



informe RSE 2009

informe de responsabilidad social
empresarial de caja laboral



CAJA LABORAL
EUSKADIKO KUTXA

Índice

1. Estrategia y análisis	1
2. Perfil de la Organización	7
3. Parámetros de la Memoria	13
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	18
5. Enfoques de gestión e indicadores de desempeño	27
Dimensión Financiera específica	28
Dimensión económica	34
Dimensión ambiental	42
Dimensión social	50
6. Nivel de aplicación de la Memoria e Indicadores GRI	74
7. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	83
8. Informe de Verificación Externa	86

informe RSE 2009

1 | estrategia y análisis



Carta del Presidente de Caja Laboral (1.1).

Compromiso, transparencia y contribución a la sociedad, así de claros y simples son los objetivos que en última instancia inspiran día a día, y van ya 50 años, a todos aquellos que formamos parte de Caja Laboral. Unos objetivos que cada ejercicio se traducen en logros concretos de los cuales queremos dejar constancia cada año a través de esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial que cumple su quinta edición.

De todos es sabido que 2009 ha sido un año caracterizado por un contexto económico desfavorable, una eventualidad que, lejos de apartarnos de estos objetivos, nos ha servido de acicate para redoblar esfuerzos en este sentido. Y es que, después de todo, creemos firmemente que es en situaciones así en las que entidades como la nuestra deben sacar a la luz su vocación de servicio a la sociedad.

Así las cosas, si tuviéramos que definir 2009 en términos de nuestra responsabilidad social quizás la palabra clave sería *continuidad*, ya que la mayoría de nuestras energías se han centrado en mantener y consolidar una serie de proyectos que, ya sea por su envergadura o porque afectan al núcleo mismo de nuestro ADN como entidad, requieren un esfuerzo sostenido por parte de todos.

Entre los que podríamos incluir en los destinados a renovar y fortalecer las estructuras de nuestro proyecto empresarial merece especial atención nuestra apuesta por una banca de calidad que se ha visto refrendada, por segundo año consecutivo, con el liderazgo en **Calidad del Servicio**, según el estudio anual de la consultora independiente Stiga.

Mantenemos también el **Proyecto de Liderazgo**, que en este año ha visto revisados sus objetivos y alcance y se ha centrado en el desarrollo de comportamientos y competencias de las 55 personas directivas de Caja Laboral, tras una evaluación 360 grados que dio lugar a un proceso de coaching personalizado.

El **Plan Estratégico 2009-2012**, también ha sido objeto de revisión para adaptarlo al nuevo entorno del sector financiero internacional y centrarlo en las acciones más urgentes para el período julio 2009 – junio 2011.

Además, otros proyectos estructurales que siguen requiriendo atención constante son nuestro compromiso con el **Pacto Mundial** y sus diez principios de actuación relativos a Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y contra la corrupción, así como las siempre importantes actuaciones en pro de la igualdad de género, que en nuestro caso se canalizan a través del **Plan de Igualdad** y que en este ejercicio han visto implementadas dos iniciativas de calado, un Protocolo de Actuación ante Situaciones de acoso Sexual o Moral y la adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de Medidas de Conciliación.

Entre el resto de proyectos de carácter más coyuntural debemos destacar la consecución de la certificación **OSHAS 18001** que acredita nuestra apuesta por la seguridad en el ámbito laboral, tanto en lo que se refiere a socios y trabajadores como en lo relativo a nuestros clientes, o la renovación de nuestro compromiso con la iniciativa **Stop CO2 Euskadi**, que persigue la emisión de gases causantes del efecto invernadero mediante la implicación activa de ciudadanos, empresas y administraciones públicas. Por último, cabe reseñar los avances realizados en nuestro acuerdo de colaboración con la **Fundación FIARE** para el lanzamiento de un proyecto de banca ética.

Y por supuesto no podemos olvidar que, si hablamos de compromiso social, no hay mejor escenario para plasmarlo que en nuestro trabajo diario. Por eso durante este ejercicio hemos redoblado nuestro compromiso en favor de familias y empresas, apoyando su financiación y trabajando en ideas innovadoras encaminadas a mantener el crecimiento y bienestar de nuestra sociedad.

Como entidad financiera cimentada en los valores del cooperativismo, este es nuestro reto diario desde hace ya más de 50 años, y esta memoria de Responsabilidad Social Empresarial, el testimonio de los esfuerzos e ilusiones de todos los que formamos parte del proyecto de Caja Laboral.

Txomin García Hernández
Presidente de Caja Laboral

Esta Memoria se ha elaborado tomando como referencia el estándar internacional GRI, en su versión G3 y alcanzando el máximo nivel de verificación: A+.

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad (1.2).

Caja Laboral publica, por quinto año consecutivo, la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial y por tercera vez lo hace siguiendo las directrices de la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, lo que es una muestra del compromiso de Caja Laboral con la sostenibilidad. A continuación se exponen en la tabla, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2009 y segmentadas por Grupos de Interés, según los compromisos asumidos por Caja Laboral en su anterior Memoria de RSE.

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2008	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismo de Gobierno implantado y Grado de consecución
1. Elaborar el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral.	Finalizado. Ver EG: <i>Diversidad e Igualdad.</i>	Socios y personas. 2009	Proyecto Plan de Igualdad
2. Adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de medidas de conciliación.	Finalizado. Ver EG: <i>Diversidad e Igualdad.</i>	Socios y personas. 2009	Proyecto Plan de Igualdad
3. Adaptación de los procedimientos a la norma OHSAS 18001 para su posterior certificación.	Finalizado. Ver EG: <i>Seguridad y salud</i>	Socios y personas. 2009	Comité de Seguridad/Salud
4. Desarrollar las competencias de 55 líderes de primer nivel.	Finalizado. Ver EG: <i>Formación y Educación</i>	Socios y personas. 2009	Proyecto de Liderazgo
5. Gestión activa de la movilidad, de la promoción y de la sucesión.	En curso. Continúa en 2010. Ver Planificación para 2010 y EG: <i>Empleo</i>	Socios y personas. 2009	Proyecto de Gestión de la Sucesión
6. Desarrollo e implantación de una sistemática de evaluación y gestión del desempeño, a partir de la definición de competencias por tipo de puesto.	En curso. Continúa en 2010. Ver Planificación para 2010 y EG: <i>Empleo</i>	Socios y personas. 2010	Proyecto de Evaluación y Gestión del Desempeño
7. Definir un sistema de comunicación e información interna completo, que fluya de forma bidireccional.	En curso. Continúa en 2010. Ver Planificación para 2010 y EG: <i>Empleo</i>	Socios y personas. 2010	Proyecto de Comunicación Interna
8. Implantar itinerarios formativos individuales especialmente en la Red Comercial.	En curso. Continúa en 2010. Ver Planificación para 2010 y EG: <i>Empleo</i>	Socios y personas. 2010	Proyecto de Itinerarios Formativos
9. Incorporación Cuestionario de Conocimiento del riesgo de producto a los Fondos de Inversión, EPSVs y Planes de Pensiones.	Finalizado. Ver PR3	Clientes y Sociedad. 2009	Área Desarrollo de Negocio
10. Realizar la Encuesta a Clientes con valoraciones sobre temas relevantes en sostenibilidad.	Finalizado. Ver 4.16 y PR5	Clientes. 2009	Departamento Calidad
11. Colaborar con FIARE en la segunda fase de la campaña de captación de capital social para su proyecto de Banco Ético.	Finalizado. Ver FS7	Clientes y Sociedad. 2009	Banca de Empresa
12. Instalación y prueba de gases alternativos al R22.	Finalizado. Ver EG <i>Ambiental</i> y EN19	Clientes y Sociedad. 2009	Comité de Medioambiente
13. Destinar el 0,50% de los Resultados Netos al FEP Adicional.	Finalizado. Ver ECI	Sociedad. 2009	Asamblea General
14. Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO ₂ Euskadi.	Finalizado. Ver EG <i>Ambiental</i> y EN18	Sociedad. 2009	Comité de Medioambiente
15. Estabilizar los consumos de agua, energía eléctrica y gasoil. Reducir el consumo del resto de papel hasta los 390-400 gramos por cliente.	Finalizado. Ver EG <i>Ambiental</i> y EN1, EN3, EN8	Sociedad. 2009	Comité de Medioambiente
16. Elaborar un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	En curso. Continúa en 2010. Ver Planificación para 2010 y EC6	Aliados y Proveedores 2010	Comité de RSE
17. Trasladar progresivamente criterios sociales y ambientales a las empresas participadas.	Planificado. Se realizará después del punto 16	Aliados y Proveedores 2009	Comité de RSE
18. Definir los criterios de compra pública verde para el mobiliario de oficina.	Aplazado. (1)	Aliados y Proveedores 2009	Comité de RSE

(1) Los cierres de 9 oficinas en 2009 han generado mobiliario disponible, lo que unido a la no previsión de próximas aperturas genera existencias de mobiliario y reducción de compras. Por todo ello, el Comité de Dirección, a propuesta del Comité de RSE decidió en noviembre posponer el tema de la compra verde en mobiliario de oficinas.

En 2009 se ha revisado el Plan Estratégico 2009-2012, adaptándolo al nuevo entorno de crisis financiera internacional y centrándolo en las acciones más urgentes para el período julio 2009 – junio 2011. El Proyecto de Liderazgo también ha revisado sus objetivos y su alcance, centrándolo en desarrollar los comportamientos y las competencias de las 55 personas directivas de primer y segundo nivel de Caja Laboral, mediante un proceso de coaching personalizado tras una evaluación 360 grados.

El Comité de RSE ha experimentado en 2009 varios cambios en su composición, contando ahora con dos miembros del Área de Desarrollo de Negocio, los responsables de Canales Alternativos (y de **Eroso**) y de Comunicación Interna, quedando constituido el Comité por: los Directores de la Central de Aprovisionamientos, de Calidad y Modelo de Gestión, de Recursos Humanos y de **Promoción Inmobiliaria**, además del Secretario Técnico del Consejo Social, un abogado de Asesoría Jurídica, un Técnico de Secretaría General del Área de Control y los dos mencionados del Área de Desarrollo de Negocio, ejerciendo de Coordinador del Comité el Responsable de Calidad y Medioambiente, totalizando 10 personas. Este Comité se ha reunido formalmente una vez en 2009, aunque los grupos de trabajo derivados del mismo lo han hecho en varias ocasiones, y ha realizado el descargo de su gestión en el Comité de Dirección de noviembre.

En 2009, Caja Laboral hizo públicos unos compromisos con la Sociedad, con el siguiente resultado:

Compromisos públicos 2009	Realizado
Con las empresas:	
• 2.300 Millones € para Financiación del Circulante	2.400 Millones de € (1)
• 325 Millones € en Préstamos Estructurales	330 Millones de € (1)
• 120 Millones € en operaciones de Leasing	90 Millones de € (1)
• Créditos incorporados a las cuentas PRO Autónomos	Crédito autorizado desde 3.000€
• Fundación Gaztempresa: crear 700 nuevas empresas	Creadas 328 empresas
Con las familias:	
• 1.000 Millones € para Créditos Hipotecarios	1.180 Millones de €
• 350 Millones € para Préstamos Personales	250 Millones de €
• Anticipo de Nómina al 0% TAE	Destinados 519.587 € (2)
• Plan VIVE para compra de vehículo. 10.000 € al 0% TAE	No, el Gobierno lo sustituyó por el Plan E (3)
• Crédito Joven 0% TAE para ordenador y carnet de conducir	Destinados 66.409 €
• Préstamo Hipotecario Desahogo con opción de pagar sólo intereses ante imprevistos	Formalizados 98 Millones de €.
• Moratoria Temporal del 50% de las cuotas hipotecarias	No realizado

(1) Financiación concedida a empresas, excluidas las del Sector Público y Cooperativas de MONDRAGÓN. Además de éstas, en los Préstamos Estructurales tampoco se incluyen los Promotores.

(2) Se han concedido también otros préstamos al 0% TAE: 342.828 € a préstamos domésticos y 1.141.350 € a cooperativistas que o han renunciado a la paga extra de Navidad, a capitalizar los intereses de la aportación o a cobrar dicha aportación.

(3) Acuerdo de colaboración con Honda, por el que se realizaron descuentos por más de 2 millones de € y se ofreció financiación a 240.000 familias para la adquisición de su vehículo.

Para 2010, Caja Laboral hace públicos sus compromisos con las Empresas:

- 2.700 Millones de € para Financiación del Circulante.

- 450 Millones de € en Créditos y Préstamos.
- 50 Millones de € en operaciones de Leasing.
- Créditos incorporados a las cuentas PRO Autónomos.
- Financiar la creación de 700 nuevas empresas desde la Fundación Gaztempresa.

Además, en 2010 se desarrollarán varios proyectos y acciones básicas como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. 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
2. Enfoque previo, y en su caso desarrollo, del proyecto de Evaluación y gestión del desempeño.	Socios y personas. 2010	Proyecto de Evaluación y Gestión del Desempeño
3. Puesta en marcha del Proceso de Comunicación Interna.	Socios y personas. 2010	Comunicación Interna
4. Implantación del proyecto de Itinerarios formativos en puestos de la Red. Mejora de la formación de eventuales.	Socios y personas. 2010	Proyecto de Itinerarios Formativos.
5. Mejora del Servicio al Cliente Interno. Implantación de mejoras detectadas por encuestas y escucha directa a la Red.	Socios y personas. 2010	Área Red Tradicional
6. Desarrollo de 2 préstamos sociales, uno de garantía personal y otro de garantía hipotecaria para particulares.	Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
7. Apoyar el despliegue del Plan Estratégico de Gaztempresa, buscando sinergias con la gestión y acciones comerciales para PRO (autónomos y pymes).	Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
8. Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas	Clientes y Sociedad. 2010	Comité de Medioambiente
9. Modificar la página Web para hacerla más sencilla, accesible y colaborativa.	Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
10. Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO ₂ Euskadi.	Sociedad. 2010	Comité de Medioambiente
11. Potenciar Postamail mediante acciones de comunicación a lo largo del año, facilitando operativamente la contratación.	Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
12. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	Aliados y Proveedores. 2010	Comité RSE

El Comité de Dirección ha analizado en 2009 propuestas de Cuadro de Mando Integral, estando prevista su aprobación en 2010 como concreción de un proyecto de “Reflexión sobre el modelo de Empresa- Negocio – Gestión” que quiere realizar Caja Laboral.

