) con una evolución ascendente desde el año 2005 lo que demuestra la eficacia del sistema implantado.

Los principales objetivos para 2008 de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales son: Segmentación de clientes a los efectos de verificar o comprobar la actividad económica, empresarial, laboral o profesional que desarro-

llan, y conservación de los documentos acreditativos; Ajustes y ampliación de procesos en la aplicación informática de detección; Modificar el Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, incorporando las recomendaciones y sugerencias de la auditoría externa; Control automatizado de las entregas de billetes de 200 y 500 en las sucursales; Impartir cursos específicos de formación a los analistas de la Unidad.

Por otra parte el departamento de Auditoría Interna, que depende directamente de Dirección General, efectúa un seguimiento y valora el nivel de cumplimiento de las pautas que, en materia de prevención de blanqueo de capitales, debe seguir la red de sucursales en la captación, identificación, operativa y seguimiento de sus clientes. Para ello se sirve de un sistema innovador de autoevaluación que cubre anualmente el 50% de red comercial.

El conjunto de empresas participadas de promoción inmobiliaria,, así como la compañía de Seguros Lagun Aro Vida disponen, asimismo, de una política y sistema de prevención de blanqueo de capitales que contempla procedimientos, prácticas y pautas para evitar situaciones de riesgo.

Fraude Interno y Externo

Las auditorías internas a la red de sucursales y al resto de áreas de la Entidad, integran la exposición al riesgo de fraude interno y externo en un modelo avanzado de riesgo operacional. Este modelo contempla un mapa de riesgos y controles soportado en una herramienta informática que valora, entre otros, la exposición a este tipo de riesgo en cada área funcional de la Entidad y tanto de forma bruta, como de forma residual, una vez contemplada la eficacia o mitigación de los controles implantados en cada área.

La herramienta soporta un sistema de generación e implantación de planes de acción cuando el nivel de exposición así lo sugiera, haciendo responsable al área en donde se localiza un nivel alto de exposición. Se hace participe y responsable a cada función desarrollada en la Entidad, mediante una red de coordinadores o personas implicadas en cada área.

También se contempla un mecanismo de seguimiento de las valoraciones y planes de acción implantados mediante una función específica dentro de la Unidad de Riesgos de la Entidad.

La Auditoría Interna, además de valorar la eficacia general del modelo, su integridad y razonabilidad de las valoraciones efectuadas a los riesgos y controles, dispone de una unidad de seguimiento a distancia de carácter permanente. Esta unidad dispone de herramientas informáticas de detección diaria basadas en baterías de señales de alerta o indicadores que seleccionan de forma mecanizada cuentas, clientes y empleados con operativas irregulares o que sugieran situaciones de exposición a fraude interno o externo.

Reglamentos y Códigos de Conducta

Caja Laboral regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. Estas normas o pautas de conducta están incluidas básicamente en un Reglamento Interno de Conducta (ver el indicador 4.6) específico para el mercado de valores, que resulta de aplicación para las personas que conforman el Consejo Rector y las implicadas en este campo de actividad y el Código de Conducta Profesional (ver el indicador 4.8) que se aplica a todas las personas de la Entidad.

El Código de Conducta Profesional, aprobado por el Consejo rector, que se entrega individualmente a todas las personas que se incorporan a la actividad, identifica comportamientos y normas en tres aspectos fundamentales de actuación ética: Independencia, Responsabilidad, Profesionalidad y Confidencialidad. Los dos primeros aspectos, Independencia y Responsabilidad, son los que contienen y regulan varias pautas de conducta con el objeto de evitar situaciones de riesgo directamente relacionadas con la corrupción.



En concreto, sobre el tema de regalos o favores, el Artículo 7 del Código indica lo siguiente: “no se deberá aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionados y puedan interpretarse como condicionantes del desempeño de sus funciones”.

Está establecido un órgano de seguimiento del cumplimiento del Código, cuya presidencia está en la Dirección de Recursos Humanos y compuesto también por Asesoría Jurídica, Secretaría General y Auditoría Interna. Este órgano además del seguimiento, concede autorizaciones o excepciones.

Respecto a las promociones inmobiliarias, para conseguir el objetivo de que las sociedades participadas cumplan (y hagan cumplir a sus proveedores) la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, salud laboral, respeto al medio ambiente y derechos humanos, se establecen obligaciones específicas expresamente asumidas por los socios y presentes en las bases de actuación de estas sociedades.

En particular, en lo relativo a la Prevención del Blanqueo de Capitales:

- El acuerdo con cada uno de los socios incluye, como principio básico de su actuación, el máximo respeto y pleno cumplimiento de la legislación relativa a la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de Actividades Terroristas (Leyes 19/2003 y 12/2003 y normas complementarias).
- Como complemento a tal declaración general, el Consejo de Administración de cada compañía aprueba un Protocolo específico que describe de forma general el contenido de estas normas y apunta las actuaciones a desarrollar o a evitar para su cumplimiento.
- Además, para asegurar el cumplimiento material y formal de tales normas se contrata para cada sociedad los servicios de consultores externos.

Indicadores

SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

	2005	2006	2007
Nº Total de oficinas analizadas	149	164	167
% Oficinas analizadas.	43%	46%	46%

SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

	2005		2006		2007	
	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.
Nº de empleados formados	215	596	132	308	269	728
% de empleados formados	48%	44%	28%	36%	49%	50%

SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Durante estos tres últimos años se han dado 2 incidentes por corrupción, 1 en 2005 y 1 en 2006.

El incidente de 2005 respondía a una disposición de fondos de caja permanente en beneficio propio, en una de las sucursales. El autor, socio trabajador, ocultaba la situación mediante un sistema de "manipulación de arqueos de efectivo". Detectado el incidente por sus responsables directos, el propio socio autor del incidente solicitó la baja voluntaria de la Entidad, ya que se trataba de una reincidencia puesto que con anterioridad (2004) los mecanismos de control a través de Auditoría Interna detectaron un incidente similar en este socio que, encauzado por el proceso disciplinar existente, determinó un expediente disciplinar con falta muy grave y con la correspondiente sanción.

El incidente de 2006 respondía a una práctica de abuso en el desempeño de sus funciones, para obtener ventajas fiscales en beneficio propio. Una vez determinado el importe y examinado el informe de Auditoría Interna sobre las características del incidente, el Comité Disciplinar lo calificó como grave y estableció una sanción de suspensión de empleo y sueldo.

Política Pública

Enfoque de gestión

Caja Laboral no dispone de ninguna política que regule las relaciones con la administración pública. Sin embargo, en los Estatutos Sociales se recogen las incapacidades e incompatibilidades para ser miembro del Consejo Rector, Director General o Interventor, y resulta relevante destacar que no pueden ejercer estos cargos "Los Altos Cargos y las demás personas al servicio de las Administraciones Públicas con funciones a su cargo que se relacionen con las actividades de la Cooperativa, salvo que lo sean en representación, precisamente, del Ente Público en el que prestan sus servicios".

Indicadores

SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

En Caja Laboral no existe ninguna política de lobbying, los procedimientos establecidos en cuanto a sistemas de control de contribuciones, o mecanismos e instrumentos de presión política, se ajustan a la legislación vigente. En particular, las operaciones de concesión de créditos, avales y garantías a los partidos políticos se realizan en condiciones de mercado y se aprueban por parte del Consejo Rector.

Por otra parte, Caja Laboral forma parte de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, de la Federación de Cooperativas de Crédito de Euskadi y de la Confederación de Cooperativas de Euskadi, que son vehículos para trasladar la casuística del sector a las administraciones.

SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Los procedimientos establecidos en cuanto a sistemas de control de contribuciones, o mecanismos e instrumentos de presión política, se ajustan a la legislación vigente. En particular, las operaciones de concesión de créditos, avales y garantías a los partidos políticos se realizan en condiciones de mercado y se aprueban por el Consejo Rector. Caja Laboral no ha realizado donaciones o condonaciones de préstamos a partidos políticos.

Los créditos con los partidos políticos a 31 de diciembre son:

	2005	2006	2007
Créditos (euros)	2.997.417	3.058.451	2.851.492

Comportamiento de competencia desleal

Enfoque de gestión

Uno de los valores de Caja Laboral es el de la Relación Ética que, entre otras cosas, contempla que: “El esquema de relación con el cliente tendrá como premisas la confianza y el propósito de un vínculo duradero. En nuestro trato con él propiciaremos la claridad de propósitos, la confidencialidad y veracidad de las informaciones y la libre elección de productos y servicios”.

En conformidad con ello, Caja Laboral realiza su actividad de acuerdo a principios de mercado y libre competencia, en estricta concordancia con los marcos legislativos que afectan a sus diferentes ámbitos de actuación, siendo el mejor indicador la inexistencia de expedientes sancionadores abiertos contra Caja Laboral por eventuales incumplimientos en materia de Defensa de la Competencia.

Indicadores

SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Durante los ejercicios 2005, 2006 y 2007, Caja Laboral no ha sido objeto de ninguna reclamación o acción judicial por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

Cumplimiento normativo

Enfoque de gestión

En 2007 Caja Laboral se ha adaptado a la normativa Mifid mediante la segmentación de clientes, la clasificación de productos, el cumplimiento en el ámbito de valores e intermediación financiera y la comunicación a los clientes relativa al segmento al que pertenecen.

También se ha aprobado el documento relativo a la creación de la Unidad de Cumplimiento Normativo que, con el objetivo de minimizar el riesgo de deterioro de la reputación (riesgo reputacional) como consecuencia de incumplimiento de disposiciones legales, estándares y códigos de conducta, la Entidad va a potenciar en 2008. Dependiendo del Área de Control, tendrá un carácter integral y una dotación suficiente de recursos con experiencia significativa.

