

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2011



Caja Laboral declara esta Memoria
con el nivel A+ en cuanto a la
aplicación de GRI (G3.1)
de acuerdo a la verificación externa
realizada por Aenor.


CAJA LABORAL
EUSKADIKO KUTXA

1. Carta del Presidente	1
2. La Gestión Socialmente Responsable de Caja Laboral	2
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN CAJA LABORAL	3
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE CAJA LABORAL	6
2.3. PERFIL DE LA MEMORIA	8
3. Organización, Estructura de Gobierno y Participadas	10
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	11
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	13
ESTRUCTURA OPERATIVA	14
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	15
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	16
3.4. MERCADO DE CAJA LABORAL	20
4. Nuestra Relación con los Clientes	21
4.1. PERFIL DEL CLIENTE	23
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	24
PRODUCTOS FINANCIEROS	24
TARJETAS DE AFINIDAD	25
DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO	25
SEGURO ONGS	25
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	25
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	27
PRODUCTOS FINANCIEROS	27
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES	27
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	27
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	28
ÁREAS DESPOBLADAS	28
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	28
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET	28
CULTURA FINANCIERA	29
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES	29
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	32
5. Nuestra Relación con los Socios	33
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	34
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	36
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA	37
PROGRAMA DE ACOGIDA	39
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	39
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	40

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	40
5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO	41
5.5. BENEFICIOS SOCIALES	42
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	42
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)	43
5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	43
5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	44
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	45
SALUD EN EL TRABAJO	46
5.7. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	47
6. Nuestra Relación con los Proveedores	50
7. Nuestra Relación con el Medioambiente	53
PAPEL Y TÓNER	55
ENERGÍA	56
AGUA	57
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	58
GASTOS AMBIENTALES	59
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	60
8. Nuestra Relación con la Sociedad	62
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	63
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	66
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	67
CORRUPCIÓN	68
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	70
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	71
INICIATIVAS SUSCRITAS POR CAJA LABORAL	71
9. Anexos	73
9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA	74
9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR	74
9.3. TABLA DE INDICADORES GRI	75
9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	86

1 | Carta del Presidente



Esta nueva edición de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Caja Laboral se presenta en un momento en el que nuestra contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y ambiental es asumida por toda la organización, no como un deber, sino como un compromiso permanente.

Como Cooperativa, siempre hemos perseguido conciliar la eficacia empresarial con los principios sociales de democracia participativa, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Por tanto, sentimos y creemos que debemos ser ejemplo de nuestro compromiso con la sociedad, con el país y con el objetivo de revertir el beneficio en el apoyo a empresas, familias y sobre todo impulsar el empleo, como siempre lo hemos hecho.

El año 2011 ha estado marcado en nuestro sector por la continuidad de una crisis financiera sin precedentes que está provocando una auténtica reconversión bancaria. Con este panorama hemos seguido tomando la iniciativa y explorando nuevas vías de negocio, entre las que destaca la adquisición de Seguros Lagun Aro. Un movimiento estratégico que en las actuales circunstancias supone un beneficio añadido para fortalecer el negocio orientado a empresas, autónomos y familias, convirtiéndonos en una Entidad de banca y seguros.

También se ha aprobado el **2º Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres** que se desarrollará hasta 2013. El objetivo, líneas de trabajo y acciones se concentran en fortalecer la cultura en favor de la igualdad, aumentar la presencia de la mujer en puestos de responsabilidad, establecer un plan de formación específico así como mantener facilidades para la conciliación. De la misma forma, se tratará de garantizar la igualdad de género en la comunicación, el lenguaje y la imagen, aspecto que nunca se ha descuidado en nuestra organización.

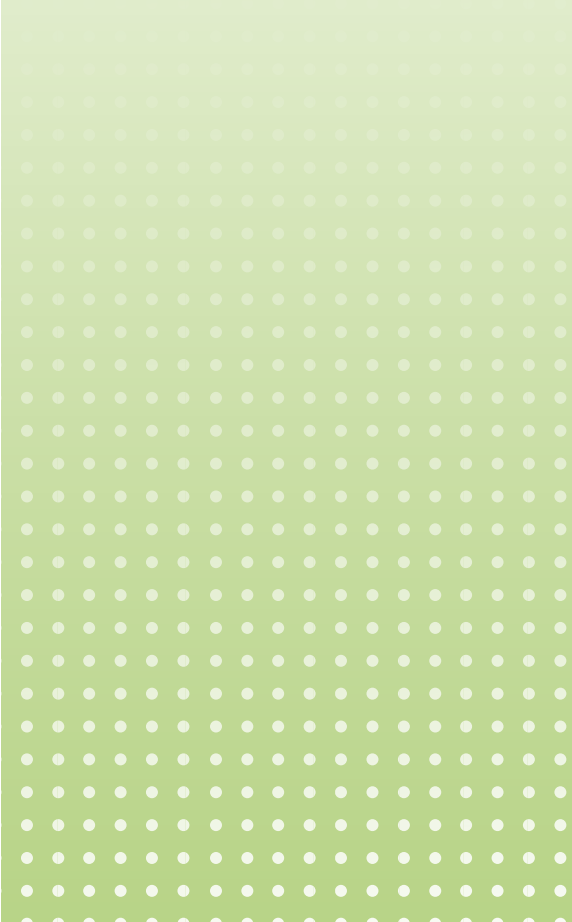
Con el fin de optimizar al máximo el potencial de Caja Laboral, hemos **reorganizado la estructura de la red comercial**, constituyendo dos Direcciones Territoriales y ha surgido el Área de Empresas con una orientación clave de apoyo al tejido industrial. En este sentido, seguimos ofreciendo un respaldo a las personas emprendedoras a través de la **Fundación Gaztempresa** con el objetivo de promover nuevas iniciativas, ofreciendo respuestas en orientación, formación y asistencia técnica tanto para la puesta en marcha, como para la consolidación y supervivencia de empresas.

Mantenemos también, desde el año 2006, nuestro compromiso con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para seguir avanzando en los Principios, aceptados e interiorizados por Caja Laboral, de respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción. Para ello, contamos con la participación de todas las Áreas de la Entidad y se facilita al colectivo de socios trabajadores toda la información con transparencia desde todos los órganos de la Entidad.

En conclusión, 2011 ha sido un ejercicio de consolidación de nuestro proyecto cooperativo, manteniendo nuestros orígenes para seguir construyendo y demostrando que hay otra forma de hacer banca desde la responsabilidad social, desde el espíritu emprendedor que nos caracteriza y con la vista puesta en el presente y en el futuro, comprometidos con nuestro entorno y con la sociedad, apoyando su crecimiento.

Txomin García Hernández
Presidente de Caja Laboral

2 | La Gestión Socialmente
Responsable
de Caja Laboral



2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN CAJA LABORAL

Por séptimo año consecutivo Caja Laboral presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, y por quinta vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, este año en su versión G3.1, y el Suplemento Sectorial Financiero lo que es una muestra del compromiso de Caja Laboral con la sostenibilidad. A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2011 según los compromisos asumidos por Caja Laboral en sus anteriores Memorias de RSE. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los Grupos de Interés definidos por la Entidad: Socios, Clientes, Sociedad, Personas y Aliados y Proveedores.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados y Grado de consecución
1. Implementar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar el análisis del potencial en dos ámbitos de Servicios Centrales.	Finalizado	Socios y personas. 2011	Recursos Humanos
2. Empezar a trabajar en la definición de una sistemática para la gestión del desempeño y los planes de mejora.	Finalizado	Socios y personas. 2011	Recursos Humanos
3. Finalizar e implantar el modelo para la acogida de las nuevas incorporaciones y la capacitación profesional en la Red.	Finalizado	Socios y personas. 2011	Recursos Humanos
4. Servicio al Cliente Interno. Mejorar la calidad percibida en los departamentos de Medios de Pago, Formación, Asesoría Jurídica y sistema de Sugerencias.	Finalizado	Socios y personas. 2011	Departamento de Calidad
5. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios trabajadores.	Finalizado	Socios y personas. 2011	Consejo Social
6. Comercialización de Ekocréditos y del paquete de servicios a la comunidad..	Finalizado	Clientes y Sociedad 2011	Área Desarrollo de Negocio
7. Gaztempresa. Asesorar y acompañar a emprendedores en el lanzamiento de 275 nuevas microempresas y realizar 37 talleres de consolidación para asegurar la continuidad de empresas de reciente constitución.	Finalizado	Clientes y Sociedad 2011	Fundación Gaztempresa
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas	Finalizado	Clientes y Sociedad 2011	Comité de Medioambiente
9. Revisión y mejora de la usabilidad en CLNet aplicando criterios de interactividad y mejorando la facilidad de uso de los clientes.	Finalizado	Clientes 2011	Canales Alternativos
10. Diseñar e implantar una nueva organización comercial buscando una mayor especialización en producto y por segmentos.	En curso	Clientes 2011	Área de Sistemas y Operaciones
11. Adhesión al proyecto Metaposta del Gobierno Vasco, un buzón y caja fuerte electrónica en Internet para que los ciudadanos puedan recibir y almacenar documentos de manera gratuita, segura y permanente con validez legal.	Finalizado	Sociedad 2011	Canales Alternativos.
12. Aprobación de la Política de RSE de Caja Laboral y de sus Códigos de Conducta con los grupos de interés.	Finalizado	Sociedad 2011	Comité RSE

13. Continuar el proyecto de Gestión de la sucesión y la movilidad, desarrollando el Plan de dinamización 2009-2012.	Finalizado	Socios y personas. 2012	Plan de Dinamización
14. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	En curso	Aliados y Proveedores. 2010	Comité RSE

En 2011, Caja Laboral hizo públicos unos compromisos con las empresas, compromisos que se han realizado satisfactoriamente, así:

Compromisos públicos con las empresas 2011	Acciones y logros
• 3.000 Millones de € para financiación del Circulante	• 3.001 Millones de € (100% de cumplimiento)
• 500 Millones de € en Créditos y Préstamos	• 456 Millones de € (91% de cumplimiento)
• 75 Millones de € en operaciones de Leasing.	• 55,2 Millones de € (74% de cumplimiento)
• Incrementar un 26% las altas de cuentas PRO con crédito, crecimiento en límite disponible (+18,4 Millones de €) y crecimiento de saldos dispuestos (+5,6 Millones de €).	19.040 cuentas (crecimiento anual 18%) 72,6 Millones de € de límite disponible 10,6 Millones de € de límite dispuesto.
• Mantener tanto la creación de nuevas empresas, como el importe de préstamos concedidos desde la Fundación Gaztempresa.	• 184 empresas creadas (67% cumplimiento) • 4.3 Millones de € concedidos (52% de cumplimiento)

Para el año 2012, Caja Laboral hace públicos sus compromisos con las Empresas, comprometiendo una cuantía mayor que en años anteriores, como podemos observar en la siguiente tabla:

Compromisos públicos con las empresas 2012
• 3.500 Millones de € para financiación del Circulante.
• 500 Millones de € en Créditos, Préstamos y Leasing.
• Lanzar 311 microempresas y realizar 80 talleres de consolidación desde la Fundación Gaztempresa.

A lo largo de 2012, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2012	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Definir e implementar el Plan de Personas. Concluir los planes de acción como consecuencia de los resultados.	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
2. Concluir la metodología de la gestión del desempeño / entrevistas de desarrollo. Realizar prueba piloto.	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
3. Perfeccionar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar prueba piloto.	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
4. Análisis, diagnóstico y evaluación del Proceso de Selección.	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
5. Redefinición de los itinerarios profesionales.	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
6. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios de trabajo en ámbitos geográficos multiprovinciales.	Todas las personas. 2012	Consejo Social
7. Diseño del II Plan de Igualdad.	Todas las personas. 2012-2013	Gestión Social.
8. Rediseñar la oficina de particulares como una unidad que integra tres tipos de gestión: segmentada/especializada, no segmentada, atención operativa.	Clientes 2012	Área Comercial Particulares
9. Integración de la estrategia de seguros en Caja Laboral.	Clientes 2012	Área Desarrollo de Negocio.
10. Consolidación del Área de empresas: consolidar la nueva estrategia de empresas (modelo y equipos).	Clientes 2012	Área de Empresas.
11. Sustituir el gas R-22 en 39 equipos.	Clientes y Sociedad 2012	Comité de Medioambiente
12. Colaborar con el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz en las actuaciones derivadas del “European Green Capital 2012”.	Sociedad 2012	Área Desarrollo de Negocio.
13. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Aliados y Proveedores 2012	Comité RSE

2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE CAJA LABORAL

A continuación se presenta el cuadro de mando de Caja Laboral que permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización respecto a las tres vertientes (socios y personas, ambiental y económica):

Indicadores de desempeño en socios y personas:

Aspecto/Indicador	Año 2009		Año 2010		Año 2011		Año 2012 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Socios de trabajo							
Número socios en activo	1.963	2.065	1.886	1.899	1.825	1.850	1.809
Formación							
Horas formación/plantilla total	33,40	(*)	27,71	38,00	43,94	38,00	41,00
Evaluación de la formación (1-10)	8,31		8,29	8,29	8,21	8,30	8,30
Seguridad y salud							
Absentismo en %	3,10%	3,42%	2,78%	3,31%	3,03%	3,01%	3,33%
Desarrollo profesional							
Índice Laboral medio	2,304		2,323		2,352	n/d	n/d
Promoción: Índice Estructural	13,55%		13,73%		15,01%	n/d	n/d
Promoción: Índice Laboral	28,63%		29,11%		24,82%	n/d	n/d
Dinámica de empleo							
Tasa de rotación	7,4%		10,3%		7,7%	n/d	n/d
Tasa de salidas	3,7%		7,1%		5,5%	n/d	n/d
Igualdad							
% Mujeres socias	43,3%		44,6%		45,7%	n/d	n/d
% Mujeres directivas/total de directivos	19%		21%		23%	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

n/d: no disponible

(*) El cambio del Jefe de Formación motivó la falta de objetivos del Plan de Formación.

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,137	<0,126	0,076	<0,130	0,075	<0,120	<0,080
• % papel reciclado s/total	51,9%	50%	44,9%	≥50%	47,2%	≥50%	≥50%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,365	0,390-0,400	0,307	0,380-0,390	0,276	<0,360	<0,300

Tóner:							
• Unidades consumidas	1.900		1.680		1.506	<1.800	1.500-1.700
• % tóner reciclado s/total	25,6%		62,6%		69,7%	≥50%	≥50%
Agua en m ³	8.138	11.500-12.500	11.141	11.500-12.500	7.169	11.500-12.500	10.000-11.000
Electricidad en Kwh	2.562.967	<2.600.000	2.543.644	≤2.600.000	2.505.763	≤2.600.000	≤2.600.000
Gasoil en litros	80.333	<80.000	78.912	≤80.000	55.513	≤80.000	≤80.000
Kgrs. residuos gestionados	295.225		343.092 (*)	100%	424.088 (**)	100%	100%

Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

(*) La limpieza de los archivos de la Sede Central y del almacén de Oñate ha incrementado notablemente la cantidad de residuos de cartón y papel generados.

(**) La eliminación de un archivo del almacén de Oñate ha incrementado en unas 100 Toneladas los residuos de papel, lo que unido a la eliminación de la depuradora y la retirada de 21 m3 de lodos, explican el crecimiento de los residuos gestionados.

Indicadores de desempeño económico:

Indicadores	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados antes Impuestos (m€)	50.137	100.165	40.133	40.030	48 (*)	40.292	26.961
Recursos Intermediados (M€)	13.917	14.237	13.741	14.217	13.954	14.041	14.129
Créditos (ajustados titulizados) (M€)	16.060	16.213	15.686	16.245	14.758 (**)	15.680	14.476
Solvencia (%)	11,53	10,23	12,19	11,84	12,56	11,91	10,51
Índice de Eficiencia (%)	37,86	47,89	43,96	50,79	40,64	47,36	41,67
Fondos Especiales (m€)	557.586	448.013	638.316	633.496	712.793	758.866	898.690
% Riesgos Dudosos s/Inversión	2,94	5,50	3,17	3,50	4,77	3,97	6,00

Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

(*) La caída del resultado es consecuencia principalmente del fuerte incremento de las dotaciones para cubrir las pérdidas por deterioro de activos financieros, y responde a la voluntad de Caja Laboral de cumplir en el menor plazo de tiempo posible los requisitos de la reciente reforma del sistema financiero. Además, se han pagado los intereses al capital (concepto equivalente a los dividendos en las sociedades por acciones) ya que el Resultado después de Impuestos ha sido de 19.407 miles de €. (Ver 3.3 página 16 y 5.4 página 41)

(**) Durante 2011, Caja Laboral ha procedido a reclasificar del epígrafe "Crédito a la clientela" al epígrafe "Activos no corrientes en venta" financiaciones otorgadas a varias sociedades por considerar que dichas operaciones cumplen los requisitos para ser considerados activos adjudicados. El importe neto de dicha reclasificación ha sido de 339.647 miles de euros.

2.3. PERFIL DE LA MEMORIA

Desde 2005, Caja Laboral ha publicado las memorias anualmente siguiendo los periodos fiscales y tiene el firme convencimiento de continuar con esta dinámica. En este sentido, esta memoria presenta los datos del año 2011.

Caja Laboral ha optado por incorporar información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las empresas participadas y otros agentes con los que interactúa como son:

- Participadas de Promoción Inmobiliaria
- Eroso IAE que presta el servicio de atención telefónica.

		Cobertura 2010		Cobertura 2011	
		Empresas Inmobil.	Eroso	Empresas Inmobil.	Eroso
DIMENSIÓN ECONÓMICA					
Desempeño económico	EG	X		X	
Presencia en el mercado		EC1		EC1	
DIMENSIÓN AMBIENTAL					
Materiales	EG (Aspectos generales)	X	X (1)	X	X (1)
Energía					
Biodiversidad					
Emisiones, vertidos y ruidos	Indicadores		X (1)		X (1)
Productos y servicios					
Cumplimiento normativo					
Transporte					
Aspecto generales					
DIMENSIÓN SOCIAL					
Prácticas laborales y ética del trabajo	EG		X		X
	Indicadores		LA1, LA2		LA1, LA2
Relación empresa y trabajadores	EG	X	X	X	X
	Indicadores		LA4		LA4
Seguridad y salud en el trabajo	EG	X	X	X	X (2)
	Indicadores		LA7		X (2)
Formación	EG		X		X
	Indicadores		LA10/11/12		LA10/11/12
Diversidad e igualdad de oportunidades	EG		X		X
	Indicadores	LA13	LA13/14	LA13	LA13/14
Derechos Humanos	EG		X		X
	Indicadores	HR4	HR4	HR4	HR4
Sociedad	EG				
	Indicadores				
Corrupción	EG	X		X	
	Indicadores	SO2/3/4		SO2/3/4	
Competencia desleal	EG				
	Indicadores				
Cumplimiento normativo	EG				
	Indicadores				
Responsabilidad de productos	EG				
	Indicadores				

(1) La gestión ambiental de **Eroso** está incluida en el Sistema de Gestión Ambiental de Caja Laboral.