La evolución de los indicadores de **desempeño en socios y personas** es la siguiente:

Aspecto/Indicador	Año 2007		Año 2008		Año 2009		Año 2010
	Real	Objeti.	Real	Objeti.	Real	Objeti.	Objetivo
Socios de trabajo							
Número de socios de trabajo	1.923	1.999	1.976	2.084	1.963	2.065	1.899
Formación							
Horas formación/plantilla total	42,07	38,44	41,25	40,55	33,40	(*)	38,00
Evaluación de la formación (1-10)	8,30		8,26		8,31		8,29
Seguridad y salud							
Absentismo en %	3,33%	3,01%	3,33%	3,37%	3,10%	3,42%	3,31%
Desarrollo profesional							

Índice Laboral medio	2,276		2,290		2,304	
Promoción: Índice Estructural	13,94%		11,69%		13,55%	
Promoción: Índice Laboral	30,94%		38,97%		28,63%	
Dinámica de empleo						
Tasa de rotación	9,5%		8,0%		7,4%	
Tasa de salidas	3,0%		2,6%		3,7%	
Igualdad						
% Mujeres socias	41,2%		42,3%		43,3%	
% Mujeres directivas	4,5%		4,9%		5,1%	

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

La evolución de los indicadores de **desempeño ambiental** en los últimos años es la siguiente:

Consumos de:	2007		2008		2009		2010
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,165	<0,121	0,126	<0,165	0,137	<0,126	<0,130
• % papel reciclado s/total	61,9%	>69,5%	49,3%	>69,5%	51,9%	50%	≥50%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,395	0,390-0,400	0,407	0,390-0,400	0,365	0,390-0,400	0,380-0,390
Agua en m ³	17.947	12.000-13.000	10.718	12.000-13.000	8.138	11.500-12.500	11.500-12.500
Electricidad en Kwh	2.595.597	2.650.000	2.571.159	2.650.000	2.562.967	<2.600.000	≤2.600.000
Gasoil en litros	78.756	70.000	81.275	70.000	80.333	<80.000	≤80.000
Kgrs. residuos gestionados	247.264		233.600		295.225		100%

La evolución de los indicadores de **desempeño económico** en los últimos años es la siguiente:

Indicadores	2007		2008		2009		2010
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados antes Impuestos (m€)	208.930	204.820	101.187	210.276	50.137	100.165	40.030
Recursos Intermediados (M€)	13.467	13.552	13.988	14.877	13.917	14.237	14.217
Créditos (ajustados titulizados) (M€)	14.434	14.803	15.872	16.310	16.060	16.213	16.245
Solvencia (%)	11,38		11,34		11,53	10,23	11,84
Índice de Eficiencia (%)	38,14	38,41	43,56	39,64	37,86	47,89	50,79
Fondos Especiales (m€)	269.500	278.926	375.423	323.626	557.586	448.013	633.496
% Riesgos Dudosos s/Inversión	0,98		2,21		2,94	5,50	3,50

Verde, objetivo cumplido

Rojo, objetivo no cumplido

En 2009, ante el impacto del nuevo entorno de dificultades, Caja Laboral ha realizado una revisión de la reflexión estratégica a desarrollar en 2009-2012, identificando siete ejes de actuación en el período julio 2009 a junio 2011, dando prioridad a las acciones directamente relacionadas con la mejora de la cuenta de resultados. Estos 7 ejes de actuación son:

- Modelo financiero: acciones para la mejora del Margen Básico, de la Calidad Crediticia, de la Liquidez y la Solvencia.
- Cliente: incremento de la vinculación de clientes y nueva estrategia en banca de Empresa.

- Gestión de las Personas: redimensionamiento de la red de oficinas y revisión de horarios comerciales, plan de Dinamización de plantillas, gestión de eventuales y mejora del servicio al cliente interno.
- Modelo de Gestión Organizativa: racionalización de estructuras y procesos en Sede Central y Direcciones Regionales.
- Gestión activa de costes: gestión de la Eficiencia y optimización de activos improductivos.
- Reputación: gestión de riesgos reputacionales.
- Innovación; aplicada a las Líneas Estratégicas.

informe RSE 2009

2 | perfil de la organización



Nombre de la Organización (2.1).

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

Principales marcas, productos y/o servicios (2.2).

Al igual que años anteriores, se mantienen productos, servicios o actividades destacables por su incidencia social como:

- Las **tarjetas de afinidad**. Los agentes con los que se colaboran son Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. Ver el indicador FS7.
- **Convenio** con la Fundación para la Inversión y Ahorro Responsable (FIARE) (ver también el indicador FS7).

Además, en 2009 destacan los siguientes productos y servicios:

- Ampliación de la vigencia del **Préstamo Cero** hasta el 30 de junio, dentro del compromiso de apoyo a los cooperativistas del Grupo.
- Aplicación de **condiciones especiales para los empleados de Seguros Lagun Aro**, que además de las ventajas con las que ya contaban por ser empleados de una empresa participada por Caja Laboral, tienen una nueva que es el Préstamo Hipotecario para la compra de vivienda en condiciones similares a las de los cooperativistas.
- A los clientes que han contratado un préstamo dispON (a través de canales alternativos), Caja Laboral les ha **regalado un seguro de accidente** gratis durante un año.
- **Acuerdo** de colaboración con **Honda** que ha permitido a los clientes de Caja Laboral acceder a los vehículos de esta marca (se han financiado 450 vehículos) en condiciones extraordinarias: descuentos entre el 18% y el 29% sobre el precio franco fábrica, financiación en condiciones preferentes y descuento del 15% en el seguro del coche.
- Medidas especiales de **financiación, para autónomos y microempresas**, en condiciones especiales: línea de liquidez y plan de financiación activa, con el resultado de que el número de clientes con recibo de autónomos domiciliado en Caja Laboral ha crecido respecto a 2008, frente a un descenso del 4,7% del número de afiliaciones a autónomos en el Estado.
- Ampliación de las alertas SMS para autónomos y microempresas, con el preaviso de saldo insuficiente en cuenta para recibos y/o efectos presentados al cobro, de especial utilidad para estos colectivos.

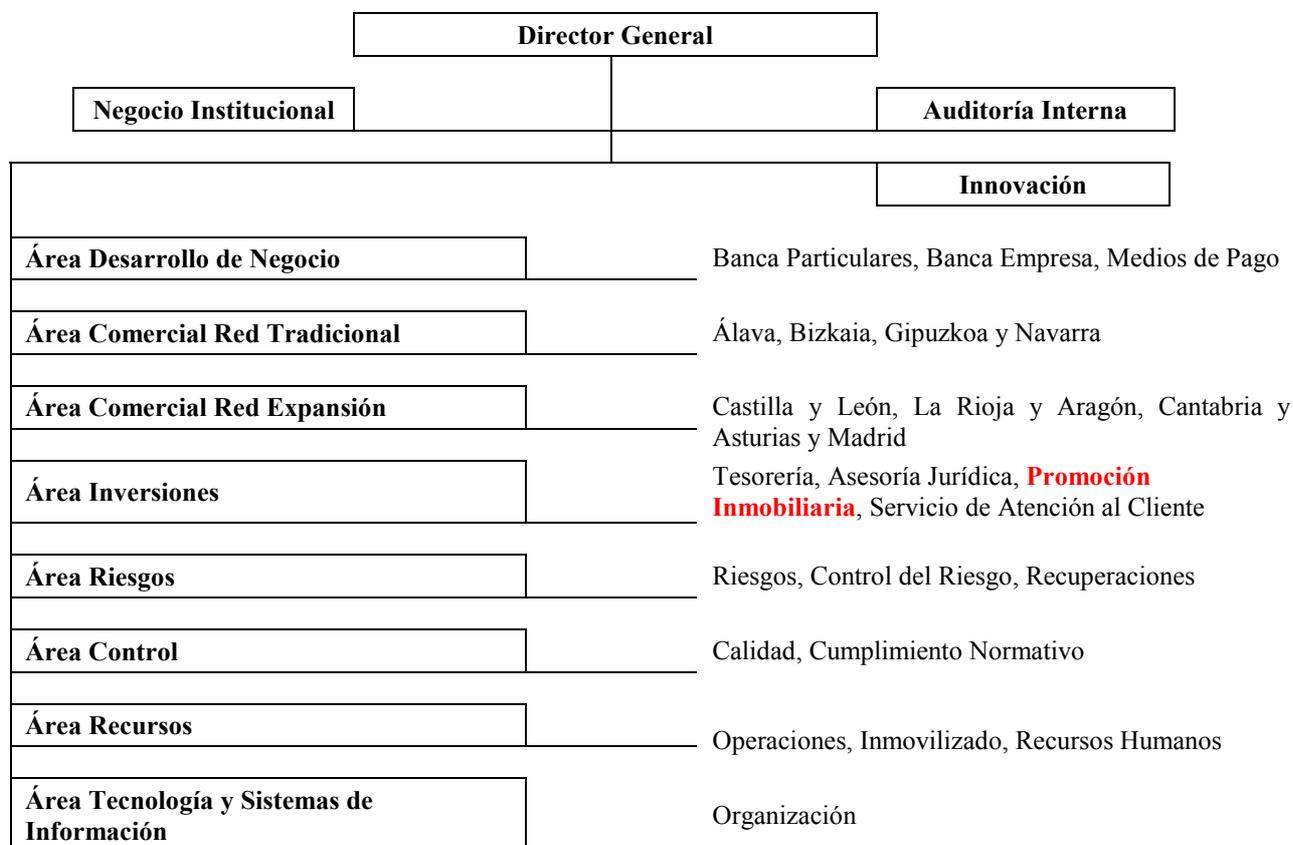
En 2009, Caja Laboral y **Ategi**, el portal de compras de MONDRAGÓN, han llegado a un acuerdo por el que la Entidad pone a disposición de sus clientes los servicios del portal, lo que supondrá mejorar sus procesos de compra reduciendo significativamente sus coste de adquisición de suministros generales.

Por último, Caja Laboral y MONDRAGÓN Internacional han convenido el desarrollar una nueva línea de negocio, consistente en poner a disposición de los clientes de Caja Laboral toda la experiencia que las Delegaciones Internacionales de MONDRAGÓN han adquirido en el amplio proceso de internacionalización desarrollado por las empresas de la Corporación.

Para mayor información del Catálogo de Productos y Servicios financieros de Caja Laboral, se puede consultar la página Web: www.cajalaboral.com, y las Memorias de años anteriores.

Estructura operativa de la Entidad (2.3).

La estructura operativa de Caja Laboral se desarrolla básicamente a través de 8 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



Empresas participadas de Caja Laboral

Sociedad	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	76%
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%
Entidades Multigrupo		
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	40,93%
24 Empresas Promotoras	Promoción Inmobiliaria	25-50%
Fomenclar, S.L.	Promoción de empresas	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management A.	Gestora de fondos de inversión	23,57%
Sharpe Asset Management Ireland	Gestión de fondos de inversión	23,81%

Bazkideak SCP	Tenencia y administración acciones	16,58%
Professional Future Materials, S.L.	Importación	28,50%

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

Localización de la sede principal (2.4)

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

Países en los que opera Caja Laboral (2.5)

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

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica (2.6)

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

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

Una de las singularidades de Caja Laboral y que la diferencia del resto de las cooperativas de crédito, es que sus empleados no están vinculados por una relación laboral, sino que son socios de trabajo.

Mercados servidos (2.7)

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

Zona Geográfica	Número de Oficinas			Número de Clientes		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Álava	37	37	37	137.678	138.216	137.806
Bizkaia	91	92	92	323.752	325.768	323.701
Gipuzkoa	79	79	79	310.019	310.536	308.899
Navarra	48	48	48	131.150	133.961	133.535
Sede Central				2.250	2.203	1.383
Red Tradicional	255	256	256	904.849	910.684	905.115
Castilla y León	55	57	55	136.363	144.967	146.717
La Rioja	12	12	11	89.071	93.806	91.511
Aragón	34	34	28			
Cataluña	1	1	1			

Madrid	9	16	18	6.131	9.647	14.184
Asturias	15	16	16	18.184	26.568	32.378
Cantabria	8	9	9			
Red Expansión	134	145	138	249.749	274.988	284.790
Total	389	401	394	1.154.598	1.185.672	1.189.905
Clientes Particulares (%)				93,3%	93,3%	93,7%
Clientes Empresas (%)				6,7%	6,7%	6,3%

Durante 2009 se han abierto 2 nuevas oficinas en Madrid y se han cerrado 9 (2 en Castilla y León, 1 en La Rioja y 6 en Zaragoza), traspasando tanto su negocio como su personal a otras oficinas próximas, por lo que se puede considerar como una fusión entre distintas oficinas para su optimización.

Dimensión de Caja Laboral (2.8)

Las principales cifras económico – financieras de Caja Laboral son:

	2007	2008	2009
Volumen de negocio (miles de euros)			
Activos totales	19.427.260	20.805.299	21.210.123
Fondos Propios	1.522.579	1.560.972	1.564.960
Depósitos de la clientela	15.879.458	17.576.494	18.614.331
Crédito a la clientela	15.035.372	16.575.657	16.476.024
Resultados (miles de euros)			
Margen de Intereses	294.555	279.539	320.456
Margen Bruto	433.525	404.788	452.920
Gastos de Administración	161.148	171.941	171.479
Resultado de la Actividad de Explotación	207.425	99.912	55.572
Resultados antes de impuestos	208.930	101.187	50.137
Servicios			
Oficinas	389	401	394
Cajeros automáticos	561	636	646
Recursos Humanos	2.264	2.403	2.291
Socios de trabajo	1.923	1.976	1.963
Eventuales	341	427	328

En relación al número de productos y servicios de Caja Laboral, no hay mecanismos que permitan cuantificar los mismos ya que es un indicador que no se utiliza. Sin embargo, toda la gama de productos y servicios, algunos de los cuales se han recogido en el indicador 2.2, viene detallada en la página Web de Caja Laboral, según segmento de clientes: empresas, particulares, autónomos, jóvenes y personas mayores.

Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria (2.9)

En relación a la estructura operativa de la Entidad, durante el ejercicio 2009 se ha adscrito el Departamento de Medios de Pago al Área de Desarrollo de Negocio, y se ha creado como tal el Departamento de Recuperaciones en el Área de Riesgos.

En marzo de 2009 se jubiló Juan M^a Otaegui, Presidente de Caja Laboral durante 20 años, siendo relevado en su puesto por Txomin García.

Premios y distinciones recibidos durante el año 2009 (2.10)

A continuación se detallan los principales reconocimientos recibidos por Caja Laboral en el año 2009:

Nombre del reconocimiento	Motivo	Otorgado por
Bihotza Ekintzaile. Empresas con Corazón del País Vasco y Navarra.	Promover la creación de nuevas empresas.	Prensa (14 medios de comunicación).
Castro de Oro	Implicación con los proyectos sociales que Caja Laboral emprende en Asturias.	Fundación Latores XXI
Excelencia en la Gestión de Mantenimiento	La gran labor desarrollada en aras a la creación de un modelo de excelencia en la Función Mantenimiento	Sisteplant
Calidad de Servicio	La mejor Cooperativa de Crédito de la década en Calidad de Servicio	Stiga

informe RSE 2009

3 | parámetros de la memoria

00001111001
10010100
0110010100

PERFIL DE LA MEMORIA

Período cubierto por la información contenida en la memoria (3.1)

La Memoria se refiere al período cubierto por el ejercicio fiscal 2009.

Fecha de la memoria anterior más reciente (3.2)

La anterior memoria de Responsabilidad Social Empresarial, presentada en julio de 2009, corresponde al ejercicio fiscal de 2008. Esta memoria fue elaborada conforme a la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, verificada por organismo independiente y chequeada por GRI, con el nivel A+.

Ciclo de presentación de memorias (3.3)

Caja Laboral ha publicado las memorias correspondientes a los ejercicios fiscales de 2005, 2006, 2007 y 2008 y tiene intención de seguir presentando anualmente esta información.

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido (3.4)

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

En la página Web de Caja Laboral www.cajalaboral.com, en su apartado de Sobre Nosotros, en Documentación están disponibles el Informe Económico y Social, las Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas y el Informe de Gobierno Corporativo, y en Nuestra RSE están disponibles las Memorias de RSE editadas hasta ahora. Además, en la página principal de la Web de Caja Laboral, en el apartado de Contacta con Nosotros, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc.