Las personas que conformen la unidad tendrán una independencia absoluta sobre las prestaciones de servicios y actividades que controlarán, y el sistema retributivo de estas personas no podrá comprometer, ni real, ni potencialmente, su objetividad. Como ámbito de gestión abarcará las áreas de actividad de riesgo siguientes:

- -Prevención de Blanqueo de Capitales.
- -MIFID.
- -Protección de datos de carácter personal (LOPD).
- -Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC).

Con el nuevo esquema organizativo el responsable de esta función tendrá acceso directo a la alta dirección y al Comité de Auditoría, y se conformarán una serie de comités específicos para cada ámbito de riesgo que permitirá gestionar y desplegar de forma responsable y participativa la sensibilidad y control sobre estos riesgos hacia todos los ámbitos de actividad de la Entidad.

Indicadores

SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

En los ejercicios 2005, 2006 y 2007, no se ha impuesto a Caja Laboral ninguna sanción o multa significativa derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y seguridad del cliente

Enfoque de gestión

Por la naturaleza de su actividad económica, las cuestiones sobre la salud y seguridad de los clientes durante la utilización de productos y servicios de Caja Laboral, se refieren básicamente a lo relacionado con su seguridad en las oficinas y dependencias de la Entidad, la seguridad de las posiciones del cliente cuando éste usa el canal Internet, y la incorporación a sus sistemas informáticos y organizativos de medidas que aseguran la protección y confidencialidad de los datos de sus clientes, según lo establecido por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

Caja Laboral cuida las eventuales consecuencias que pudieran sufrir sus edificios ante daños fortuitos, instalaciones y equipos, teniendo contratados los correspondientes seguros que la preservan de los riesgos más comunes. Además, sus edificios están dotados de modernos sistemas de seguridad (sistemas contra incendios, sistemas de alarmas, cámaras, guardas jurados, etc.), de acuerdo con la normativa en vigor. Así, en 2007 se ha implantado el sistema de detección de incendios con conexión IP y posibilidad de gestión centralizada en 180 oficinas.

Respecto a la Banca por Internet, el objetivo de Caja Laboral es ser una Entidad puntera en la oferta de productos y servicios, de manera que los clientes utilicen este canal de forma masiva, ya que la Entidad cuenta con sistemas de seguridad que permiten asumir los riesgos de dicha actividad.

El responsable del área de Tecnología es el máximo responsable operativo y se implica en la adopción de procedimientos que implican mejoras en la seguridad. Esta actividad de mejora se realiza de forma coordinada con el responsable de Canales.

Con objeto de sensibilizar a los clientes, periódicamente se les notifica vía correo electrónico y se indica en la Web cuales son las buenas prácticas relacionadas con las claves operativas. Los cambios más significativos en la mejora de la seguridad realizados durante 2007 son:



- Utilización de una tarjeta con 60 claves diferentes (juego de barcos) que el sistema requiere, de forma aleatoria, para realizar transacciones.
- No teclear las password para evitar los keyloggers (troyanos que capturan los tecleos y por lo tanto pueden obtener claves).
- Utilización del móvil para recibir el número de la clave a utilizar en el juego de barcos.
- Notificación de alertas a los clientes ante operaciones de importe mayores a los determinados por el cliente.

El mayor riesgo que existe en este canal es la “inocencia” ó desconocimiento de los riesgos por parte de los clientes. La muestra más evidente son los ataques por técnicas de phishing, que consiste en envíos masivos de correos electrónicos, a clientes y no clientes, por parte de terceros, con el objetivo de obtener las claves de acceso y firma a su banca por Internet. Para conseguirlo se simulan comunicaciones de la entidad financiera y con argumentos dudosos se solicita la introducción de la clave de acceso y firma. Una vez obtenidos, es el propio atacante quien acude al servicio real y, usando las claves conseguidas de esta forma, dispone de los fondos a los que tuviera acceso, transfiriéndolos por distintos mecanismos a cuentas controladas por él mismo.

Es un ataque que se produce de forma periódica a las entidades financieras. Para defender al cliente ante esta circunstancia, Caja Laboral tiene contratado un servicio antiphishing, basado en tecnología de Markmonitor, y representado por la operadora Telefónica, que minimiza de forma significativa el riesgo. Los mecanismos empleados incluyen:

- Servicios de alerta temprana, por medio de los cuales Caja Laboral, proactivamente, consigue detectar la existencia de webs fraudulentas, y desencadenar el protocolo de clausura de dicho servicio.
- Reducción del tiempo de vida de cada ataque y descubrimiento de información valiosa, como listas comprometidas de tarjetas, direcciones IP, etc.
- Generación de contramedidas que disuadan al atacante de nuevos ataques a Caja Laboral.

Caja Laboral tiene también establecido un acuerdo de 24h/7d con una empresa de seguridad para dar respuesta urgente en incidencias relacionadas con defensa perimetral. Por tanto la asistencia a elementos de seguridad desplegados como son firewalls, túneles VPN, detectores de intrusión, encriptadores, etc., queda garantizada en cualquier caso.

Se realiza, con periodicidad anual, una auditoría de seguridad perimetral y de banca electrónica, en la que se hace un análisis exhaustivo remoto de los servicios y servidores bajo direccionamiento público de Caja Laboral. Además se lleva a cabo un análisis pormenorizado de las posibles vulnerabilidades que presente la aplicación de banca electrónica.

Indicadores

PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Desde la perspectiva de la seguridad del cliente, todos los productos y servicios de la Entidad se evalúan en las fases de su diseño y desarrollo. Para ello, Caja Laboral dispone de un procedimiento con el objeto de definir la sistemática a seguir en el diseño y desarrollo de nuevos productos o modificaciones sustanciales que se lleven a cabo, a fin de asegurar el cumplimiento de todos los requisitos especificados, mediante:

- La definición de las actividades, responsabilidades y criterios generales que se deben seguir en cada fase, así como el seguimiento de su cumplimiento.

- La verificación de que los resultados obtenidos en cada fase coinciden con los resultados previstos.
- La validación final del diseño.

Este procedimiento se inicia ya con una Especificación previa del producto/servicio que recoge: denominación, características generales (tipo, público objetivo, precio, servicios o complementos añadidos, etc.), previsión de volúmenes, análisis jurídico, etc. Esta especificación, tras su aprobación en el Comité de Dirección, es la base de partida para un Proyecto que incluye al menos las siguientes actividades: elaboración y revisión de las especificaciones básicas (especificaciones previas ampliadas) y del desarrollo operativo, desarrollo de los soportes, de la aplicación informática y de las normas operativas, establecimiento de las condiciones económicas, incorporación del nuevo producto al catálogo y validación final.

PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Durante los ejercicios 2005, 2006 y 2007 no se ha producido ningún incidente de este tipo.

Etiquetado de productos y servicios

Enfoque de gestión

Uno de los valores Corporativos, recogido en el Plan Estratégico 2005-2008, es “Relación ética” que recoge, entre otras cosas: “El esquema de relación con el cliente tendrá como premisas la confianza y el propósito de un vínculo duradero. En nuestro trato con él propiciaremos la claridad de propósitos, la confidencialidad y veracidad de las informaciones y la libre elección de productos y servicios.”

Estas políticas se materializan en un decálogo de Compromisos Públicos con los clientes particulares, que la Entidad publicita de forma recurrente, indicando que las conductas a las que se hace referencia en dichos compromisos se deben de cumplir en todas las relaciones con los clientes.

Estos compromisos son los siguientes:

1. Te facilitamos las citas que precises.
2. Te entregamos ofertas personalizadas por escrito.
3. Te respondemos a cualquier reclamación en menos de 3 días.
4. Te indicamos el coste de comisiones por adelantado.
5. Te preparamos tarjetas en menos de 2 días.
6. Te brindamos la oportunidad de deshacer operaciones.
7. Te damos la posibilidad de devolver artículos promocionales.
8. Te facilitamos asesoramiento objetivo en hipotecas.
9. Te respondemos a la solicitud de un préstamo personal en menos de 2 días.
10. Respondemos a tu solicitud de un préstamo hipotecario en menos de 7 días.

La Entidad desarrolla investigaciones específicas (encuestas de satisfacción de clientes, quejas y reclamaciones, mystery shopping, etc.) para comprobar el nivel de cumplimiento de esos Compromisos Públicos por sus socios.

En 2007 se ha realizado una campaña de comunicación a 40.000 clientes particulares de los compromisos adquiridos con ellos. También se ha realizado una propuesta inicial, definiendo posibles compromisos referentes a Empresas, que se matizará en el marco del nuevo Modelo de Gestión de Banca de Empresas.

Indicadores

PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Todos los productos y servicios bancarios ofrecidos por la Entidad están sujetos a las diferentes normativas que regulan la gestión y protección del cliente: Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones y Gobierno Vasco.

Los aspectos regulados son: información en los contratos sobre aspectos económico-financieros, responsabilidades, información en los tableros de anuncios permanentes, en la Web, en oficinas sobre tarifas, normas de valoración, tipos de interés, comisiones, referencias al Servicio de Reclamaciones del Banco de España e impresos para este fin de las distintas Comunidades Autónomas, tipos de cambios de divisas, billetes, información sobre préstamos al consumo, hipotecario y sus ofertas vinculantes.

La documentación para fondos de inversión es revisada por la CNMV, la información pre y post contractual sigue los requerimientos de MIFID y la información publicitaria está autorizada para las comunicaciones de marketing.