(2) La gestión de seguridad y salud en el trabajo de **Eroso** está incluida en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Laboral.

Asimismo, existen Empresas dependientes de Caja Laboral que no se incluyen en la Memoria 2011 debido a su elevada integración en la cultura corporativa como 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 MONDRAGÓN: pertenecen al mismo grupo de Cooperativas que Caja Laboral y, por lo tanto, incluyen su desempeño en los informes anuales RSE de MONDRAGÓN.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

En la Memoria de RSE 2011 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 en la Tabla de Indicadores GRI, 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.

Política en relación a la verificación de la Memoria

Caja Laboral ha tenido dos certificaciones ISO 9000 (actualmente no está certificada) 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 desde 2005. Por tanto, la relación con AENOR como verificador se ha mantenido desde la certificación según ISO 9001 del servicio de Banca Electrónica, en 1998.

La certificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS) se realiza, desde su obtención en 2009, con Ondoan Auditoría y Control, empresa cooperativa asociada a la Corporación Mondragón.

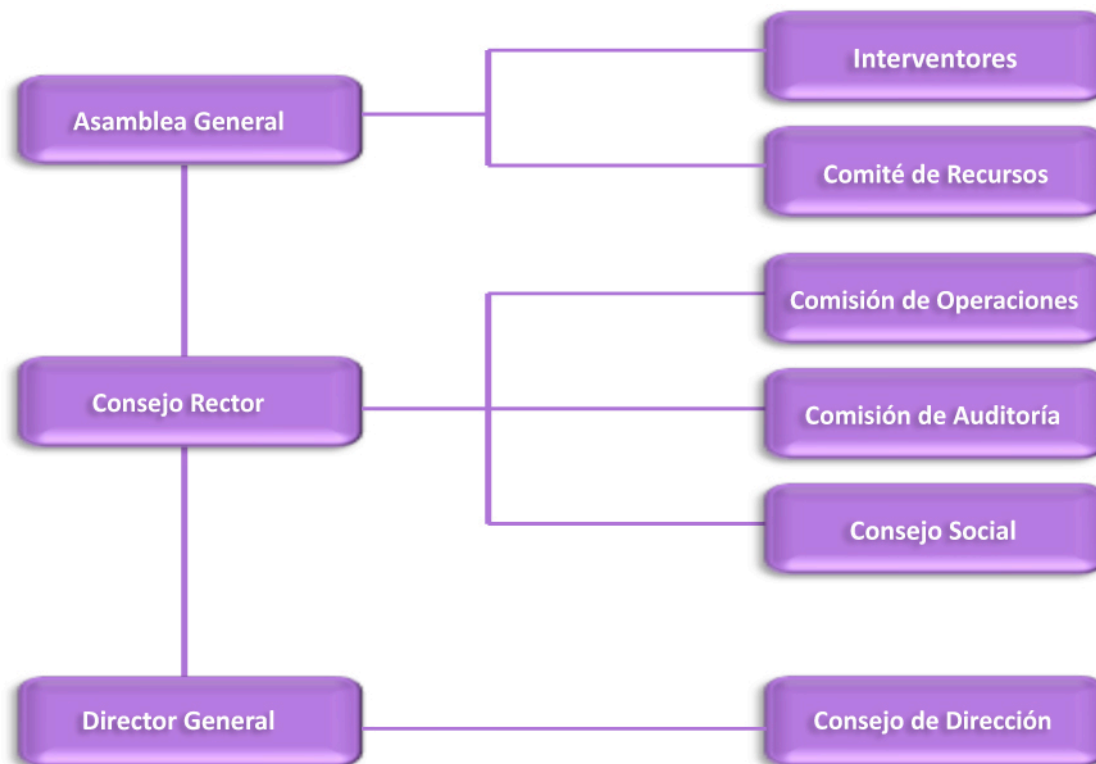
Los procesos de auditoría interna definidos por la Entidad y las auditorías externas de Organismos Públicos (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Gobierno Vasco, SEPBLAC) y Privados (PricewaterhouseCoopers, Fitch-Ratings, Moody's, AENOR, etc.), que incluyen también las auditorías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

3 Organización,
Estructura de Gobierno
y Participadas



3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2009		2010		2011		2009		2010		2011	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	3	2	3	2	4	2	6	1	6	1	4	2
Comisión de Operaciones	3		2		3		5		6		5	
Comité de Auditoría		1		2	1	1	2		1			1
Comité de Dirección	4	1	3	1			6		7			
Consejo de Dirección	6	1	5	1	3	1	13		12		5	

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: 42% mujeres y 58% hombres.

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 (los 9 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

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. La estructura de su composición actual es: 8% mujeres y 92% hombres.

La estructura de gobierno de Caja Laboral, junto a la composición, funciones, etc. de los diferentes órganos se ha recogido exhaustivamente en la Memoria de 2008, accesible en la página Web oficial de la Entidad. Sin embargo, a continuación, se presentan los procedimientos existentes de supervisión del máximo órgano:

Comité/Organismo	Funciones	Año constitución
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de los directivos, representación de la Entidad.	1960
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y Dirección general	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de los clientes.	1994
Comité de Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de riesgos laborales.	1996
Comité Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité de RSE	Órgano delegado del Consejo de Dirección en materia de RSE	2008

La gestión empresarial de Caja Laboral compete en su globalidad a la **Dirección General** de la Entidad, arropada por 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** está instituido para un seguimiento y control próximo de la gestión que la Dirección realiza. 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 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.

El Consejo Rector de la Entidad aprobó asimismo, con el contraste previo del Consejo Social, el **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.

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.

Estos procedimientos, que se han recogido detalladamente en Memorias anteriores, contemplan:

- Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.
- Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.
- Regulación del sistema de votación en el Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.

La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de Caja Laboral. Sin embargo, los apoyos financieros recibidos, salvo este ejercicio 2011, por parte de la Administración son los siguientes:

Concepto (miles de euros)	2009	2010	2011
Impuestos diferidos netos pendientes de liquidación	26.823	10.988	-7.711
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	342	236	245

RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Respecto a las retribuciones en estos órganos, cabe decir que 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. En los datos de la siguiente tabla se muestran las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección y de los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2009	2010	2011
Retribución a corto plazo	2.182	1.893	1.234
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	611	381	144
Total	2.793	2.274	1.378

En Caja Laboral existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de los socios de trabajo, aplicable a los socios que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio
- Cualitativos, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación

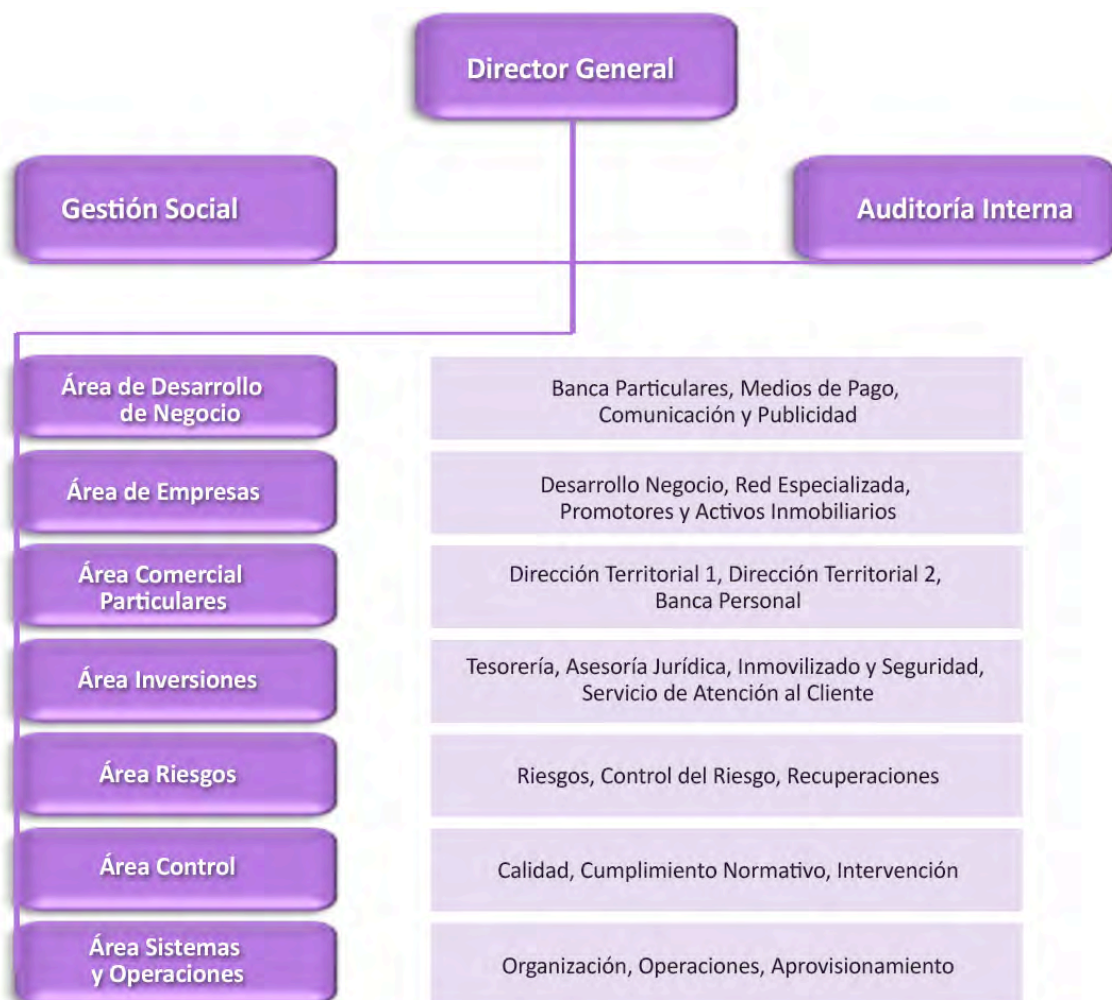
La RVI también incorpora una valoración personal del socio directivo por parte de su superior jerárquico, a través de la “valoración subjetiva” que puede suponer hasta el 15% del total de la RVI, y puede incorporar aspectos de gestión de las personas de su equipo como formación,

participación, trabajo en equipo, etc., es decir, aspectos ligados con la satisfacción de los socios.

Desde el ejercicio 2010 al importe alcanzado, y con carácter general, se le ha aplicado una reducción del 40% con el objetivo de aliviar, en parte, los Gastos de Personal.

ESTRUCTURA OPERATIVA

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.



En 2011 se han creado las Direcciones Territoriales desde las antiguas Direcciones Regionales, se ha consolidado el Área de Empresas y ha cambiado la función y la estructura de RRHH (pasa a ser Gestión Social).

3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

A continuación, se presentan las empresas participadas por Caja Laboral, empresas que son dependientes de Caja Laboral y tienen una gran integración en la cultura corporativa de la organización:

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora de fondos de inversión	100%
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora de fondos de pensiones	100%
Clarim Álava, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Navarra, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Valladolid, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Bizkaia, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Gipuzkoa, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Tenedora de participaciones	100%
Entidades Multigrupo		
25 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25-50%
Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora de fondos de inversión	23,57%
Sharpe Asset Management Ireland	Gestión de fondos de inversión	23,81%

Durante el ejercicio 2011 Caja Laboral ha constituido la sociedad Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera S.A., cuyo objeto es la tenencia de participaciones en otras sociedades. Esta sociedad de cartera ha adquirido en diciembre de 2011 las acciones necesarias de Seguros Lagun Aro Vida, S.A. y Seguros Lagun Aro, S.A. para que Caja Laboral, con su participación directa e indirecta, sea la propietaria del 100% de las acciones de las citadas aseguradoras.

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

3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

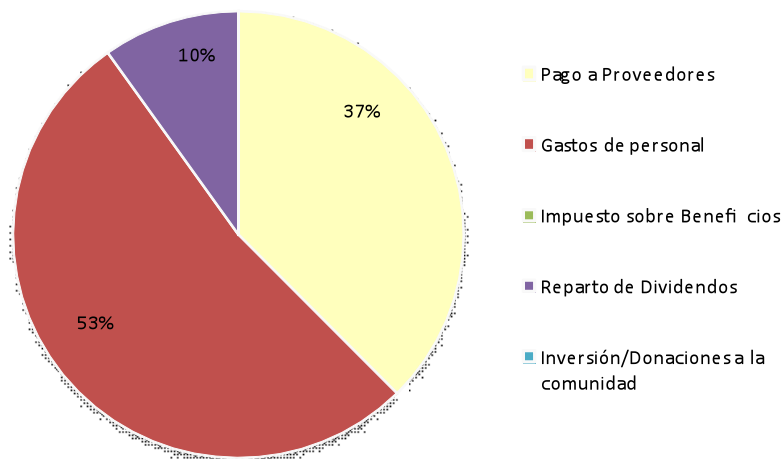
Caja Laboral, a pesar de la coyuntura económica de los últimos años, ha mantenido estable el volumen de negocio, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

	2009	2010	2011
Volumen de negocio (miles de euros)			
Activos totales	21.210.123	20.997.556	20.839.953
Fondos Propios	1.564.960	1.573.278	1.570.994
Depósitos de la clientela	18.614.331	18.628.919	18.209.744
Crédito a la clientela	16.476.024	16.069.185	15.158.767
Resultados (miles de euros)			
Margen de Intereses	320.456	257.758	258.611
Margen Bruto	452.920	380.585	404.525
Gastos de Administración	171.479	167.310	164.395
Resultado de la Actividad de Explotación	55.572	51.055	52.670
Resultados antes de impuestos	50.137	40.133	48
Servicios			
Oficinas	394	380	364
Cajeros automáticos	646	635	614
Recursos Humanos	2.291	2.167	2.085
Socios de trabajo en activo	1.963	1.886	1.825
Eventuales	328	281	260

Concepto (miles de €). Caja Laboral	2009	2010	2011
1. Valor económico generado directo	467.607	398.889	420.905
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explotación)	468.629	395.570	417.230
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	-1.022	3.319	3.675
2. Valor económico distribuido	227.996	222.206	196.507
Costes operativos	76.390	76.968	73.789
- Otros gastos generales de administración	61.012	61.983	61.084
- Otras cargas de explotación (sin FEP Adicional)	15.378	14.985	12.705
Gastos de personal	110.467	105.327	103.311
Impuesto sobre Beneficios	0	0	0
Intereses al capital	35.588	36.073	19.407
Inversión/Donaciones a la comunidad	5.551	3.838	0
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	2.088	1.535	0
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	3.132	2.303	0
- FEP adicional	331	0	0
3. Valor económico retenido (1-2)	239.611	176.683	224.398

En el gráfico de la derecha, se presenta como se distribuye la riqueza generada por Caja Laboral. El 53% de los gastos en los que incurre la Entidad son los relacionados con personal; y el 37% de sus gastos son para pagos a proveedores.

Distribución de la Riqueza Generada en Caja Laboral en 2011



Respecto a las sociedades de **promoción inmobiliaria**, en 2011, del total de 30 sociedades han sido 26 las que han generado pérdidas por un total de 98.291.376 € y las 4 restantes han declarado un resultado positivo de 5.621.402 €.

Concepto (euros). Promoción Inmobiliaria	2009	2010	2011
1. Valor económico generado directo			
Ingresos (Ventas netas + Ingresos que provienen de inversiones financieras y de ventas de bienes)	604.996	13.327.039	22.507.248
2. Valor económico distribuido			
Costes operativos (Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores)	9.714.604	11.862.960	2.400.885
Gastos de personal (Pagos actuales a empleados, no compromisos futuros)	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos (Pagos/dividendos realizado o pendientes a accionistas y otros pagos a proveedores de capital/financiación)	7.644.942	6.654.894	1.447.455
Impuestos brutos	601.249	1.037.966	115.321
Inversión/donaciones a la comunidad	0	0	0

El año 2011 lo calificamos como un ejercicio de reestructuración en profundidad para la banca española, dentro de un entorno económico muy difícil a nivel estatal, con un comportamiento algo mejor aunque insuficientemente sostenido, tanto a nivel internacional como en relación con las economías vasca y navarra.

En este contexto de dificultades y de reestructuración del sector, el comportamiento de Caja Laboral ha sido satisfactorio, con buenos resultados en las variables de gestión básicas, si bien los resultados finales han vuelto a ser inferiores a los de años anteriores:

- Los resultados después de impuestos ha sido de 19,4 millones de €, que se explican, a pesar del buen comportamiento del negocio recurrente (el margen de intereses se mantiene al mismo nivel que el año anterior, contrastando con las fuertes reducciones en

el conjunto del sector), por el incremento de las dotaciones hasta 222 M€. El motivo de estas elevadas dotaciones es la opción por cumplir, en el menor tiempo posible, con los requerimientos de reforma del sistema financiero de febrero de 2012.

- El indicador más ligado a la sostenibilidad es el ratio de solvencia, que vuelve a mostrar un comportamiento muy favorable. En términos de Core Capital es del 12,31% y en términos de capital principal el 12,03%, superando ampliamente las exigencias actuales y también los nuevos requerimientos que aplicará el Acuerdo Internacional Basilea III para el año 2019.
- En relación con el negocio, los depósitos de clientes particulares (la base principal del negocio de la Entidad) han crecido un 2,41%. Esto es especialmente significativo porque Caja Laboral no ha participado en la llamada “guerra del pasivo”, dada su holgada disponibilidad de liquidez.
- En cambio el crédito total a clientes se ha reducido un 5,7%. En lo concerniente a empresas, así como la financiación del circulante se ha incrementado un 7% interanual, reflejando así el apoyo a las necesidades de financiación a corto plazo de las empresas, en cambio los saldos totales de créditos y préstamos se han reducido un 3,6%. No se ha dispuesto en su totalidad la línea de 150 M€ habilitada por el Banco Europeo de Inversiones (BEI), reflejando la debilidad en la demanda de proyectos de inversión empresariales.
- También la morosidad se mantiene controlada y a cierre del ejercicio ha sido de 4,47%, cuando la media del sector es 7,67%.
- Como hecho singular, a finales de 2011 Caja Laboral ha invertido 65 M€ para alcanzar el 100% del capital de Seguros Lagun Aro Vida SA y Seguros Lagun Aro SA, buscando una integración de la oferta aseguradora para mejorar el asesoramiento y la personalización del servicio financiero y asegurador a los clientes (Ver 3.2. Empresas participadas).
- Otro indicador de la competitividad de Caja Laboral en su conjunto es el índice de eficiencia, porcentaje que los gastos de administración absorben del margen bruto del conjunto del negocio bancario, que se ha situado en el 40,64%, cifra muy destacada respecto a otros competidores.