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Proceso de definición del contenido de la memoria (3.5)

Esta memoria sigue las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3, en la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de 11 de noviembre de 2008. En la edición de 2009, ha tratado de sintetizarse el contenido de la misma, en este sentido aquellos indicadores que no han sufrido cambio alguno respecto a años anteriores, se remite directamente a las ediciones de Memorias de Responsabilidad Social Empresarial anteriores.

Del mismo modo que en 2006, 2007 y 2008, para la elaboración de la Memoria se han seguido los siguientes principios para su elaboración:

Materialidad y Participación de los Grupos de Interés

Caja Laboral considera material todos aquellos aspectos que resulten de especial interés para sus grupos de interés, de ahí que realice especial hincapié en aquella información que clientes, personas y sociedad en general han podido demandar. Para identificar esta información se han establecido distintos canales de diálogo con los grupos de interés (ver indicadores 4.14, 4.15, 4.16 y 4.17) a través de los cuales se han identificado expectativas de los mismos.

Más concretamente, en 2009 se han realizado varias acciones (ver también PR5) para detectar la satisfacción y conocer las necesidades y expectativas de los clientes y las personas:

- Focus group: 6 grupos con clientes particulares y 9 entrevistas con clientes empresas.
- Encuesta de calidad de atención y servicio: 8.750 clientes de la Red Tradicional y 800 de la Red de Expansión.
- Estudio de satisfacción de la clientela: 2.600 clientes.
- Encuesta para renovación de la página Web de Caja Laboral: 243 clientes usuarios de la Web.
- Encuesta de satisfacción del cliente interno: 225 respuestas de socios.
- Renovación del sistema de sugerencias, puesto en marcha en julio de 2009 y en el que se han recibido 308 aportaciones de las personas.

Contexto de sostenibilidad

Por regla general, todos los indicadores presentados en esta Memoria muestran las tendencias de los tres últimos años, de 2007 a 2009.

Exhaustividad

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

Equilibrio

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

Comparabilidad

La estructura de esta Memoria sigue el orden recomendado por la versión definitiva del Suplemento Sectorial Financiero que se integra con la guía central GRI-G3 de noviembre de 2008, lo que ofrece al lector interesado información precisa y comparable sobre el indicador que esté consultando.

Precisión y claridad

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

Periodicidad

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

Fiabilidad

La Memoria RSE 2009 de Caja Laboral ha sido verificada externamente, de manera que todos los datos presentados pueden ser sujetos a examen y verificados.

Cobertura de la memoria y existencia o no de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria (3.6 y 3.7)

Cobertura a empresas participadas.

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

Para esta Memoria RSE 2009 se ha dado cobertura a las siguientes empresas en los ámbitos de gestión recogidos en el cuadro siguiente:

- Participadas de **Promoción Inmobiliaria**.
- **Professional Future Materials S.L. (Profumat)**, empresa dedicada a la importación de materiales de construcción, con una relación importante con países No OCDE.
- **Eroso IAE** que presta el servicio de atención telefónica.

		Cobertura 2008			Cobertura 2009		
		Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat	Empresas Inmobil.	Eroso	Profumat
DIMENSIÓN ECONÓMICA	EG	X			X		
Desempeño económico							
Presencia en el mercado		EC1			EC1		
DIMENSIÓN AMBIENTAL	EG						
Materiales	(Aspectos generales)	X		X	X	X (1)	X
Energía							
Biodiversidad							
Emisiones, vertidos y ruidos							
Productos y servicios							
Cumplimiento normativo	Indicadores					X (1)	
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	
	Indicadores		LA7			LA7	
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.

El compromiso de Caja Laboral a este respecto sigue siendo la consolidación y ampliación en próximos años de la información social, ambiental y económica de las empresas que se han incluido en la presente Memoria RSE 2009, a la vez que se consigue un efecto de tracción RSE en éstas.

Asimismo, existen Empresas dependientes no priorizadas para incluir dentro de la cobertura de la Memoria de Caja Laboral, por 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 clientes de 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 2009 de Caja Laboral, y de acuerdo con la cobertura establecida, no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

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

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

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

Para agilizar y facilitar la lectura del informe se ha incorporado la tabla de localización de los contenidos básicos en el Capítulo 6: Nivel de aplicación de la Memoria e Indicadores GRI. No obstante, la estructura de la memoria está orientada al mismo fin.

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

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

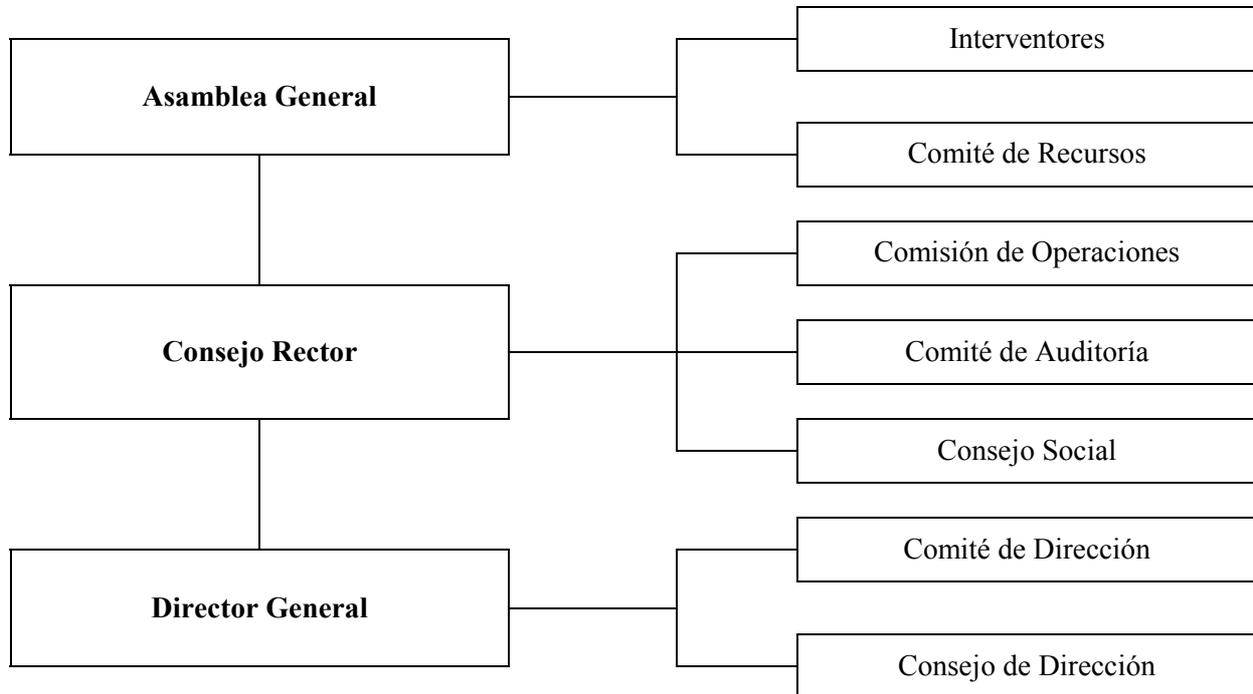
Por tanto, la relación con AENOR como verificador se ha mantenido desde la certificación según ISO 9001 del servicio de Banca Electrónica, en 1998.

4 | gobierno,
compromisos y
participación de los
grupos de interés



GOBIERNO

Estructura de gobierno de la organización (4.1, 4.2, 4.3 y 4.4)



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.

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

Los miembros del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. Los datos de la tabla corresponden a las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección y a los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2007	2008	2009
Retribución a corto plazo.	1.907	1.983	2.182
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación.	668	663	530
Total	2.575	2.646	2.712

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

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

- Cuantitativos de negocio.

- Carácter cualitativo, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación.

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

La evolución en el tiempo de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) es la siguiente:

	2007	2008	2009
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	11,05%	10,64%	4,72%

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

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.

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

No se han producido cambios a lo recogido en la Memoria de 2008.

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 (4.8)

La Misión de Caja Laboral, definida en el nuevo Plan Estratégico 2009-2012, es:

“Caja Laboral es una Cooperativa de Crédito cuyo objetivo es atender las necesidades financieras de sus socios y clientes, preferentemente particulares y empresas y que considera la calidad de la gestión y del servicio como un elemento diferencial competitivo que le permite alcanzar una posición muy destacada en Eficiencia y Rentabilidad y lograr la satisfacción de sus clientes y socios.

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

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

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

1. Libre Adhesión
2. Organización Democrática.
3. Soberanía del Trabajo.
4. Carácter instrumental y Subordinado del Capital.
5. Participación en la Gestión.
6. Solidaridad Retributiva.
7. Intercooperación.
8. Transformación Social.
9. Carácter Universal.
10. Educación.

MONDRAGÓN ha desarrollado un Modelo de Gestión Corporativo que toma estos Principios Básicos como punto de partida y desarrolla el modo de ponerlos en práctica en la gestión empresarial cotidiana. En 2007 Caja Laboral asumió este Modelo de Gestión Corporativo como su Modelo de Gestión, y se realizó un primer Autodiagnóstico respecto al nivel de implantación del mismo en Caja Laboral, en el que se identificaron áreas de mejora en distintos ámbitos que actualmente se encuentran en la siguiente situación:

- Se ha realizado la 2ª fase del proyecto de Gestión del Liderazgo desarrollando las competencias de los 55 líderes de primer nivel. En 2010 está prevista su continuación dentro del proyecto de Evaluación y Gestión del Desempeño.
- Para 2010 se plantea una revisión del enfoque de Innovación, orientándola hacia un apoyo más directo al resto de las líneas estratégicas.
- El Comité de RSE, como Comisión delegada del Comité de Dirección, seguirá desarrollando en 2010 las líneas de trabajo identificadas.
- Se ha iniciado la implantación de una nueva estructura organizativa para banca de empresa y, para 2010, el objetivo es redefinir y relanzar el conjunto de la estrategia de empresas.

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

Código de Conducta Profesional.

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

En este Código se prohíbe a los socios de trabajo aceptar dinero, regalos y otras atenciones de clientes o proveedores que sean desproporcionadas y puedan interpretarse como condicionante del desempeño de sus funciones.

Código de Secreto Profesional.

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

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 (4.9)

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 Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité de RSE	Órgano delegado del Comité de Dirección en materia de RSE	2008

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

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

La gestión empresarial de Caja Laboral compete en su globalidad a la Dirección General de la Entidad, arropada por el Comité y el Consejo de Dirección.

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

El Consejo Social 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.

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

El Consejo Rector de la Entidad aprobó asimismo, con el contraste previo del Consejo Social, 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 (ver el indicador 4.8).

Asimismo, tal y como se señala en la memoria de gobierno corporativo, está regulado el sistema de votación en el Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses que puedan surgir entre la Entidad y sus consejeros (ver el indicador 4.6).

COMPROMISOS

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

Caja Laboral ha recogido en anteriores Memorias de RSE su gestión de riesgos de tipo ambiental, reputacional, además de los propios de su actividad.

Además, Caja Laboral colabora como Empresa Asociada Plus en la Iniciativa Stop CO₂ Euskadi en acción contra el cambio climático, que tiene por objetivo el coordinar y apoyar, a través de la Oficina Vasca de Cambio Climático, los planes, iniciativas y programas que desde la perspectiva energética, de transporte y otras de sostenibilidad en su concepto más amplio, se inicien desde las empresas, administraciones públicas y desde el conjunto de la ciudadanía de la CAV. Caja Laboral es la única empresa del sector financiero que ha participado en esta iniciativa desde el momento inicial.

El compromiso asumido por Caja Laboral comprende la elaboración de un inventario inicial de fuentes de emisión de la Entidad y emisiones de GEIs a través de la calculadora de emisiones de la Iniciativa, que debe seguir un proceso de verificación y generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO₂ en la Entidad y en su entorno.

Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados y principales asociaciones a las que pertenece y/o apoya Caja Laboral (4.12 y 4.13)

En Memorias anteriores se recogen con detalle los principios o programas desarrollados y las iniciativas suscritas por Caja Laboral, los acuerdos con Organismos Públicos y Privados, así como las relaciones con asociaciones del ámbito del Cooperativismo, de la Sostenibilidad y de otros ámbitos.

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

Nombre	Finalidad	Cuándo
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. En año y medio se han recibido 112 propuestas de las que 50 han iniciado un proyecto empresarial.	2007
Adhesión a Stop CO ₂ Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO ₂ , en Caja Laboral y en el entorno.	2009

Con Caritas y Eroski.	Facilitar vales de compra de productos de primera necesidad a familias en dificultades, inicialmente en Bizkaia.	2009
Business Banking Council de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	Previsto para 2010

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Mecanismos de diálogo con los grupos de interés, sus expectativas y acciones emprendidas (4.14, 4.15, 4.16 y 4.17)

Con el fin de presentar la información de una forma más clara y sintetizada, en la Memoria 2009 Caja Laboral ha querido relacionar para cada uno de sus Grupos de Interés:

- Cuáles son los mecanismos de diálogo que la Caja emplea con cada uno de sus grupos de interés.
- Las expectativas recogidas a través de dichos canales de diálogo
- Las acciones emprendidas fruto de las expectativas detectadas.

Grupo de Interés: **Clientes**

Mecanismos de diálogo realizados en 2009:

- Focus group: 6 grupos con clientes particulares y 9 entrevistas con clientes empresas.
- Encuesta de calidad de atención y servicio: 8.750 clientes de la Red Tradicional y 800 de la Red de Expansión.
- Encuesta de satisfacción de la clientela: 2.600 clientes.
- Estudio Equos de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en 5.687 oficinas (94 de Caja Laboral) de 97 Entidades Financieras en España.
- Encuesta para la renovación de la página Web: 243 clientes usuarios de la Web.
- Servicio de Atención al Cliente: 2.496 expedientes abiertos.
- Presencia de la Cooperativas de MONDRAGÓN en los principales órganos de gobierno de Caja Laboral y viceversa.
- Actividad de la Unidad de Gestión especializada para el sector Cooperativo, con visitas y contactos sistemáticos con las Cooperativas de MONDRAGÓN.
- Colaboración en la gestión de Convenios impulsados por las Administraciones Públicas.

Expectativas	Acciones emprendidas
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de gestión integral que faciliten la labor del cliente, con información y asesoramiento sobre todo en productos de ahorro inversión, incidiendo en la sencillez, garantía y disponibilidad del ahorro. 	Proyectos de Modelo de Banca Personal y asesoramiento a clientes TOP (los más vinculados); de Segmentación de clientes y Modelo de Gestión de Clientes y Carteras. Focalización de la oferta en productos de ahorro sencillos.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de servicios de administración que sigan una política de tarifas no gravosa, con servicios gratuitos sobre todo en tarjetas de crédito. 	Discriminación de precios en servicios de tarjetas para Jóvenes y Súper 55.
<ul style="list-style-type: none"> • Actitud flexible con las situaciones críticas que puede atravesar el cliente, y resultar proactivo y facilitador en la gestión y contratación de préstamos. 	Mejora e integración de procedimientos en la administración y venta de hipotecas; ofertas de renegociación y consolidación de deudas; “dispon” para concesión automática de préstamos al consumo.
<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación en las empresas por el endurecimiento de las condiciones de financiación, demandando: 	Modelo de gestión de Banca de Empresa para lograr un equilibrio óptimo entre

resolución de problemas y flexibilidad y orientación al cliente y ofertas de financiación no restrictivas.