Adicionalmente, Caja Laboral en coherencia con sus objetivos de transparencia, facilita a los clientes folletos con las principales características de los productos y sus correspondientes simulaciones informáticas. Además, se dispone de un equipo de Banca Personal que dispone de aplicaciones de asesoramiento que se adecuan al perfil del inversor. En concreto, para:

- Productos de Activo. En las ofertas se entrega al cliente una simulación detallando el tipo de interés, comisiones y otros gastos, así como los requisitos de vinculación exigidos para la contratación (seguros, nómina, etc.) En PGP (préstamos garantía personal), el cliente firma el documento de "Solicitud de la operación" con carácter previo a la firma de la póliza. En PGH (préstamos garantía hipotecaria) el cliente firma y se le entrega una oferta vinculante.
- Fondos de inversión y EPSV / Planes. En el momento de la contratación se entrega el Reglamento, se envía información trimestral de los saldos, e informe anual de la composición del fondo y su evolución.
- Seguros. Se entrega el folleto con las condiciones del seguro.

En todos los productos, en general, se entrega el folleto publicitario disponible o el folleto de catálogo.

PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.

No ha existido ningún tipo de incumplimiento durante los ejercicios 2005, 2006 y 2007.

PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

En los Valores de Caja Laboral se recoge una apelación a la integración de la voz del cliente en la vida diaria de la Entidad. Así, el Plan Estratégico al describir la Cultura Corporativa, dice:

“Orientada al cliente y comprometida con la calidad: Caja Laboral está plenamente comprometida con la satisfacción de sus clientes, basa su actuación en la convergencia de intereses entre sus clientes y la Entidad, formalizando compromisos con clientes internos y externos y convirtiendo la calidad de la gestión y de servicio en su principal diferencial estratégico.”

Los sistemas que utiliza Caja Laboral para recoger información de los clientes, y que se emplean también para estimular las acciones tendentes a mejorar la relación con los mismos, son:

- Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo (ESCE). Se elabora con una periodicidad bienal, desde el año 1995. Se evalúa la importancia relativa y las expectativas que tiene el cliente. En 2.007 se ha sustituido el enfoque tradicional por un Test de nuevas dimensiones, áreas y factores en la satisfacción de la clientela, realizado por una consultora especializada, con el objetivo de alcanzar una identificación de elementos de satisfacción de los clientes más amplio y más alineado con el concepto de RSE, concretando cómo interpreta el cliente el concepto de “entidad bancaria sostenible”, y su compromiso social y medioambiental.
- Encuesta de Satisfacción de Cliente Empresa (ESEM). Tiene carácter trienal, realizándose desde el año 1998. En 2.007 sus datos dan una valoración favorable de la satisfacción y penetración de Caja Laboral, con unas notas de 8,05 sobre 10 como Índice Global de satisfacción. Se detectan como puntos fuertes la oferta de créditos para inversión, el conjunto del servicio de banca on line (que es el producto de uso más común entre las empresas) y el estilo de hacer banca.
- Mystery Shopper interno, realizado anualmente en todas las Oficinas de la Red de Expansión, incorporando sus resultados como elementos de mejora al realizar los Planes Comerciales anuales de cada una.
- Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS). Anualmente se contrata un análisis comparativo de Calidad de Servicio de las Redes Comerciales de distintas Entidades Financieras, realizado por una empresa independiente, y que utiliza la misma metodología de mystery shopper o comprador misterioso. El resultado obtenido es muy destacado, con un Índice Global para 2.007 de 8,06 sobre 10, obteniendo la 2ª posición en un ranking de 103 cajas y bancos analizados.
- Auditoría de la satisfacción de los clientes con la atención y el servicio que reciben en su Sucursal. Desde el año 2001 se hacen encuestas telefónicas a los clientes para medir distintos atributos de Calidad de Servicio y de proactividad en la relación con los clientes., con datos a nivel de cada oficina concreta. En 2007 se han analizado 51 Sucursales de la Red Tradicional, obteniéndose tres Índices: de Calidad y Servicio (ICS), de Proactividad Comercial y de Fidelización. Las notas medias obtenidas en estos tres conceptos han sido de 78,7; 47,8 y 74,2 % respectivamente.
- Informe del Servicio de Atención al Cliente. Implantado en 1994, a través de este Servicio se responde a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan, a través de las vías habilitadas a tal fin. Además permite la identificación de iniciativas de mejora, que en 2.007 se han gestionado a través de un Comité de banca por Internet (se reúne con periodicidad mensual), para las ideas detectadas en los diálogos con los clientes relativas a la operativa de Internet, y un Comité Asesor del Servicio de Atención al Cliente (su frecuencia es trimestral), para aquellas mejoras que puedan ser de mayor relevancia. Los resultados de este Servicio de Atención al Cliente son:

Servicio de Atención al Cliente	2005	2006	2007
Número de expedientes abiertos	936	1.409	1.613
Escritos: folleto / carta	529	643	680
Internet	388	738	909
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	19	28	24
Nº Expedientes admitidos a trámite	917	1.328	1.478
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	559	709	697
Reclamaciones	265	334	401
Consultas	64	147	202
Sugerencias	42	38	49
Felicitaciones / Agradecimientos	6	11	4
Peticiones diversas, otros		170	260
	936	1.409	1.613
Importes reclamados (euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	49.855	97.820	121.701
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	41.342	32.593	57.703
- Importes indemnizados por la Entidad	26.891	17.655	35.645
- Importes indemnizados por terceros	1.701	7.678	15.209
- Importes devueltos al cliente, recuperados por la Entidad	12.750	7.260	6.849
	91.198	130.413	179.404

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2005	2006	2007
Servicios centralizados a clientes	25%	34%	29%
Comisiones y gastos	13%	13%	15%
Falta información o esta es incorrecta		5%	10%
Condiciones económicas	8%	6%	7%
Cobertura de necesidades		4%	7%
Campañas en general	8%	6%	5%
Oficinas por elementos objetivos		8%	4%
Elementos de relación con el cliente	8%	6%	4%

En 2007, dentro del grupo de Servicios Centralizados, el mayor peso se corresponde con consultas sobre Caja Laboral Net y las quejas y reclamaciones asociadas a la operatividad de las tarjetas y correspondencia. Con relación a los importes reclamados, los porcentajes son los siguientes:

	2005	2006	2007
≤ 10 €	36%	38%	35%
> 10 ≤ 60 €	22%	24%	27%
> 60 ≤ 100 €	5%	6%	6%
> 100 ≤ 250 €	10%	9%	6%
> 250 ≤ 1.000 €	21%	16%	17%
> 1.000 €	6%	7%	9%

Los resultados de los sistemas descritos de recogida de información de los clientes son:

Sistema de Escucha / Año	2005	2006	2007
Satisfacción del Cliente Externo	90,3		
Satisfacción del Cliente Empresa	7,96 (año 2004)		8,05
Mystery Shopper	70,80	73,80	75,0
Índice Global del EQUOS	6,71	7,75	8,06
Satisfacción encuesta telefónica (ICS)			78,7(1)

(1) A partir de 2.007 no es comparable con años anteriores.

Como principales elementos de mejora para 2.008, el Plan de Gestión recoge como objetivos:

- Desarrollar diversas posibilidades de mejora en aspectos ligados a la proactividad comercial y el cierre de las ventas, para lo cual se fija un equipo de trabajo dedicado a la implantación del Modelo de Gestión de Carteras y Clientes.
- La implantación, en una primera selección de oficinas y zonas, del nuevo modelo organizativo de Caja Laboral Empresas, y la formación y cualificación de unos nuevos gestores especializados en empresas, estableciendo también una lista de compromisos a respetar en la relación con los clientes empresa.

Como elemento de mejora pendiente, aparecen los tiempos de espera en puestos "lentos" (de atención personalizada), si bien todavía no aparecen acciones de mejora globales en este ámbito. Como mejora, limitada a los clientes de Banca Personal, sí se concreta que deben ser atendidos mediante cita previa, eliminando en consecuencia colas. Además estos clientes son asesorados por gestores especializados, cuyos conocimientos y asesoramiento se certifican por la exigencia de superar un examen externo.

Comunicaciones de marketing

Enfoque de gestión

Caja Laboral tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno vasco.

Caja Laboral se ha adherido en septiembre de 2007 a Autocontrol (ver indicador 4.12), Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, para seguir su Código de Conducta Publicitaria.

Además, la política de bilingüismo que Caja Laboral sigue en la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra incluye también la publicidad informativa y el marketing directo. Esta política permite al cliente elegir el idioma o idiomas (castellano, euskera, bilingüe) en que se va a relacionar (Internet, cajeros, trato directo, etc.) con la Entidad y en el que desea recibir todas sus comunicaciones.

Caja Laboral tiene desarrollada, bajo la dirección de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer), una metodología de publicidad e imagen no sexista, a fin de garantizar que en toda su comunicación se dé la igualdad de género y se trate de forma adecuada al género femenino.

Indicadores

PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Caja Laboral tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno vasco.

La publicidad de los Fondos de Inversión se remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación. Asimismo, es la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones la que revisa la documentación requerida de los productos financieros que están bajo su control y supervisión, antes de iniciar su comercialización.

En los documentos de solicitud a las agencias externas se incluye, de manera sistemática, la revisión iconográfica y semántica para garantizar la igualdad de género, evitando la agresión sexista en la comunicación.

Como ya se ha mencionado, Caja Laboral se ha adherido en septiembre de 2007 a Autocontrol (ver indicador 4.12), por lo que todavía no ha tenido efectos destacables.

PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Durante los ejercicios 2005, 2006 y 2007 no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de regulaciones legales o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing.