Para 2012 el sector bancario intensificará el cuadro de dificultades en un nuevo ejercicio de reestructuración. Las claves del ejercicio serán: reducción de la capacidad instalada, de los puntos de venta y del número de competidores, exigencia de recapitalización de las Cajas, ahora transformadas en bancos, todo ello en un “ambiente” de crisis reputacional que se manifiesta en la pérdida de credibilidad en bancos y cajas, consideradas por el público en general como responsables de la crisis financiera y económica actual.

Dentro de este difícil panorama, la gestión de Caja Laboral estará orientada por dos vectores básicos:

- En la orientación al cliente, la apuesta será la **especialización** por negocio y por tipología de cliente, focalizando los esfuerzos y la competitividad en los clientes y negocios que aportan más valor.
- El otro vector básico será la búsqueda de **eficiencia**, elemento crítico para competir en un mercado con menor número de competidores, pero cuyos indicadores de competitividad necesariamente serán mejores que anteriormente.

Como objetivos cuantitativos básicos para 2012 se plantean:

Objetivos Cuantitativos para 2012

1. Alcanzar los 40,3 millones de € en Resultados Brutos después de Impuestos, con una notable recuperación respecto a los alcanzados en 2011.
2. Incrementar los Recursos Intermediados un 1,25%.
3. Reducir un 1,4% los saldos de la Inversión en economías domésticas.
4. Mantener los saldos de Inversión en empresas.
5. Situar el índice de eficiencia en el 41,67%.

Respecto a las sociedades de **promoción inmobiliaria** en las que participa Caja Laboral, que suman 30, el objetivo es la desinversión de los activos, tanto producto acabado (viviendas), como suelo. La desinversión se centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

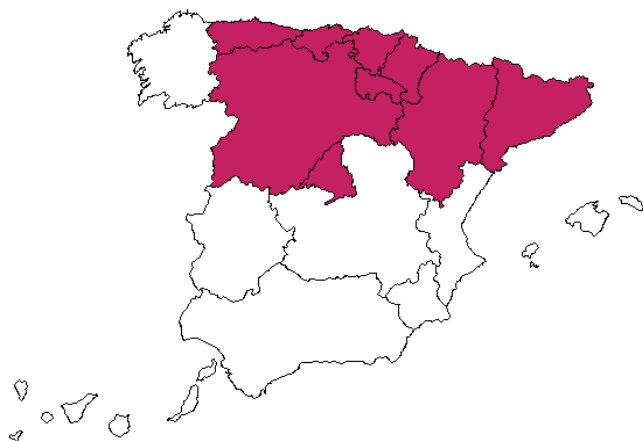
En el año 2011, a través de las 30 sociedades, se ha estado trabajando en 6 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 280 viviendas, de los que se han terminado 3 proyectos, que han supuesto la finalización de 92 viviendas.

Ninguno de los suelos, promociones en curso o viviendas terminadas está adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida.

La actividad de estas sociedades de **promoción inmobiliaria**, ralentizada ante la crisis del mercado inmobiliario, 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.

3.4. MERCADO DE CAJA LABORAL

Durante 2011 se han cerrado 16 oficinas (3 en Cantabria y Asturias, 4 en Castilla y León, 3 en La Rioja y Aragón y 6 en Madrid) para 17 previstas, traspasando tanto su negocio como su personal a otras oficinas próximas, para su optimización. Para 2012 está previsto el cierre de 1 oficina en la Dirección Territorial 2.



A continuación, se muestran las zonas geográficas donde opera Caja Laboral y la distribución de sus oficinas en dichas zonas:

Zona Geográfica	Número de Oficinas		
	2009	2010	2011
Total	394	380	364
Red Tradicional	256	250	250
Álava	37	35	35
Bizkaia	92	90	90
Gipuzkoa	79	78	78
Navarra	48	47	47
Sede Central			
Red Nueva	138	130	114
Castilla y León	55	54	50
La Rioja	11	11	10
Aragón	28	25	23
Cataluña	1	1	1
Madrid	18	17	11
Asturias	16	14	12
Cantabria	9	8	7
Dirección Territorial 1			171
Dirección Territorial 2			193

Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Madrid, Barcelona y oficina de Aramio (Araba).

Dirección Territorial 2: Bizkaia, Araba, Castilla y León, Cantabria y Asturias.

4 | Nuestra Relación
con los Clientes



En Memorias anteriores se ha recogido la política de Caja Laboral en su relación con el cliente y la responsabilidad sobre los productos, y cómo ésta recae en el Área de Desarrollo de Negocio y, en última instancia, en el Consejo de Dirección. Caja Laboral no recurre a la subcontratación de productos y/o servicios. A lo largo de 2011, éstas son las acciones fundamentales que ha recogido la política de Caja Laboral en relación con sus clientes:

- ✓ Mejora de la seguridad en las oficinas y dependencias de la Entidad. En 2011, en cumplimiento de la nueva normativa sobre seguridad del 18/02/2011, se ha sustituido la receptora de alarmas del CGA y la centralita de alarmas de 11 oficinas junto a sus instalaciones del sistema de seguridad. Estas acciones se encuadran como pruebas para un proyecto que se desarrollará para 180 oficinas en 2012 y el resto en 2013.
- ✓ Iniciativas para mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos, como a Internet. (Ver 4.4. **Accesibilidad a servicios financieros**). Destaca una campaña/promoción realizada el 17 de mayo “Día Internacional de Internet” con una participación de 26.178 clientes.
- ✓ Impulso del servicio de alerta a móviles a través de SMS sobre la actividad de los clientes. Hay que destacar que, a finales de 2011, más de 142.000 clientes usan el servicio de alerta a móviles que les informa de cada movimiento relevante en sus cuentas y tarjetas, a través de SMS que se reciben directamente en el teléfono móvil.
- ✓ Comunicaciones personalizadas a clientes informándoles de nuevas comisiones, o el lanzamiento de productos sin comisiones. (Ver 4.5. **Mecanismos de diálogo con los clientes**). Esta política hace que según un estudio de la Confederación de Organizaciones de Consumidores y Usuarios (CEACCU), sobre el cobro de comisiones en 18 entidades del sector financiero español, realizado en 135 sucursales de diferentes ciudades, Caja Laboral es la segunda entidad que menos comisiones cobra.
- ✓ Respecto a los clientes particulares, se han mantenido las líneas de negocio que reportan un beneficio a la comunidad y se han puesto a disposición de ellos condiciones favorables en el contexto de la crisis económica. Por ejemplo, el acuerdo con Volkswagen para ofertar a clientes de Caja Laboral un descuento de hasta el 14% en el precio de turismos de esta marca y de hasta un 20% en vehículos comerciales. (Ver 4.2. y 4.3. **Productos y Servicios Social y Ambientalmente Responsables**)
- ✓ Respecto a los clientes empresas, se han tomado medidas especiales de financiación para autónomos y microempresas, como el programa AFA (apoyo financiero a Autónomos) con la Diputación Foral de Bizkaia con subvención para préstamos para mejora, ampliación o renovación del negocio, o el “Plan Renovación Digital” para las inversiones en incorporación y renovación de las tecnologías de la información y comunicación, o el acuerdo con Oinarri SGR para una cuenta de crédito dirigida a solucionar las necesidades de liquidez de comercios y pequeños negocios, o el convenio firmado con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) de una línea de financiación de 75 millones de euros para la financiación de nuevos proyectos de inversión de empresas y administraciones públicas. (Ver 4.2. **Apoyo a la Creación de Empresas**)

Desde la página inicial de nuestra Web [Caja Laboral | Euskadiko Kutxa](#), se puede acceder a los principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca on line), así como a las redes sociales (Blog, Facebook, Twitter, Youtube, etc.)

4.1. PERFIL DEL CLIENTE

En 2011 Caja Laboral ha procedido a dar de baja a clientes inactivos, lo que explica el descenso experimentado en el número de clientes. Además, se ha definido una nueva segmentación de clientes: Particulares, Autónomos, Negocios y Empresas.

Zona Geográfica	Número de Clientes		
	2009	2010	2011
Álava	137.806	136.765	133.862
Bizkaia	323.870	321.184	309.491
Gipuzkoa	308.901	307.499	300.169
Navarra	133.623	132.588	125.827
Sede Central	1.828	1.242	3.864
Red Tradicional	906.028	899.278	873.213
Castilla y León	146.852	145.920	138.433
La Rioja	92.437	88.665	82.892
Aragón			
Cataluña			
Madrid	14.015	14.956	14.206
Asturias	32.170	32.961	32.331
Cantabria			
Red Nueva	285.474	282.502	267.862
Total	1.191.502	1.181.780	1.141.075
Dirección Territorial 1	551.801	545.946	527.962
Dirección Territorial 2	639.701	635.834	613.113
Cientes Particulares (%)	93,5%	93,6%	87,5%
Cientes Autónomos (%)			7,9%
Cientes Negocios			3,7%
Cientes Empresas (%)	6,5%	6,4%	0,9%

Considerando las líneas de negocio fundamentales (Crediticia y Aseguradora), a continuación detallamos cada una de las carteras. El perfil de la política de créditos es el siguiente:

Créditos por sector (miles de euros)	2009	2010	2011
Sector Público	191.172	191.201	216.712
Otros Sectores Residentes	16.608.611	16.279.302	15.279.190
Economías Domésticas	11.183.321	11.106.765	10.943.313
- Hipotecarios	10.488.453	10.486.168	10.373.565
- Financiación al consumo	423.246	380.094	343.160
- Resto	271.622	240.503	226.588
Empresas	4.623.400	4.345.446	3.517.984
Otros Créditos	801.890	827.091	817.893
Crédito a No Residentes	26.994	24.420	23.001
Total Crédito a Clientes Bruto	16.826.757	16.494.923	15.518.903
Correcciones de valor por deterioro de activos	-350.733	-425.738	-360.136
Total Crédito a Clientes Neto	16.476.024	16.069.185	15.158.767

El perfil de clientes de Seguros de Caja Laboral es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital	Edad Media	Número Pólizas	Capital	Edad Media
Riesgo	43.339	32.989	40	37.568	33.989	40
Préstamos Personales	16.169	4.815	40	15.181	5.269	42
Préstamos Hipotecar.	2.384	35.110	43	2.165	37.308	42

4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS FINANCIEROS

Los criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos están presentes en los siguientes productos:

- Microcréditos: Son préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa.
- Tarjetas Aseguradas: Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europa Assistance. Seguro Asistencia Negocio y Hogar (sólo para PRO). Seguro Compra Protegida Lagun Aro.
- Préstamos personales: Se orientan a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina.
- Préstamos hipotecarios: Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente y sujeto a posibles bonificaciones.
- Novaciones de PGH: Son condiciones que dan la posibilidad de blindar la hipoteca dejándola en una cuota fija, y no verse perjudicados por la subida del Euribor, para los próximos 5 años, sin costes de contratación y sin penalización por cancelación anticipada. Más de 4.477 clientes han suscrito el producto.

A continuación, se presenta la información cuantitativa de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte superior:

	2009		2010		2011	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	268	8.232	258	8.212	156	4.718
Préstamo Personal	1.182	2.700	537	824	309	600
Préstamo Hipotecario	503	52.486	710	71.012	531	57.689
Tarjetas Aseguradas	320.209	---	314.609	---	304.027	---

TARJETAS DE AFINIDAD

Caja Laboral cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que los clientes hacen de las tarjetas para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. En el cuadro se refleja el número de operaciones, la evolución de la facturación global y su repercusión en favor de dichas organizaciones.

	2009	2010	2011
Número de operaciones	921.830	596.983	867.402
Facturación total (euros)	52.089.788	51.173.158	49.640.324
Beneficio social canalizado (euros)	124.027	107.553	97.047

DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO

La Libreta Súper 55 tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que se pueden canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo:

Importe donado por los clientes (euros) por proyecto	2009	2010	2011
Medicus Mundi. Fortalecimiento de 6 asociaciones de mujeres en Ruanda.	8.752	6.220	6.029
Mundukide Fundazioa. Sistema de créditos para la creación de microempresas cooperativas en Marrupa (Mozambique)	5.843	3.478	4.520
Alboan. Educación y empleo para la juventud de Puente Belice (Guatemala)	5.606	3.488	4.676
Importe total donado	20.201	13.187	15.225

SEGURO ONGS

Caja Laboral cuenta con un Seguro dirigido a ONGs que garantiza las Responsabilidades Civiles Extracontractuales frente a terceras personas, en que puede incurrir la ONG. Las coberturas:

- Póliza de accidentes. Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€) y asistencia sanitaria (1.202€).
- Póliza de responsabilidad civil. Garantías: límite por anualidad para el conjunto de voluntarios adheridos a la póliza (2.404.048€), límite por siniestro (1.202.024€) y límite por víctima (150.235€)

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

▪ GRUPO MONDRAGÓN

El primer destino de la inversión en Empresas en Caja Laboral lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo MONDRAGÓN, empresas que buscan objetivos económicos y la participación y autogestión de los trabajadores/propietarios de las empresas que lo constituyen.

Una política relevante, es que las condiciones de precio preferente que reciben de Caja Laboral todas las Cooperativas son únicas, de modo que las más pequeñas se benefician de las mismas condiciones económicas que las más grandes.

Además, Caja Laboral apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos a:

- MONDRAGÓN Inversiones, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero.
- Fundación MONDRAGÓN para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

Miles de euros	2009	2010	2011
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (*)	1.366.332	1.360.396	1.386.310
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	0	2.957	461
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN	12.887	4.341	4.578
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	85.066	83.859	(**)

(*) La inversión recogida es: Créditos y Préstamos, Cartera, Leasing e Inversión Extranjera.

(**) En el momento de redactar esta Memoria, la Corporación Mondragón no ha publicado los datos.

▪ FUNDACIÓN GAZTEMPRESA

El apoyo integral a las personas emprendedoras de la Fundación Gaztempresa tiene como objetivo mediar para promover e incentivar la creación de empresas, ofreciendo respuestas a la demanda general de orientación, formación, asistencia técnica tanto para la puesta en marcha, como para la consolidación y supervivencia de las empresas creadas. En 2011 el número de empresas creadas ha caído un 31% respecto a 2010, ya que la mala situación del mercado, con una crisis financiera y de consumo, no es un escenario favorable para emprender.

Gaztempresa	2009	2010	2011
Empresas viables creadas	202	267	184
Puestos de trabajo iniciales	510	426	266

Una acción relevante del ejercicio ha sido la finalización de la renovación de las comisiones territoriales, a través de las que se instrumenta la labor de voluntariado de 19 directores de sucursal y jefes de zona adaptándolas a la nueva estructura organizativa de Caja Laboral. Además, en 2011 se han dado otras acciones como:

- Realización de una reflexión estratégica para el período 2012-2015, participando 10 personas de distintos ámbitos de Caja Laboral con el apoyo de 2 personas de Mondragón Unibertsitatea. Un reto básico planteado es garantizar la sostenibilidad del proyecto Gaztempresa, con una mayor integración en Caja Laboral y un modelo de financiación sostenible en una coyuntura de falta de apoyos económicos institucionales.
- Comienzo de la relación con Fundaciones en Madrid y Barcelona dedicadas también al apoyo al emprendizaje, para compartir buenas prácticas y buscar sinergias de colaboración.

4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS FINANCIEROS

En 2011 se ha continuado con el programa y la oferta comercial de varios productos y servicios, dentro de la nueva estrategia de financiación al consumo.

- **Ekocréditos.** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO₂: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente.
- **Al servicio de la comunidad.** Paquete integral para la reforma y rehabilitación de viviendas que incluye: diagnóstico de patologías de edificación, proyectos y obras de rehabilitación eficiente, información y gestión de subvenciones a la rehabilitación, asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar. Este servicio se da junto a las empresas de Ingeniería y Construcción de la Corporación MONDRAGÓN.

SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES

Por otra parte, se continúa trabajando en el servicio de **Posta-mail** de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas lo que elimina el envío de papel por correo tradicional y, en consecuencia, contribuye a reducir su consumo. El objetivo marcado para 2011, de aumentar el número de clientes usuarios de 2010 (≥ 191.127) se ha cumplido ampliamente.

Usuarios de Posta-mail	2009	2010	2011	Obj.2012
Número de clientes usuarios	148.756	191.127	217.261	≥ 217.261
Número de socios de CL usuarios	1.789	1.837	1.821	n/d
% Usuarios sobre total de clientes	12,5%	16,2%	19,0%	n/d

CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

Además, Caja Laboral es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, Caja Laboral está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO₂ Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.) que se describen en esta Memoria. Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2009	2010	2011
Dispuesto préstamos (euros)	39.541.174	28.647.245	39.829.847

4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

ÁREAS DESPOBLADAS

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. Se ofrecen todos los servicios financieros, tanto a particulares como a pymes y autónomos (fundamentalmente agricultores), bien en la empresa o en el domicilio particular, durante los 5 días laborables de la semana, pudiendo ser cualquiera de las personas de las oficinas (director, gestor, administrativo) la encargada de realizar esta labor.

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 28 localidades muy diseminadas y con una población bastante madura de la Montaña Alavesa, Valle de Arana, Bernedo, Maestu, Lagrán y en Navarra el ayuntamiento de Zúñiga y Acedo, así como Genevilla, Cabredo, Marañón y Aguilar de Codés.

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

En la apertura de nuevas oficinas, que estos últimos años únicamente se producen por traslado de las existentes, 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.

De las 53 oficinas en funcionamiento identificadas que impiden el acceso en silla de ruedas, en 2011 se ha mejorado la accesibilidad en la oficina de Zaragoza-Compromiso Caspe. De las 52 que quedan muchas son problemáticas, por la propiedad del local de la parte inferior de la oficina, o por la falta del espacio necesario para una rampa o por el excesivo coste económico que hace que se espere a una reforma para su instalación. Sin embargo, sí se está participando con las comunidades de vecinos en las que hay oficinas de Caja Laboral y así, para 2012 se va a eliminar la barrera arquitectónica del nº 5 de la calle Extremadura (oficina 086) en Vitoria – Gasteiz, o se va a instalar un ascensor en un local adjudicado de Huarte (Pamplona).

ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET

En 2010 se implantó la nueva Web que garantizaba la accesibilidad, conformidad con el Nivel AA, de sus contenidos en cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad establecidas por el Grupo de Trabajo WAI (Iniciativa para la Accesibilidad de la Web) perteneciente al W3C (Consortio para la World Wide Web).

En 2011 se ha cambiado CLNet, haciéndola más interactiva, con una nueva forma de presentación de las posiciones del cliente, agrupada por conceptos, más clara y fácil de entender. Se ha cambiado el sistema de búsqueda de movimientos y se han añadido nuevos botones de acceso directo a aquellas transacciones más utilizadas, destacando los productos y servicios más interesantes para cada cliente. En resumen una CLNet más actual, más interactiva y más acorde en cuanto a diseño y usabilidad a la Web corporativa y al estilo de comunicación que mantenemos con nuestros clientes.