- Banca por Internet: incorporar elementos que aporten trato personalizado, confianza y cercanía, como “asistentes, “ayudas” o “formularios de contacto”.
- Comodidad y ahorro de tiempo para realizar operaciones bancarias por Internet, evitando pantallas previas y ampliando la contratación “on line”.

riesgo y captación o vinculación de cliente; compromiso de volúmenes de financiación (ver indicador 1.2)

Nueva Web a implantar en 2010 con una estructura más personalizable, mejora de accesibilidad para personas con algunas discapacidades, incorporando herramientas de contacto en interactivas según la filosofía 2.0.

Acceso a la Web desde la Home inicial, usabilidad mejorada y ampliación de los productos contratables directamente.

Grupo de Interés: Socios y Personas

Mecanismos de diálogo realizados en 2009:

- Encuesta de Satisfacción de las Personas (ESP) realizada en 2008, con 401 respuestas de socios trabajadores.
- Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (ESCI), con 225 respuestas de socios trabajadores.
- Sistema de Sugerencias Internas, renovado en 2009, con 308 aportaciones de todos los trabajadores, de las que: 181 son desestimadas/rechazadas, 9 pendientes, 67 aceptadas para su desarrollo y 51 (17%) 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.
- Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Hora formativa” en oficinas, “Consejos de Zona” agrupando oficinas en la red.

Expectativas	Acciones emprendidas
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna: eficacia de los canales formales de comunicación ligada con los contactos insuficientes con la Dirección. • Eficacia de la formación. Se pide formación continua y para todos. • Accesibilidad desde la Red a los departamentos de apoyo y mejora en la prestación de determinados servicios internos. • Retroalimentación sobre el desempeño, planes de desarrollo profesional y sistemas de evaluación del desempeño. • Medidas eficaces de conciliación de la vida laboral y personal. 	<p>Puesta en marcha del Proceso de Comunicación Interna.</p> <p>Proyecto de Itinerarios formativos.</p> <p>Mejora del servicio al Cliente Interno. Implantación de mejoras detectadas por encuestas y escucha directa a la Red</p> <p>Enfoque previo, y en su caso desarrollo del proyecto de Evaluación y gestión del desempeño.</p> <p>Adaptado el Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de medidas de conciliación. Continuar el Plan de Dinamización 2009-2012.</p>

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2009:

- Pertenencia a asociaciones (Izaita, 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 Gaztempresa.
- Política de distribución de la ayuda social (FEP) que en la parte dirigida al conjunto de la sociedad

prioriza el llegar a un número elevado de actividades/entidades subvencionadas.

- Comienzo de un proyecto de dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet, para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- 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), Premio al Voluntariado (con la Diputación de Gipuzkoa), Premio al Compromiso Universitario (con la Universidad de Valladolid y la Fundación Schola).

Expectativas	Acciones emprendidas
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a los aspectos sociales y económicos del entorno más próximo. • Conducta empresarial ética: transparencia en las inversiones y en la información suministrada de productos, adecuación de comisiones a los servicios recibidos. • Comportamiento ambiental responsable y compromiso de sensibilización de la sociedad. • Tracción en sostenibilidad a proveedores para su avance en responsabilidad social. 	<p>Aportación añadida a destinos sociales (FEP adicional).</p> <p>Aplicación de la filosofía Mifid a los productos de inversión y ahorro en general y no sólo a los instrumentos financieros complejos para entenderlos.</p> <p>Sistema de Gestión Ambiental y adhesión a Stop CO2 Euskadi.</p> <p>Equipo de trabajo en el Comité RSE para definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.</p>



informe RSE 2009

5 enfoques de gestión
e indicadores de
desempeño

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

Enfoque de gestión

Descripción de las Políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio (FS1)

El objeto de Caja Laboral, como se recoge en su Misión, es atender las necesidades financieras de sus socios y clientes, preferentemente particulares y empresas. En consecuencia, el primer destino de la inversión en Empresas en Caja Laboral lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo MONDRAGÓN.

MONDRAGÓN es un grupo de empresas con un componente de transformación social importante, ya que busca objetivos económicos y la participación y autogestión de los trabajadores/propietarios de las empresas que constituyen el Grupo. La financiación y la prestación de servicios bancarios de Caja Laboral a las Cooperativas del Grupo se ajustan a unas relaciones de mercado y de preferencia, dentro de una lógica diversificación. Así, una ventaja relevante es que las condiciones de precio preferente que reciben todas las Cooperativas son únicas, de modo que las más pequeñas se benefician de las mismas condiciones económicas que las más grandes y con mayor capacidad de negociación.

Además, Caja Laboral apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos, con carácter de donación a MONDRAGÓN Inversiones, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero. Caja Laboral también aporta a la Fundación MONDRAGÓN para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas, tanto de forma exclusiva como de forma asociada con otras empresas de cada sector, y contribuye de esa manera al desarrollo empresarial de las mismas.

Miles de euros	2007	2008	2009
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (*)	1.129.984	1.246.229	1.366.332
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	11.082	14.320	0
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN	11.440	13.759	12.905
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	93.841	92.773	85.322

(*) Se han modificado los datos de 2007 y 2008, ya que la inversión recogida era únicamente de créditos y préstamos. Se han incorporado los datos de: Cartera, Leasing e Inversión Extranjera.

En la Memoria de 2008 se recogen los diferentes Órganos de Gobierno y Gestión de estos recursos, así como la composición y funciones de estos Órganos.

En 2009 no han existido aspectos sociales o de sostenibilidad relevantes en la gestión de activos, ni existían activos relevantes gestionados con aspectos de sostenibilidad.

Dentro de su política de relación con los clientes, Caja Laboral presta una cobertura de seguro gratuita a los clientes que tienen determinados productos y servicios, como el seguro de Asistencia en Viaje a los titulares de la Gazte Txartela, de interés para grupos en viaje de estudios, y comercializa seguros con componente social como el Seguro de Voluntarios para las asociaciones y ONGs clientes de la Entidad.

Otra línea de apoyo a la generación de actividad económica y puestos de trabajo es la realizada a través de la Fundación Gaztempresa para el apoyo al emprendizaje, financiando, asesorando y acompañando a personas que quieran desarrollar una nueva iniciativa empresarial (ver el indicador

EC1). Los criterios exigidos para la financiación tienen un componente de apoyo social y promoción de nuevas actividades, aportándose la financiación en condiciones preferentes y el asesoramiento al promotor, previo y posterior al lanzamiento. En 2009, primer año de un nuevo Plan Estratégico, el número de actividades apoyadas ha crecido por encima del 40%.

Gaztempresa	2007	2008	2009
Empresas creadas	272	234	328
Puestos de trabajo iniciales	398	370	510

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 básicas (FS2)

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

El Responsable del análisis del riesgo solicitado identifica el código CNAE de la empresa, asignando a cada actividad un grado de riesgo Alto, Medio o Bajo según los siguientes criterios:

- Contaminantes esperados en el desarrollo de la actividad.
- Gravedad de los daños que los mismos pueden tener sobre los usos del suelo en el que está emplazada la actividad, la calidad de las aguas subterráneas y la calidad de las aguas superficiales.

Mediante un algoritmo de evaluación se establece la valoración. Este método es similar al asumido por IHOBE y por otras entidades públicas que han promovido estudios de contaminación de suelos, para la determinación del riesgo ambiental derivado del desarrollo de una actividad sobre los mismos.

Además, el analista de riesgos verifica si la empresa objeto de análisis se encuentra certificada en ISO 14001/EMAS. Este criterio supone un factor que minorra el Riesgo Ambiental determinado y se aplica siguiendo una tabla.

Año 2007

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Entidades Financieras	4	2.375,0			
Empresas	1.733	1.197.166,3			
Grandes Empresas	10	12.728,0			
Particulares	83	25.241,8			
Promotores	729	1.518.925,7			
Institucional	259	483.820,0			
Público	51	55.597,8			
Total	2.869	3.296.204,6	138	228	2.261

Año 2008

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	1.363	780.290,8			
Particulares	37	10.476,0			

Promotores	634	883.497,1			
Institucional	315	659.723,5			
Público	52	85.167,0			
Total	2.401	2.419.154,4	71	243	2.087

Año 2009

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	1.169	765.362,2	44	148	941
Particulares	29	9.899,1			26
Promotores	477	480.419,4	4		460
Institucional	357	760.730,7	36	87	230
Público	73	88.775,2		1	72
Total	2.105	2.105.186,6	85	237	1.748

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.

Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones (FS3)

No existe una sistemática de seguimiento del control a posteriori sobre el impacto medioambiental de los proyectos financiados. En el caso de los proyectos desarrollados en el Grupo MONDRAGÓN, las Comisiones Gestoras son los órganos técnicos de evaluación de propuestas para su tramitación ante el Consejo Rector de MONDRAGÓN Inversiones y de Patronato de la Fundación MONDRAGÓN.

Los proyectos se acompañan de un plan de negocios (plan de viabilidad o plan de reconducción) que recoge el planteamiento estratégico del proyecto y sus previsiones económico-financieras, que como mínimo deben incluir una evolución cuatrienal de la cuenta de explotación, planificación financiera y balances. Este plan de negocios soporta el análisis que la Comisión Gestora realiza sobre la viabilidad económico-financiera del proyecto y su coherencia con la Política socio-empresarial Corporativa.

En los proyectos que requieren subvenciones se presenta una memoria descriptiva de los objetivos que se persigue y del desarrollo temporal del proyecto y el presupuesto de gastos desglosados de forma suficiente como para permitir su interpretación.

En el caso de los proyectos de Gaztempresa, el objetivo es la creación y el mantenimiento posterior de la actividad y de los puestos de trabajo, para lo que se desarrolla una línea de consolidación empresarial que llega hasta proveer consultoría especializada en microempresas en situación de crisis. En 2009 han asistido 367 personas a los 60 talleres de consolidación celebrados (ver también EC1).

Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales (FS4)

El Departamento de Gestión de Riesgos ha adaptado al CNAE-2009 la asignación de riesgo de cada actividad y no se ha considerado necesaria ninguna formación complementaria para capacitar a los responsables del análisis del riesgo.

Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales (FS5)

Derivado de las relaciones con los clientes, Caja Laboral ha tomado medidas como: promocionar el servicio de Posta-mail para el envío, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas, eliminando el envío de papel y packs de contratos (ver el indicador EN26); además del envío de información publicitaria por e-mail a los clientes registrados, reducción de los folletos en el punto de venta por concentración de la oferta en un único soporte con menor gramaje y la utilización de papel reciclado para campañas comerciales (ver el indicador EN2).

Respecto a las empresas participadas, el compromiso de Caja Laboral es el de trasladarles progresivamente criterios sociales y ambientales, empezando por la cobertura de esta Memoria que ya incluye información sobre varias participadas (ver indicadores 3.6 y 3.7). Respecto a la interacción con los proveedores, se recoge en el indicador EC6.

Indicadores sobre el impacto de productos y servicios

Aspecto: cartera de productos

Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad (FS6)

El perfil de la política de créditos de Caja Laboral es:

Créditos por sector (miles de euros)	2007	2008	2009
Sector Público	109.543	152.096	191.172
Otros Sectores Residentes	14.891.624	16.609.368	16.608.611
Economías Domésticas	10.073.091	10.886.430	11.183.321
- Hipotecarios	9.287.632	10.111.594	10.488.453
- Financiación al consumo	411.421	447.101	423.246
- Resto	374.038	327.735	271.622
Empresas	4.474.454	4.802.073	4.623.400
Otros Créditos	344.079	920.865	801.890
Crédito a No Residentes	34.205	33.592	26.994
Total Crédito a Clientes Bruto	15.035.372	16.795.056	16.826.757
Correcciones de valor por deterioro de activos		-219.399	-350.733
Total Crédito a Clientes Neto		16.575.657	16.476.024

El perfil del cliente de la gestión de Seguros es:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital	Edad Media	Número Pólizas	Capital	Edad Media
Riesgo	44.422	31.247	39	36.191	31.899	39
Préstamos Personales	16.450	5.086	37	14.215	5.986	39
Préstamos Hipotecar.	2.798	34.361	44	2.403	35.996	39

Según la clasificación de Regiones del Banco Mundial, el negocio se desarrolla en España (UE).

Valor 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 (FS7)

- **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. Las organizaciones beneficiarias (3,52 por mil de la facturación de las tarjetas) son: 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.

	2007	2008	2009
Número de operaciones	1.034.669	979.840	921.830
Facturación total (euros)	58.112.056	56.705.161	52.089.788
Beneficio social canalizado (euros)	207.860	199.448	124.027

- **Productos financieros sociales.** Los criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos tienen la siguiente evolución:

	2007		2008		2009	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos (1)	237	8.343	264	8.298	268	8.232
Préstamo Personal	2.190	3.074	2.007	2.659	1.182	2.700
Préstamo Hipotecario	460	54.153	1.202	105.398	503	52.486
Tarjetas Aseguradas (2)	328.872		329.233		320.209	

(1) Préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa (ver el indicador EC1).

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

Los préstamos personales considerados son a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. Los préstamos hipotecarios son: financiaciones a 50 años, convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente y sujeto a posibles bonificaciones.

• Otros Productos

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	2008	2009
Medicus Mundi. Fortalecimiento de 6 asociaciones de mujeres en Ruanda.	9.073	8.752
Mundukide Fundazioa. Sistema de créditos para la creación de microempresas cooperativas en Marrupa (Mozambique)	6.073	5.843
Mundubat. Soberanía alimentaria para la población refugiada Saharai.	6.760	
Alboan. Educación y empleo para la juventud de Puente Belice (Guatemala)		5.606
Importe total donado	21.906	20.201

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:

1. Póliza de accidentes. Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€) y asistencia sanitaria (1.202€).
2. 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€)

Otra colaboración relevante, no vinculada a la aportación de fondos económicos, es el Convenio con la Fundación FIARE – Inversión y Ahorro Responsable (<http://www.fiare.org>) para el lanzamiento de un proyecto de banca ética. En base a este Convenio, Caja Laboral colabora dando apoyo en los aspectos operativos de intermediación de cobros y pagos en su actividad como agente de Banca Populare Ética. En 2009, Caja Laboral ha aportado apoyo operativo y soporte publicitario en sus sucursales para la campaña de Fiare en la Comunidad Autónoma Vasca 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 créditos solidarios y alternativos al sistema bancario convencional.

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 (FS8)

No disponible, ya que no existen productos y servicios específicos en cuestiones ambientales. Sin embargo, hay un compromiso (ver indicador 1.2) de desarrollar 2 préstamos sociales, uno de garantía personal y otro de garantía hipotecaria para clientes particulares, en los que previsiblemente el componente medioambiental tendrá protagonismo.

Aspecto: auditorías

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 (FS9)

Las Memorias de Responsabilidad Social de Caja Laboral correspondientes a los años 2005, 2006, 2007 y 2008 han sido validadas por AENOR.

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 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), son algunos de los mecanismos que dispone Caja Laboral para verificar el cumplimiento de su política y enfoque en RSE.

Aspecto: accionariado político

Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales (FS10)

No se han dado en 2009.

Activos sujetos a “screening” social y ambiental positivo y/o negativo (FS11)

No se han dado en 2009.

Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las que Caja Laboral ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto (FS12)

No se han identificado situaciones en las que se haya ejercido el voto en cuanto a aspectos sociales y ambientales en las empresas participadas de Caja Laboral.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Enfoque de gestión

A finales de 2008 el sistema financiero internacional estuvo al borde del colapso, y como consecuencia, el contexto en el que se han movido las entidades financieras en 2009 ha sido de crisis económica y de dificultades, agravadas en el caso del Estado español por la crisis inmobiliaria.

