



CAJA LABORAL  
EUSKADIKO KUTXA

ESTAMOS AQUÍ

# LAS GRANDES LÍNEAS DE LA RSE EN CAJA LABORAL

EVALUACIÓN EN CAJA LABORAL

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 provocado 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

La Memoria RSE 2011 completa, de acuerdo al estándar internacional GRI, está disponible en la página web de Caja Laboral [Memoria RSE 2011](#). El objetivo de este resumen es llegar de una forma más directa a nuestros clientes, nuestros socios y a la sociedad en general, exponiendo la información más relevante de la Memoria RSE 2011.

A continuación, resumimos los compromisos que adquirimos en 2011 y cuantificamos hasta qué punto hemos cumplido con éstos.

Compromisos públicos 2011	Realizado
<b>Con las empresas:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> 3.000 Millones de € para financiación del Circulante	<input checked="" type="checkbox"/> 3.001 Millones de € (100% de cumplimiento)
<input checked="" type="checkbox"/> 500 Millones de € en Créditos y Préstamos	<input checked="" type="checkbox"/> 456 Millones de € (91% de cumplimiento)
<input checked="" type="checkbox"/> 75 Millones de € en operaciones de Leasing.	<input checked="" type="checkbox"/> 55,2 Millones de € (74% de cumplimiento)
<input checked="" type="checkbox"/> 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 €).	<input checked="" type="checkbox"/> 19.040 cuentas (crecimiento anual 18%) <input checked="" type="checkbox"/> 72,6 Millones de € de límite disponible <input checked="" type="checkbox"/> 10,6 Millones de € de límite dispuesto.
<input checked="" type="checkbox"/> Mantener tanto la creación de nuevas empresas, como el importe de préstamos concedidos desde la Fundación Gaztempresa.	<input checked="" type="checkbox"/> 184 empresas creadas (67% cumplimiento) <input checked="" type="checkbox"/> 4.3 Millones de € concedidos (52% de cumplimiento)

## COMPROMISOS EN MATERIA RSE

En la Memoria RSE 2010, Caja Laboral se comprometió a la realización de determinados proyectos en relación a cada uno de sus grupos de interés, cuyo estado actual queda recogido en la siguiente tabla:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismo de Gobierno implantado
1. Implementar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar el análisis del potencial en dos ámbitos de Servicios Centrales.		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.		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.		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.		Socios y personas. 2011	Departamento de Calidad
5. Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios trabajadores.		Socios y personas. 2011	Consejo Social
6. Comercialización de Ekocréditos y del paquete de servicios a la comunidad..		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.		Clientes y Sociedad 2011	Fundación Gaztempresa
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas		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.		Clientes 2011	Canales Alternativos
10. Diseñar e implantar una nueva organización comercial buscando una mayor especialización en producto y por segmentos.		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.		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.		Sociedad 2011	Comité RSE
13. Continuar el proyecto de Gestión de la sucesión y la movilidad, desarrollando el Plan de dinamización 2009-2012.		Socios y personas. 2012	Plan de Dinamización
14. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.		Aliados y Proveedores. 2010	Comité RSE

## RELACIONES CON NUESTROS SOCIOS (I)

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.

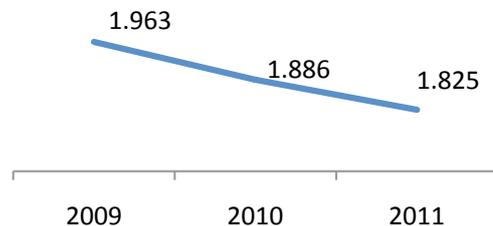
Durante 2011, el **número de socios de trabajo en activo ha disminuido en 61**, llegando a los 1.825 a final de año, con un 98,6% de cumplimiento del objetivo marcado. Esta bajada en el número de socios está motivada fundamentalmente por las salidas derivadas del ya finalizado Plan de Dinamización, ya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

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:

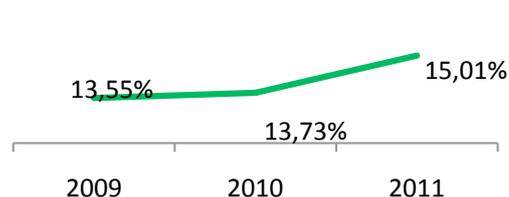
- Finalizar el proceso de reordenamiento e integración de oficinas, aunque va a quedar algún fleco para 2012.
- Iniciar el proceso de Evaluación y gestión del desempeño con el fin de disponer de un balance de capacidades de Caja Laboral.
- Evaluación del primer Plan de Igualdad de oportunidades y diseño 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.