CULTURA FINANCIERA

Caja Laboral ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera. Así, en el blog de Caja Laboral (<http://www.cajalaboralcontigo.com>) se han incorporado 15 artículos sencillos de interés general, sobre: servicios de alertas a móviles, declaración de la renta, novedades fiscales de renta, reforma de las pensiones, ekocréditos, conseguir un préstamo hipotecario, intereses y comisiones de una hipoteca, gastos extras hipotecarios, cómo invertir en bolsa, diferencias entre bancos, cajas y cooperativas de crédito y pagarés. Para 2012 el objetivo es la publicación de un artículo por mes, contando con la participación de las distintas áreas de Caja Laboral.

Durante 2011 se ha enviado en tres ocasiones un Newsletter Pro, boletín informativo en formato electrónico para los clientes Pro (más de 32.000) con dirección de correo electrónico de la CAV y Navarra. Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de asesoramiento Consulting Pro para ayudar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciéndole información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales.

4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES

En 2011, desde Caja Laboral, se han seguido impulsando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas de los clientes con el fin de emprender nuevas acciones:

Clientes

Mecanismos de diálogo realizados en 2011:

- ✓ Focus group: 4 dinámicas de grupo entre clientes que son socios del Grupo Mondragón y posteriormente 772 entrevistas personalizadas.
- ✓ Auditoría de satisfacción de los clientes con la atención y el servicio que reciben en la sucursal. Con 17.640 clientes de la Red Tradicional y 2.055 de la Red Nueva.
- ✓ Auditoría de calidad de servicio y atención al cliente con 339 visitas a oficinas de la Red Nueva, por “clientes simulados”.
- ✓ Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en más de 5.000 oficinas (94 de Caja Laboral) de 66 Entidades Financieras en España.
- ✓ Estudio sobre Comportamiento Financiero de las grandes empresas en España 2011.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 2.344 expedientes abiertos.
- ✓ Estudio de seguimiento en torno a la imagen y patrocinio, con 4.967 entrevistas durante la Liga ACB 2010-2011.
- ✓ Colaboración en la gestión de Convenios impulsados por las Administraciones Públicas.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales.
- ✓ Sugerencias generadas en Internet: 111 en la operativa diaria y 9.602 provocadas con cuestionarios específicos.

Estos mecanismos de diálogo con los clientes han permitido captar mejor sus expectativas para concretar acciones de mejora para aumentar su satisfacción con el servicio recibido.

Expectativas	Acciones emprendidas
Mejoras objetivas identificadas en la calidad de atención al cliente.	Dentro de una sistemática de mejora continua, se han implantado elementos de apoyo a la venta y para la extensión de buenas prácticas en la Intranet. Se ha diseñado una nueva sistemática de seguimiento de la calidad de servicio y de extensión de las buenas prácticas a implantar en 2012.
Desconfianza y recelo en general hacia las entidades financieras en esta crisis generalizada y paulatina pérdida de identificación con las marcas como consecuencia de los procesos de fusión entre Cajas de Ahorros.	Política de Comunicación y patrocinio dando prioridad a la marca y la reputación, en detrimento de la notoriedad de los productos. Nuevo lema corporativo "Estamos aquí". Refuerzo de la relación personal con los gestores.
Sensibilidad e insatisfacción con el cobro de comisiones. Exigencia de notificaciones previas.	Varias comunicaciones personalizadas (nuevas condiciones en valores, nuevas cuotas VISA, cajeros Servired y reemisión de tarjetas). Extensión de la Cuenta Amiga, sin comisiones, en la Red Nueva. Lanzamiento de la Cuenta 0,0 en la Red Tradicional, sin comisiones para clientes preferentes.
Insatisfacción con los productos de ahorro: demanda de ofertas más competitivas.	Oferta especiales para clientes Top y preferentes. Campañas ofreciendo productos con rentabilidad garantizada, especialmente en productos a largo plazo (EPSVs).
Productos, especialmente en ahorro e inversión, más adaptados a las necesidades de cada cliente.	Ampliación del servicio de Banca Personal con nuevos gestores Premium. En 2012 se complementarán con gestores para clientes Top y con gestores especializados en otros productos/segmentos: seguros y Pro (autónomos y microempresas).
Demanda de mejoras en los productos de préstamo.	En PGHs oferta de novaciones, ofreciendo al cliente el aprovechar la coyuntura de bajos tipos de interés. En PGP's extensión de los préstamos en autoservicio, sobre todo preconcedidos en cajeros.
Internet: comodidad y ahorro de tiempo para realizar operaciones bancarias por Internet.	Implantación de un nuevo diseño de pantallas operativas en CLNet y un nuevo diseño en las pantallas de los cajeros.
Solicitud de mayores posibilidades operativas en CLNet, en especial respecto a la operativa con tarjeta.	Numerosas mejoras operativas, con la implantación de la posibilidad de contratar tarjetas directamente por CLNet.
Sugerencias de mejora del SAC.	Ventana informativa en Vía T bonificado y escaneo obligatorio del documento de solicitud de préstamo firmado por el cliente.

La evolución de los principales resultados obtenidos a partir de los mecanismos de diálogo con los clientes es la siguiente:

Sistemas de información de los Clientes	2009	2010	2011
Encuesta de Satisfacción de Cliente Externo (Productos de ahorro e inversión)	74,3	69,1	68,5
Mystery Shoper (Red Nueva)	75,4	82,9	84,2
Estudio de Calidad Objetiva Sectorial	7,81	6,81	7,00
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Tradicional)			
Índice conjunto de Calidad y Servicio	80,7	81,5	79,9
Índice de Proactividad Comercial	54,3	59,1	55,9
Índice de Fidelidad	78,9	79,1	78,0
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Nueva)			
Índice conjunto de Calidad y Servicio	79,9	82,3	79,4
Índice de Proactividad Comercial	57,0	66,6	62,8
Índice de Fidelidad	75,7	80,0	77,0

Informe del Servicio de Atención al Cliente, desde 1994, para responder a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al Cliente	2009	2010	2011
Número de expedientes abiertos	2.496	2.165	2.344
Escritos: folleto / carta	938	810	929
Internet	1.519	1.310	1.222
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	39	45	193
Nº Expedientes admitidos a trámite	2.309	2.102	2.269
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	1.110	888	1.160
Reclamaciones	745	737	866
Consultas	335	278	113
Sugerencias	31	17	18
Felicitaciones / Agradecimientos	4	9	11
Peticiones diversas, otros	271	236	176
	2.496	2.165	2.344
Importes reclamados (euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	2.452.547	1.530.333	295.086
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	50.855	43.740	50.196
Importes indemnizados por la Entidad	28.057	24.937	39.778
Importes devueltos a clientes por la Entidad, no corresponde cobro	6.755	1.650	1.069
Importes indemnizados o devueltos por terceros	16.043	17.153	9.349
	2.503.402	1.574.073	345.282

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2009	2010	2011
Servicios centralizados a clientes	30%	31%	20%
Comisiones y gastos	15%	26%	32%
Condiciones económicas	14%	8%	10%
Falta información o ésta es incorrecta	5%	7%	4%
Cobertura de necesidades	11%	6%	6%
Oficinas por elementos objetivos	5%	5%	5%
Elementos de relación con el cliente	5%	4%	6%
Campañas en general	3%	3%	3%

Cuantía de las reclamaciones	2009	2010	2011
≤ 10 €	37%	37%	35%
> 10 ≤ 60 €	29%	37%	41%
> 60 ≤ 100 €	4%	3%	5%
> 100 ≤ 250 €	6%	7%	5%
> 250 ≤ 1.000 €	13%	10%	9%
> 1.000 €	11%	5%	5%

4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2009	2010	2011
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	2	7	3 (2)
Nº reclamaciones en que el Bº España se ha pronunciado a favor de Caja Laboral	2	3	0

(1) Reclamaciones relacionadas con el uso fraudulento de medios de pago y phishing.

(2) Hay 1 reclamación pendiente de resolución en el BE.

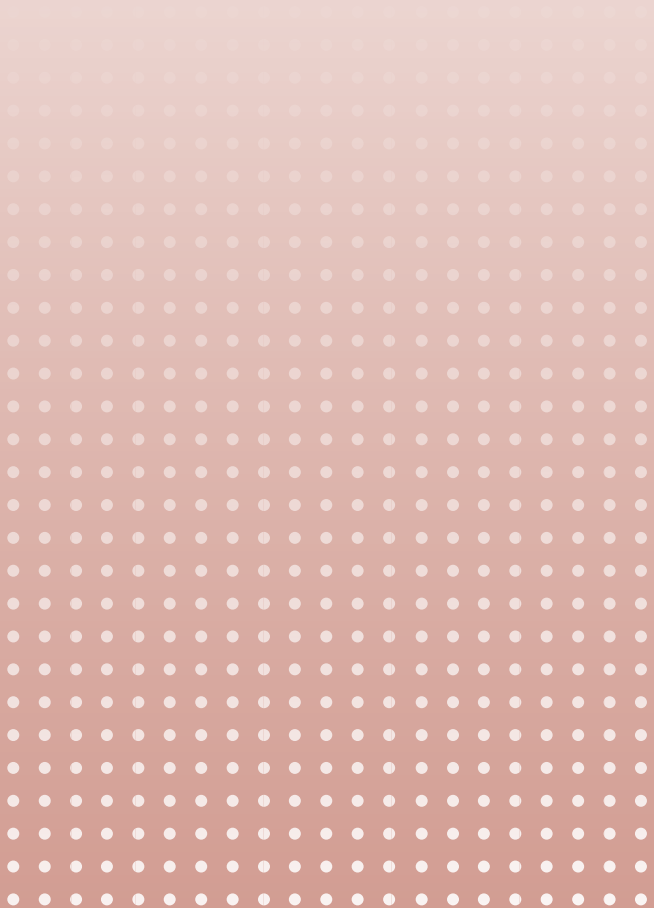
	2009	2010	2011
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la información de los productos y servicios (1)	17	17	26
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral	11	10	16

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento.

Los expedientes están relacionados, fundamentalmente, con la información sobre todo tipo de comisiones y gastos (mantenimiento de cuenta, descubierto, etc.)

	2009	2010	2011
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad.	0	0	1
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral	0	0	1
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

5 | Nuestra Relación
con los Socios



En Caja Laboral, como Cooperativa de Trabajo, los trabajadores 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.

A lo largo de 2011, éstas son las acciones fundamentales que ha recogido la política de Caja Laboral en relación con sus socios y trabajadores:

- ✓ Finalizar el proceso de reordenamiento e integración de oficinas, aunque va a quedar algún fleco para 2012.
- ✓ Iniciar el proceso de Evaluación y gestión del desempeño con el fin de disponer de un balance de capacidades de Caja Laboral.
- ✓ Evaluación del primer Plan de Igualdad de oportunidades y diseño del “2 Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres” con las acciones y objetivos a desarrollar en 2012 y 2013.

En coherencia con el carácter bilingüe de Caja Laboral, en 2012 se continuará con las acciones recogidas en el Plan de Euskera que desarrollan los cuatro ejes de actuación definidos en el ámbito del euskera: el conocimiento, el uso, la motivación y la institucionalización.

5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Durante 2011 el número de socios de trabajo ha disminuido en 61 personas, llegando a los 1.825 a final de año con un 98,6% de cumplimiento del objetivo marcado. Esta bajada en el número de socios está motivada fundamentalmente por las salidas derivadas del ya finalizado Plan de Dinamización, ya que se ha acogido al mismo cerca del 75% del colectivo objetivo, lo que supone una gran acogida al plan.

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en Caja Laboral.	2009		2010		2011	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Directores	39	n/d	36	n/d	33	n/d
Jefes	495	n/d	490	n/d	450	n/d
Técnicos	651	n/d	633	n/d	643	n/d
Administrativos	648	n/d	589	n/d	525	n/d
Otros	130	n/d	138	n/d	174	n/d
Total Socios de trabajo Caja Laboral	1.963	2.065	1.886	1.899	1.825	1.850
Creación de empleo (socios de trabajo)	-13	89	-77	-64	-61	-16

Relación contractual de los trabajadores Caja Laboral (situación al 31/12)	2009	2010	2011
Contratos de Sociedad	2.015	1.986	1.921
En activo	1.963	1.886	1.825
Excedencias	25	27	18
Comisión de servicios	16	16	15
Prejubilados	11	57	63
Contrato Temporal trabajo	328	281	259
Eventuales tiempo completo	260	202	233

Eventuales tiempo parcial	68	79	26
Contratos indefinidos	9	12	6
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.291	2.167	2.084

En 2011 se ha realizado un proceso de reordenamiento e integración de oficinas, proceso de racionalización que ha requerido, en consecuencia, una reordenación de la plantilla. En 2012 está previsto un proceso de racionalización de plantillas, en la Red Nueva, en busca de una mayor eficiencia.

Distribución de la plantilla por ubicación en Caja Laboral.	2009	2010	Distribución plantilla por ubicación	2011	
				Socios	Event.
Sede Central	408	457	Servicios Centrales	401	39
Álava	207	192	Banca Particulares	20	1
Gipuzkoa	405	372	Seguros	18	0
Navarra	219	195	Empresa	80	3
Bizkaia	446	404	Dirección Territorial 1	613	102
Castilla y León	230	218	Dirección Territorial 2	693	114
La Rioja y Aragón	193	167			
Cantabria y Asturias	102	89			
Madrid	81	73			
Plantilla Caja Laboral al 31/12	2.291	2.167		1.825	259

La actuación llevada a cabo por Caja Laboral con la integración de oficinas, esencialmente fuera del ámbito inicial de actuación (País Vasco y Navarra), ha supuesto una reducción de 16 oficinas, lo que unido al Plan de Prejubilaciones ha supuesto una reducción de 83 personas en la plantilla.

Respecto a **Eroso**, la única sede de la empresa se encuentra en Arrasate-Mondragón y todo el personal se ubica allí. La rotación de personal es un fenómeno común a todos los call center y la temporalidad en el empleo aumenta esa rotación.

Plantilla de Eroso a 31/12	2009	2010	2011
Número total de personas en plantilla	26	21	11
Número total de contratos indefinidos	3	0	0
Número total de contratos temporales	23	21	11
Número de personas a tiempo completo	26	21	11
Creación de empleo (personas en plantilla)	-1	-5	-10

Bajas y rotación de Socios de trabajo en Caja Laboral	2009	2010	2011
Bajas en el año:	74	140	103
Al Grupo Cooperativo	0	1	0
Excedencia Voluntaria	0	4	7
Excedencia Cargo Público	0	0	2
Excedencia Cuidado hijos/familiares	25	33	24
Jubilación	38	32	17

Fallecimiento	3	0	2
Invalidez	6	1	4
Baja Voluntaria	0	1	3
A Comisión de Servicios	2	0	0
Prejubilados	0	68	44
Bajas de Mujeres en el año	31	62	45
Bajas de Hombres en el año	43	78	58
Tasa de salidas total (*)	3,7%	7,1%	5,5%
Tasa de salida de Directores	5,7%	12,8%	2,8%
Tasa de salida de Jefes	1,4%	4,0%	4,1%
Tasa de salida de Técnicos	3,3%	6,6%	4,4%
Tasa de salida de Administrativos	5,5%	9,3%	7,4%
Tasa de salida de mujeres	3,7%	7,3%	5,4%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	3,5%	0,0%	0,1%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	3,7%	7,3%	5,3%
Tasa de salida de hombres	3,8%	7,0%	5,9%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0,0%	0,0%	0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	3,8%	7,0%	5,9%

(*) 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. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan, ya que como se ve en el cuadro en los tres últimos años únicamente ha habido 4 bajas voluntarias, por lo que es una información que se trata de forma agregada.

Bajas en Eroso	2009	2010	2011
Bajas en el año (*)	9	9	17
Tasa de salida total (**)	34,6%	42,8%	80,9%
Tasa de salida de Técnicos	0,0%	14,3%	0,0%
Tasa de salida de Administrativos	34,6%	28,6%	80,9%
Tasa de salida de mujeres	30,8%	42,8%	76,2%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	11,5%	19,1%	57,1%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	19,2%	23,8%	19,0%
Tasa de salida de hombres	3,8%	0,0%	4,8%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0,0%	0,0%	4,8%
Tasa de salida de hombres > 30 años	3,84%	0,0%	0,0%

5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

El proceso de Comunicación Interna puesto en marcha en 2010 está totalmente implantado, pero no se ha realizado la prevista Encuesta de Satisfacción de las Personas (se hará en 2012), ya que se va a asumir la Encuesta de Cultura Organizacional desarrollada por la Corporación Mondragón para todas sus cooperativas.

Esta encuesta está alineada con el Modelo de Gestión Corporativo y además de medir la satisfacción de las personas, mide también su grado de compromiso y proactividad. Al ser una encuesta utilizada por el resto de la Corporación Mondragón, permitirá contar con la referencia del resto de las cooperativas y comparar resultados.

Grupo de Interés: Socios y Personas

Mecanismos de diálogo realizados en 2011:

- ✓ Sistema de Sugerencias Internas, renovado en junio de 2009. Desde entonces y hasta el cierre de 2011 se han recibido 1.016 (392 en 2011) aportaciones de los trabajadores, de las que 47 están aceptadas para su desarrollo y 197 (el 19,4%) está ya implantadas.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asamblea y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.
- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Comparecencias programadas, ante todas las personas, del Presidente y del Director General.
- ✓ Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Reunión de Colaboradores-Giltza” entre responsables y sus equipos, “Hora formativa” en oficinas y “Consejos de Zona” agrupando oficinas en la red.
- ✓ 937 personas han respondido a la encuesta referente a la situación de la Igualdad en la Entidad, con información sobre su punto de vista y su opinión.

A partir de estos mecanismos de diálogo se han identificado las expectativas de los socios y trabajadores con respecto a la entidad, y se han emprendido una serie de acciones para responder a estas expectativas:

Expectativas	Acciones emprendidas
Proceso de formación de acogida a nuevas incorporaciones	Diseño del Plan de Acogida.
La transformación cultural y de valores.	Dentro de los objetivos de formación para los ejercicios 2011, 2012 y 2013. Encuesta de Cultura Organizacional.
Aspectos varios a mejorar derivados de la actualización del diagnóstico de situación de Igualdad.	El Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres a desarrollar en los años 2012 y 2013.

5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA

La Política de Formación de Caja Laboral aglutina los criterios marco o premisas básicas que deben orientar las actuaciones en este ámbito sitúa la formación en los términos siguientes:

- Elemento determinante en la estrategia de la organización y herramienta al servicio de los objetivos de las distintas iniciativas estratégicas.
- Instrumento para el desarrollo individual permanente y la integración de las personas y parte integrante de la mejora del desempeño profesional.
- Eficiente, verificando la eficacia de las acciones formativas y el impacto de la formación en el negocio.