En este contexto de dificultades, el año 2009 ha sido satisfactorio en los resultados de la gestión aunque inferiores a los previstos y a los del año precedente:

- El beneficio después de impuestos ha sido de 56.465 miles de €, frente a los 100.547 del año anterior.
- Los Depósitos de Clientes han crecido en 1.038 millones de €, a un ritmo del 5,9% interanual, muy favorable respecto a la media del mercado pero inferior a la previsión.
- El crecimiento en saldos de la inversión en economías domésticas, empresas, sector público y resto de sectores, tiene un crecimiento positivo en el año del 0,2%, aunque inferior a la previsión.
- Como indicador básico de la calidad del riesgo, el índice de morosidad se situó al final del año en el 2,9% peor que el año pasado, pero significativamente mejor que el conjunto de las Cajas, que a diciembre se situaba en el 4,9%.
- El índice de eficiencia se ha situado en 37,86, mejorando tanto el dato del año pasado como el objetivo, siendo un año más un ratio también destacado respecto a los alcanzados por el sector.
- Otra variable a destacar es el ratio de solvencia de Caja Laboral, que a 31/12/2009 es de 11,53%.

Respecto a la satisfacción de los clientes, las Entidades Financieras cuentan con una encuesta sectorial “Calidad Objetiva de Redes Comerciales Bancarias” que realiza una empresa independiente (Stiga) y que en 2009 ha vuelto a situar a Caja Laboral, por segundo año consecutivo, entre los 97 bancos y cajas analizados, como la Entidad líder en el ranking de calidad de servicio en España.

En esta ventajosa posición, pero en un entorno de continuidad en la crisis, Caja Laboral se plantea como objetivo prioritario: “sortear la crisis en buenas condiciones, manteniéndose centrada en la gestión y preparándose para el futuro”. Como objetivos cuantitativos básicos para 2010 se plantean:

- a) Alcanzar los 45,9 millones de € en Resultados Brutos después de Impuestos, con una reducción del 18,7% respecto a los alcanzados en 2009.
- b) Incrementar los Recursos Intermediados un 2,2%.
- c) Aumentar un 2% los saldos de la Inversión en economías domésticas.
- d) Reducción del 0,4% en saldos computables de Inversión en empresas.

Respecto a las sociedades de **promoción inmobiliaria** en las que participa Caja Laboral, que suman 25, el objetivo es la construcción de viviendas con destino a primera residencia y la generación de negocio hipotecario para las oficinas de la Entidad sitas en el área donde se encuentran las promociones, con especial incidencia en la Red de Expansión.

En el año 2009, a través de las 25 sociedades, se ha estado trabajando en 27 proyectos inmobiliarios que supondrán la construcción de 4.195 viviendas que, con una previsión conservadora dada la crisis

por la que atraviesa el sector inmobiliario, durarán hasta el año 2015 ya que Caja Laboral pretende continuar su construcción.

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.

Indicadores de desempeño económico

Aspecto: desempeño económico

Valor económico directo generado y distribuido (EC1)

Concepto (miles de €). Caja Laboral	2007	2008	2009
1. Valor económico generado directo	446.523	418.236	467.607
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explotación)	445.017	416.961	468.629
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	1.506	1.275	-1.022
2. Valor económico distribuido	266.492	235.599	227.996
Costes operativos	66.347	72.222	76.390
- Otros gastos generales de administración	55.963	61.526	61.012
- Otras cargas de explotación (sin FEP Adicional)	10.384	10.696	15.378
Gastos de personal	105.185	110.415	110.467
Impuesto sobre Beneficios	24.216	640	0
Intereses al capital	31.276	34.277	35.588
Inversión/Donaciones a la comunidad	39.468	18.045	5.551
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	15.344	6.627	2.088
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	23.016	9.941	3.132
- FEP adicional	1.108	1.477	331
3. Valor económico retenido (1-2)	180.032	182.638	239.611

Respecto a las sociedades de **promoción inmobiliaria**, no se dispone de datos anteriores al año 2007, ya que la actividad de las mismas era mínima. En 2009, del total de 25 sociedades han sido 22 las que han generado pérdidas por un total de 7.255.825 € y las 3 restantes han declarado un resultado cero puesto que al estar en actividad pero no en disposición de vender, el tratamiento contable que se da a la diferencia entre gastos e ingresos es el de incrementar el valor de las existencias.

Concepto (euros). Promoción Inmobiliaria	2007	2008	2009
1. Valor económico generado directo			
Ingresos (Ventas netas + Ingresos que provienen de inversiones financieras y de ventas de bienes)	5.233.432	441.925	604.996
2. Valor económico distribuido			
Costes operativos (Pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y pagos a mediadores)	10.196.942	12.709.198	9.714.604
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)	9.092.790	15.971.883	7.644.942
Impuestos brutos	6.995.689	2.213.779	601.249

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

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:

	2007	2008	2009
Dispuesto préstamos (euros)	20.788.401	33.274.925	39.541.174

Cobertura de las obligaciones de Caja Laboral debidas a programas de beneficios sociales (EC3)

- **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. La importante bajada en los Resultados de 2008 y 2009 ha llevado a la reducción del Importe medio por socio hasta 1,32 miles de €.

La participación de capital social así resultante tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, constituyendo virtualmente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (7,50% bruto) bajo forma de intereses al capital.

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

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2007	2008	2009
Cuantía global anual	19.179	8.284	2.610
Importe medio por socio	9,97	4,19	1,32

- **Remuneración al capital Social**

Las aportaciones de los socios al Capital Social se remuneran al tipo anual del 7,50% bruto.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2007	2008	2009
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	31.276	34.277	35.588
Parte percibida por los socios de trabajo	11.791	13.083	15.561

- **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 la Corporación MONDRAGÓN.

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos (EC4)

La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de Caja Laboral. Los apoyos financieros recibidos de la Administración son:

Concepto (miles de euros)	2007	2008	2009
Impuestos diferidos netos pendientes de liquidación	28.532	28.551	26.823
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	415	236	342

Aspecto: presencia en el mercado

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

	2007	2008	2009
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	12,99	13,47	13,69
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	272,0%	268,0%	258,2%

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

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

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

	2007	2008	2009
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	94,6%	96,4%	94,9%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	94,1%	94,7%	95,9%
% de compras interiores, no importadas (*)	100%	100%	100%

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

Otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, Caja Laboral vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, ya que mantiene una cláusula con los proveedores relativa al cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo. También el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) tiene unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta criterios ambientales.

En 2009 se ha elaborado el mapa de sectores proveedores, y para 2010 está prevista la selección de los proveedores de los sectores más críticos para determinar los criterios de evaluación de los mismos. Asimismo, se ha probado y se suministra con normalidad tóner reciclado para las impresoras Lexmark 632, estando previsto para 2010 realizar la misma operación con las impresoras Lexmark 644.

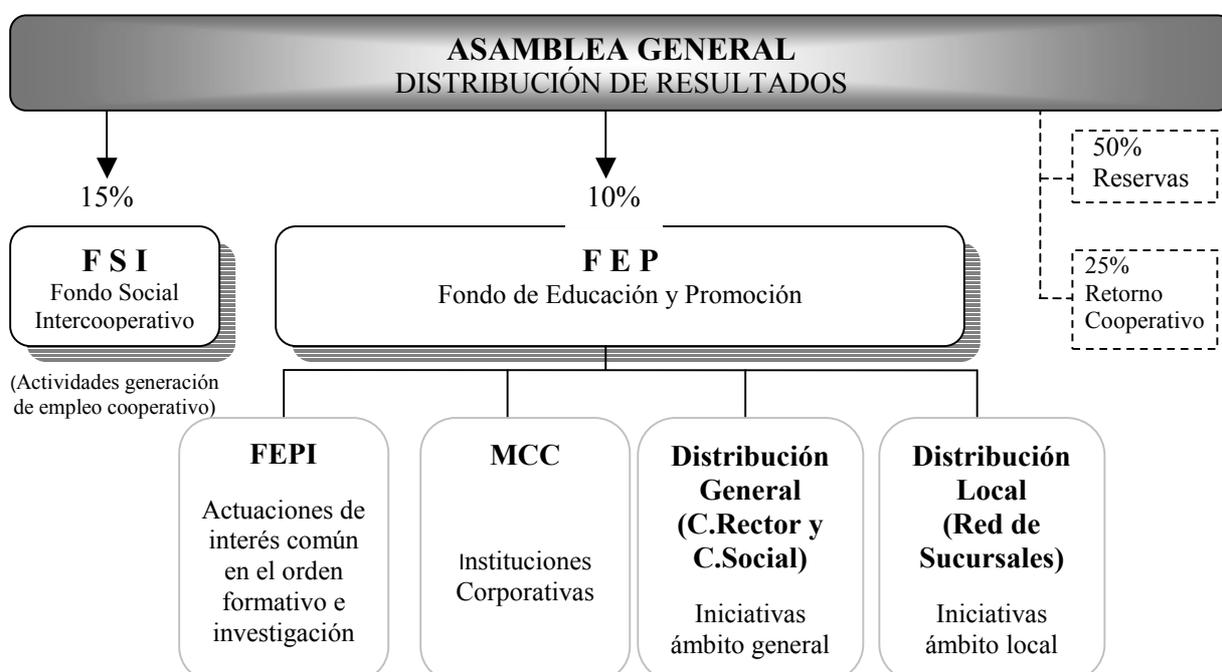
Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC7)

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 20 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Aspecto: impactos económicos indirectos

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 (EC8)

Tabla de Distribución de Resultados



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 10,5% de sus beneficios (10% de los beneficios en actuaciones de carácter benéfico social, FEP, y una dotación anual del 0,5% de tales beneficios, como actuaciones benéfico sociales de carácter más específico y singular, FEP adicional). Las dotaciones de estos fondos y sus destinos tienen la siguiente evolución en el tiempo.

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.

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2007	2008	2009
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	18.871	23.016	9.941
Fondo Social Intercooperativo-FSI (15% s/Resultados)	18.871	23.016	9.941
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	8.673	10.844	4.637
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	881	917	313
Apoyo a Jóvenes Emprendedores - <i>Fundación Gaztempresa</i>	459 (426)	532 (478)	288 (254)
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	526	600	312
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	791	972	450
Actividades de Ocio y Culturales en general	1.250	1.479	627
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados). Cifras distribuidas anualmente	12.581	15.344	6.627

Obviamente, el objetivo para el año 2010 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.

Los criterios específicos para el FEP adicional se orientan a:

- Financiar proyectos concretos de naturaleza social, que deben tener una estructura de seguimiento, con una fecha de comienzo, una fecha de final y un criterio de medición.
- El orden de prioridad en las actuaciones es: Asistencia social a colectivos especiales, con un esfuerzo en aquellos más desfavorecidos; Empleo; Sostenibilidad y Medioambiente; Educación; Cultura popular, Tolerancia, cultura de paz, Fomento del voluntariado, Valores, ética y humanismo.

Las dotaciones del FEP adicional (dotación adicional a Obras Sociales del 0,5% de Resultados) tienen la siguiente evolución por concepto y área geográfica:

Número y destino de las subvenciones (miles de euros)	2007		2008		2009	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Discapacitados y enfermos	34	460,68	32	538,56	15	181,79
Inmigración y exclusión social	14	185,00	25	396,52	5	50,00
Cultura y docencia	25	424,69	27	497,95	7	31,88
Tercera edad	2	15,00	2	10,00	0	0,00
Colaboración Instit. Públicas	3	22,31	2	29,78	2	50,00
Otras actuaciones	-	--	1	4,49	1	17,33
Total FEP adicional	78	1.107,68	89	1.477,30	30	331,00
Álava	4	22,63	11	228,27	4	18,00
Bizkaia	12	169,23	10	170,37	3	24,00
Gipuzkoa + Central	10	202,24	17	315,64	2	50,00
Navarra	9	165,00	7	147,17	4	42,50
Red Tradicional	35	559,10	45	861,45	13	134,50

Rioja y Aragón	21	325,51	22	392,53	6	79,00
Castilla y León	22	223,07	21	210,82	11	53,68
Asturias y Cantabria	0	0,00	1	12,50	0	0,00
Red de Expansión	43	548,58	44	615,85	17	132,68
Propuestas 2008 abonadas en 2009						63,82
Total FEP adicional	78	1.107,68	89	1.477,30	30	331,00

La atención a “Discapacitados y enfermos” continúa siendo mayoritaria en este FEP adicional, como ya ocurriera en años anteriores, tanto en número de solicitudes como en importes.

Dada la situación actual y las previsiones sobre la evolución del negocio, para 2010 no va a ser posible la asignación de un porcentaje de los Resultados Netos al FEP adicional.

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 2009
		2007	2008	2009	
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 existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y relanzamiento de las cooperativas que lo precisaran.	18.871	23.016	9.941	Plantas Termosolares, Promoción de EKO3R para fabricación de envases y recogida de aceite doméstico, Soterna, placas de acumulación de energía.
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.	5.410	6.598	2.850	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.	3.145	3.836	1.657	
Otras	Actuaciones relativas al Cooperativismo.	119	410	131	UNACC, Elkar Lan S.Coop., Proceso de Beatificación de D. José M ^a Arizmendiarieta.

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

Tipología de contribución	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos en 2009
	2007	2008	2009	
Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no cooperativizada.	881	917	313	Formación, investigación y enseñanza
Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción empresarial.	459	532	288	Fundación Gaztempresa
Promoción del Euskera y de la Cultura	526	600	312	Las instituciones e iniciativas que tienen

Vasca				como objetivo la potenciación del Euskara.
Instituciones asistenciales y del Tercer Mundo	791	972	450	Proyecto Hombre, Fundación Mundukide, Integración de emigrantes, Potenciación del voluntariado.
Actividades Culturales en general	1.250	1.479	627	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.)

Merece destacar la actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztempresa** que ha tenido en 2009 un fuerte impulso, consolidándose como líder en el autoempleo en el País Vasco y Navarra. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 328 empresas (40% más que en 2008), creando 510 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztempresa en 2009	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables	39	147	106	36	328
No viables	15	68	25	13	121
Consolidación	1	8	4	1	14
Total	55	223	135	50	463

En la línea iniciada en 2008 de consolidación de microempresas, tan necesaria en la situación de crisis económica generalizada actual, los crecimientos también han sido importantes, acompañando a 367 emprendedores en ir superando las dificultades para poner en marcha estas nuevas actividades.

Consolidación empresarial	Año 2008	Año 2009	Variación anual
Número de talleres impartidos	34	60	76%
Número de asistentes	205	367	79%
Número medio de asistentes por taller	6	6	

La actividad de la Fundación Gaztempresa ha estado financiada por Caja Laboral y Corporación MONDRAGÓN en un 64%, y el Gobierno Vasco y el Fondo Social Europeo en el 36% restante.

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

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

Estas aportaciones (ver indicador EC1) fueron en 2009 de prácticamente 17 millones de €, muy inferiores a los 39 del año 2008, debido al descenso del 43,8% en los Resultados después de Impuestos. Los destinos especialmente relevantes de estas aportaciones son:

- La promoción de nuevas actividades empresariales a través de la actuación de las instituciones, fondos de promoción de empresas y centros de investigación corporativos, dentro de MONDRAGÓN.
- La educación y la investigación, muy especialmente a través de instituciones de educación universitaria, de formación profesional y de investigación, integradas en el propio Grupo.

- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora, que en 2009 se ha concretado en 18 acciones para promocionar el emprendizaje empresarial en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- Reconocimientos a la sociedad, como:
 - 5 Premios al Compromiso Universitario en la Universidad de Valladolid, junto con la Fundación Schola y la Dirección General de Universidades de Castilla y León, y la II edición de la jornada de debates Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia, aportando debate y opinión sobre los nuevos problemas en el siglo XXI en estos temas.
 - Informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios macro económicos y por sectores de actividad, que gozan de gran prestigio en los ámbitos económicos y sociales de la CAV y Navarra, que realiza el Departamento de Estudios de Caja Laboral.
 - En 2009, dado el rápido cambio de ciclo económico, se han realizado las previsiones trimestrales sobre la coyuntura económica vasca, y se han elaborado dos estudios monográficos, uno sobre el Mercado de la Vivienda en la Comunidad Autónoma Vasca y otro sobre “El futuro de las variables demográficas y del mercado de trabajo en la Comunidad Foral Navarra”.
 - Se continúa impartiendo, dentro del programa de estudios de los alumnos de Ciencias Empresariales de la Universidad de Deusto, en colaboración con la Fundación Bernaola, el curso de Finanzas Sectoriales dirigido a extender, entre este público, el conocimiento de la realidad económica, industrial, financiera y de servicios en el País Vasco y Navarra.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Enfoque de gestión

Caja Laboral tiene 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 (octubre de 2009): “Es un sistema de gestión correctamente implantado y mantenido que da respuesta a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2004”, teniendo como punto fuerte, entre otros: “Numerosos objetivos encaminados a la mejora del comportamiento ambiental”.

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

La Política Ambiental de Caja Laboral, revisada en 2008, 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.

En 2009 se han llevado a cabo varias acciones destacables como:

- Se ha probado la sustitución del R-22 en un variado número de equipos y se ha elegido el gas alternativo. Se ha realizado un plan de adecuación progresiva, distribuida en 5 años, de las instalaciones de climatización. Se ha cambiado al gas alternativo en 56 equipos de oficinas y en 5 equipos de Servicios Centrales, y de máquina en otras 6 oficinas.

- Se ha participado en la campaña “Muévete con responsabilidad” de la iniciativa Stop CO₂, alojando el stand de la campaña en la Sede Central de Caja Laboral y entregando folletos de conducción eficiente en la contratación de un préstamo para adquirir un vehículo.
- Se han implantado los sobres multiusos para uso interno, en sustitución de los convencionales de un único uso.
- Se ha realizado la evaluación del impacto acústico en el entorno de los Servicios Centrales, dando todas las mediciones por debajo de los límites establecidos.
- Se han colocado 8 nuevos contenedores para la recogida de plástico, lo que ha permitido duplicar prácticamente la cantidad recogida respecto al año 2008 (ver indicador EN22).

Los resultados cuantitativos del año 2009 y el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria anterior se recogen a lo largo de los indicadores EN.

Los objetivos ambientales, cualitativos y cuantitativos, para 2010 pasan por:

- Estimular la concienciación de los socios, continuando con la comunicación de los resultados medioambientales y animando a una participación más activa para conseguir los objetivos.
- Participar en el Consejo de Redacción de la revista digital interna “Click” con el fin de introducir temáticas ambientales en el mismo.
- Participar como Empresa Asociada Plus en las iniciativas que “STOP CO₂ Euskadi, en acción contra el cambio climático” del Gobierno Vasco, lleve a cabo.
- Participar como empresa asociada a Izaite en las iniciativas que realice la Asociación.
- Probar el tóner reciclado para la impresora Lexmark 644.
- Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.

Concepto	Objetivo 2010
Sustituir el gas R-22 en bombas de calor	50 oficinas
Consumo de papel publicitario	≤ 130 gramos/cliente
Consumo de papel publicitario reciclado	≥ 50% del consumo total de papel publicitario
Consumo de resto de papel	Entre 380 y 390 gramos/cliente
Consumo de agua	Entre 11.500 y 12.500 m ³
Consumo de electricidad	≤ 2.600.000 Kwh
Consumo de gasoil	≤ 81.000 litros

En las sociedades de **promoción inmobiliaria** no se han producido novedades respecto a 2008, ya que únicamente se encuentran en fase de construcción las 4 que ya lo estaban. Estas sociedades actúan como promotores y no disponen de oficinas propias, externalizan la ejecución de las obras de construcción y urbanización y la gestión administrativa y comercial.

La actividad de **Profesional Future Materials S.L. (Profumat)** consiste en la importación de materiales de construcción basándose en las plataformas que tiene la Corporación MONDRAGÓN en los países considerados de bajo coste, inicialmente desde China y posteriormente serán Vietnam, India, Brasil, Rusia, etc. **Profumat** en su actividad diaria lleva a cabo prácticas responsables con el medio ambiente, incorporando en la relación con los proveedores diversos criterios ambientales ya recogidos en anteriores Memorias. Las novedades en 2009 han sido:

- Al estudio de la gama de productos que ofrece el proveedor, para que cumplan los requisitos de mínimo impacto ambiental, se han añadido los vidrios de baja emisividad y aislantes.
- A la hora de definir los ensayos se ha considerado también los requisitos de la marca N de AENOR. Se ha tenido en cuenta también el cumplimiento estricto del Código Técnico de la

Edificación (CTE), especialmente en lo relativo a habitabilidad (higiene, salud y protección del medio ambiente, protección contra el ruido, ahorro de energía y aislamiento térmico).

- Recopilación de información sobre el cambio de normativa según BOE, ya que algunas familias pueden pasar a ser Sistema 1, lo que implica la certificación de producto por un organismo de certificación notificado (incluye: ensayo inicial de tipo, auditoría inicial y auditorías complementarias de control de producción en fábrica y certificación de producto).

Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto: materiales

Materiales utilizados, por peso o volumen (EN1)

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

Consumo de papel (*) en kgrs	2007		2008		2009	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Consumo papel publicitario	190.456		149.259		162.960	
Consumo resto de papel	455.687		482.393		435.295	
Consumo total de papel	646.143		631.652		598.255	
Consumo papel publicitario/cliente	0,165	≤ 0,121	0,126	≤ 0,165	0,137	≤ 0,130
Consumo resto papel/cliente	0,395	0,390-0,400	0,407	0,390-0,400	0,365	0,390-0,400
Consumo total papel/cliente	0,560		0,533		0,502	
Consumo papel por socio	336,0		319,7		304,0	

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

El consumo de papel publicitario ha aumentado un 9,2% debido a la edición de 2 tomos del Atlas de Euskal Heria, que suponen un consumo de casi 12.000 kilogramos. Sin ese efecto, el consumo hubiera sido de 127 gramos de papel publicitario por cliente, prácticamente en la línea del año pasado.

Medidas adoptadas en 2009 como las campañas de sensibilización con los socios, la promoción del Postamail (ver EN26) o la puesta a disposición de los socios de sobres multiuso, en sustitución de los sobres actuales para la valija interna (sólo este cambio ha supuesto disminuir el consumo, respecto a 2008, en 172.620 sobres), han hecho que el consumo del resto de papel haya sido de 365 gramos/cliente, que es la cifra más baja registrada desde que se inició el SGA, cumpliéndose ampliamente el objetivo.

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, y se han difundido instrucciones para optimizar el uso de los cartuchos para las impresoras láser. La evolución del consumo es la siguiente:

Consumo de tóner (*) en unidades	2007	2008	2009
Consumo total de cartuchos de tóner	2.006	1.747	1.900
Consumo de cartuchos por socio	1,04	0,88	0,97

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

Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados (EN2)

Consumo papel publicitario valorizado (*)	2007		2008		2009	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	61,9%	≥ 69,5%	49,3%	≥ 69,5%	51,9%	≥ 50%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	Sin datos		21,7%		16,3%	
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	61,9%		71,0%		68,2%	

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

Consumo de tóner reciclado (*)	2007	2008	2009
Consumo total de cartuchos de tóner (unidades)	2.006	1.747	1.900
Consumo de cartuchos de tóner reciclado	1.021	490	486
Consumo de tóner reciclado sobre el total (%)	50,9%	28,0%	25,6%

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

Caja Laboral continuará probando el uso de tóner reciclado en el mayor número posible de modelos de impresoras instaladas. Así en 2009 se ha utilizado tóner reciclado en la impresora Lexmark 632 (25% del consumo de tóner en 2008) y en 2010 está previsto probar el tóner reciclado para la impresora Lexmark 644 (37% del consumo de tóner en 2009), con el fin de introducirlo para su consumo normal.

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 (*)	2007	2008	2009
Equipos informáticos reutilizados (unidades)	87	288	900

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

Aspecto: energía

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias (EN3)

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

Energía (Gj)	2007		2008		2009	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Electricidad (*)	9.344,1	9.540	9.256,2	9.540	9.226,7	9.360
Gasoil	2.835,2	2.520	2.925,9	2.520	2.892,0	2.880
Propano	0,749	0,820	0,741	0,756	0,719	0,703
Consumo directo de energía	12.180,1	12.060,8	12.182,8	12.060,8	12.119,4	12.240,7

(*) Falta el dato de consumo de un mes del 1^{er} trimestre de 2007. Se ha hecho una estimación del consumo de este trimestre como la media aritmética del los consumos del 1^{er} trimestre de los años 2000 a 2006 y del año 2008. Se ha modificado el dato (8.528,9 GJ) del consumo de electricidad en 2007, aportado en la Memoria RSE de 2007.

En 2009 se ha instalado el sistema de iluminación inteligente, encendido y/o apagado automático del sistema, así como la regulación de la intensidad de los tubos para adecuarse (junto con la luz diurna del exterior) al nivel de confort deseado, en las plantas 3^a y 4^a de LK3 lo que permitirá optimizar el alumbrado y en consecuencia el consumo eléctrico.

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

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

Tal como estaba previsto en 2009 se han adecuado las plantas 3^a y 4^a del edificio LK3, lo que unido a la cada vez mayor concienciación de los socios de Caja Laboral, ha dado como resultado un descenso del consumo eléctrico de un modesto 0,3% respecto al año anterior, pero que supone el menor consumo desde el año 2002.

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 (EN6)

MONDRAGÓN, con fondos FCI, (ver también indicadores FS1 y EC1) ha financiado en 2009 análisis de viabilidad en el sector energético realizados por diferentes Cooperativas, como: Servicios integrales de gestión técnica de edificios, Producción y montaje de plantas Termosolares, Gestor energético integrado, Proyecto Termosolar, o ha invertido en proyectos para la fabricación de envases y recogida de aceite doméstico.

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

Tanto en los enfoques de gestión, como en los indicadores anteriores se han descrito las medidas adoptadas por Caja Laboral para reducir los consumos de energía y las mejoras conseguidas.

Aspecto: agua

Captación total de agua por fuentes (EN8)

Consumo de agua (m3) en la Sede Central	2007 (*)		2008		2009	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Consumo de agua	17.947	Entre 12.000 y 13.000	10.718	Entre 12.000 y 13.000	8.138	Entre 11.500 y 12.500
Consumo por persona y año	37,00		21,70		16,68	

(*) El elevado consumo de 2007 se debió a las perforaciones realizadas en los terrenos de la Sede Central, para los túneles previstos del tranvía y de la variante de MONDRAGÓN, que exigieron una gran cantidad de agua.

Caja Laboral seguirá incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, como vía para reducir el consumo de agua.

Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

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

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.

Emisiones	2007 (1)	2008 (2)	2009	
			Real	Objetivo
Toneladas de CO ₂ por consumo de gasoil	211,85	218,38	215,10	214,21
Toneladas de CO ₂ por consumo electricidad	992,96	1.180,16	1.176,40	1.193,4
Toneladas de CO ₂ por consumo de propano		31,41	30,46	29,77
Toneladas de CO ₂ por viajes de trabajo		1.117,74	1.044,15	
Emisiones totales en Toneladas de CO₂	1.204,81	2.547,69	2.466,11	

Notas:

1) hasta 2007, los datos han sido estimados a partir de las herramientas y protocolos disponibles en la página web www.ghgprotocol.org, impulsada por World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI). Los documentos consultados son: “CO₂ Emissions from Fuel Use in Facilities”. Version 2.0. June 2006, “Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat, and/or Steam”. Version 1.2. January 2007. Factores de conversión: 2,69 kg CO₂/litros de gasoil y 383 gramos CO₂/kwh (correspondiente a 2004). Se ha modificado el dato (907,38 Tm) de emisiones por consumo de electricidad aportado en la Memoria RSE de 2007.

2) A partir de 2008 el cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi y se añade el consumo de propano de la cocina y el combustible consumido por los coches de los socios en los viajes realizados en nombre de la empresa.

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso (EN17)

No se producen otras emisiones indirectas aparte de las ya incluidas en EN16.

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

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

Caja Laboral, como empresa Asociada Plus de Stop CO₂ Euskadi, ha participado en su campaña “Muévete con responsabilidad” para sensibilizar sobre la importancia que tiene el transporte para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Así, el 27 de octubre en la recepción de los Servicios Centrales se alojó el stand de la campaña, como un paso más de concienciación y sensibilización en materia de cambio climático a todas las personas de Caja Laboral. Visitaron el stand 65 personas que evaluaron su comportamiento mediante la realización de un cuestionario sobre movilidad y transporte, a través del cual calcularon cómo contribuyen sus hábitos al calentamiento global.

En esta misma línea, desde diciembre de 2009 Caja Laboral entrega los folletos sobre Cursos de Conducción Eficiente del Ente Vasco de la Energía (EVE) y otros folletos propios sobre pautas a seguir de cara a reducir las emisiones de CO2 producidas por la conducción de vehículos, en el momento de la contratación de un préstamo para adquirir un vehículo.

Caja Laboral ha colaborado en junio 2009 con Unesco Etxea y el Gobierno Vasco en el Itinerario Formativo “Cambio climático como amenaza al desarrollo” con el objetivo de ofrecer una formación completa sobre el cambio climático y su relación con la pobreza.

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso (EN19)

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

Como ya se ha recogido en esta Memoria, en 2010 se va a continuar con el plan de adecuación progresiva de las instalaciones de climatización, sustituyendo el gas R-22 en las bombas de calor de 50 oficinas.

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

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

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

El vertido de agua es asimilable al doméstico y está canalizado a una instalación depuradora (que es la única existente en MONDRAGÓN) donde son tratados antes de su vertido a la red de saneamiento público. Esta instalación depuradora está incluida en el Sistema de Gestión Ambiental, sometida a las operaciones rutinarias de mantenimiento así como a las mediciones correspondientes, con el objetivo de que los vertidos a la red de saneamiento público cumplan con los niveles fijados en la tabla 3 del Reglamento de Dominio Público Hidráulico.

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

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 2009 se han reciclado 295.225 kilogramos de residuos, de los que 242.320 kilogramos han sido de papel.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2007	2008	2009
Chatarra	Kgrs	323	2.530	470
Plástico	Kgrs	1.461	1.506	2.335
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	87.150	85.530	77.560
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	141.860	135.110	164.760
Equipos informáticos	Kgrs	10.520	3.780	26.800
Aceite vegetal usado	Litros	2.400	2.330	2.160
Lodos fecales	Kgrs	0	0	18.500

Cartuchos de tóner	Unidad	1.230	1.076	1.094
Aceite industrial / envases	Kgrs	333	86	192
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	80	20	50
Baterías agotadas	Kgrs	376	6	1
Pilas agotadas	Kgrs	88	131	103
Fluorescentes	Kgrs	87	381	60
Residuos sanitarios	Kgrs	6	16	12
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	120	22	34

Las variaciones que se producen en la cantidad generada de algunos residuos (chatarra, equipos informáticos, aceites industriales) se deben a operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos e instalaciones. Los lodos fecales proceden de la depuradora y se retiran cada tres años.