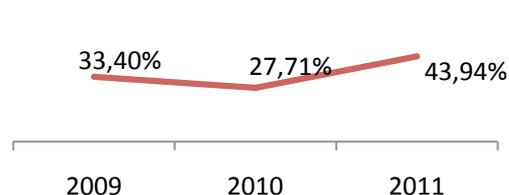
### Número de Socios de Trabajo



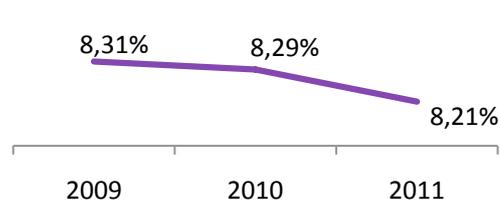
### Promoción Interna



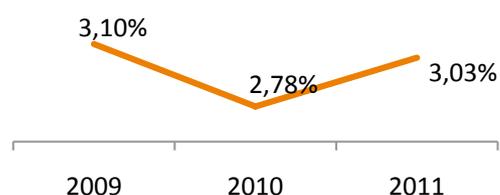
### Horas formación/plantilla total



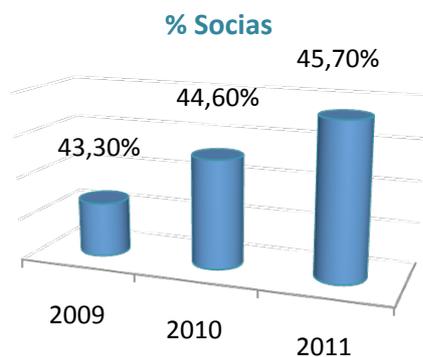
### Evaluación de la formación (1-10)



### % Absentismo



## RELACIONES CON NUESTROS SOCIOS (II)



Caja Laboral ha diseñado el “**2º 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”.

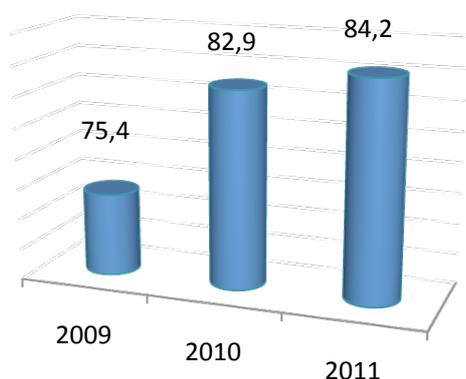
Para ello, se han definido 6 líneas de trabajo: Cultura de la Empresa; Selección y promoción; Formación; Conciliación de la vida laboral, familiar y personal; Comunicación, lenguaje e imagen y Acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Se han definido también los objetivos correspondientes a cada línea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

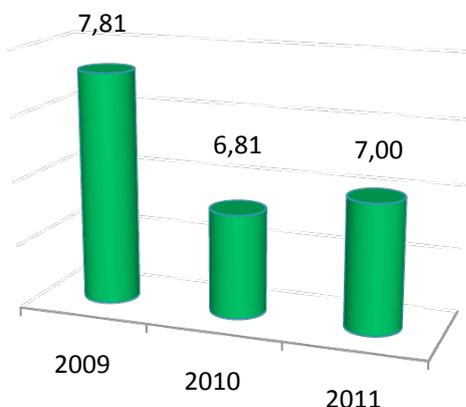
Los compromisos futuros que adquirimos desde Caja Laboral en la gestión de nuestras personas son:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2012	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
Definir e implementar el Plan de Personas. Concluir los planes de acción como consecuencia de los resultados.	Todas las personas. 2012	Gestión Social
Concluir la metodología de la gestión del desempeño / entrevistas de desarrollo. Realizar prueba piloto.		Gestión Social
Perfeccionar y validar la metodología para el inventario de potencial. Realizar prueba piloto.		Gestión Social
Análisis, diagnóstico y evaluación del Proceso de Selección.		Gestión Social
Redefinición de los itinerarios profesionales.		Gestión Social
Adecuación de los ámbitos y de los sistemas de representación social de los socios de trabajo en ámbitos geográficos multiprovinciales.		Consejo Social
Diseño del II Plan de Igualdad.	Todas las personas. 2012-2013	Gestión Social

**Mystery shopper - compra misteriosa (valoración)**



**EQUOS - Estudio de calidad objetiva**



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

- **Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo (ESCE)** que se elabora desde el año 1995. En 2011 se realiza esta encuesta a 19.695 clientes y se obtiene un grado de satisfacción del 68,5%.