Privacidad del cliente

Enfoque de gestión

Caja Laboral tiene establecido un Código de Conducta interno, en el que se recoge el escrupuloso secreto sobre la información conocida por parte de los empleados de la Entidad, sobre sus clientes. Además de la formación que todo socio trabajador tiene acerca de lo que supone el secreto bancario, existe en la Entidad un Comité que supervisa todos los procesos desde el punto de vista de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGP).

Con la finalidad de gestionar unitariamente los distintos aspectos que inciden en el cumplimiento de las obligaciones legales, está prevista la creación del Departamento de Cumplimiento Normativo para el ejercicio 2008, en el que se integrarán la actual Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y los servicios necesarios para velar por el cumplimiento de la LOPDGP y la normativa MIFID (Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros).

Durante el ejercicio de 2007 ha tenido especial relevancia la entrada en vigor, el 1 de noviembre, de la normativa Mifid, que pretende lograr los objetivos siguientes:

- La protección de los clientes de las entidades financieras en materia de valores e instrumentos financieros, estableciendo reglas mínimas de gestión armonizadas.
- El fomento de mercados financieros eficientes e integrados.

En aplicación de esta Directiva, Caja Laboral durante el 2007 ha clasificado a los clientes de productos financieros en: minoristas, profesionales y contrapartes elegibles. Así mismo, se han elaborado los siguientes manuales de políticas:

- Manual de Política de Conflicto de Interés, donde se identifican los posibles conflictos de intereses que se pueden originar al prestar un servicio de inversión a los clientes y que pueden menoscabar los intereses de los mismos.
- Manual de Política de Mejor Ejecución. Se establecen los procedimientos tendentes a obtener los mejores resultados para los clientes, teniendo en cuenta los centros de ejecución de las órdenes y la ponderación de una serie de factores (precio, coste, calidad de ejecución, liquidez, volumen, naturaleza de la orden).
- Manual de Política de Incentivos. De acuerdo con lo establecido en este manual, cuando la Entidad perciba o pague alguna comisión u honorario, debe ponerlo en conocimiento de sus clientes.
- Manual de Salvaguardia de Activos. En este manual se establece que los activos de los clientes deberán ser, en todo momento, distinguibles de los otros, de los de la propia Entidad y de los terceros donde se encuentren depositados.

Un resumen de todos estos manuales está a disposición de los clientes en la Web de la Entidad y se pueden solicitar asimismo los manuales completos en las oficinas o en el Servicio de Banca Telefónica

Indicadores

PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Durante los ejercicios 2005, 2006 y 2007 no se han producido reclamaciones en relación a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes.

Cumplimiento normativo

Enfoque de gestión

En los diferentes puntos relacionados en este apartado de Responsabilidad sobre productos, así como en el apartado de Sociedad, en los puntos de Corrupción y Cumplimiento normativo, se ha hecho referencia al cumplimiento de las leyes y reglamentaciones existentes, y como enfoca Caja Laboral este cumplimiento normativo.

Caja Laboral tiene aprobado un manual que tiene por objeto establecer las reglas y procedimientos necesarios para cumplir con lo establecido en la legislación vigente, en relación con la prevención y detección del blanqueo de capitales, así como para impedir que la Entidad pueda ser utilizada en la financiación del terrorismo.

En este manual se hace especial incidencia en la política “conozca a su cliente”, dadas las especiales obligaciones que tiene una entidad de crédito en conocer las actividades que desarrollan sus clientes en todo momento, no solo en el momento de la apertura de la operación, a fin de prevenir y detectar las operaciones de blanqueo o financiación del terrorismo. Ello requiere de procedimientos precisos en la fase de identificación y conocimiento de los clientes, en la averiguación de la naturaleza de su actividad profesional o empresarial, requiriéndose medidas dirigidas a comprobar la veracidad de la información facilitada por los mismos y a mantener actualizada dicha información, así como disponer de una política de admisión de clientes.

Para velar por el eficaz cumplimiento de esta normativa existe una Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales, que entre otras cuestiones se ocupa del análisis de las operaciones sospechosas, habiendo enviado 51 informes, en 2007, de tales operaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Indicadores

PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Durante los ejercicios 2005, 2006 y 2007 no se han impuesto multas significativas en relación al incumplimiento de la normativa de aplicación al suministro y uso de productos y servicios de la Entidad.

6. Suplemento sobre el Sector Financiero: desempeño social



GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

CSR1. Política de RSE.

La Política de Responsabilidad Social de Caja Laboral contempla el conjunto de políticas establecidas por la Entidad, que se han descrito en los diferentes enfoques de gestión de esta Memoria y que son consecuentes con los valores corporativos de la Entidad. Se pueden examinar especialmente los indicadores 1.1, 1.2 y 4.8.

CSR2. Organización de la RSE.

La estructura de la RSE de Caja Laboral se ha recogido a lo largo del capítulo 4 de “Gobierno corporativo, compromisos y participación de grupos de interés”, especialmente en el indicador 4.9.

CSR3. Auditorías de la RSE.

Las Memorias de Responsabilidad Social de Caja Laboral correspondientes a los años 2005 y 2006 han sido validadas por AENOR.

Se ha realizado, en 2007, un diagnóstico de RSE por la Consultora Deployment, cuyo resultado se está utilizando como plan de mejora en RSE y con unos compromisos de futuro con los principales grupos de interés, recogidos ya en el indicador 1.2.

Los procesos de auditoría interna definidos por la Entidad y las auditorías externas de Organismos Públicos (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Gobierno Vasco, SEPBLAC) y Privados (PricewaterhouseCoopers, Fitch-Ratings, Moody's, AENOR, etc.), que incluyen también las ya mencionadas auditorías anuales del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), son algunos de los mecanismos que dispone Caja Laboral para verificar el cumplimiento de su política y enfoque en RSC.

CSR4. Gestión de los temas sensibles.

Ya se ha tratado en los enfoques e indicadores de Sociedad, como en los aspectos de Corrupción y Política Pública.

CSR5 Incumplimientos.

Se ha recogido a lo largo de esta Memoria, en los indicadores EN28, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8 y PR9.

CSR6. Diálogo con las partes interesadas.

Caja Laboral tiene definidos los mecanismos de diálogo con sus grupos de interés, como ha quedado recogido en los indicadores 4.14, 4.15, 4.16 y 4.17.

DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO

INT1. Política interna de RSE.

Los contenidos de responsabilidad social abarcados por las políticas de Recursos Humanos de Caja Laboral están descritos en el indicador 4.8 y en los Enfoques de Gestión sobre Prácticas Laborales y Ética del Trabajo, e indicadores de L1 a L14.

INT2. Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo.

La rotación de empleados se ha recogido en el indicador LA2. Respecto a la creación de empleo fijo (socios trabajadores), calculada en base a los datos del indicador LA1, es la siguiente:

Creación de empleo	2005	2006	2007
Total (socios de trabajo) Caja Laboral	38	27	66
Total (personas en plantilla) en Eroso	0	0	-1

INT3. Satisfacción del empleado.

Caja Laboral realiza cada dos años una Encuesta de Satisfacción de las Personas que comprende, entre otros, factores sobre motivación, comunicación, fijación de objetivos, condiciones laborales, etc. La última encuesta se realizó en 2006 (con una valoración global de 67,7 sobre 100), por lo que corresponde realizarla en 2008.

Caja Laboral dispone también de una evaluación de la satisfacción de los cursos de formación recibidos por los socios. Esta evaluación media ha sido: 8,10 en 2005, 8,28 en 2006 y 8,30 en 2007.

INT4. Retribución de los altos directivos.

Los miembros del Consejo Rector de la Entidad no perciben remuneración alguna en su calidad de Consejeros. Los datos que se detallan a continuación corresponden a las retribuciones a los miembros del Consejo de Dirección y a los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2005	2006	2007
Retribución a corto plazo.	1.738	1.833	1.907
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación.	550	641	668
Total	2.288	2.474	2.575

INT5. Retribución vinculada a la sostenibilidad.

En Caja Laboral existe un Sistema de Retribución Variable, bajo dos modalidades: Retribución Variable Colectiva (RVC) y Retribución Variable Individual (RVI). La RVC es de aplicación universal a todos los socios trabajadores, y está ligada al cumplimiento de los objetivos básicos de la Entidad.

La Retribución Variable Individual (RVI) es una parte de la retribución destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de los socios de trabajo. Se aplica a los socios que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial, basándose en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio: Recursos Acreedores, Inversión en economías domésticas y empresas, Rendimiento por Servicios, Atracción y Vinculación de Clientes, Márgenes, Costes, etc.
- Carácter cualitativo, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación. Por ejemplo, pueden ser objetivos de este tipo: el desarrollo de proyectos concretos, realización de las actuaciones planificadas en el programa de gestión ambiental, realizar las actuaciones de RSE contempladas en el Plan de Gestión, etc.

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

La parte variable (individual + colectiva) de la retribución supone para el personal una media del 11,05% de la retribución total. Su evolución en el tiempo es:

	2005	2006	2007
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	8,06%	9,64%	11,05%

INT6. Ratio salarial hombre/mujer.

Ver indicador LA14.

INT7. Perfil de los empleados.

Ver indicadores LA1, LA2 y LA13.

DESEMPEÑO CON LA SOCIEDAD

SOC1. Contribuciones a obras benéficas, donaciones e inversiones en la comunidad.

Descritos en los indicadores EC8, EC9, EN14, EN30 y LA8.

SOC2. Valor económico añadido.

Recogido en el indicador EC1.

PROVEEDORES

SUP1. Seguimiento de los principales proveedores.

Los contratos con los proveedores tienen una cláusula relativa al cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo.