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos (EN23)

En Caja Laboral no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en 2009.

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

Por razones de su actividad, Caja Laboral no produce, transporta, importa o exporta residuos considerados como peligrosos de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VII del Convenio de Basilea. Los residuos peligrosos generados se recogen en el indicador EN22 y han sido gestionados por gestores autorizados.

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 (EN25)

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

Aspecto: productos y servicios

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

El servicio de Posta-mail de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas elimina el envío de papel por correo tradicional y, en consecuencia, contribuye a reducir su consumo. En 2009 se han realizado varias acciones de comunicación para potenciar este servicio, con el resultado que se refleja a continuación:

Usuarios de Posta-mail	2007	2008	2009
Número de clientes usuarios	37.000	65.175	148.756
Número de socios de CL usuarios	1.471	1.631	1.789
% Usuarios sobre total de clientes	3,2%	5,5%	12,5%

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

La componente material (física) de los productos financieros es no relevante. Pese a ello, para 2010 está previsto potenciar los packs de contratación desarrollando los de Autónomos y Empresas, lo que supone la reducción de páginas en estos contratos.

Aspecto: transporte

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 (EN29)

En EN16 se han recogido los impactos ambientales derivados del combustible consumido por los coches de los socios en los viajes realizados en nombre de la empresa.

Además, Caja Laboral, a partir de enero de 2010 modificará la periodicidad de entrega de material de oficina y regalos de semanal a quincenal. Igualmente se modificarán las rutas con objeto de aprovechar mejor las mismas.

Aspecto: general

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (EN30)

Gastos directos imputados al SGA	2007	2008	2009
Mantenimiento del SGA	4.668 €	3.479 €	3.479 €
Gestión de residuos	2.846 €	2.980 €	3.689 €
Mediciones	350 €	876 €	1.363 €
Compromisos con Stop CO2			471 €
Total	7.864 €	7.335 €	9.002 €

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

DIMENSIÓN SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Empleo

Enfoque de gestión

La Dirección de Recursos Humanos es la responsable de llevar a cabo la política de empleo y la gestión de personas de Caja Laboral. En razón a la forma jurídica de Caja Laboral, 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. Por lo tanto, la propia regulación no puede contemplar el concepto de despido.

La política respecto a las personas que prestan sus servicios en Caja Laboral es la siguiente:

- **Socios de trabajo:** personas que han superado el periodo de prueba y, además de trabajar en Caja Laboral, tiene los derechos y deberes inherentes a su condición societaria.
- **Eventuales de Bolsa de Trabajo:** aquellas personas que han pasado las pruebas definidas para entrar en Caja Laboral, prestando sus servicios con contratos de trabajo de duración determinada, en previsión de poder cubrir futuros puestos societarios si responden favorablemente a los requerimientos establecidos.
- **Resto de eventuales:** aquellas personas que, de forma temporal, desempeñan su labor en Caja Laboral contratados por cuenta ajena y que normalmente responden a situaciones como: sustituciones de personas en situación de incapacidad temporal o baja, realización de campañas concretas (confección de la declaración de renta o campañas comerciales ligadas a productos concretos) y apoyo puntual y concreto a oficinas u otros centros en caso de necesidades puntuales.

Las necesidades de personal se derivan de las previsiones de apertura de nuevas oficinas, de las modificaciones organizativas que pudieran darse y de las necesidades coyunturales de personal para iniciativas extraordinarias. Durante 2009 el número de socios de trabajo ha disminuido en 13, llegando a los 1.963 a final de año con un 95,1% de cumplimiento del objetivo marcado. Esta diferencia con el objetivo está motivada tanto por las salidas derivadas del plan de dinamización, como por la limitación de nuevas incorporaciones societarias y otros ajustes de plantilla (cierre de oficinas y cierres de tarde), en un año especialmente complicado para todo el sector financiero, como así se prevé sea también el año 2010.

Caja Laboral realiza cada dos años una Encuesta de Satisfacción de las Personas que comprende, entre otros, factores sobre motivación, comunicación, fijación de objetivos, condiciones laborales, etc. La última encuesta se realizó en 2008 (prevista la siguiente en 2010) con una valoración global de 64,3 sobre 100, siendo la dimensión en zona de alerta el Proceso de Comunicación. Este proceso se ha rediseñado en 2009 (nuevo proceso de Comunicación Interna) y está prevista su implantación en 2010, nombrándose además a una persona como responsable de esta función.

En 2010 está prevista la implantación del proyecto de “Itinerarios formativos y acogida de eventuales y socios” en la parte relacionada con puestos de la Red comercial, realizándose a la vez el enfoque previo, y en su caso el desarrollo, de “Evaluación y gestión del desempeño”.

También se continuará trabajando el proyecto de “Gestión de la sucesión y la movilidad” a partir del desarrollo del Plan de dinamización 2009-2012, que ofrece la posibilidad de prejubilación a los socios de la Entidad que en el año 2009 han cumplido 57 o más años, con el objetivo de dinamizar el negocio y la actividad comercial renovando parcialmente la plantilla y reequilibrando la edad de la misma. En 2009 se han acogido 11 personas a este Plan.

Indicadores

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

Estructura de la plantilla por categoría profesional en Caja Laboral.	2007	2008	2009	
			Real	Objetivo
Directores	32	35	39	
Jefes	493	503	495	
Técnicos	622	663	651	
Administrativos	667	662	648	
Otros	109	113	130	

Total Plantilla fija en Caja Laboral	1.923	1.976	1.963	2.065
Creación de empleo (socios de trabajo)	66	53	-13	

Relación contractual de los trabajadores Caja Laboral (situación al 31/12)	2007	2008	2009
Contratos de Sociedad	1.959	2.018	2.015
<i>En activo</i>	<i>1.923</i>	<i>1.976</i>	<i>1.963</i>
Excedencias	23	28	25
Comisión de servicios	13	14	16
Prejubilados			11
Contrato Temporal trabajo	341	427	328
Eventuales tiempo completo	253	323	260
Eventuales tiempo parcial	88	104	68
Contratos indefinidos	7	10	9
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.264	2.403	2.291

Distribución de la plantilla por ubicación en Caja Laboral.	2007	2008	2009
Sede Central	390	402	408
Álava	209	213	207
Gipuzkoa	403	418	405
Navarra	230	236	219
Bizkaia	442	468	446
Castilla y León	243	260	230
La Rioja y Aragón	202	212	193
Cantabria y Asturias	90	106	102
Madrid	55	88	81
Plantilla en Caja Laboral al 31/12	2.264	2.403	2.291

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

La rotación de personal es un fenómeno común a todos los call center y la temporalidad en el empleo aumenta esa rotación. Sin embargo, en 2009, 5 trabajadores de **Eroso** han pasado a la plantilla de Caja Laboral.

Plantilla de Eroso a 31/12	2007	2008	2009
Número total de personas en plantilla	34	27	26
Número total de contratos indefinidos	9	6	3
Número total de contratos temporales	25	21	23
Número de personas a tiempo completo	34	27	26
Creación de empleo (personas en plantilla)	-1	-7	-1

Número total de empleados y rotación media, desglosados por edad, sexo y región (LA2)

Bajas y rotación de Socios de trabajo en Caja Laboral	2007	2008	2009
Bajas en el año (*)	55	50	74
Bajas de Mujeres en el año		28	31
Bajas de Hombres en el año		22	43
Tasa de salidas total (**)	3,0%	2,6%	3,7%
Tasa de salida de Directores	3,2%	3,1%	5,7%
Tasa de salida de Jefes	3,8%	1,2%	1,4%
Tasa de salida de Técnicos	2,2%	3,2%	3,3%
Tasa de salida de Administrativos	3,0%	3,0%	5,5%
Tasa de salida de mujeres	n.d.	3,5%	3,7%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	n.d.	0,0%	3,5%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	n.d.	3,5%	3,7%
Tasa de salida de hombres	n.d.	1,9%	3,8%
Tasa de salida de hombres < 30 años	n.d.	0,0%	0,0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	n.d.	1,9%	3,8%

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

(**) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. Cumpliendo compromisos asumidos en Memorias anteriores, informamos sobre las salidas de empleados desglosados por género y edad desde 2008, aunque no se han podido recoger los datos de años anteriores. Los datos de rotación de socios por zona no están disponibles, ya que es una información que se gestiona de forma agregada.

Bajas en Eroso	2007	2008	2009
Bajas en el año (*)	29	12	9
Tasa de salida total (**)	82,9%	35,3%	34,6%
Tasa de salida de Técnicos	25,7%	0,0%	0,0%
Tasa de salida de Administrativos	57,1%	35,3%	34,6%
Tasa de salida de mujeres	n.d.	33,3%	30,8%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	n.d.	40,0%	11,5%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	n.d.	12,5%	19,2%
Tasa de salida de hombres	n.d.	100%	3,8%
Tasa de salida de hombres < 30 años	n.d.	100%	0,0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	n.d.	0,0%	3,84%

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

Hay tres tipologías de beneficios sociales:

- Medidas de conciliación. En 2009 se ha aprobado el Reglamento de Régimen Interno que contempla la Renovación de las medidas de Conciliación afectando, entre otros, a temas como Permisos Retribuidos y no Retribuidos y Excedencias.
- Participación en actividades culturales y deportivas de todas las personas, a través del Club Lankide que financia la propia Entidad.
- Ventajas en productos financieros para todas las personas: seguro de accidentes, seguro de accidentes ligado a determinados servicios bancarios, productos y servicios bancarios en

condiciones ventajosas (anticipos de nómina, cuenta nómina a un interés superior al de mercado), comedor subvencionado.

Además, los socios de trabajo disponen de financiación de estudios privados complementarios, de fondos económicos para atención de necesidades extraordinarias y préstamos para la adquisición de vivienda habitual o con destino doméstico en condiciones especiales, así como exención de comisiones por servicios bancarios.

Relación Empresa - Trabajadores

Enfoque de gestión

En 2009 no se ha producido ningún cambio sobre lo recogido en la Memoria de 2008.

Indicadores

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo (LA4)

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.

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

En 2009 no se ha producido ningún cambio sobre lo recogido en la Memoria de 2008.

Seguridad y Salud en el trabajo

Enfoque de gestión

Durante el ejercicio 2009 se ha obtenido la certificación según la Norma OHSAS 18001 del sistema de seguridad y salud laboral.

Objetivos, indicadores y resultados alcanzados.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, anualmente se planifican las actividades en el Programa Anual de Prevención, incluyendo tanto las que se realizan con medios propios como las que se llevan a cabo con la colaboración del Servicio de Prevención Ajeno. Como indicadores de la eficiencia del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales suelen tomarse los índices de accidentabilidad y absentismo, siendo estos bajos, tal y como se ve en el indicador LA7.

En 2009 Caja Laboral se ha sometido a la auditoría externa efectuada por Ondoan AIC para la obtención de la certificación OHSAS 18001. Además, el Servicio de Prevención Ajeno FREMAP ha realizado 1.199 entrevistas a los socios de trabajo sobre su conocimiento de las medidas de emergencia de aplicación en Caja Laboral, resultando que en general la información que disponen sobre esta materia es satisfactoria.

El Programa de Gestión para 2010 incluye, además del de absentismo, los siguientes objetivos:

- Mejorar la calificación del Sistema en la próxima Auditoría Legal: \geq nivel medio en integración y \geq nivel medio-alto en general.
- Cumplimiento del 100% de las No Conformidades de la Auditoría Legal y de \geq 95% del resto de acciones correctoras.
- Reducir en un mínimo del 20% el número de observaciones de la Auditoría Legal.
- Efectuar los simulacros de emergencia en los 3 edificios de Sede Central, las 6 Direcciones Regionales y las 2 oficinas especiales (Castellana de Madrid e Iturriotz de Arrasate).
- Formación teórico-práctica en manejo de extintores a 150 personas de oficinas.
- Analítica y toma de tensión arterial para toda la red exterior, excepto Burgos y Rioja.

Sistema de Gestión de Riesgos Laborales.

Caja Laboral implantó, entre los años 1996 y 2000, el Sistema de Gestión Preventiva de la Seguridad y Salud Laboral, de acuerdo a la ley de prevención 31/1995, y entre los años 2000 y 2004 lo consolidó y actualizó. Este sistema tiene por finalidad la mejora continua y está formalizado en: Manual de Prevención, 19 Procedimientos de Gestión y 11 Instrucciones de Trabajo.

El Sistema de Gestión de Riesgos Laborales, que ha obtenido 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. En ellas se establecen medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones, disponiéndose expresamente que cuando se produzca un atraco el Departamento de Seguridad debe comunicarlo al Servicio Médico de Empresa para que se preste la asistencia médica y psicológica que precisen las personas afectadas. Además, Caja Laboral cubre el gasto derivado de la asistencia psicológica que precise el personal de las oficinas que sufran atracos, atentados terroristas o sea objeto de cualquier tipo de agresiones por parte de clientes u otras personas.

En **Eroso**, tanto los temas de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo por un lado, como las revisiones médicas se hacen a través de FREMAP.

Por lo que se refiere a las empresas de **promoción inmobiliaria**, la actuación en este campo se circunscribe a las condiciones de trabajo en la construcción de las promociones, ya recogidas en anteriores Memorias, dado que las sociedades filiales no tienen personal propio, por su carácter instrumental. Ante la delicada situación del sector inmobiliario, que no aconseja el inicio de ninguna construcción, Caja Laboral no se plantea nuevas iniciativas en este campo de Seguridad y Salud, si bien no abandona sus ideas en este campo, ya recogidas en anteriores Memorias, una vez se recupere la actividad.

Indicadores

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

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

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Recursos y la Diplomada en Enfermería, todos ellos con voz y sin voto. 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 están cubiertas por este Comité.

Las decisiones más relevantes que se han adoptado por consenso entre línea ejecutiva y Consejo Social durante el ejercicio 2009, han sido las siguientes:

- La obtención del Certificado OHSAS 18001 por la implantación del Sistema de Gestión.
- El inicio de la evaluación de riesgos psicosociales con la colaboración de una consultoría.
- La aprobación del Plan de Salud ATHLON 2009.

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

Tasa de accidentes	2007	2008	2009
Tasa de accidentes del personal.	0,58	1,88	1,84
Nº accidentes del personal.	12	26	27
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	2007		2008		2009	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Accidente	3.285	102.408	3.721	112.079	4.221	116.264
Enfermedad	100.227		104.172		99.326	
Maternidad			28.075		33.065	28.738
Paternidad	32.418	35.854	4.526	35.654	3.523	4.720
Resto (permisos, huelgas, retrasos)	8.783		2.827 (*)		1.565 (*)	
Total Horas de absentismo	145.860	138.262	143.322	147.732	141.701	149.722
Tasa de absentismo (**).	3,33%	3,01%	3,33%	3,37%	3,10%	3,42%

(*) Faltan las horas por permisos retribuidos debido al cambio de sistema informático realizado en 2008. Sólo se incluyen las horas no trabajadas por accidente no laboral.