- Fomentará la corresponsabilidad de la formación y garantizará la coordinación entre los distintos agentes intervinientes en el proceso de formación.
- El alcance de la actividad formativa afecta a la totalidad de la plantilla.

El presente Plan de Formación se elabora en un contexto de transformación en el que Caja Laboral aborda una nueva forma de hacer negocio, acorde con las nuevas exigencias del mercado. Es el momento en que la Entidad ha redefinido su modelo de negocio, ha transformado su estructura y movilizado un cambio que persigue los siguientes objetivos:

- La diversificación del negocio y una mayor especialización de las diferentes líneas del mismo.
- Simplificación de los niveles organizativos orientado a la mejora de la agilidad en la toma de decisiones, la necesidad del conocimiento del mercado y de mejora de la velocidad de captación del negocio.
- Eficiencia.
- Fortalecimiento de la tradicional preeminencia del factor Personas.

En este contexto, los objetivos de formación para los ejercicios 2012 y 2013 pasan por:

- Contribuir a la implantación de un nuevo modelo de negocio basado en la diversificación, la especialización y la atención integral del cliente.
- Apoyar la adaptación de políticas, estrategias y personas al nuevo modelo de gestión.
- Asistir a la puesta en marcha de las nuevas iniciativas estratégicas: seguros, empresa.
- Apoyar el cambio en la red de oficinas: desempeño de nuevos roles, profesionalización.
- Contribuir a la generación de un nuevo rol de los Directivos, como gestores del cambio, promotores de la cultura participativa y de la comunicación.

La evaluación media de los cursos de formación en 2011 ha sido de 8,21, para un 8,29 en 2010 y un 8,31 en 2009.

En **Eroso** se realiza un proceso de formación continua, con una especial intensidad en los primeros meses de incorporación del trabajador a la plantilla. Esta formación está dirigida tanto a conseguir una calidad mínima en la atención telefónica, como a un conocimiento de los productos y servicios que se prestan a través del teléfono. Además, se da formación continua sobre los nuevos productos o servicios a prestar.

En las siguientes tablas, se presenta la información más relevante respecto a la formación en Caja Laboral:

Formación en Caja Laboral.	2009 (1)	2010		2011		2012 Objet.
		Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	589	450	314	500	425	314
Horas de formación	78.529	62.341	67.117	96.280	55.000	89.606
Plantilla media en el año	2.351	2.250	n/d	2.192	n/d	1.978
▪ Socios	1.986	1.936	n/d	1.929	n/d	1.809
▪ Eventuales	365	314	n/d	263	n/d	169
Horas de formación/persona	33,4	27,7	38,0	43,91	38,0	41,0
▪ Horas formación/Socio	37,0	29,1	n/d	47,66	n/d	n/d
▪ Horas formación/Eventual	14,1	19,4	n/d	16,51	n/d	n/d
Formación por categoría(2)						

Horas de Directores	54	80	n/d	7	n/d	n/d
Horas Jefes y Directores Oficina	37	18	n/d	34	n/d	n/d
Horas de Técnicos	24	21	n/d	66	n/d	n/d
Horas de Administrativos	42	24	n/d	56	n/d	n/d
Horas de Otros	18	15	n/d	0	n/d	n/d

(1) El cambio del Jefe de Formación motivó la falta de objetivos del Plan de formación.

(2) 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.	2009	2010	2011
Total de horas de formación	1.077	944	746
Total de horas de formación para Administrativos	906	944	746
Total de horas de formación para Técnicos	171	0	0

PROGRAMA DE ACOGIDA

Se ha realizado el diseño del Plan de Acogida tanto para las nuevas incorporaciones a la Entidad, como para los cambios transversales entre la Red y los Servicios Centrales.

El objetivo para 2012 es aplicarlo en todas las incorporaciones que se den desde Seguros Lagun Aro a la Red Comercial, así como a todas las incorporaciones a los Servicios Centrales desde la Red, consiguiendo un 7,0 como Grado de Satisfacción con el Plan.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

En el balance formativo de 2011 se pueden destacar:

- El programa Einstein dirigido a los gestores especialistas de empresas y analistas de riesgos. El programa ha combinado acciones individuales relativas a prácticas en expedientes de riesgos, acciones comerciales y autoestudio de contenidos, con módulos presenciales en formato de Taller de trabajo. El programa ha estado dividido en 5 módulos y ha supuesto para cada asistente unas 120 horas de dedicación.
- El programa Palp dirigido a todos los gestores de pasivo una vez validado su contenido durante el año 2010. Es un programa formativo dirigido al conocimiento de productos de pasivo a largo plazo y su gestión comercial. Estas sesiones han sido impartidas, en su mayoría, por el colectivo de formadores internos.
- La intensa formación en la que han tomado parte los 20 gestores especialistas de seguros de la Red Nueva. El programa se ha dividido en sesiones a distancia, on-line, sesiones presenciales y la realización de un examen para la adquisición del título de especialista.
- La formación on-line en fiscalidad básica, avanzada y experta cubriendo el espectro completo de la formación fiscal en todos los territorios. Se ha completado con sesiones presenciales para el conocimiento de las novedades.

Por otro lado, se han llevado a cabo las fases II y III del Programa de “Dirección y gestión de equipos” dirigido a los directores de oficina de reciente incorporación.

También dentro del programa de Habilidades se han impartido 3 cursos sobre “Activa tu Jubilación” dirigido a las personas próximas a su jubilación o prejubilación que desean una

mejor adaptación al cambio, un incremento en motivación para la realización de actividades físicas, sociales, etc. y persigan un compromiso proactivo con la organización de su vida en todas sus facetas. Se ha convocado a 51 personas, acudiendo 35 de ellas (el 68%). La satisfacción con estos cursos ha sido elevada (8,2; 7,6 y 8,6), y los asistentes además los han considerado cortos y es prácticamente unánime la afirmación de recomendar el curso a todas las personas que se encuentren en su situación.

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 por ejemplo idiomas.

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.

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

En el ejercicio 2011 únicamente se ha impartido un curso on-line de Prevención del Blanqueo de Capitales dirigido a las personas de la Red que no lo realizaron el año pasado. Han realizado el curso 42 personas con una duración de 1 hora

	2009		2010	2011
	Jefes	No Jef.		
Nº de empleados formados	2	6	1.667	42
% de empleados formados	0,4%	0,4%	97,4%	2,6%

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En 2011 se han realizado dos pruebas piloto para validar la metodología para el inventario de potencial, una se ha realizado en una zona de la Red (Bizkaia) y la otra en un área de Servicios Centrales. Las dos pruebas han tenido objetivos y variables diferentes, lo que ha permitido ver cómo funciona y los diferentes resultados que se pueden obtener con la herramienta.

El objetivo es perfeccionar la herramienta a lo largo de 2012 y volver a aplicarla como prueba piloto en una tercera zona diferente a las dos anteriores para validarla e implantarla en la organización a lo largo de 2013.

También en 2011 se ha empezado a trabajar en la definición de una sistemática para las entrevistas de desarrollo entre el responsable y el colaborador, y se han definido las competencias básicas y transversales de la Entidad.

El siguiente paso, cara a 2012, es perfilar los Puestos tipo existentes, terminar de definir la metodología y realizar una prueba piloto al mismo colectivo al que se le aplique la prueba piloto del inventario de Potenciales.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido. Esta evaluación alcanza a la totalidad de los socios, de los que 1.008 socios (55,2%) han tenido objetivos individuales en 2011 y el resto tienen objetivos asociados a su equipo de trabajo (ver Punto 3.1 Retribución de los Órganos de Gobierno).

El 100% de los empleados de **Eroso** han recibido evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional durante los últimos tres años.

5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

Ante la situación de crisis e incertidumbre que atraviesa el sector financiero, Caja Laboral ha subrayado la necesidad de tomar medidas extraordinarias de refuerzo de la cuenta de resultados, afectada especialmente por la actual coyuntura de tipos bajos. Para ello, se han tomado varias medidas para mejorar la capacidad de maniobra ante posibles contingencias, entre las que, por vía ahorro de costes, está un ajuste retributivo en 2010, 2011 y 2012.

Así, en 2010 se llegó a un acuerdo entre el Consejo Social y la Dirección para un ajuste retributivo, que se aplica a todos los socios de trabajo, en las siguientes proporciones: 3% en el Anticipo de Consumo Bruto (sueldo mensual), 3% en la Retribución Variable Colectiva y 40% en la Retribución Variable Individual.

	2009	2010	2011
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	13,69	13,76	14,56
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	258,2%	256,3%	271,0%

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

A continuación, se presenta la evolución de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) sobre la retribución total:

	2009	2010	2011
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	4,94%	4,00%	2,73%

Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2011 al tipo anual del 4% bruto.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2009	2010	2011
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	35.588	36.073	19.407
Parte percibida por los socios de trabajo	15.561	12.748	11.119

5.5. BENEFICIOS SOCIALES

PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

Mediante los beneficios sociales, la idea de Caja Laboral es conseguir medidas destinadas a favorecer que los socios y trabajadores formen parte de la Cooperativa de Trabajo. Caja Laboral ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus colaboradores:

Beneficio Sociales
<p>Medidas de conciliación: El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios.</p>
<p>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia para todas las personas, en Elkartea Eguna, y participación a través del Club Lankide que financiado propia Entidad en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral de las personas.</p>
<p>Ventajas en productos financieros para todas las personas: Seguro de accidentes Seguro de accidentes ligado a determinados servicios bancarios, Préstamos bonificados para la compra de vivienda habitual Préstamos preferentes para otros destinos, productos y servicios bancarios en condiciones preferentes (anticipo de nómina, exenciones de comisiones por servicios, cuenta nómina a un interés superior al de mercado), Comedor de empresa subvencionado.</p>
<p>Otros: Financiación de estudios privados complementarios a los programados como formación de empresa. Fondo económico para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal.</p>

Por otra parte, como Cooperativa de Trabajo, los socios de la entidad tienen unos beneficios sociales adicionales que se detallan a continuación:

JORNADA FLEXIBLE

Los socios que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales en la Sede Central y Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible, de una jornada semanal de 5 días de trabajo de lunes a viernes:

Período de presencia "opcional"
de lunes a jueves
de 07:30 a 08:45
de 14:00 a 15:30
de 16:00 a 18:00

viernes
de 07:30 a 08:45

Período de presencia “obligada”
de lunes a jueves
de 08:45 a 14:00
de 15:30 a 16:00

viernes
de 08:45 a 14:30

RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIVIDUAL DE PENSIONES)

Caja Laboral distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios. El importante descenso en los Resultados a partir de 2008 ha llevado a la progresiva reducción del Importe medio por socio, hasta llegar a cero en 2011.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente 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 (7,50% bruto hasta 2010 y 4% en 2011) bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo es función del coste empresarial del socio, o de su retribución bruta total.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2009	2010	2011
Cuantía global anual	2.610	1.919	0
Importe medio por socio	1,32	0,98	0

COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA.

Caja Laboral asume a beneficio de sus socios de trabajo el 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 MONDRAGÓN.

5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito es el marco de referencia general, aunque Caja Laboral se dotó en 1996 de una norma para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo concreto de Negociación Colectiva.

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. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo del 100% de las personas de Caja Laboral y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas. (Ver 5.4. Sistema Retributivo).

5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Diplomada en Enfermería. 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. La totalidad de las personas está cubierta por este Comité.

Las decisiones más relevantes que se han adoptado por consenso entre línea ejecutiva y Consejo Social durante el ejercicio 2011, han sido las siguientes:

- Curso de formación e-learning a todo el personal de oficinas (1.670 personas), realizado por 1.097 de ellos (65,7%), con una puntuación media de 84 puntos sobre 100. Han cumplimentado el test 186 Directores de Oficina.
- La aprobación del Plan de Salud ATHLON 2011.

A continuación se presentan en detalle los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tasa de accidentes	2009	2010	2011
Tasa de accidentes del personal.	1,84	0,66	2,22
Nº accidentes del personal.	27	19	23
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. No existen enfermedades profesionales reconocidas en el sector.

Horas y tasa de absentismo	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente	4.221	116.264	5.043	105.113	6.659	93.069	100.840
Enfermedad	99.326		86.269		93.020		
Maternidad	33.065	28.738	35.762	33.065	30.158	35.762	30.158
Paternidad	3.523	4.720	4.224	3.523	2.550	4.224	2.550
Resto	1.565	0	1.757	0	0	0	0
Total Horas absentismo	141.701	149.722	133.055	141.701	132.387	133.055	133.548
Tasa de absentismo (*).	3,11%	3,42%	2,78%	3,31%	3,03%	3,01%	3,33%

(*) La tasa de absentismo se determina en función de las horas de ausencia al trabajo (sin maternidad/paternidad), respecto del total de horas a trabajar.

En 2011 no se ha producido ningún accidente laboral de trabajadores de **Eroso**.

Los permisos por maternidad/paternidad, adopción y acogimiento tienen una cobertura económica establecida por Lagun-Aro y están regulados en el Artículo 24 del Reglamento de Régimen Interno de Caja Laboral. Reglamento que también regula los Permisos y Excedencias. En 2011, las personas que se han tenido bajas por maternidad/paternidad han sido:

Bajas por:	Hombres		Mujeres	
	Número	Horas	Número	Horas
Maternidad	2	488	77	29.895
Paternidad	39	2.537	---	---

(*) Además, 18 mujeres y 1 hombre han optado en 2011 por una excedencia maternal.

Caja Laboral tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. Así, desde el año 1995 se vienen desarrollando anualmente Programas de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON para divulgar estilos de vida activos, desarrollar una cultura sobre la actividad física y potenciar las relaciones personales, con la siguiente participación del personal:

	Año 2009		Año 2010		Año 2011	
	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real
Entrevistados	200	160	200	203	200	160
Encuesta de actividad física	90	140	90	124	100	130
Propuesta de asesoramiento	90	140	90	124	100	130
Seguimiento de adheridos	85	60	85	65	60	45
Comunicación a no adheridos	717	717	825	825	--	A todos
Peticiones asesoría por Web	0	10	0	40	40	40
Talleres impartidos	35	29	35	45	25-30	30
Entidad cardiosaludable	---	---	76	76	--	30

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Riesgos Laborales, que obtuvo la certificación OHSAS en 2009, contempla el riesgo de atraco como uno de los riesgos específicos derivados de la actividad de Caja Laboral, para lo que se han establecido una serie de instrucciones de las que han sido informados todo el personal y están publicadas en la Intranet, estableciendo medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones.

En 2011 Caja Laboral se ha sometido a una auditoría externa efectuada por Ondoan AIC, abarcando tanto la auditoría legal, como la de renovación de la certificación OHSAS, que han dado como resultado ninguna y una "No conformidad menor" respectivamente.

Durante el ejercicio 2011 las actividades más relevantes se han centrado:

- Información y formación del personal mediante la Hora Formativa de junio y el Giltza de diciembre, la formación en manejo de extintores en Central al personal de los equipos de intervención (22 personas), la formación a los dos nuevos Delegados de Prevención y la ya mencionada de e-learning.
- Actualizar los Planes de Emergencia de todas las oficinas y Direcciones Regionales y pasarlos a formato electrónico.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión anual de SST.

Programa de Gestión: Acciones y Logros 2011
1. Se ha realizado la Auditoría Reglamentaria y de la certificación OHSAS.
2. Se ha reducido en un 78% y en un 67% respectivamente (para un mínimo del 20% previsto), el número de observaciones de las auditorías legal y de OHSAS.
3. Se han elaborado las listas de comprobación de las auditorías internas previstas.
4. Se han realizado los simulacros de emergencia previstos en los 3 edificios de Sede Central, las 6 Direcciones Regionales y las 2 oficinas especiales.
5. Se han realizado las acciones formativas previstas.
6. Se han realizado los reconocimientos médicos y las evaluaciones de riesgos psicosociales previstos.

Programa de Gestión: Compromisos 2012
1. Integrar las especialidades de Seguridad e Higiene en el Trabajo dentro del Servicio de Prevención Propio.
2. Revisar toda la documentación del Sistema de Gestión de SST para adaptarla a los cambios organizativos que se acometan.
3. Reconocimientos médicos trienales: seguir con Bizkaia e iniciar en Sede Central.
4. Evaluación del informe final de riesgos psicosociales y ergonómicos.
5. Analizar la necesidad de los simulacros en los edificios de las Direcciones Regionales, dados los cambios organizativos realizados
6. Curso de Seguridad y Salud en el Trabajo para los dos nuevos miembros del Equipo Técnico. Realización de las prácticas de manejo de extintores por parte del personal de intervención y del personal que trabaja en zonas de riesgo.

SALUD EN EL TRABAJO

La salud de nuestros trabajadores es una cuestión muy importante dentro de Caja Laboral puesto que de su salud depende el desarrollo de su labor. En este sentido, se han desarrollado una serie de iniciativas durante 2011 para mejorar la salud de los trabajadores y sus familias:

- **Asesor personal.** Para fomentar la actividad física entre los empleados, facilitando asesoramiento personal e individualizado a quienes se adhieran al Plan. En 2011, se han realizado 160 entrevistas y 130 encuestas y propuestas de asesoramiento, cumpliéndose así las previsiones iniciales.
- **Talleres.** Como servicio complementario de la actividad física se han impartido 30 talleres de espalda y actividad física para promocionar estilos de vida activos y ayudar a la toma de conciencia de la importancia del autocuidado de la columna vertebral.
- **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 a través de la cual se han realizado 40 peticiones de asesoramiento.
- **Entidad cardiosaludable.** Consiste en realizar en las diferentes zonas de Caja Laboral una sesión grupal para promocionar y estimular al colectivo a realizar actividad física o ejercicio físico en un entorno al aire libre: caminata nórdica, patines en línea, M.T.B., senderismo, etc.
- **Otras actividades.** Se ha puesto en marcha el Taller de Alimentación y Ejercicio Físico para dar a conocer su importancia en la salud y ayudar al participante a conocer sus hábitos de alimentación y de actividad física para que sepa realizar sus propias propuestas de mejora.

En esta línea, Caja Laboral participó, en octubre de 2011, en el Congreso “Actividad Física para la promoción de la Salud en la empresa”, donde organizaciones europeas expusieron su experiencia y saber hacer en el ámbito de la Promoción de la Actividad Física y la Salud en la empresa. Caja Laboral presentó su experiencia en implantación de Programas de Salud que está desarrollando durante los últimos 15 años, con los objetivos que persigue la iniciativa, así como las actividades que viene realizando.

5.7. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Caja Laboral realizó en 2008 un diagnóstico de situación y diseñó el “**1^{er} Plan de Igualdad de Oportunidades**” que ha desarrollado durante estos años. En 2011 se ha realizado una evaluación del Plan y se han identificado los avances realizados por la Entidad y aquellas cuestiones que aún se deben mejorar.