Además, el SGA de Caja Laboral tiene unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, mediante:

- El procedimiento de “Control de empresas colaboradoras”, que determina el sistema para el control de las actividades llevadas a cabo por las empresas colaboradoras de Caja Laboral y susceptibles de generar aspectos medioambientales que puedan incidir en ella. Incluye a empresas arrendatarias, empresas que realizan actividades de Caja Laboral en instalaciones de la Entidad, empresas sujetas a requisitos documentales (gestores de residuos, laboratorios de inspección, medición y ensayo, OCAs, etc.) y gremios. Los requisitos exigibles van, por ejemplo, desde la inclusión en el contrato de nuestras especificaciones ambientales, a la necesidad de Autorización Administrativa o la certificación ISO 9000.
- El procedimiento “Adquisición y recepción de materiales, instalaciones y equipos” que establece la sistemática para la adquisición de materiales sujetos a requisitos medioambientales (papel, toner, aceites, etc.), así como para la adquisición, recepción y control de las instalaciones y equipos. Requisitos que van desde el papel blanqueado sin cloro (EFC), a papel reciclado cuando es posible su utilización o toner reciclado, por ejemplo.

Para 2008, Caja Laboral tiene previsto avanzar hacia un sistema de evaluación de proveedores y subcontratistas, empezando por el análisis de la metodología de Izaite de tracción en RSE a la cadena de suministro, junto a una posible revisión de los criterios ambientales de compra de productos y materiales estándares (papelería, mobiliario de oficina, etc.) teniendo en cuenta los protocolos de Compra Pública Verde.

SUP2. Satisfacción de los proveedores.

No se realizan encuestas de satisfacción de los proveedores. La valoración de su satisfacción se realiza de manera informal en las relaciones comerciales y contactos de trabajo que se mantienen entre el personal de Caja Laboral y el de la empresa proveedora.



BANCA MINORISTA

RB1. Aspectos sociales de la banca minorista.

Como ya está recogido en el indicador 2.2 y en el Enfoque de gestión sobre Responsabilidad de Productos, Caja Laboral ofrece un catálogo de productos de Activo, Pasivo y Servicios financieros plenos, totalmente competitivos, dirigidos a los diversos segmentos de clientes con los que preferentemente opera: Particulares, Autónomos, Comercios, Profesionales y Empresas.

Caja Laboral desarrolla su actividad de asesoramiento y distribución de productos y servicios a través de una estrategia multicanal, que implica la puesta a disposición de sus clientes de diversos canales de contacto y operativos: Red de Oficinas, Banca por Internet (CLNet), Banca Telefónica (Telebanka), Red de Cajeros Automáticos, Banca por Móvil – Alertas, etc.

Caja Laboral pone a disposición de clientes y sociedad en general su red de 389 oficinas, además de 561 cajeros automáticos disponibles las 24 horas del día (con la excepción de restricciones nocturnas en unos pocos cajeros por motivos singulares).

La Entidad facilita asimismo Servicios de Banca Telefónica de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 14 horas los sábados para la realización de las operaciones más habituales. Aunque desde el punto de vista de la accesibilidad destaca el servicio de Banca por Internet, tanto para empresas como para particulares.

En 2007 el número de clientes que han utilizado los servicios de los canales complementarios a la oficina, y el número de operaciones realizadas ha sido:

Canal	Nº Clientes activos (diciembre)	Nº Operaciones realizadas en 2007
Cajeros Automáticos	413.000	28.900.000
Banca Telefónica	13.430	234.000 (*)
Banca por Internet	118.656	34.000.000

(*) Llamadas entrantes

RB2. Perfil de la política de créditos.

Créditos por sector (miles de euros)	2005	2006	2007
Sector Corporativo	179.330	230.539	224.389
Sector Empresas	1.388.764	1.681.680	1.959.473
Promotores	760.786	1.238.496	1.553.624
Sector Público	92.131	106.809	116.713
Entidades de Financiación	32.912	34.225	34.001
Total	2.453.923	3.291.749	3.888.200

RB3. Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.

	2005		2006		2007	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microfinanzas	236	7.353	268	8.232	237	8.343
Préstamo Personal (*)					2.190	3.074
Préstamo Hipotecario (*)					460	54.153
Tarjetas Aseguradas (**)	312.286		320.237		328.872	

(*) No se ha podido recuperar la información de los años 2005 y 2006.

(**) Seguro de fraude con cobertura desde las 72 horas anteriores a la fecha de fraude, con franquicia de 150 . Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europa Assistance.

Los préstamos personales considerados son: a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales, anticipos de nómina.

Los préstamos hipotecarios son: financiaciones al 100% sin avalistas para aquellos clientes que tienen dificultades en poder aportarlos, financiaciones a 50 años, convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente y sujeto a posibles bonificaciones.

Buscando la incorporación de personas con rentas bajas a la adquisición de una vivienda, se ha lanzado la Hipoteca 100% GO, dirigida a los jóvenes de entre 20 y 35 años que necesiten un importe de hipoteca superior a los estándares de mercado. Un dato significativo es que el 20% de los peticionarios de este producto han sido jóvenes inmigrantes, cifra elevada teniendo en cuenta la escasa penetración de inmigrantes en las provincias del Estado en que está presente Caja Laboral.

Otra colaboración relevante, no vinculada a la aportación de fondos económicos, es el Convenio con la Fundación FIARE – Inversión y Ahorro Responsable (<http://www.fiare.org>) para el lanzamiento de un proyecto de banca ética. En base a este Convenio, Caja Laboral colabora aportando difusión y apoyo gratuito en los aspectos operativos de intermediación de cobros y pagos en su actividad como agente de Banca Populare Ética. En 2007 esta colaboración se ha extendido a la Asociación de Apoyo al Proyecto Fiare en el País Vasco, en su campaña para recoger aportaciones para capital social, con el objetivo de constituir en un futuro breve una Cooperativa de Crédito de Banca Ética que opere en el ámbito financiero desde criterios solidarios y alternativos al sistema bancario convencional.

BANCA DE INVERSIÓN

IB1. Aspectos sociales y ambientales de la política de inversión.

Caja Laboral no realiza Banca de Inversión, aunque mantiene un amplio número de Convenios firmados con las Administraciones Públicas, entre los que figuran proyectos de financiación con ciertos criterios sociales y ambientales.

IB2. Perfil de los clientes de banca de inversión.

Caja Laboral opera en España.

IB3. Operaciones con un alto contenido social y ambiental.

Además de los préstamos de convenio recogidos en IB1, se puede destacar las tarjetas de Afinidad. A través de ellas se cede una parte de los ingresos obtenidos por Caja Laboral por la utilización que los clientes hacen de dichas tarjetas para sus compras. Las organizaciones con las que se colaboran son: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas.

Estas organizaciones se benefician de un 3,33 por mil de la facturación registrada por dichas tarjetas. En el siguiente cuadro se refleja la actividad (número de operaciones) y evolución de la facturación global, así como su repercusión en favor de dichas organizaciones.

	2005	2006	2007
Número de operaciones	1.082.747	1.056.763	1.034.669
Facturación total (euros)	57.331.615	57.024.006	58.112.056
Beneficio social canalizado (euros)	209.103	210.831	207.860

GESTIÓN DE ACTIVOS

AM1. Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.

En 2007 no han existido aspectos sociales o de sostenibilidad relevantes en la gestión de activos.

AM2. Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.

En Caja Laboral en 2007 no existían activos relevantes gestionados con aspectos de sostenibilidad.

AM3. Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable.

El principal destino de la inversión en Empresas en Caja Laboral lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo MCC.

Inversión en Empresas de MCC	2005	2006	2007
Total (miles de euros)	159.987	207.833	205.252

Por otro lado, Caja Laboral apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante donaciones a la Sociedad MCC Inversiones, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero.

Aportaciones a MCC Inversiones	2005	2006	2007
Total (miles de euros)	7.557	10.060	11.082

Caja Laboral también aporta a la Fundación MCC para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas, tanto de forma exclusiva como de forma asociada con otras empresas de cada sector, y contribuye de esa manera al desarrollo empresarial de las mismas.

Aportaciones a Fundación MCC	2005	2006	2007
Total (miles de euros)	8.161	9.665	11.440

Todas estas aportaciones que se nutren del FSI (ver el indicador EC8) han contribuido a que las empresas de la Corporación MCC hayan incrementado sus puestos de trabajo de la siguiente forma:

Empleo en MCC	2005	2006	2007
Personal (socios y no socios)	79.326	82.112	93.729

GESTIÓN DE SEGUROS

INS1. Aspectos sociales de la política de Seguros.

Dentro de su política de relación con los clientes, Caja Laboral presta una cobertura de seguro gratuita a los clientes que tienen determinados productos y servicios, ver en el indicador 2.2, destacando el seguro de Asistencia en Viaje a los titulares de la Gazte Txartela, lo que es de gran interés para grupos en viaje de estudios.

Caja Laboral comercializa además diversos seguros de Hogar, Accidentes y Vida de Seguros Lagun Aro, S.A., empresa en la que cuenta con presencia en sus órganos de administración, lo que garantiza de forma especial el correcto tratamiento de los siniestros que sufren los clientes de la Entidad. También comercializa seguros con componente social como el Seguro de Voluntarios para las asociaciones y ONGs clientes de la Entidad.

Es destacable que se ha subido el capital mínimo necesario para la realización de pruebas médicas, con lo que se pretende aumentar el número de clientes que puedan contratar una póliza de Vida, facilitando únicamente los datos requeridos en la declaración de salud. En esta declaración se ha reducido el número de preguntas con el fin de no abrumar al cliente.

INS2. Perfil del cliente

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital	Edad Media	Número Pólizas	Capital	Edad Media
Riesgo	45.629	30.021	38	34.913	30.085	37
Préstamos Personales	20.508	5.321	36	15.795	6.301	38
Préstamos Hipotecar.	3.390	25.861	41	2.696	26.593	40

INS3. Reclamaciones de clientes.