- **Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS)**. Anualmente desde el año 2002 se contrata un análisis comparativo de Calidad de Servicio de las Redes Comerciales de distintas Entidades Financieras, realizado por una empresa independiente, y que utiliza la misma metodología de mystery shopping o comprador misterioso. El Índice conjunto de Calidad y Servicio ha sido de un 79,9 % para la red tradicional y de un 79,4 % para la Red Nueva.

- **Auditoría de calidad de servicio y atención al cliente** con 339 visitas a oficinas de la Red Nueva, por "clientes simulados".

- **Focus group**: 4 dinámicas de grupo entre clientes que son socios del Grupo Mondragón y posteriormente 772 entrevistas personalizadas.

- **Redes Sociales**. Se ha mantenido un diálogo a través de las redes sociales escuchando y participando en cuestiones de interés para Caja Laboral y sus clientes.

- **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.

- **Sugerencias generadas en Internet**: 111 en la operativa diaria y 9.602 provocadas con cuestionarios específicos.

El compromiso con nuestros clientes es firme, y para ello, Caja Laboral establece una serie de mecanismos de diálogo con sus diferentes clientes, identifica sus expectativas y determina una serie de acciones para mejorar la relación con los clientes:

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.

Los compromisos futuros que adquirimos desde Caja Laboral para mejorar el impacto en clientes son:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
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
Integración de la estrategia de seguros en Caja Laboral.	Clientes 2012	Área Desarrollo de Negocio.
Consolidación del Área de empresas: consolidar la nueva estrategia de empresas (modelo y equipos).	Clientes 2012	Área de Empresas.

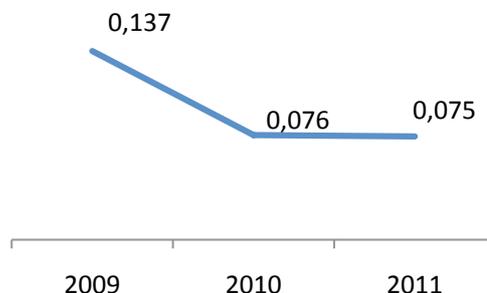
En Caja Laboral tenemos un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrollamos en los tres edificios de la Sede Central, y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2011): **“está correctamente implantado y mantenido y tiene la orientación adecuada para dar respuesta a los requisitos de la norma de referencia”**, teniendo como punto fuerte, entre otros: “el lanzamiento de nuevos productos y servicios con componente ambiental”.

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

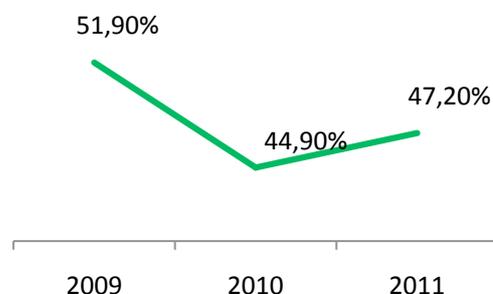
Nuestra **Política Ambiental** establece como prioritarias las siguientes líneas de actuación:

- Toma de conciencia y motivación de los socios, por medio de la formación y sensibilización, para implicarles activamente en prácticas responsables con el medio ambiente.
- Minimización de los residuos generados, reciclado de todos los residuos posibles y reducción del consumo de recursos naturales.
- Colaborar con nuestros restantes grupos de interés, con el fin de contribuir a la conservación del medio ambiente, en especial, incorporando en nuestra relación con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales.