Caja Laboral ha diseñado el “**2^o Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres**” para lo que ha actualizado el diagnóstico de situación y partiendo del mismo ha diseñado los objetivos y acciones a desarrollar en los años 2012 y 2013. El objetivo principal de este Plan es “Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en toda la actividad de Caja Laboral”.

Para ello, se han definido 6 líneas de trabajo: Cultura de la Empresa; Selección y promoción; Formación; Conciliación de la vida laboral, familiar y personal; Comunicación, lenguaje e imagen y Acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Se han definido también los objetivos correspondientes a cada línea de trabajo y acciones concretas para conseguir dichos objetivos.

Caja Laboral va a reforzar la estructura interna (Comisión de Igualdad) para desarrollar este Plan de Igualdad en un período de tiempo de dos años.

La composición de la plantilla de socios de Caja Laboral es la siguiente:

Plantilla de CL por edad	2009		2010		2011	
	Socio	Event.	Socio	Event.	Socio	Event.
Hasta 30 años	113	263	96	193	61	214
Entre 31 y 40 años	666	60	640	80	611	39
Entre 41 y 50 años	513	2	504	5	524	3
Entre 51 y 60 años	628	2	617	2	599	2
Mayores de 60 años	43	1	29	1	30	1
Total de Caja Laboral al 31/12	1.963	328	1.886	281	1.825	259

Plantilla de CL por sexo	2009		2010		2011	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios	1.114	849	1.044	842	991	834
Eventuales	115	213	92	189	74	185
Total de Caja Laboral al 31/12	1.229	1.062	1.136	1.031	1.065	1.019

Plantilla socios de CL por sexo y categoría profesional	2009				2010				2011			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	38	1,9	1	0,1	35	1,9	1	0,1	32	1,8	1	0,1
Jefes	395	20,1	100	5,1	382	20,3	108	5,7	342	18,7	108	5,9
Técnicos	325	16,6	326	16,6	299	15,9	334	17,7	294	16,1	349	19,1
Administrativos	253	12,9	395	20,1	225	11,9	364	19,3	196	10,7	329	18,0
Otros	103	5,2	27	1,4	103	5,5	35	1,9	127	7,0	47	2,6
Total	1.114	56,7	849	43,3	1.044	55,4	842	44,6	991	54,3	834	45,7
Plantilla Total	1.963				1.886				1.825			

Plantilla socios de CL por sexo y zona geográfica	2009				2010			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sede Central	226	11,4	155	8,0	242	12,8	175	9,3
Álava	102	5,2	73	3,7	96	5,1	68	3,6
Gipuzkoa	174	8,9	183	9,3	149	7,9	171	9,1
Navarra	103	5,2	86	4,4	85	4,5	86	4,6
Bizkaia	215	11,0	154	7,8	191	10,1	148	7,8
Castilla y León	121	6,2	76	3,9	116	6,2	79	4,2
La Rioja/Aragón	94	4,8	67	3,4	89	4,7	63	3,3
Cantabria/Asturias	47	2,4	31	1,6	45	2,4	30	1,6
Madrid	32	1,6	24	1,2	31	1,6	22	1,2
Total	1.114	56,7	849	43,3	1.044	55,4	842	44,6
Plantilla Total	1.963				1.886			

Plantilla de CL por sexo y zona geográfica	2011			
	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nª	%
Servicios Centrales	220	54,9%	181	45,1%
Área Empresas	61	76,3%	19	23,8%
Área Particulares (*)	710	52,8%	634	47,2%
Total socios activos de Caja laboral	991	54,3%	834	45,7%
Servicios Centrales	7	17,9%	32	82,1%
Área Empresas	1	33,3%	2	66,7%
Área Particulares	66	30,4%	151	69,6%
Total eventuales	74	28,6%	185	71,4%
Plantilla Total	1.065	51,1%	1.019	48,9%

(*) Incluidas 20 personas de Banca Particulares y 18 personas de Seguros.

En la Corporación MONDRAGÓN, en los años 2009 y 2010 hay un 43,7% de mujeres socias en plantilla.

En relación al empleo de personal discapacitado, Caja Laboral cuenta con 12 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en 2011 de otros 24 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

En el caso de **Eroso**, la composición de la plantilla es mayoritariamente femenina y la relación entre el salario de hombres y mujeres es idéntica a igual puesto.

Categoría de empleados. Eroso	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años					
	2009		2010		2011		2009		2010		2011	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Técnicos		3										
Administrativos	2	15	1	15	2	7	6	1	4	2	0	

Tanto en Caja Laboral como en **Eroso**, la relación entre el salario de hombres y mujeres, a igual puesto, es 1 a 1.

6 Nuestra Relación
con los Proveedores



En julio de 2011 se aprobó la Política de RSE de Caja Laboral y los Códigos de Conducta con los grupos de interés, entre los que están los Proveedores. El Código de Conducta con los proveedores se concreta en:

“Las pautas de comportamiento de Caja Laboral en las relaciones con sus proveedores, se basan en el mantenimiento de unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficio mutuos. Además, Caja Laboral en coherencia con su adhesión al Pacto Mundial, quiere promover progresivamente los principios y requisitos de la responsabilidad social en sus proveedores. Estas pautas se concretan en:

Responsabilidad: *Cumplimiento de la legislación vigente (normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales y ambiental), respeto y cumplimiento mutuo de las condiciones establecidas en el contrato.*

Profesionalidad: *Comunicación de todos los aspectos (técnicos, económicos, de calidad, plazo, sociales y ambientales) que influyen en la decisión de compra o contratación, basado en la igualdad de oportunidades, transparencia y confidencialidad. Honestidad, adoptando las medidas adecuadas para incluir prácticas de corrupción y soborno, como se recoge en el Código de Conducta Profesional.*

Diálogo: *El diálogo será la base para la resolución de las posibles incidencias y divergencias que surjan en las relaciones con proveedores y subcontratistas, tratando de llegar a acuerdos entre las partes.*

Promoción: *Promoción de los principios, códigos y conductas de Responsabilidad Social en los proveedores, desarrollando sistemas que permitan evaluar el compromiso de los proveedores con la Responsabilidad Social.”*

En coherencia con esta Política, Caja Laboral ha iniciado en 2011 un proyecto de Gestión de Proveedores que, además de los objetivos de implantar la e-factura y de analizar las posibilidades de negocio asociadas a esta implantación, tiene el objetivo de la Promoción de la Responsabilidad Social.

En este proyecto participan todos los responsables de compra y subcontratación de Caja Laboral, además de los Departamentos afectados: Aprovisionamiento, Asesoría Jurídica, Banca de Empresa, Calidad, Canales Alternativos, Intervención, Mantenimiento, Medios de Pago, Operaciones, Organización, Proyectos y Obras, Publicidad y Seguridad.

Inicialmente se va a realizar una prueba piloto del proyecto con un grupo seleccionado de proveedores. Para ello el plan de actuación, en lo referente únicamente a la Promoción de la Responsabilidad Social, es:

- Realizar la selección inicial de proveedores, entre todo el equipo de proyecto. Los criterios de selección serán: los que ya utilizan la e-factura, por importe de compras en 2010, los proveedores de servicios cuya prestación incluya la presencia de personas en dependencias de Caja Laboral, los proveedores de servicios sensibles a cuestiones sociales y ambientales (limpieza, seguridad, cocina, jardinería, etc.), los proveedores con cercanía y afinidad cultural (de la Corporación MONDRAGÓN).
- Elaborar el cuestionario de evaluación para conocer la situación de partida de los proveedores y evaluar su compromiso en materia de Responsabilidad Social.
- Informar a los proveedores seleccionados sobre el compromiso de Caja Laboral con el Pacto Mundial, y de la existencia de un Código de Conducta con Proveedores que se puede visitar en la página Web.

- Remitir el cuestionario a los proveedores, solicitándoles que rellenen el cuestionario que se les adjunta.

En función del resultado de esta prueba piloto, se definirá el plan de actuación para extender el proyecto a la totalidad de proveedores.

Por otro lado, Caja Laboral 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:

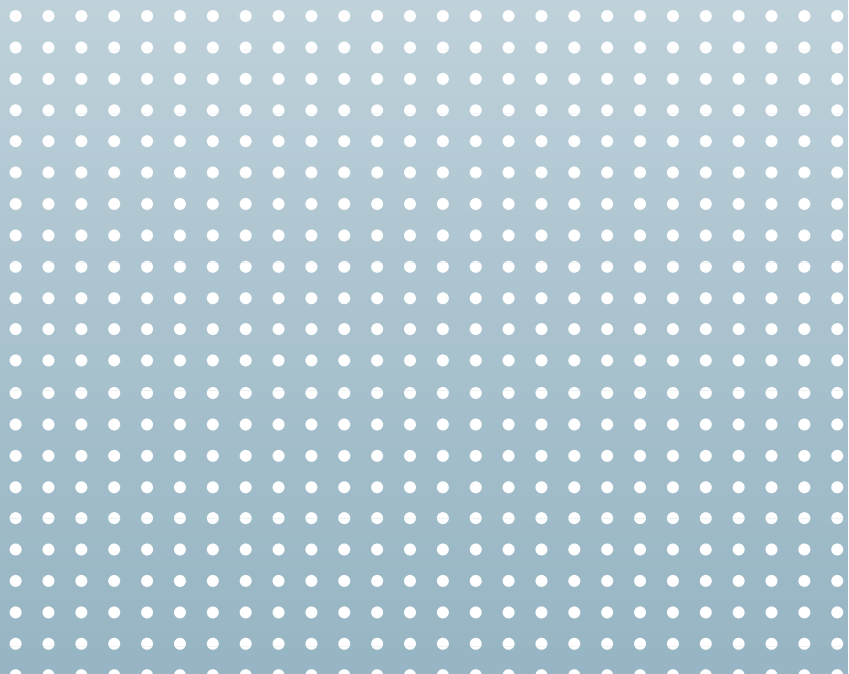
	2009	2010	2011
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	94,9%	98,7%	96,8%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	95,9%	96,4%	94,4%
% de compras interiores, no importadas (*)	100%	100%	100%

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

Dando cumplimiento al principio de precaución, hay otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, como son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, Caja Laboral vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, a través de una cláusula que mantiene con los proveedores:

- Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- También los Sistemas de Gestión certificados, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, tienen unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta los requisitos señalados para estos sistemas.

7 | Nuestra Relación con el Medioambiente



Caja Laboral tiene, desde el año 2001, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central, y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2011) **“está correctamente implantado y mantenido y tiene la orientación adecuada para dar respuesta a los requisitos de la norma de referencia”**, teniendo como puntos fuertes: “La implicación del personal responsable del sistema en la mejora del comportamiento ambiental de la organización y de las partes interesadas; el excelente trabajo realizado por el responsable del mantenimiento de las instalaciones, el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación y en el seguimiento y medición asociado a los aspectos ambientales; auditoría energética 2011 y el lanzamiento de nuevos productos/servicios con componente ambiental”.

Tanto la Política Ambiental, como los compromisos en RSE están disponibles en la página Web de Caja Laboral.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Comunicación-Publicidad, Riesgos, Servicios Auxiliares, Central de Aprovisionamiento (incorporado en 2011) y Calidad, actuando éste último como Coordinador.

Las acciones y logros conseguidos en 2011 son los siguientes:

- Se ha anulado la depuradora de aguas residuales, siguiendo las instrucciones de Ura (Agencia Vasca del Agua) y se han conectado los vertidos de las aguas residuales al colector general que verterá sus aguas a la depuradora pública. Se cuenta con la autorización de vertido del Consorcio de Agua de Gipuzkoa.
- Se ha sustituido el gas R-22 por un gas libre de partículas de cloro en 53 equipos de climatización, para una previsión de hacerlo en 50 equipos.
- Caja Laboral ha participado en la definición de “La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Euskadi, EcoEuskadi 2020”, ha remitido a Stop CO2 Euskadi el inventario de emisiones de GEI y el Plan de Gestión Ambiental 2011 y continúa en la Junta Directiva de Izaite.
- Se han lanzado nuevos productos y servicios con componente ambiental: “Ekocréditos”, Ecoleasing, Ecorenting y Rehabilitación integral de viviendas. Estos lanzamientos han tenido eco en las Webs de Ihobe, Izaite y de Stop CO2, se ha incluido en la reunión de colaboradores (Giltza) de julio y en el boletín de septiembre de “Ecoeficiencia 2014 en la empresa vasca” de Ihobe.
- Las acciones que anualmente lleva a cabo Caja Laboral para reducir el consumo de papel, han supuesto un descenso de un 11% de este consumo (papel publicitario y papel de oficina) y un incremento de un 13,7% en el número de clientes usuarios de Postamail.
- Así mismo, la permanente labor de concienciación de las personas está permitiendo que el consumo de energía eléctrica esté en continuo descenso desde el año 2005 (un acumulado en 2011 del 7,8%).
- Se han realizado auditorías de Consumo Energético, por dos empresas externas, en los edificios centrales y en seis oficinas de diferentes características para que puedan servir de modelo comparativo. Estas auditorías implican la recogida de información, análisis de los datos obtenidos y la elaboración de propuestas de medidas de ahorro energético, con el fin de reducir el consumo sin renunciar al confort deseado.

Como resultado se proponen medidas tecnológicas, constructivas y de diseño en los sistemas de iluminación, aislamientos, sistemas y equipos de climatización, etc.

Los resultados cuantitativos del año 2011, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria, y los objetivos para 2012 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2012 los siguientes compromisos:

- Sustituir el gas R-22 en 39 equipos.
- Colaborar con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en las actuaciones derivadas del “European Green Capital 2012”.
- Instalar alumbrado Led en los halls del edificio LK1 de la Sede Central y un sistema de monitorización del consumo de energía eléctrica en los tres edificios de Sede Central.
- Definir el sistema de climatización a instalar para los edificios LK1 y LK2 de la Sede Central.

PAPEL Y TÓNER

El consumo de papel publicitario se ha reducido un 3,7% debido fundamentalmente a la reducción de carteles y al menor número de folletos editados por la consolidación del folleto electrónico en el Portal Comercial de la Intranet.

Consumo papel (*) kgrs	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	162.960	158.672	89.335	167.558	86.070	133.851	90.000
Papel de oficina	435.295	459.764	362.880	457.792	315.199	426.856	350.000
Consumo total de papel	598.255	618.436	452.215	625.350	401.269	560.707	440.000
Papel publicitario/cliente	0,137	≤ 0,130	0,076	≤ 0,130	0,075	≤ 0,120	≤ 0,080
Papel oficina/cliente	0,365	0,390-0,400	0,307	0,380-0,390	0,276	≤ 0,360	≤ 0,300
Consumo total/cliente	0,502	0,536	0,383	0,531	0,352	≤ 0,480	≤ 0,380
Consumo papel/persona	286,1	n/d	224,2	n/d	199,54	≤ 272	≤ 220

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

Las continuas campañas de sensibilización con los socios, la promoción del Postamail, varias medidas operativas adoptadas y el descenso de la actividad, han hecho que el consumo de papel de oficina se haya reducido, con un descenso del 13,1% respecto al año, cumpliéndose ampliamente el objetivo.

Consumo papel publicitario valorizado (*)	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	51,9%	≥ 50%	44,9%	≥ 50%	47,2%	≥ 50%	≥ 50%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	16,3%	n/d	22,7%	n/d	40,4%	≥ 15%	≥ 30%
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	68,2%	n/d	67,6%	n/d	87,6%	≥ 65%	≥ 80%

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

Respecto a los cartuchos de tóner que se utilizan son preferentemente reciclados y reciclables con un almacén específico y criterios estrictos para la solicitud de este material. Además, existen instrucciones para optimizar el uso de los cartuchos para las impresoras láser.

Consumo de tóner (*) en unidades	2009	2010	2011		Obj.2012
			Real	Objet.	
Consumo total de cartuchos de tóner	1.900	1.680	1.506	≤ 1.800	≤ 1.700
Consumo de cartuchos por persona	0,91	0,83	0,75	n/d	≤ 0,85

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

Consumo (unidades) de tóner reciclado(*)	2009	2010	2011		Obj.2012
			Real	Objet.	
Consumo total de cartuchos de tóner	1.900	1.680	1.506	≤ 1.800	≤ 1.700
Consumo de cartuchos de tóner reciclado	486	1.051	1.049	≥ 900	≥ 850
Consumo de tóner reciclado sobre el total (%)	25,6%	62,6%	69,7%	≥ 50%	≥ 50%

(*) Consumo de papel y tóner reciclado del total de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

Además, 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, etc.) para su reutilización. A lo largo del tiempo se han cedido las cantidades que se recogen en la tabla siguiente:

Equipos reutilizados (*)	2009	2010	2011
Equipos informáticos reutilizados (unidades)	900	341	115

(*) Equipos cedidos para su reutilización procedentes del total de Caja Laboral (Servicios Centrales y oficinas).

ENERGÍA

El consumo eléctrico en 2011 se ha reducido un 1,5% respecto al año anterior y está en continuo descenso desde el año 2005 (supone un descenso acumulado del 7,8%), así como el consumo de gasoil que también ha descendido un 29,7% respecto al año 2010, propiciado también por las condiciones climatológicas, aunque todo indica que las medidas adoptadas, y en especial la cada vez mayor concienciación de las personas, están funcionando.

Energía (Gj)	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	9.227	9.360	9.157	9.360	9.021	9.360	9.360
Gasoil	2.892	2.880	2.841	2.880	1.999	2.916	2.880
Propano	0,719	0,703	0,664	0,670	0,648	0,671	0,663
Consumo de energía	12.119	12.241	11.999	12.241	11.020	12.277	12.241

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

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias Energía (Gj)	2009	2010	2011
Consumo procedente de carbón en base al consumo electricidad (Gj)	895	888	875
Consumo procedente gas natural en base al consumo electricidad (Gj)	3.912	3.883	3.825
Consumo procedente productos del petróleo en base al consumo electricidad (Gj)	3	3	3
Consumo procedente e. renovables en base al consumo electricidad (Gj)	1.522	1.511	1.488
Consumo procedente e. hidráulica en base al consumo electricidad (Gj)	1.329	1.319	1.299
Consumo procedente e. nuclear en base al consumo electricidad (Gj)	1.559	1.548	1.525

Datos estimados mediante el Mix Energético de Iberdrola (Memoria de Sostenibilidad Iberdrola 2010), a partir del consumo de electricidad de los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

Para 2012, y teniendo en cuenta también los resultados de las auditorías de Consumo Energético, está previsto:

- Realizar un seguimiento permanente de los consumos energéticos y especialmente de los equipos informáticos que quedan funcionando después de la jornada laboral.
- Instalar alumbrado Led en los vestíbulos del edificio LK1 de Sede Central. Instalar un sistema de monitorización del consumo de energía eléctrica en los tres edificios de Sede Central.
- Definir el sistema de climatización a instalar para los edificios LK1 y LK2 de Sede Central.