Con respecto a la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Seguros Lagun Aro Vida, S.A., en el ejercicio 2007 se han recibido 21 quejas y reclamaciones de las cuales una no ha sido admitida a trámite. En cuanto a los motivos de reclamación o queja, fundamentalmente se deben a desacuerdos con la indemnización y rescate. Los resultados de los expedientes tramitados son:

Expedientes	2005	2006	2007
A favor del Cliente	8	5	12
A favor de la Entidad	4	10	6
Otros	1	1	3
Número total de expedientes	13	16	21

El total de quejas y reclamaciones favorables al cliente ha supuesto un coste para la Entidad de 4.635 euros en 2007 (347 euros en 2006). El plazo medio de respuesta de las quejas y reclamaciones ha sido de 14 días (15 en 2006).

INS4. Seguros con aspectos de sostenibilidad.

Caja Laboral cuenta con un seguro de Paro dirigido a ONGs. Con su contratación se da cumplimiento a la Ley 6/1966 de 15 de enero del Voluntariado Social. Garantiza las Responsabilidades Civiles Extracontractuales frente a terceras personas, en que puede incurrir la ONG, al amparo del artículo 10 de la citada Ley.

1. Póliza de Accidentes.

- Garantías: Fallecimiento accidental: 6.010,12 euros
Invalidez permanente: 12.020,24 euros
Asistencia sanitaria: 1.202,02 Euros

2. Póliza de Responsabilidad Civil.

- Garantías: Límite por anualidad para el conjunto de voluntarios adheridos a la póliza: 2.404.048,42 euros
Límite por siniestro: 1.202.024,21 euros
Límite por víctima: 150.253,03 euros

7. Suplemento sobre el Sector Financiero: desempeño ambiental



F1. Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.

Ver el Enfoque de Gestión Ambiental.

F2. Descripción de los procesos para evaluar y estudiar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.

Desde mayo de 2005 Caja Laboral cuenta, dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento "Control de Revisión y Gestión de Riesgos" que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en todas las operaciones de inversión crediticia y riesgos de firma, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios, recogidos en el proceso de gestión de recursos financieros.

Cuando el Departamento de Riesgos debe evaluar el riesgo solicitado de una operación, incluye como uno más de los criterios de evaluación el de Riesgo Ambiental de la empresa, que se establece según:

- Riesgo Ambiental derivado de la actividad desarrollada mediante la identificación del código NACE de la empresa en un listado del Anexo I, determinando el Riesgo designado para la actividad en cuestión que será Alto, Medio o Bajo.
- Posesión del certificado ISO 14001/EMAS, mediante la consulta a la página Web de Ilobe verificando si la empresa objeto de análisis se encuentra certificada. Este criterio supone un factor que minorra el Riesgo Ambiental determinado en el Anexo I y se aplica siguiendo la Tabla I.

Tabla I: Aplicación criterio ISO14001/EMAS. Riesgo derivado del NACE.

Año 2005

Segmento	Nº Operac.	Importe en €	Alto	Medio	Bajo
Entidades Financieras	18	6.965.000			
Empresas	1.573	753.055.350			
Grandes Empresas	4	1.009.247			
No Gestionado	17	16.563.980			
PA Particulares)	77	27.395.301			
Promotores	635	1.163.435.639			
Institucional	205	371.534.447			
Público	55	118.595.232			
Total	2.584	2.458.554.198	76	268	1.878

Año 2006

Segmento	Nº Operac.	Importe en €	Alto	Medio	Bajo
Entidades Financieras	23	5.981.666			
Empresas	1.922	1.110.005.105			
Grandes Empresas	12	2.760.296			
PA (Particulares)	88	28.912.231			
PAR (Particulares)	19	6.640.865			
PART (Particulares)	7	3.622.200			
Promotores	813	1.666.904.576			
Institucional	200	269.374.548			
Público	70	150.195.940			
Total	3.154	3.244.397.428	125	246	2.276

Año 2007

Segmento	Nº Operac.	Importe en €	Alto	Medio	Bajo
Entidades Financieras	4	2.375.000			
Empresas	1.733	1.197.166.311			
Grandes Empresas	10	12.728.000			
Particulares	83	25.241.824			
Promotores	729	1.518.925.677			
Institucional	259	483.820.007			
Público	51	55.597.765			
Total	2.869	3.296.204.586	138	228	2.261

En el caso de que la empresa en cuestión disponga de varios centros productivos, la valoración del riesgo se realiza para cada uno de ellos, siendo el riesgo asignado a la empresa equivalente al mayor de los riesgos obtenidos.

El Anexo I que incluye el listado NACE, asigna a cada actividad un grado de riesgo Alto, Medio o Bajo, según los siguientes criterios:

- Contaminantes esperados en el desarrollo de la actividad.
- Gravedad de los daños que los mismos pueden tener sobre los usos del suelo en el que está emplazada la actividad, la calidad de las aguas subterráneas y la calidad de las aguas superficiales.

Mediante un algoritmo de evaluación se establece la valoración indicada. Este método es similar al utilizado por Ihobe y por otras entidades públicas que han promovido estudios de contaminación de suelos, para la determinación del riesgo ambiental derivado del desarrollo de una actividad sobre los mismos.

F3. Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.

Recogido en el indicador anterior F2.

F4. Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.

Existe un control previo mediante una ficha que analiza la Comisión de Operaciones Delegada, por cada operación que se presenta.

OF. GESTIÓN:		GESTOR:	
OF. OPERATIVA:			SEGMENTO: EM
Proponente:			
SOLICITANTE(S) / DNI-CIF:			
OPERACIÓN SOLICITADA:			
CONVENIO:			
Beneficiario aval/ CTO. DOC. IMPORT.:			
IMPORTE:			
PLAZO:		CARENCIA (INC. EN PLAZO):	
AMORTIZACIÓN:			
CONDICIONES	- T/INTERÉS:		
ECONOMICAS:	- COMISIONES:		
LIQUIDACIÓN DE INTERESES:		REVISIÓN INTS. VARIABLE:	
GARANTÍA(S):			
Renovación/Cancelación/ Reducción/Ampliación / RIESGOS ANTERIORES:			
CONDICIONES:			
OTRAS CARACTERÍSTICAS:			
ACUERDO:			
CONSIDERACIONES:			
CALIFICACIÓN/RATING :			

Actividad económica: CNAE:

Riesgo medioambiental:

F5. Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.

El Responsable del análisis del riesgo solicitado ha sido capacitado y es competente para evaluar estos riesgos. Además, en 2007 se ha desarrollado el Programa de formación Negocio de Empresa, que ha buscado apoyar la modelización y el desarrollo del negocio en el segmento de Empresas, con la asistencia de 34 socios responsables directos de la gestión del riesgo con empresas.

F6. Número y frecuencia de las auditorias que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.

Ver el Enfoque de gestión ambiental e indicador CSR3.

F7. Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.

En la relación con sus clientes, Caja Laboral promociona el servicio de Posta-mail para el envío, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas, eliminando el envío de papel (ver el indicador EN26).

En lo referente a las empresas participadas, el compromiso de Caja Laboral es el de trasladarles progresivamente criterios sociales y ambientales, empezando por la cobertura de esta Memoria que ya incluye información sobre varias participadas (ver indicadores 3.6 y 3.7).

Respecto a la interacción con los proveedores, se ha recogido en el indicador EC6.

F8. Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.

No se han dado en 2007.

F9. Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.

No se han dado en 2007.

F10. Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.

No aplicable.

F11. Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho de voto o recomendación de voto.

No aplicable.

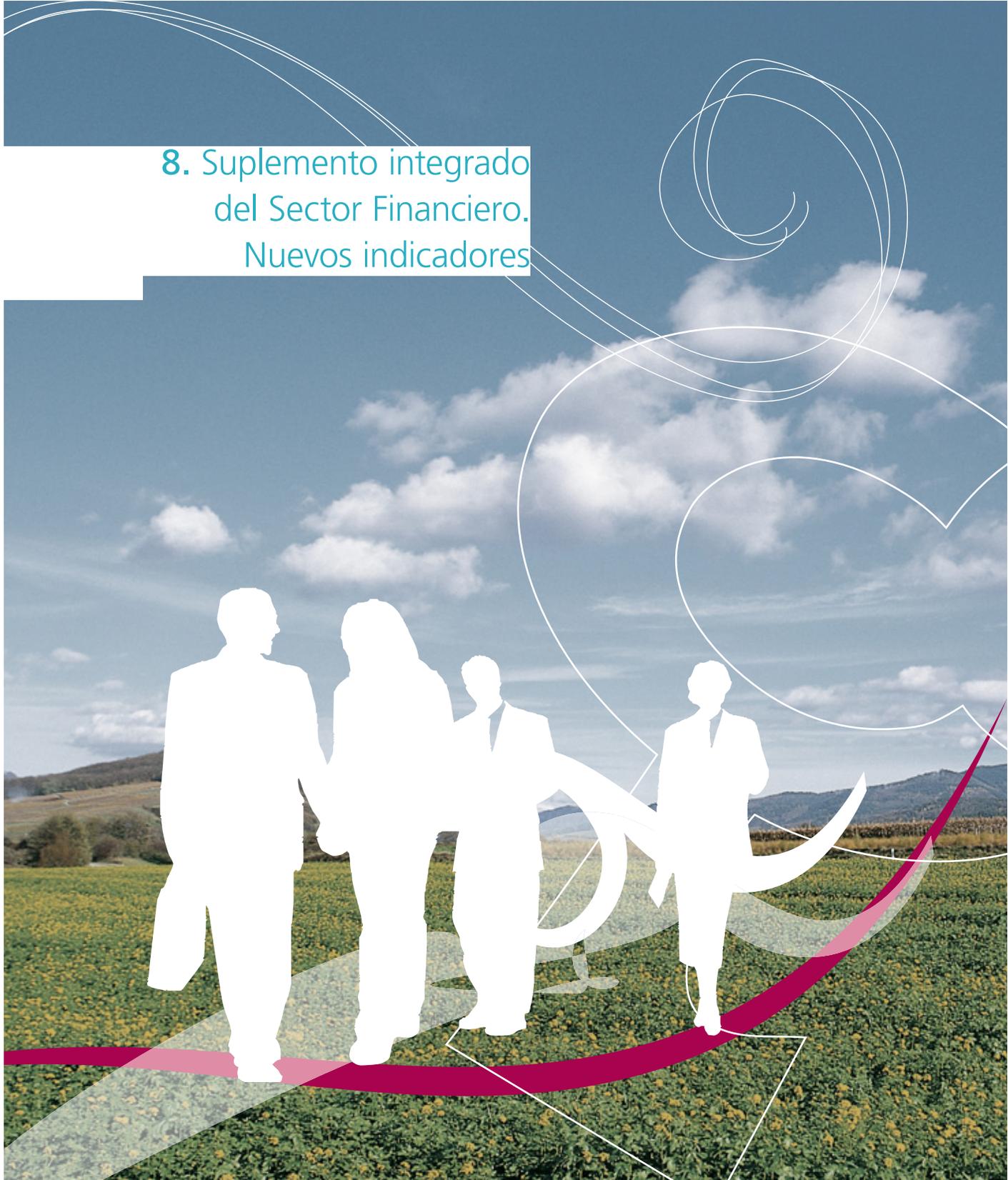
F12. Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por línea de negocio básica.