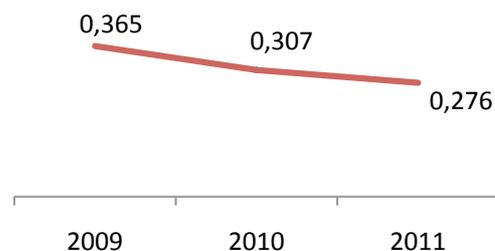
**Consumo (Kgs) de papel publicitario por cliente**



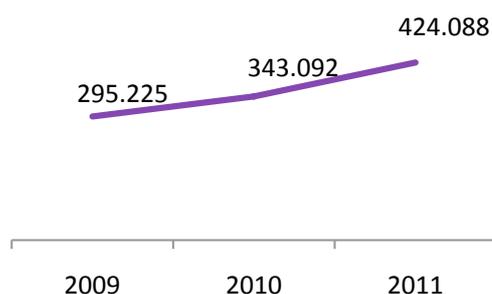
**% Papel publicitario reciclado**



**Papel interno (Kgs) consumidos por cliente**

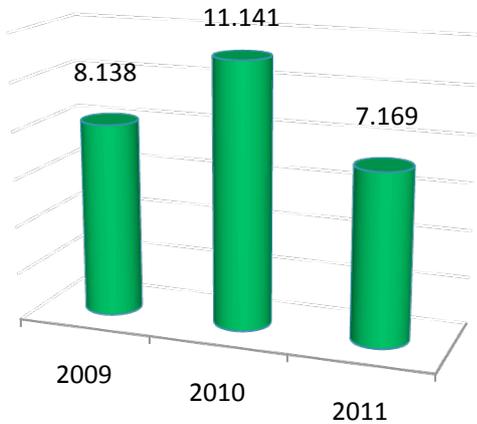


**Residuos (Kgs) gestionados**

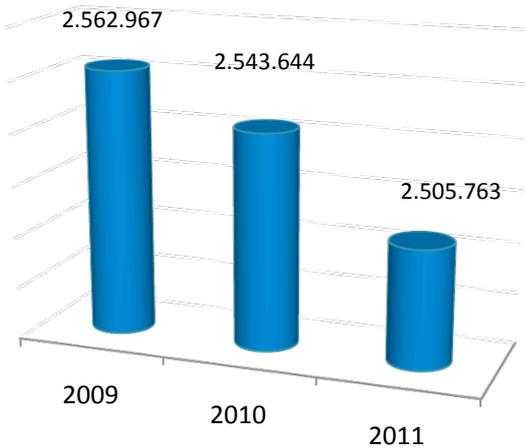


## IMPACTO AMBIENTAL

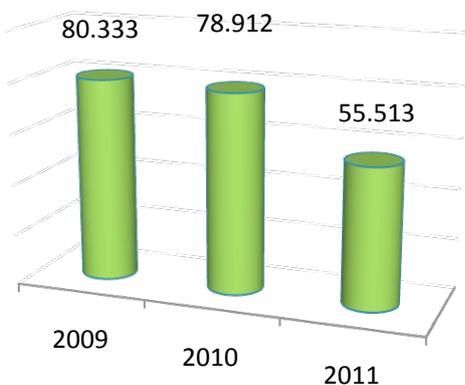
**Consumo de agua (m3)**



**Consumo de electricidad (Kwh)**



**Consumo de gasoil (litros)**



Los compromisos futuros que adquirimos desde Caja Laboral en la gestión ambiental son:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
Sustituir el gas R-22 en 39 equipos.	Clientes y Sociedad 2012	Comité Ambiental
Colaborar con el Ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz en las actuaciones derivadas del "European Green Capital 2012"	Sociedad 2012	Área Desarrollo de Negocio.
Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Aliados y proveedores 2012	Comité de RSE

## IMPACTO ECONÓMICO

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.

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** han 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.

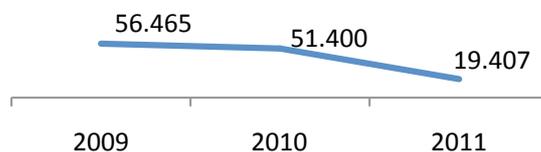
- En relación con el negocio, **los depósitos de clientes particulares** (la base principal del negocio de la Entidad) han crecido un 2,41%. Esto es especialmente significativo porque Caja Laboral no ha participado en la llamada “guerra del pasivo”, dada su holgada disponibilidad de liquidez.

- 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%.