Por otra parte, MONDRAGÓN, con fondos FCI, ha financiado en 2011 análisis de viabilidad en el sector energético realizados por diferentes Cooperativas, como: Aerogeneradores de uso doméstico o Biocombustible a partir de madera de pino.

AGUA

Tras el incidente de 2010 durante el proceso de llenado del depósito general de agua potable, que generó un escape de agua y un incremento reseñable del consumo, en 2011 este consumo ha vuelto a un nivel aceptable, debido también a que Caja Laboral continúa incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, como vía para reducir el consumo de agua de la red.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2009		2010		2011		2012
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	8.138	Entre 11.500 y 12.500	11.141	Entre 11.500 y 12.500	7.169	Entre 11.500 y 12.500	Entre 10.000 y 11.000
Consumo/persona - año	16,68	n/d	22,19	n/d	11,62	n/d	n/d

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

El objetivo de reducir las **emisiones totales** de CO₂ se ha cumplido en los últimos años con una evolución favorable detallada a continuación:

Emisiones	2009		2010		2011		2012
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO ₂ consumo gasoil	215	214	212	215	149	218	215
Toneladas CO ₂ consumo eléctrico	1.176	1.193	1.040	1.063	932	1.063	967
Toneladas CO ₂ consumo propano	31	30	28	28	27	28	28
Toneladas CO ₂ por viajes de trabajo	1.044	n/d	819	n/d	766	n/d	730
Emisiones totales Toneladas CO₂	2.466	n/d	2.099	n/d	1.874	n/d	1.940

*Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen de los consumos de: electricidad, propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central. Los viajes de trabajo se refieren únicamente a los desplazamientos en coche del total de los trabajadores de Caja Laboral.

**El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

Caja Laboral es una de las organizaciones fundadoras de Stop CO₂ Euskadi y se encuentra entre las más de 150 empresas vascas adheridas al “Programa de Ecoeficiencia de la Empresa Vasca 2010-2014”, una iniciativa pionera puesta en marcha por el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco, a través de la Sociedad Pública Ihobe, con el objetivo de actuar junto a las empresas de la Comunidad Autónoma del País Vasco para colaborar en la transformación del tejido productivo vasco y hacerlo más ecoeficiente, innovador y sostenible.

En 2011 Caja Laboral ha participado en la definición de “La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Euskadi, EcoEuskadi 2020”, ha enviado a Stop CO₂ Euskadi el inventario de emisiones de GEI en 2010 y el Plan de Gestión Ambiental para 2011.

En 2010, la Agencia del Agua de las Cuencas Cantábricas Orientales requirió a Caja Laboral la eliminación de la depuradora de aguas residuales, para conectar la red de alcantarillado de aguas residuales de la urbanización al colector general del Municipio de Arrasate-Mondragón. En 2011 Caja Laboral ha realizado esta conexión a la red municipal y ha eliminado la depuradora de aguas residuales de la urbanización y cuenta con la Autorización de vertido a la red de saneamiento del Consorcio de Aguas de Gipuzkoa.

En Caja Laboral se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner 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. En 2011 se han reciclado 424.088 kilogramos de residuos (un 23,6% más que en 2010), de los que 386.380 kilogramos (el 91% del total) han sido de papel, que ha experimentado un fuerte crecimiento debido a la limpieza de un archivo realizada en el almacén de Oñati.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2009	2010	2011

Chatarra	Kgrs	470	605	3.380
Plástico	Kgrs	2.335	2.740	2.235
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	77.560	93.220	50.520
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	164.760	232.260	335.860
Equipos informáticos	Kgrs	26.800	10.040	6.500
Aceite vegetal usado	Litros	2.160	1.680	1.260
Lodos fecales	Kgrs	18.500	0	21 m3
Cartuchos de tóner	Unidad	1.094	1.040	1.210
Aceite industrial / envases	Kgrs	192	208	180
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	50	58	140
Baterías agotadas	Kgrs	1	2	2
Pilas agotadas	Kgrs	103	93	71
Fluorescentes	Kgrs	60	64	108
Residuos sanitarios	Kgrs	12	12	12
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	34	30	100
Resinas de descalcificador	Kgrs	0	0	300

La eliminación de la depuradora y la rotura de un descalcificador, han supuesto el incremento de los residuos de chatarra, la generación de los residuos de resinas y la retirada de lodos fecales, lo que explica, junto al incremento de papel, el crecimiento en los residuos generados.

Por otra parte, MONDRAGÓN, con fondos FCI, ha financiado en 2011 análisis de viabilidad realizados por diferentes Cooperativas para la gestión de residuos, como: Equipos gasificados de residuos, Soluciones avanzadas para residuos hospitalarios, Prensa rotatoria para deshidratación de fangos, Plantas MRB de tratamiento de aguas residuales, Soluciones de valorización de arenas de fundición o la Actividad de retorno de envases.

GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2009	2010	2011		Obj.2012
			Real	Obj.	
Mantenimiento del SGA	3.479 €	4.533 €	3.540 €	4.100 €	4.100 €
Gestión de residuos	3.689 €	3.190 €	1.358 €	3.900 €	3.400 €
Mediciones	1.363 €	517 €	0 €	500 €	500 €
Compromisos con Stop CO2	471 €	0	0 €	500 €	0 €
Total en €	9.002 €	8.240 €	4.898 €	9.000 €	8.000 €

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental que dependen de la cantidad y tipo de los residuos gestionados (por ejemplo: si hay lodos fecales, cambio programado de fluorescentes, etc.), así como de la programación de mediciones. No se incluyen los gastos de los cambios de gas en las bombas de calor de oficinas, la gestión de los residuos informáticos, ni la gestión de los residuos sanitarios.

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

Caja Laboral cuenta dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento de “Control de Revisión y Gestión de Riesgos” que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones con destino mercantil de inversión crediticia y riesgos de firma, asignando a cada actividad un nivel de riesgo Alto, Medio o Bajo, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios, recogidos en el proceso de gestión de recursos financieros.

Año 2009

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	1.169	765.362,2	44	148	941
Particulares	29	9.899,1	1	0	26
Promotores	477	480.419,4	4	1	460
Institucional	357	760.730,7	36	87	230
Público	73	88.775,2	0	1	72
Total	2.105	2.105.186,6	85	237	1.729

Año 2010

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	291	467.219,2	13	47	231
Particulares	2	165,6	0	0	2
Promotores	183	901.440,0	0	0	183
Institucional	177	533.951,4	12	50	115
Público	51	166.678,5	0	0	51
Total	704	2.069.454,7	25	97	582

Año 2011

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	257	340.138,9	9	39	209
Particulares	10	14.470,0	0	3	7
Autónomos	1	30,0	0	0	1
Negocios	15	34.380,5	0	1	14
Promotores	140	647.147,1	0	0	140
Institucional	144	679.879,0	10	40	94
Público	20	50.292,0	0	0	20
Fin. Cred.	12	2.937,5	0	0	12
Total	599	1.769.275,1	19	83	497

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. En los tres últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.

Para 2012 se va a analizar una posible colaboración con Ihobe, para vislumbrar y materializar el potencial de las Guías de Edificación Sostenible como instrumento de valoración dentro de:

- Validación de pertinencia y/o riesgos de operaciones crediticias en las que haya algún elemento de edificación y/o rehabilitación en liza.
- Productos financieros existentes en Caja Laboral relacionables directa o indirectamente con edificación/rehabilitación.
- Operaciones de compra de la propia Caja Laboral en el campo de la edificación / rehabilitación.

8 | Nuestra Relación
con la Sociedad



APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

Caja Laboral nació en el País Vasco en 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.

Los criterios y los mecanismos de asignación de las ayudas sociales presentan algunas singularidades:

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación fundacional cooperativa, Caja Laboral orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- La asignación de la “Distribución General” la realiza también el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios trabajadores de la Entidad.
- Reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 364 sucursales de Caja Laboral, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)
-



Caja Laboral distribuye anualmente el equivalente al 25% de sus beneficios, y las dotaciones de estos fondos han disminuido visiblemente en paralelo a la evolución que afecta al conjunto del sector financiero. Su evolución en el tiempo y su destino se recoge en las tablas siguientes.

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2009	2010	2011
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	9.941	3.131	2.303
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)	9.941	3.131	2.303
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	4.637	1.444	1.060
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	313	216	117
Apoyo a Jóvenes Emprendedores - <i>Fundación Gaztempesa</i>	288 (254)	74 (47)	46 (39)
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	312	192	100
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	450	167	44
Actividades de Ocio y Culturales en general	627	259	224
Fondo de Educación y Promoción - FEP (10% s/Resultados). Cifras distribuidas anualmente	6.627	2.351	1.589

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.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

El objetivo para el año 2012 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.

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.

Tipología de contribución	Finalidad	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos 2011
		2009	2010	2011	
FSI	15% del beneficio empresarial obtenido para incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades generadoras de empleo cooperativo, afianzamiento de empleos ya	9.941	3.131	2.303	Análisis de viabilidad de 18 proyectos de implantación local. Inversiones de aportación y ampliación de capital y refinanciamiento ante

	existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y relanzamiento de las cooperativas que lo precisaran.				Oinarri para cooperativas del Grupo.
FEPI	43% del FEP para acometer proyectos conjuntos de naturaleza social que, siendo conformes a las exigencias legales, ofrezcan un interés especial en: Formación socio-cooperativa y profesional; Investigación, desarrollo e innovación, destinados a elevar el nivel tecnológico de las cooperativas y de la Sociedad en general.	2.850	898	660	Diferentes centros educativos como: MONDRAGÓN Unibertsitatea, Politeknika Ikastegia Txorierrri y Lea Artibai Ikastetxea.
Instituciones Corporativas de MONDRAGÓN	25% del FEP para el sostenimiento de las Instituciones: Congreso Cooperativo, Corporación MONDRAGÓN, Consejo General, etc.	1.657	522	384	
Otras	Actuaciones relativas al Cooperativismo.	131	24	16	

2. Aportaciones benéficas abiertas a la Sociedad a la que Caja Laboral pertenece.

Tipología de contribución	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos en 2010
	2009	2010	2011	
Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no cooperativizada.	313	216	117	Formación, investigación y enseñanza
Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción empresarial.	288	74	46	Fundación Gaztempresa
Promoción del Euskera y de la Cultura Vasca	312	192	100	Las instituciones e iniciativas que tienen como objetivo la potenciación del Euskara y su normalización.
Instituciones asistenciales y del Tercer Mundo	450	167	44	Centro de voluntariado, Donantes de sangre, Unicef, Tercera edad.
Actividades Culturales en general	627	259	224	Subvenciones distribuidas por la Red de Sucursales a las asociaciones ciudadanas que operan en sus correspondientes ámbitos locales (iniciativas culturales de amplio significado en el ámbito escolar, regional, parroquias, tercera edad, asociaciones de vecinos y barrios, etc.)

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztempresa**, financiada por Caja Laboral y Corporación Mondragón, y el Gobierno Vasco y el Fondo Social Europeo al 50%, ha sido importante en 2011, siendo un año más líder en el autoempleo en el País Vasco y Navarra. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 184 empresas, creando 166 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztempresa en 2011	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viabiles y abren el negocio	29	82	50	23	184
Viabiles pero no abren el negocio	4	7	5	2	18
No viabiles	1	31	33	3	68
Consolidación	1	10	5	1	17
Total	35	130	93	29	287

Se trata de pequeños negocios, con una media en 2011 de 1,4 personas empleadas en el momento inicial, siendo los servicios (68%) y el comercio (26%) los sectores de actividad más frecuentes. La edad media del emprendedor es de 34,8 años y por sexos el porcentaje de mujeres que emprenden es igual al de hombres.

En la línea de consolidación de las nuevas empresas en el mercado, destinado a microempresas que han sido beneficiarias de la **Fundación Gaztempresa** y necesitan apoyo en la fase de consolidación de su empresa, se han impartido 9 talleres de consolidación grupales con el acompañamiento a 49 emprendedores.

Consolidación empresarial	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Número de talleres impartidos	60	39	9
Número de asistentes	367	210	49
Número medio de asistentes por taller	6	5	5

Se han impartido también 8 “talleres de claves de negocio” en los que se valora qué claves se deben tener en cuenta a la hora de poner en marcha un negocio.

Además, otras 17 microempresas han recibido asesoramiento personalizado para acometer nuevas acciones o nuevas inversiones, e incluso para replantearse su actividad.

La Red Social Gaztempresa como actividad de apoyo mutuo entre emprendedores, tiene el objetivo de utilizar Internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones. En 2011 son ya 1.061 las personas registradas, superando las 10.600 visitas a la Web.

APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo es la generación y distribución de riqueza y empleo, preferentemente cooperativo, que realiza a través de la aportación de recursos de Caja Laboral al grupo MONDRAGÓN. Como consecuencia de los menores resultados, los fondos aportados en 2011 de **más de 3,8 millones de €**, son inferiores a los alcanzados en ejercicios anteriores, si bien los destinos son básicamente los mismos:

- La **promoción de nuevas actividades empresariales y mantenimiento de las actuales** a través de la actuación del Centro Corporativo y los fondos de promoción de empresas dentro de MONDRAGÓN.
- La **educación y la investigación**, especialmente la Universidad de Mondragón, centros de investigación y centros de formación profesional del propio Grupo.
- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora, que en 2011 se ha concretado en 5 acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- Actividad del **Departamento de Estudios de Caja Laboral**: Informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios trimestrales sobre la coyuntura y predicciones económicas y charlas universitarias.
- Se continúa impartiendo, en el programa de Administración de Empresa de la Universidad de Deusto, en colaboración con la Fundación Bernaola, el **curso de Finanzas Sectoriales**

dirigido a extender el conocimiento de la realidad económica, industrial, financiera y de servicios del País Vasco.

- **Actividad de voluntariado** para la difusión del modelo cooperativo como el modelo empresarial más sostenible, mediante personas jubiladas de cooperativas del Grupo se han impartido un total de 21 charlas en distintas Universidades y 8 en Escuelas de FP y Bachillerato. Voluntariado que se extiende a la Fundación Gaztempesa (ver 4.2. Productos y servicios socialmente responsables) o a las 101 donaciones de sangre en el País Vasco, en una actuación especial realizada el 14 de junio Día Mundial del Donante de Sangre, a las que se suman las 126 donaciones en Servicios Centrales en las dos jornadas anuales programadas.

Una actuación puntual, pero significativa en 2011, ha sido la donación a Euskaltzaindia del “Diccionario trilingüe del castellano, vascuence y latín” del jesuita Aita Manuel Larramendi editado en 1.745. La donación es por un período de 10 años con el objeto de posibilitar su consulta a través de la Academia de la Lengua Vasca.

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2011:

- ✓ Pertenencia a asociaciones (Izaitte, Stop CO2 Euskadi, etc.) que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental.
- ✓ Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztempesa.
- ✓ Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas. [Caja Laboral | Euskadiko Kutxa](#).
- ✓ Encuesta a 9.800 clientes sobre su visión de Caja Laboral, entre otras cosas, como Entidad comprometida con el desarrollo económico y social, de confianza por su actuación ética y honesta o clara y transparente en la publicidad e información.
- ✓ Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio al Vasco Universal (con el Gobierno Vasco), Premio Navarra a la Solidaridad (con el Gobierno de Navarra), Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza), Reconocimientos empresariales en la Cita de la Empresa Vasca (con EITB).

A partir de estos mecanismos se han identificado las expectativas de la sociedad, que no varían respecto al año pasado, así como la valoración que se da a Caja Laboral con respecto al cumplimiento de las mismas. En base a ello, se han emprendido una serie de acciones para mejorar esa valoración:

Expectativas	Acciones emprendidas
Compromiso de Caja Laboral con el desarrollo económico y social de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el % de beneficios para destinos sociales. • Continuar con el apoyo al emprendizaje y la generación de microempresas mediante la Fundación Gaztempesa. • Estrategia de comunicación que sitúe a Caja Laboral como una entidad de “economía social”, que fomenta el emprendizaje, implicada con el entorno y participativa en la sociedad.

	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar los saldos de financiación al consumo, mediante la apertura de las preconcesiones a nuevos grupos de clientes y el desarrollo de nuevas alternativas de financiación.
Caja Laboral como Entidad moderna, innovadora, avanzada.	<ul style="list-style-type: none"> Multicanalidad. Incorporando en mayor medida una visión de negocio, comercial y relacional, además de la operativa.
Claridad y transparencia de la publicidad y de la información que envía Caja Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones personalizadas a clientes con información sobre comisiones. Continuar asociado a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) y comprometiéndose a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales su Código de Conducta Publicitaria.

Además de los mecanismos de diálogo descritos anteriormente y en anteriores Memorias, en 2011, Caja Laboral ha continuado en la línea de la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, además de poner a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad, de GRI y de Izaite, Caja Laboral:

- Ha participado, de la mano de Euskaltel e Izaite, en una jornada sobre “Desafíos de la RSE en el entorno empresarial vasco” que ha tenido también difusión a través de la Red Española del Pacto Mundial y la revista “Qualitas Hodie”. También, de la mano de Izaite, ha participado en la jornada de presentación de “Documentos para la Reflexión: Análisis de herramientas para desarrollar la RSE en organizaciones empresariales”, documento del que ha sido impulsor dentro del grupo de trabajo de Izaite y que también se ha difundido a través de la revista “Qualitas Hodie”.
- Ha difundido internamente la Memoria de RSE y la Política y Códigos de RSE en Caja Laboral, mediante Giltza (reunión de colaboradores).
- Ha remitido un correo electrónico a 6.600 empresas clientes, poniendo a su disposición el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, así como la versión completa de la Memoria.
- De la mano de Izaite y Euskalit ha participado en el diagnóstico de RSE de una empresa, que se ha basado en la “Guía para la autoevaluación de la RSE”.

CORRUPCIÓN

Durante el año 2011, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del blanqueo de capitales de **“Muy Buena”**. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

Acciones Realizadas en 2011

Evaluación de la eficacia operativa de todos los procesos de la aplicación informática de detección de operaciones sospechosas, que ha conllevado la modificación o reforma de gran parte de los procesos y alertas existentes.

Elaboración de un protocolo o guía para el examen de las alarmas que surjan de la aplicación informática de detección, con el objeto de facilitar la labor de examen por parte de los analistas de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo en dos ocasiones, incorporando diferentes mejoras así como recomendaciones del Experto Externo.

Se han realizado diferentes ajustes en el sistema automatizado de verificación de la actividad de los clientes.

Se ha culminado el Curso de Formación a distancia dirigido a todos los socios y empleados de la red de sucursales, con las evaluaciones correspondientes.

Entre los compromisos para 2012 se pueden destacar:

- Modificar el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándolo al nuevo Reglamento.
- Curso formativo para el personal de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Actualizar y modificar el Código de Conducta Profesional, adaptándolo a la legislación vigente.

Además del examen externo, el departamento de Auditoría Interna, dependiente 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. Para ello se sirve de un sistema innovador de autoevaluación que cubre anualmente el 50% de red comercial.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 35 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

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.