No disponible, ya que no existen productos y servicios específicos en cuestiones ambientales.

F13. Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.

Según la clasificación de Regiones del Banco Mundial, el negocio se desarrolla en España (UE).

8. Suplemento integrado
del Sector Financiero.
Nuevos indicadores



SS6. Valor monetario de productos y servicios diseñados para repartir un beneficio social en cada línea de negocio, desglosados por finalidad.

A lo largo de esta Memoria, ver indicadores 2.2, RB3, IB1, IB3, INS1, INS4, se ha hecho referencia a productos que reparten un beneficio social, aunque no se ha mencionado la Libreta Súper 55.

Esta Libreta tiene un programa de puntos en base a ingresos y saldos y la redención de esos puntos por los clientes puede ser canjeable por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo:

- **Medicus Mundi:** Proyecto de Apoyo a 10 asociaciones de mujeres en Ruanda. Formación a 335 mujeres en el fortalecimiento de sus organizaciones, derechos humanos de las mujeres y mejora de la producción y comercialización de los productos en los que trabajan: fabricación de jabones, teñidos de telas y cultivos agrícolas. Importe donado por los clientes: 9.024,66 €.
- **ONG Mundukide Fundazioa:** Desarrollo integral del distrito de Marrupa (Mozambique). Construcción de carreteras terciarias entre aldeas, rehabilitación de la escuela secundaria, puesta en marcha del sistema de crédito agrícola y creación de empresas en distintas actividades, una de las cuales ocupa a más de 400 trabajadores. Importe donado por los clientes: 4.438,58 €.
- **ONG Alboan:** Apoyo a la formación de profesores y reconstrucción de escuelas y viviendas en Liberia. Se pretende facilitar el proceso de integración de los retornados de campos de refugiados a través de la mejora del sistema educativo y la reconstrucción de viviendas. Importe donado por los clientes: 5.417,48 €.

El importe total correspondiente a los puntos donados por los clientes a favor de estas ONGs es de 18.880,72 €.

SS9. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas / desfavorecidas por tipo de acceso.

Desde las Oficinas de Santa Cruz de Campezo y de Laguardia, ubicadas en zonas rurales de la provincia de Álava, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a clientes que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno.

SS10. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.

Para la apertura de nuevas oficinas se tiene en cuenta la accesibilidad del local, de tal forma que cuando se adquiere un local se analiza la viabilidad para el cumplimiento de la Norma de Accesibilidad.

Respecto a las oficinas en funcionamiento, en todas en las que se hacen reformas se realizan obras de mejora de accesibilidad, intentando cumplir la Normativa. Además hay una partida anual en el Plan de Gestión, que ha sido de 36.000 € para cada uno de los tres últimos años, para atender las peticiones de mejora de accesibilidad, que han sido 3 en 2005 (Iruña Baiona, Barakaldo Arteagabeitia, Igorre), 4 en 2006 (Zarautz Araba, Getxo Sarrikobaso, Las Arenas, Vitoria Arriaga) y 3 en 2007 (Donostia Matia, Aretxabaleta, Llodio).

Para el ejercicio de 2008 está prevista la mejora de la accesibilidad de 3 oficinas, con un presupuesto de 54.000 €.

SS11. Acciones en cuanto al diseño y venta de productos y servicios financieros.

En todos los productos y servicios que se comercializan, y en especial para aquellos que se diseña una campaña comercial, se siguen los procedimientos establecidos en base a la definición del público al que van dirigidos.

Para la definición del público objetivo se tiene muy en cuenta la segmentación y las características sociodemográficas de edad y ocupación, así como las financieras por servicios y productos contratados.

Todos estos aspectos tienen su finalidad en que el gestor domine los productos y servicios en beneficio del cliente, para realizar ofertas concretas y adecuadas a su perfil.

Por otra parte, dentro de nuestra cultura la información detallada al cliente es una prioridad. De hecho, cada vez que se efectúa un cambio, se implanta una comisión o un gasto, etc., además de cumplir con las normas de los reguladores oficiales se comunica a los clientes: *“Caja Laboral siguiendo con su política de transparencia le informa que...”*

SS12. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosados por tipos de beneficiarios.

En el indicador 2.2 se ha recogido la Revista Kontu como medio informativo y de asesoramiento para el segmento de Autónomos.

Además, Caja Laboral edita el Boletín Financiero, que se configura como una publicación que pretende dar a conocer a sus clientes aspectos financieros, económicos y fiscales que pueden serles de utilidad en su relación con los mercados financieros:

Cada número del Boletín ha llegado a 32.500 familias, que han podido participar en el mismo dando sus opiniones a través del correo electrónico.

9. Nivel de aplicación de la Memoria e Indicadores GRI



Nivel de aplicación de la Memoria

Caja Laboral declara esta Memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR y la revisión llevada a cabo por GRI (GRI Checked).

		Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión	No se requiere			Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores			
	Indicadores de desempeño e Indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental.			Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto.			

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

Indicadores GRI

	Página
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1. Declaración del máximo responsable de Caja Laboral	7
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	9
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1. Nombre de la organización.	14
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	14
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	16
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	17
2.5. Países en los que opera la organización.	17
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	17
2.7. Mercados servidos.	18
2.8. Dimensiones de la organización informante.	19
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	20
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	20
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Perfil de la memoria	
3.1. Período cubierto por la información contenida en la memoria.	22
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	22
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	22
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	22
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	23
3.6. Cobertura de la memoria.	24
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	24
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	26
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	26
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	26

3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	26
Índice del contenido del GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	27
Verificación	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	27
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
Gobierno	
4.1. La estructura de gobierno de la organización.	29
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	31
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	31
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	31
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	33
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	33
4.7. Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	35
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	36
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	39
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	40
Compromisos con iniciativas externas	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	41
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	41
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	42
Participación de los grupos de interés	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido..	43
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	43
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	44
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	45
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
Información sobre el enfoque de gestión	

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	50
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	51
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	51
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	52

Aspecto: presencia en el mercado

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	53
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	53
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	53

Aspecto: impactos económicos indirectos

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	54
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	59

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión

Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	66
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	66

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	67
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	67
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	68
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	68
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	68

Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.	69
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	69
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	69

Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	69
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	69

EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	69
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	69
EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	69
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	70
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	70
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	70
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	70
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	70
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	70
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	71
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	71
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	71
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	72
Aspecto: productos y servicios	
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	72
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	72
Aspecto: cumplimiento normativo	
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	72
Aspecto: transporte	
EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	72
Aspecto: general	
EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	73
DIMENSIÓN SOCIAL	
Prácticas laborales y ética del trabajo	
Aspecto: empleo. Información sobre el enfoque de gestión	
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	74
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	76
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	76
Aspecto: relaciones empresa / trabajadores. Información sobre el enfoque de gestión	
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	77
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	78

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo. Información sobre el enfoque de gestión

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	80
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	81
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	82
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	82

Aspecto: formación y educación. Información sobre el enfoque de gestión

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	84
LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	84
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	85

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades. Información sobre el enfoque de gestión

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	87
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	89

Derechos Humanos

Información sobre el enfoque de gestión

Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	91
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	91
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	91

Aspecto: no discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	92
--	----

Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	92
---	----

Aspecto: abolición de la explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	92
---	----

Aspecto: trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	92
--	----

Aspecto: prácticas de seguridad

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	92
---	----

Aspecto: derechos de los indígenas

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	93
--	----

Sociedad

Aspecto: comunidad. Información sobre el enfoque de gestión

SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	93
--	----

Aspecto: corrupción. Información sobre el enfoque de gestión

SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	96
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	96
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	97

Aspecto: política pública. Información sobre el enfoque de gestión

SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	97
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	97

Aspecto: comportamiento de competencia desleal. Información sobre el enfoque de gestión

SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	98
---	----

Aspecto: cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión

SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	99
---	----

Responsabilidad sobre productos

Aspecto: salud y seguridad del cliente. Información sobre el enfoque de gestión

PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	100
PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	101

Aspecto: etiquetado de productos y servicios. Información sobre enfoque de gestión

PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	102
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	102
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	102

Aspecto: comunicaciones de marketing. Información sobre el enfoque de gestión

PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	106
PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	106

Aspecto: privacidad del cliente. Información sobre el enfoque de gestión



PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	107
--	-----

Aspecto: cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión

PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	108
---	-----

6. SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR FINANCIERO: DESEMPEÑO SOCIAL

Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

CSR1 Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	110
CSR2 Organización de la RSE.	110
CSR3 Auditorías de la RSE.	110
CSR4 Gestión de los temas sensibles.	110
CSR5 Incumplimientos.	110
CSR6 Diálogo con las partes interesadas.	111

Desempeño social interno

INT1 Política interna de RSE.	111
INT2 Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo.	111
INT3 Satisfacción de los empleados.	111
INT4 Retribución de los altos directivos.	111
INT5 Retribución vinculada a la sostenibilidad	112
INT6 Ratio salarial hombre / mujer	112
INT7 Perfil de los empleados.	112

Desempeño con la sociedad

SOC1 Contribuciones a obras benéficas, donaciones e inversiones en la comunidad.	113
SOC2 Valor económico añadido.	113

Proveedores

SUP1 Seguimiento de los principales proveedores.	113
SUP2 Satisfacción de los proveedores.	113

Banca Minorista

RB1 Aspectos sociales de banca minorista.	114
RB2 Perfil de la política de créditos.	114
RB3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.	115

Banca de Inversión

IB1 Aspectos sociales y ambientales de la política de inversión.	115
IB2 Perfil de los clientes de la Banca de Inversión.	116
IB3 Operaciones con un alto contenido social y ambiental.	116

Gestión de Activos

AM1 Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	116
---	-----

AM2 Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.	116
AM3 Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable.	116

Gestión de Seguros

INS1 Aspectos sociales de la política de seguros.	117
INS2 Perfil de los clientes.	118
INS3 Reclamaciones de clientes.	118
INS4 Seguros con aspectos de sostenibilidad.	118

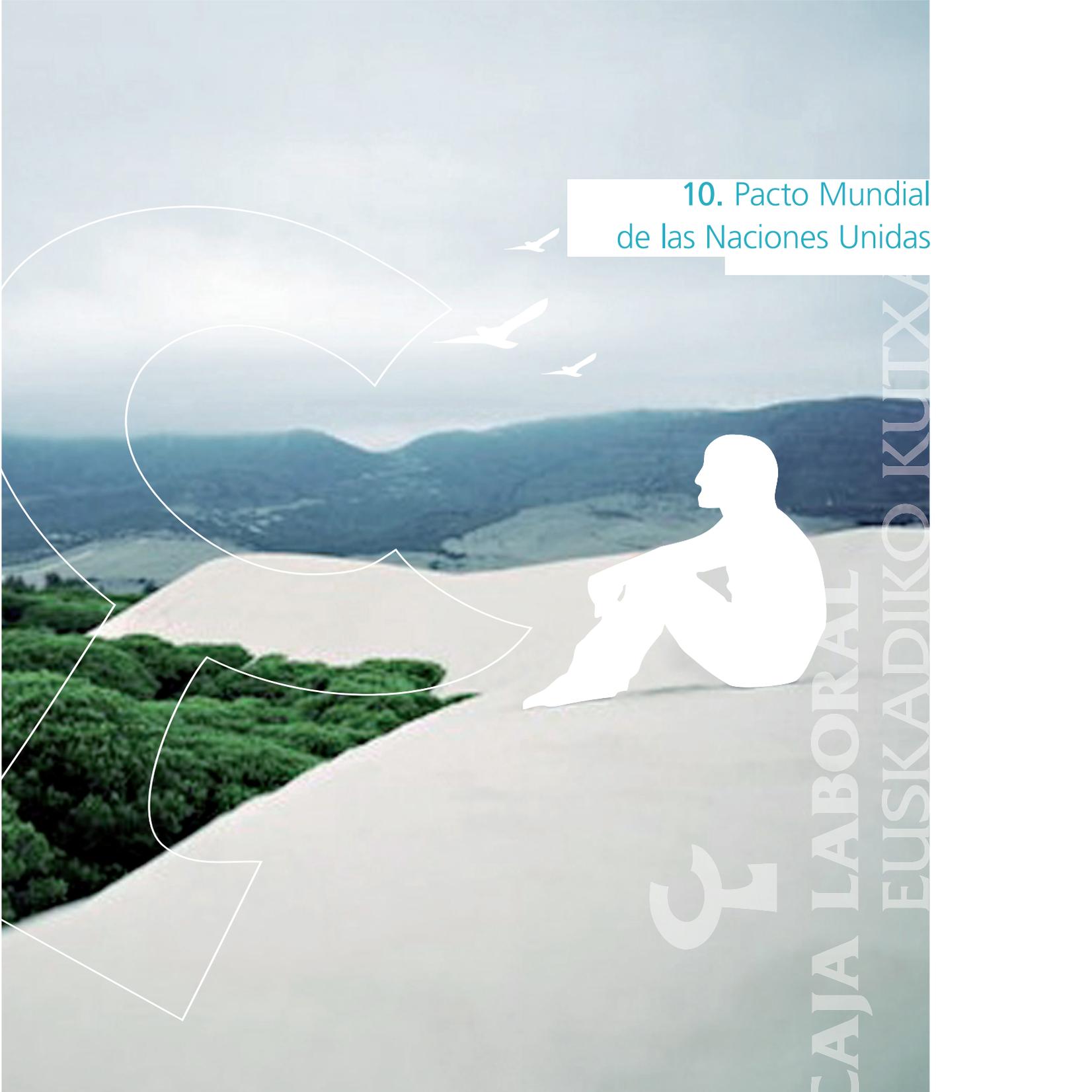
7. SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR FINANCIERO: DESEMPEÑO AMBIENTAL

F1. Descripción de las políticas medioambientales aplicadas en las líneas de negocio básicas.	120
F2. Descripción de los procesos para evaluar y estudiar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	120
F3. Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	122
F4. Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	122
F5. Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	123
F6. Número y frecuencia de las auditorías que incluyan el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	123
F7. Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	123
F8. Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	123
F9. Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	123
F10. Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	123
F11. Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	124
F12. Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	124
F13. Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosada por regiones y sectores específicos.	124

8. SUPLEMENTO INTEGRADO DEL SECTOR FINANCIERO. NUEVOS INDICADORES

SS6. Valor monetario de productos y servicios diseñados para repartir un beneficio social en cada línea de negocio, desglosado por finalidad.	126
SS9. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	126
SS10. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	126
SS11. Acciones en cuanto al diseño y venta de productos y servicios financieros.	127
SS12. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosados por tipos de beneficiarios.	127

10. Pacto Mundial
de las Naciones Unidas



CAJA LABORAL
EUSKADIKO KUTXA

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI-G3	Páginas
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-HR9	91-93
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-HR3 HR8	91 92
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	LA4-LA5 HR5	77-78 92
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	92
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	92
6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	LA2 LA13-LA14 HR4	76 87-89 92
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	41
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2	66
	EN5-EN7	68
	EN10	69
	EN13-EN14	69
	EN18	70
	EN21-EN22	70-71
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN26-EN27	72
	EN30	73
	EN2	66
	EN5-EN7	68
	EN10	69
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	EN18	70
	EN26-EN27	72
	SO2-SO4	96-97

11. Informe de Verificación Externa



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-N° 022/08

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

CAJA LABORAL

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2007**

Y con número de depósito legal: BI-2349-2008

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 30 de julio de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-024/08 de fecha 25 de junio de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA LABORAL en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/Search/TheDatabase/>

Fecha de emisión: 28 de julio de 2008


El Director General de AENOR

IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA

VMS-N° 022/08

Espainiako Normalizazio eta Egiaztapen Elkarteak (AENOR-ek) zera egiaztatu du:

EUSKADIKO KUTXA

Titulu hau duenak: **2007ko GIZARTE ERANTZUNIKUZUNARI BURUZKO TXOSTERA**

Lege-gordailuaren zerbaki: BI-2350/08

Lanaren irudi arrazoitsua eta orrikatua ematen duela, memoriako datuen egiaztatutasuna zein bere edukikaren aukeraketa orokorra kontuan izanda. Eduki horiek lortu duen kalifikazioa ondokoa da: **A***

Kanpoko zuzatze hori Global Reporting Initiativeko G3 Gidaren arabera egin da. Egiaztatpena 2008ko uztailaren 10ean egin da, eta ondoren gertatutako edozer egoera ez da kontuan izan.

Egiaztapen hori indarraz egongo da, AENOR-ek bertan behin utzi edo kentzea erabakitzen ez bada, aldez aurretik jakinarazita, 2008ko ekainak 25 GRI-024/08 edukiaren eta 2007 urtamenduko Iratzearen Memoriak Egiaztatzearen Erregulamendu Nagusiaren adierazten diren baldintza partikularak betetzen diren bitartean. Erregulamenduko horiek, bestak beste, AENOR-eko zerbitzu teknikoari instalazioak bisitatzeko ustea eskatzen du, adierazteko egia dela egiaztatzeak.

Adierazpen horiek ez dira baldintzetan Global Reporting Initiativek berek CAJA LABORAL, GRI Gidaren arabera memoria egin duela egiaztatzen erabakian sartuta. Zuzentza hori bere web orrian jaso da: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/Search/TheDatabase/>

Jaukipen data: 2008ko uztailak 28a


AENOR-eko zuzendaria nagusia