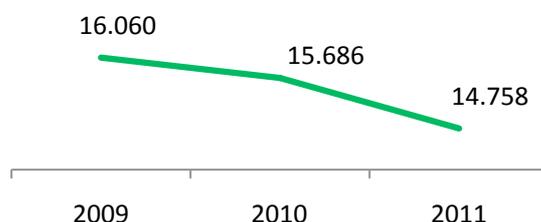
- Un indicador de la competitividad de Caja Laboral en su conjunto es el **índice de eficiencia**, que se ha situado en el 40,64%, cifra muy destacada respecto a otros competidores.

- Otra variable a destacar es el ratio de **solventia de Caja Laboral**, que es 12,56%.

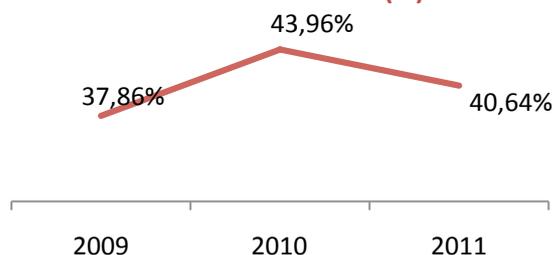
**Beneficio después de impuestos (m €)**



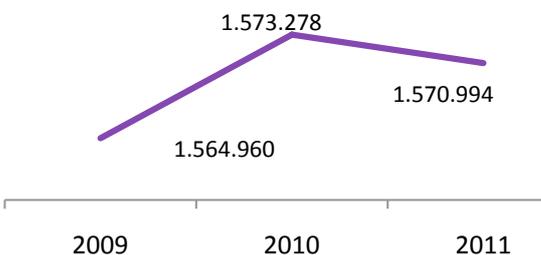
**Créditos (ajustados titulados, M€)**



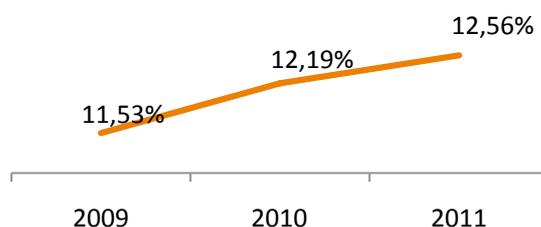
**Índice de eficiencia (%)**



**Fondos Propios (m€)**



**Ratio de solventia (%)**



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.

Caja Laboral distribuye anualmente el equivalente al **25% de sus beneficios**: el 10% en actuaciones de carácter social (**FEP**) y otro 15% (**FSI**), para incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades para la generación de empleo cooperativo y afianzamiento de empleos ya existentes en empresas cooperativas en situaciones de declive.

A continuación, detallamos la evolución de las contribuciones a la Sociedad de Caja Laboral:

Tipología de contribución	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos 2011
	2009	2010	2011	
<b>TOTAL APORTACIONES SOLIDARIAS PARA LA CREACIÓN Y AFIANZAMIENTO DEL EMPLEO EN RÉGIMEN COOPERATIVO</b>	<b>14.579</b>	<b>4.575</b>	<b>3.633</b>	
<b>FSI</b> <i>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 existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y relanzamiento de las cooperativas que lo precisaran.</i>	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 Oinarri para cooperativas del Grupo.
<b>FEP</b> <i>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.</i>	2.850	898	660	Diferentes centros educativos como: MONDRAGÓN Unibertsitatea, Politeknika Ikastegia Txorierrri y Lea Artibai Ikastetxea.
<b>Instituciones Corporativas de MONDRAGÓN</b> <i>25% del FEP para el sostenimiento de las Instituciones</i>	1.657	522	384	
<b>Otras</b> <i>Actuaciones relativas al Cooperativismo.</i>	1.657	522	16	
<b>TOTAL APORTACIONES BENÉFICAS A LA SOCIEDAD</b>	<b>1.990</b>	<b>908</b>	<b>531</b>	
<b>Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no cooperativizada</b>	313	216	117	Formación, investigación y enseñanza
<b>Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción empresarial.</b>	288	74	46	Fundación Gaztempresa
<b>Promoción del Euskera y de la Cultura Vasca</b>	312	192	100	Las instituciones e iniciativas que tienen como objetivo la potenciación del Euskara.
<b>Instituciones asistenciales y del Tercer Mundo</b>	450	167	44	Centro de voluntariado, Donantes de sangre, Unicef, Tercera edad.
<b>Actividades Culturales en general</b>	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.)