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 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, el Código de Conducta Profesional que se aplica a todas las personas de la Entidad, y que regula pautas de conducta con el objeto de evitar situaciones de riesgo directamente relacionadas con la corrupción y la Política de Comunicación Comercial aprobada en 2010.

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**, en las sociedades que hay actividad, para conseguir el objetivo de que 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, ya recogidas en anteriores Memorias,

expresamente asumidas por los socios y presentes en las bases de actuación de estas sociedades.

Unidades de Negocio Analizadas

A continuación, se presentan las unidades de negocio de Caja Laboral que han sido analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción en 2011:

	2009		2010		2011	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	167	150	138	150	60	90
% Oficinas analizadas.	42%	38%	36%	39%	17%	25%

El descenso con respecto a años anteriores en el número de oficinas analizadas se debe al cambio producido en la orientación de los trabajos de auditoría, que ha primado el análisis del riesgo de crédito, mediante un significativo incremento del volumen de riesgo analizado.

Cabe señalar sin embargo que los controles de auditoría a distancia implantados, inciden en el 100% de las sucursales de la Entidad.

En las 12 sociedades de **promoción inmobiliaria** que tienen actividad se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales.

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

Durante estos tres últimos años solamente se ha producido un incidente en 2010. Se trató de un caso de apropiación indebida de efectivo por parte de un socio de la Entidad y fue detectado por el personal de la propia oficina. Tras los pertinentes informes de Auditoría Interna, la sanción impuesta por la Dirección consistió en la expulsión del socio que fue ratificada por el Comité de Recursos, sin que fuera recurrido este acuerdo ante los tribunales de justicia.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

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, destacando que no pueden compatibilizar “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”.

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. A continuación, se presentan los créditos con los partidos políticos a 31 de Diciembre:

	2009	2010	2011
Eusko Alkartasuna	238,4	189,7	375,6

EAJ - PNV	3.320,9	3.568,8	2.727,1
Créditos (miles de euros)	3.559,3	3.758,5	3.102,7

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área de Control, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2011 se ha ampliado en once nuevas conductas o tipologías el Catálogo de posibles operativas sospechosas de Abuso de Mercado. Asimismo, se han incorporado en la aplicación informática de detección de este tipo de operaciones nuevos procesos o alertas de detección, procediéndose además al examen de la eficacia operativa de los procesos existentes, que han conllevado la modificación de diferentes aspectos.

A continuación, se presenta el valor monetario de las sanciones derivadas del incumplimiento de leyes:

	2009	2010	2011
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	60.000	0	50.000

Sanciones de la Agencia Española de Protección de Datos por la comisión de una infracción grave de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

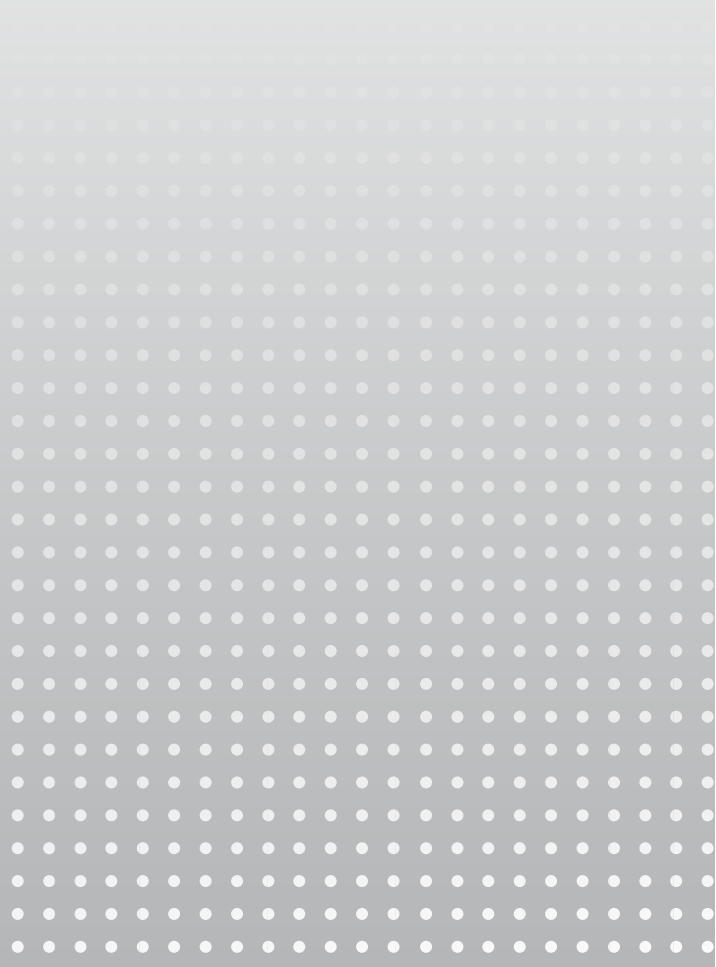
INICIATIVAS SUSCRITAS POR CAJA LABORAL

En la siguiente tabla se recogen las iniciativas más recientes llevadas a cabo por Caja Laboral:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Entidad colaboradora con Emakunde	Compromiso en el fomento de la igualdad de oportunidades.	2004
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007
Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja Laboral y en el entorno.	2009
Adhesión al Programa de Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014 del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco.	Incrementar la competitividad de las empresas vascas mediante la mejora de su comportamiento ambiental.	2010

Business Banking Council y Next Generation Banking Council, ambos de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010
Convenio con los Ayuntamientos de Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta.	Potenciar la utilización del euskera en sus relaciones mutuas, tanto habladas como escritas	2011

Respecto al Acuerdo con FIARE, en 2011 Caja Laboral ha continuado aportando apoyo operativo en sus sucursales del País Vasco y Navarra, para recoger aportaciones para capital social con el objetivo de constituir una Cooperativa de Crédito de Banca Ética, que opere en el ámbito financiero desde criterios solidarios y alternativos al sistema bancario tradicional.



9.1. NIVEL DE REPORTE 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.

	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	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		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		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.	

A continuación se detalla la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI 2006 (G3)

9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 012/12

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

CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2011**

Y con número de depósito legal: BI-764-2012

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 24 de abril de 2012, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-012/12 de fecha 24 de enero de 2012 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 26 de abril de 2012


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

9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1.	Declaración del máximo responsable de Caja Laboral	1 Carta del Presidente
1.2.	Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	3-5 Compromisos y Logros RSE 6-7 Cuadro de Mando RSE

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1.	Nombre de la organización.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	21-22 Nuestra Relación con los Clientes Ver Página Web de Caja Laboral
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	14 Estructura Operativa 15 Empresa Participadas
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	José M ^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
2.5.	Países en los que opera la organización.	Caja Laboral no opera fuera del Estado español
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
2.7.	Mercados servidos.	20 Mercado de Caja Laboral
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	16 Principales Magnitudes de la Entidad
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	14 Estructura Operativa 15 Empresa Participadas
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	No se han recibido premios o distinciones mencionables durante el año 2011

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año 2011
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Año 2010
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	8 Perfil de la Memoria
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	En la página Web de Caja Laboral: www.cajalaboral.com o a través del siguiente correo electrónico: pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es

Alcance y cobertura de la memoria

3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	8 Perfil de la Memoria No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2010 , en página 8.
3.6.	Cobertura de la memoria.	8-9 Perfil de la Memoria
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	8-9 Perfil de la Memoria
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 36.
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 37.
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.	Cualquier tipo de información que haya sufrido una re-expresión se indica explícitamente en la Memoria
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	15 Empresas Participadas

Índice del contenido del GRI

3.12.	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	76 Indicadores GRI
-------	---	--------------------

Verificación

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la	8-9 Perfil de la Memoria
-------	---	--------------------------

memoria.

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Gobierno

4.1. La estructura de gobierno de la organización.	11 Estructura Organizativa No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en páginas 40-43.
4.2. Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	13-14 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Informe de Gobierno Corporativo
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	13 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	
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.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 47. Ver Informe de Gobierno Corporativo
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	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en páginas 48-51
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.	11-13 Estructura de la Entidad
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	11-13 Estructura de la Entidad

Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	54 Nuestra Relación con el Medioambiente 52 Nuestra relación con los Proveedores Ver Informe de Gobierno Corporativo
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	71 Iniciativas suscritas por Caja Laboral No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en páginas 55-56 y Memoria de 2009 en página 24
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3 Compromisos y logros RSE En la identificación y selección de Grupos de Interés, no hay cambios sobre lo recogido en Memoria de 2008 , en páginas 57-58 29 Mecanismos de Diálogo con Clientes 36 Mecanismos de Diálogo con las Personas 67 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	
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.	
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.	

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

Indicadores del enfoque de gestión

FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	3 Compromisos y logros RSE en Caja Laboral 25 Apoyo a la creación de empresas
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	47 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 60 Evaluación de Riesgos Ambientales
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 31

contratos o transacciones.	
FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	39 Programa de Acogida Enmarcada en las Normas OSHAS 18001 e ISO 14001, Caja Laboral facilita información a la totalidad de la plantilla orientada a la gestión de riesgos laborales y ambientales. Además, Caja Laboral identifica las necesidades de formación, sensibilización y competencia profesional para todo el personal cuyo trabajo tenga vinculación con el Medio Ambiente y los Riesgos Laborales de Caja Laboral
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	29 Mecanismos de Diálogo con Clientes 36 Mecanismos de Diálogo con las Personas 67 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	23 Perfil del Cliente
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	24 Productos y Servicios Socialmente Responsables
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	Valor monetario de 0 € en 2011 27 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables/ Productos Financieros

Aspecto: auditorías

FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	9 Perfil de la Memoria
--	------------------------

Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	27 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	Aspecto que no se ha producido en el año 2011
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	Aspecto que no se ha producido en el año 2011
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	28 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	28 Accesibilidad a Servicios Financieros/Barreras Arquitectónicas y Acceso a través de Internet
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 160.
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	29 Accesibilidad a Servicios Financieros/Cultura Financiera 64 Aportaciones directas a la Sociedad 66 Aportaciones indirectas a la Sociedad

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Información sobre el enfoque de gestión	16-19 Principales Magnitudes de la Entidad
---	--

Aspecto: desempeño económico

EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	16 Principales Magnitudes de la Entidad
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	27 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables/Créditos para Energías Renovables
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	41 Sistema Retributivo 42 Beneficios Sociales/Retornos Cooperativos Capitalizados

EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	14 Estructura Organizativa
---	----------------------------

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.	41 Sistema Retributivo
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	51-52 Nuestra Relación con los Proveedores
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	11 Estructura de la Entidad

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.	64 Aportaciones Directas a la Sociedad
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	66 Aportaciones Indirectas a la Sociedad

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión	54-55 Nuestra Relación con el Medioambiente
---	---

Aspecto: materiales

EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	55 Papel y Tóner
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	

Aspecto: energía

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	56 Energía
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	56 Energía
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	56 Energía
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.	56 Energía
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	54 Nuestra Relación con el Medioambiente 55 Papel y Tóner 56 Energía 57 Agua

Aspecto: agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.	57 Agua Abastecimiento municipal
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	No se han detectado fuentes de agua afectadas
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se recicla ni se reutiliza agua

Aspecto: biodiversidad

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
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.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre

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.	la biodiversidad por no estar en áreas protegidas Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
--	---

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Ver Transporte EN29
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	54 Nuestra Relación con el Medioambiente 56 Energía 58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No se producen emisiones significativas
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se producen emisiones significativas
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	58 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	58 Emisiones, Vertidos y Residuos No se han detectado derrames accidentales significativos
EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se detecta afección a la diversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías

Aspecto: productos y servicios

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	27 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	El componente material de los productos financieros no es relevante

Aspecto: cumplimiento normativo

EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0.
--	--

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.	58 Emisiones, Vertidos y Residuos
--	-----------------------------------

Aspecto: general

EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	59 Gastos Ambientales
---	-----------------------

DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas laborales y ética del trabajo

Información sobre el enfoque de la dirección	33 Nuestra Relación con los Socios 34 Perfil de la Plantilla
--	---

Aspecto: empleo.

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	34 Perfil de la Plantilla
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	34 Perfil de la Plantilla
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad	42 Paquete de Beneficios Sociales

principal.	
LA15. Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	45 Seguridad y Salud en el Trabajo

Aspecto: relaciones empresa / trabajadores.

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	43 Negociación Colectiva
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 123

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	44 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	44 Seguridad y Salud en el Trabajo
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.	44 Seguridad y Salud en el Trabajo 46 Salud en el Trabajo
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	44 Seguridad y Salud en el Trabajo

Aspecto: formación y educación.

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	37 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
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.	39 Formación Continua
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	40 Evaluación del Desempeño

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades.

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	48 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 11 Estructura de la Entidad
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	47-49 Diversidad e Igualdad de Oportunidades A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer

Derechos Humanos

Información sobre el enfoque de la dirección	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 142
--	--

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, Caja Laboral está trabajando con el Objetivo de 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 en el indicador 1.2 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”

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.	En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación ni en Caja Laboral ni en Eroso
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 pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	La práctica totalidad de los proveedores de Caja Laboral operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.
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.	La práctica totalidad de los proveedores de Caja Laboral operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la no explotación infantil.
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.	La práctica totalidad de los proveedores de Caja Laboral operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzados
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 al 100% 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 Caja Laboral es España
Aspecto: consecuencias	
HR 10. Porcentaje y número total de actividades que han sido objeto de revisión en aspectos de derechos humanos y/o se han determinado sus potenciales consecuencias	No se han revisado actividades de la entidad en aspectos relacionados con Derechos Humanos, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo
Aspecto: remedios	
HR 11. Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales	No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos
Sociedad	
Información sobre el enfoque de gestión	62 Nuestra Relación con la Sociedad 63 Aportaciones Directas a la Sociedad
Aspecto: comunidades locales	
SO1. Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	34 Perfil de la Plantilla 63 Aportaciones Directas a la Sociedad
SO9. Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.
SO10. Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos	Ver SO9.

negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	
Aspecto: corrupción	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	68 Corrupción
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	40 Formación en Procedimientos Anticorrupción
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	68 Corrupción
Aspecto: política pública.	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 154
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	70 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
Aspecto: comportamiento de competencia desleal	
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
Aspecto: cumplimiento normativo.	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	71 Cumplimiento Normativo
Responsabilidad sobre productos	
Información sobre el enfoque de la dirección	21-22 Nuestra Relación con los Clientes
Aspecto: salud y seguridad del cliente.	
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 161
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.	32 Incidentes e Incumplimientos
Aspecto: etiquetado de productos y servicios.	
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 70 Todos los productos y servicios de Caja Laboral están sujetos a la regulación de Banco de España en cuanto a la información de los mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	32 Incidentes e Incumplimientos
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	29 Mecanismos de Diálogo con Clientes
Aspecto: comunicaciones de marketing	
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	21-22 Nuestra Relación con los Clientes 67-68 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad "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

	<p>Pensiones la que revisa la documentación requerida de los productos financieros que están bajo su control y supervisión, antes de iniciar su comercialización.</p> <p>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.</p> <p>Caja Laboral está adherida a Autocontrol desde 2007, donde realiza al Gabinete Técnico, consultas previas (copy advice) y consulta legales sobre las campañas, con un resultado Positivo en todos los casos.”</p>
<p>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.</p>	<p>32 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>Aspecto: privacidad del cliente</p>	
<p>PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.</p>	<p>32 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>Aspecto: cumplimiento normativo</p>	
<p>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.</p>	<p>32 Incidentes e Incumplimientos 71 Cumplimiento Normativo</p>

CONTACTO

Accede a la página Web de Caja Laboral www.cajalaboral.com, en la página inicial, en su apartado de Sobre Nosotros, en Información Corporativa están disponibles el

- Informe Económico y Social
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo.

En Sobre Nosotros, en Responsabilidad Social Empresarial están disponibles:

- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo 2010

En el apartado de Contacta con Nosotros, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc.

Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: pedromari.lopezdegamiz@cajalaboral.es.

9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Principio 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En el Punto 2.1. Compromisos y Logros RSE en Caja Laboral de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado Caja Laboral en 2011, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2010	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Implementar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar el análisis del potencial en dos ámbitos de Servicios Centrales.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽¹⁾
2. Empezar a trabajar en la definición de una sistemática para la gestión del desempeño y los planes de mejora.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽²⁾
3. Finalizar e implantar el modelo para la acogida de las nuevas incorporaciones y la capacitación profesional en la Red.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽³⁾
4. Servicio al Cliente Interno. Mejorar la calidad percibida en los departamentos de Medios de Pago, Formación, Asesoría Jurídica y sistema de Sugerencias.	Principio 6 del Pacto Mundial
5. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios trabajadores.	Principio 3 del Pacto Mundial
6. Comercialización de Ekocréditos y del paquete de servicios a la comunidad.	Principio 8 del Pacto Mundial

7. Gaztempresa. Asesorar y acompañar a emprendedores en el lanzamiento de 275 nuevas microempresas y realizar 37 talleres de consolidación para asegurar la continuidad de empresas de reciente constitución.	Principio 1 del Pacto Mundial
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas.	Principio 7 del Pacto Mundial
9. Revisión y mejora de la usabilidad en CLNet aplicando criterios de interactividad y mejorando la facilidad de uso de los clientes.	Principio 9 del Pacto Mundial
10. Diseñar e implantar una nueva organización comercial buscando una mayor especialización en producto y por segmentos.	Principio 1 del Pacto Mundial ⁽⁴⁾
11. Adhesión al proyecto Metaposta del Gobierno Vasco, un buzón y caja fuerte electrónica en Internet para que los ciudadanos puedan recibir y almacenar documentos de manera gratuita, segura y permanente con validez legal.	Principio 9 del Pacto Mundial
12. Aprobación de la Política de RSE de Caja Laboral y de sus Códigos de Conducta con los grupos de interés.	Todos los Principios
13. Continuar el proyecto de Gestión de la sucesión y la movilidad, desarrollando el Plan de dinamización 2009-2012.	Principio 6 del Pacto Mundial ⁽⁵⁾
14. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	Principios 2 y 8 del Pacto Mundial

(1) El Análisis del Potencial es una garantía para objetivar los procesos de formación y promoción y, por lo tanto, la igualdad.

(2) La gestión del Desempeño es una garantía para objetivar los procesos de formación y promoción y, por lo tanto, la igualdad.

(3) Establecer un Modelo para la acogida de las nuevas incorporaciones y la capacitación profesional brinda un marco para la gestión igualitaria entre hombres y mujeres y, por lo tanto, la no discriminación.

(4) La especialización en productos y servicios del personal encargado de comercializar productos financieros favorece la protección de colectivos en riesgo.

(5) Procedimentar la sucesión y la movilidad brinda un marco para la gestión igualitaria entre hombres y mujeres y, por lo tanto, la no discriminación