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

En los últimos tres años no se han producido accidentes laborales en **Eroso**.

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 (LA8)

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 la promoción de la salud entre el personal de Caja Laboral, con la siguiente participación del personal

	Año 2007	Año 2008		Año 2009	
		Previsto	Real	Previsto	Real
Entrevistados	375	200	200	200	160
Encuesta de act. física	170	90	90	90	140
Propuesta de asesoramiento	170	90	90	90	140
Seguimiento de adheridos	10	85	70	85	60
Comunicación a los no adheridos	284	574	574	717	717
Peticiones asesoramiento por Web	15		10		10
Talleres impartidos		18	20	35	29

Las actividades realizadas en 2009 son las siguientes:

- **Asesor personal.** La finalidad es fomentar la actividad física entre los empleados, facilitando asesoramiento personal e individualizado a quienes se adhieran voluntariamente al Plan. En 2009, se han realizado 160 entrevistas y 140 encuestas y propuestas de asesoramiento, cumpliéndose así las previsiones iniciales.
- **Talleres.** Como servicio complementario de la actividad física se han impartido 29 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 10 peticiones de asesoramiento.
- **Otras actividades.** Se han puesto en marcha actividades novedosas como la Caminata Nórdica, con la finalidad de fomentar la actividad física en grupo, así como la campaña Athonpod para la utilización del podómetro que se ha extendido al 75% del colectivo de la Entidad.

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

En 2009 no se ha producido ningún cambio sobre lo recogido en la Memoria de 2008.

Formación y Educación

Enfoque de gestión

El Departamento de Formación, encuadrado en el Área de Recursos Humanos de la Entidad, es el responsable de la gestión de la formación de todos sus trabajadores. Existe una política al respecto que tiene dos ejes básicos:

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

Para materializar estas políticas orientadas a la gestión de conocimientos y formación continuada, en Caja Laboral se elabora el Plan de Formación, los programas concretos y el presupuesto de formación, anualmente dentro del Plan de Gestión del Departamento de Formación.

En 2009 se ha ido implantando el Modelo de Liderazgo con distintas acciones formativas dirigidas a:

- Miembros del equipo de participantes en el grupo piloto.
- Las 55 personas inicialmente implicadas con un trabajo anual a través del coaching personalizado, después de una evaluación 360°.
- Un equipo de facilitadores internos con el objetivo de acompañar a los participantes en los grupos anteriores en el proceso de aprendizaje.

Otra formación importante durante 2009 ha sido La Nueva Venta – Modelo ODPa, proyecto que ha tratado de ayudar a cambiar la actual forma de vender dentro de la organización, orientándola a profundizar más en las necesidades de los clientes. Esta acción se ha llevado a cabo como prueba piloto en dos zonas de la Red, con la participación de 26 personas y cuando se evalúen los resultados se decidirá si realizarlo en otras zonas o no.

Por último, destacar la formación sobre gestión del riesgo/activo realizado en la Red (Programa Activo 09) para el seguimiento de la morosidad, de situaciones irregulares, del negocio en tiempo de crisis, etc., en la que han participado directores de toda la Red divididos en 4 grupos.

La evaluación media de los cursos de formación en 2009 ha sido de 8,31, para un 8,26 de 2008 y 8,30 de 2007.

Para el año 2010, está previsto trabajar principalmente en: Elementos básicos del riesgo Empresa, Proceso de riesgo en Caja Laboral, Gestión del Pasivo y Fiscalidad, que en 2010 será en su primera parte on-line.

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.

Indicadores

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

Formación en Caja Laboral.	2007		2008		2009 (1)
	Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	639	405	559	383	589
Horas de formación	94.960	73.036	99.126	77.460	78.529
Plantilla media en el año	2.257		2.403		2.351
▪ Socios					1.986
▪ Eventuales					365
Horas de formación/persona	42,1		41,2		33,4
▪ Horas de formación/Socio	47,5	38,4	40,4	40,6	37,0
▪ Horas de formación/Eventual	12,2		45,4		14,1
Formación por categoría profesional (2)					

Horas de Directores	85	91	54
Horas de Jefes y Directores de Oficina	42	43	37
Horas de Técnicos	37	32	24
Horas de Administrativos	49	61	42
Horas de Otros	16	10	18

(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.	2007	2008	2009
Total de horas de formación	4.802	1.428	1.077
Total de horas de formación para Administrativos	4.682	1.388	906
Total de horas de formación para Técnicos	120	40	171

Las sociedades para el desarrollo de cada proyecto inmobiliario constituidas con los socios no tienen personal.

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

En el balance formativo de 2009 destaca la formación Outdoor implantado en la Fase III del ciclo formativo sobre habilidades directivas que se imparte desde hace varios años. La novedad radica en que las dinámicas y ejercicios que en la formación convencional se hacen en el aula, se han realizado en un parque de aventura.

El área formativa Desarrollo de habilidades aglutina los cursos y seminarios relacionados con el desarrollo de habilidades personales. En 2009 se ha dado por concluido el programa de Desarrollo de los equipos del Departamento de Operaciones.

En el área formativa comercial, fiscal y de inversión bancaria, dirigida a socios y eventuales, se ha impartido, entre otros, formación sobre: Calidad de servicio y Atención al Cliente, la nueva Venta modelo ODP, Seguros, IRPF, Programa Activo 09. En el área Comercial también los gestores de Banca Personal han realizado el Programa Asesor Financiero Europeo – EFA y el programa Marketing One to One.

Subrayar también la formación impartida por los Formadores Internos acerca de las modificaciones implantadas en el aplicativo de préstamos. Ha supuesto un gran esfuerzo por parte de los formadores, ya que han tenido que acceder a todas las personas de la Red en menos de 15 días. En total se han llevado a cabo 77 jornadas con la participación de 1.116 personas.

Se ha continuado con la impartición de cursos de idiomas (inglés, euskera) y se ha respondido a 57 solicitudes realizadas por los socios, de ayuda a estudios.

Dentro del Plan de Dinamización de Plantilla y con el objetivo de ayudar al colectivo que va a jubilarse, se ha llevado a cabo una acción formativa “Activa tu Jubilación” en la que se han tratado los módulos de salud psíquica, física, salud relacional y participación comunitaria. En 2010 se llevarán a cabo otras jornadas de este tipo.

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.

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

Derivado del proyecto de Liderazgo, en 2010 está previsto analizar el inicio del proyecto de “Evaluación y gestión del desempeño” con el objetivo de desarrollar e implantar una sistemática de este tipo, a partir de la definición de competencias por tipo de puesto.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido (ver indicador 4.5). Esta evaluación ha alcanzado en 2009 a 1.653 socios, lo que supone el 84% de la plantilla.

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

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Enfoque de gestión

En 2008 se desarrolló el Proyecto de “Plan de Igualdad de Oportunidades”, inspirado en un principio básico, el Principio de Igualdad de trato entre mujeres y hombres, que supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, orientación sexual y las derivadas de la maternidad y la asunción de obligaciones familiares, que partió de un diagnóstico de situación realizado por una empresa externa.

En febrero de 2009 el Consejo Rector aprobó la adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de las Medidas de Conciliación, y en noviembre se aprobó el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral y se nombró a la persona que será la Responsable del Plan de Igualdad de Caja Laboral, comenzando a desarrollar algunas de las acciones previstas en el Plan, entre otras la automatización de la obtención de los indicadores de seguimiento.

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

Indicadores

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

Plantilla fija de CL por tramo de edad	2007	2008	2009
---	-------------	-------------	-------------

Hasta 30 años	125	128	113
Entre 31 y 40 años	648	668	666
Entre 41 y 50 años	546	533	513
Entre 51 y 60 años	561	592	628
Mayores de 60 años	43	55	43
Total plantilla fija de Caja Laboral	1.923	1.976	1.963

Plantilla fija de CL por sexo y categoría profesional	2007				2008				2009			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nª	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	32	1,7	0	0,0	34	1,7	1	0,1	38	1,9	1	0,1
Jefes	407	21,2	86	4,5	408	20,6	95	4,8	395	20,1	100	5,1
Técnicos	332	17,3	290	15,1	343	17,4	320	16,2	325	16,6	326	16,6
Administrativos	270	14,0	397	20,6	264	13,4	398	20,1	253	12,9	395	20,1
Otros	89	4,6	20	1,0	92	4,7	21	1,1	103	5,2	27	1,4
Total	1.130	58,8	793	41,2	1.141	57,7	835	42,3	1.114	56,7	849	43,3
Plantilla Total	1.923				1.976				1.963			

Plantilla fija de CL por sexo y zona geográfica	2007				2008				2009			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nª	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sede Central	225	11,7	132	6,9	225	11,4	146	7,4	226	11,4	155	8,0
Álava	110	5,7	71	3,7	109	5,5	72	3,6	102	5,2	73	3,7
Gipuzkoa	186	9,7	177	9,2	184	9,3	187	9,5	174	8,9	183	9,3
Navarra	115	6,0	82	4,3	114	5,8	82	4,1	103	5,2	86	4,4
Bizkaia	232	12,1	158	8,2	230	11,6	157	7,9	215	11,0	154	7,8
Castilla y León	116	6,0	75	3,9	122	6,2	78	3,9	121	6,2	76	3,9
La Rioja/Aragón	92	4,8	59	3,1	94	4,8	66	3,3	94	4,8	67	3,4
Cantabria/Asturias	38	2,0	24	1,2	43	2,2	28	1,4	47	2,4	31	1,6
Madrid	16	0,8	15	0,8	20	1,0	19	1,0	32	1,6	24	1,2
Total	1.130	58,8	793	41,2	1.141	57,7	835	42,3	1.114	56,7	849	43,3
Plantilla Total	1.923				1.976				1.963			

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2007		2008		2009		2007		2008		2009	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	3	1	3	1	3	1	8		8		6	2
Comisión de Operaciones	1		1		1		7		7		7	
Comité de Auditoría		1	1		1		2		2		2	
Comité de Dirección	2	1	5	1	5	1	6		5		5	
Consejo de Dirección	6	1	8	1	8	1	10		10		10	

La Asamblea General es el máximo órgano de decisión de la Entidad y la estructura de la composición de la última Asamblea Ordinaria ha sido: 38% mujeres y 62% hombres.

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

En relación al empleo de personal discapacitado, Caja Laboral cuenta con 19 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gupost, con una media en 2009 de otros 27 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

En las empresas de **promoción inmobiliaria**, el Consejo de Administración está formado por tres Consejeros (1 de Fomenclar, 1 de Caja Laboral y 1 del socio externo). En tres de los 25 Consejos de Administración hay una mujer.

Eroso no tiene en plantilla personal discapacitado, pero por su tamaño no es de aplicación la normativa para discapacitados. No obstante, en las entrevistas para las incorporaciones no habría discriminación si la persona estuviera capacitada para atender llamadas telefónicas.

Categoría de empleados. Eroso	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años					
	2007		2008		2009		2007		2008		2009	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Técnicos		1		1		3		1		1		0
Administrativos	2	21	1	14	2	15		9	1	9	0	6

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

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

DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión

Caja Laboral es una entidad financiera que opera en el estado español, en el que se aplica un marco legal y constitucional que preconiza el respeto por los Derechos Humanos. Aún así, Caja Laboral se adhirió en septiembre de 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como evidencia de su compromiso con los 10 Principios de este Pacto. En este sentido se adjunta el Informe de Progreso, que corresponde hacer este año, en el capítulo 7 de esta Memoria.

Profumat puede actuar de forma intensiva en importaciones de países no OCDE y, por lo tanto, cabe la posibilidad de un mayor riesgo de no respeto de los Derechos fundamentales. **Profumat** sigue un proceso de selección y homologación de proveedores en el que se da una comprobación in situ en cada empresa, que incluye los aspectos del Código de Conducta de Proveedores que está inspirado en las diferentes leyes, tratados y convenciones sobre Responsabilidad Social (Declaración Universal de los Derechos Humanos, estándares SA 8000, etc.), al igual que en las propias creencias de MONDRAGÓN.

En el proceso de homologación los proveedores tienen que firmar el Código de Conducta y se realizan inspecciones regulares para verificar el cumplimiento de sus postulados. En este momento el Código está firmado por el 70% de los proveedores y con el resto se está en proceso de revisión de condiciones generales, para una posterior firma del contrato y Código de Conducta.

Está prevista la introducción en el propio contrato del punto de aceptación del Código de Conducta, como medida para la mejora de la gestión de Derechos Humanos.

SOCIEDAD

Comunidad

Enfoque de gestión

Caja Laboral destina anualmente cantidades significativas al capítulo de obras sociales (ver el indicador EC1), contribuyendo a la satisfacción de algunas carencias de la Sociedad.

En 2009 se han abierto 2 nuevas oficinas y se han cerrado 9, y se ha destinado un 0,5% añadido de los Resultados Netos (FEP adicional) para obra social. Para 2010, Caja Laboral seguirá destinando el 25% de sus Resultados (FSI y FEP) a la Sociedad, pero no se asignará ningún porcentaje al FEP adicional.

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

- Por la razón de ser de Caja Laboral como cooperativa, orienta una parte significativa a la promoción del mundo cooperativo.
- La asignación de la “Distribución General” la realiza el Consejo Social.
- Reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 394 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.)

Indicadores

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

La implicación de Caja Laboral en las comunidades donde opera se plasma básicamente en la generación de empleo, ya que la política de expansión llevada a cabo por Caja Laboral, con la apertura de nuevas oficinas fuera del ámbito inicial de actuación (País Vasco y Navarra), se ha realizado con personas enraizadas en los lugares en que se abren dichas oficinas (Aragón, Asturias, Barcelona, Cantabria, Castilla y León, La Rioja y Madrid), que se incorporan a la Entidad de forma indefinida, con lo que ello supone de generación de empleo estable.

Al finalizar el año 2009, los socios de trabajo activos de la Entidad eran 1.963, de los que 494 pertenecen a la red de expansión, al tiempo que las oficinas abiertas al público eran 394, de las que 138 se encuentran en el ámbito de la red de expansión (ver indicadores 2.7, LA1 y LA13)

Acceso a servicios financieros en áreas despobladas / desfavorecidas (FS13)

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.

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 30 pequeñas poblaciones como: Genevilla (98 habitantes), Cabredo (103), Marañón (56), Aguilar de Codes (108), Maeztu (710), Zúñiga (127), Bernedo (575), Lagrán (186), Valle de Arana (305), Orbiso (76), Oteo (22), Bujanda (18), etc. Por su

parte, Laguardia atiende a: Villabuena (318 habitantes), Leza (225), Baños (333), Samaniego (319), Navaridas (209), Lanciego (677) y Párganos (82).

Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos (FS14)

Para la apertura de nuevas oficinas se tiene en cuenta la accesibilidad del local, de tal forma que cuando se adquiere un local se analiza la viabilidad para el cumplimiento de la Norma de Accesibilidad.

Respecto a las oficinas en funcionamiento, en todas en las que se hacen reformas se realizan obras de mejora de accesibilidad, y en 2009 han sido las oficinas de: Vitoria-Beato Tomás, Estella, Bilbao-Gordóniz, Laguardia y Elorrio. También en 2009 se ha inventariado la situación actual de la accesibilidad a los centros de trabajo de Caja Laboral y se han identificado 59 oficinas (15% del total) que impiden el acceso en silla de ruedas. En 2010 se van a adecuar las oficinas de Santurtzi-Cabieces, Bilbao-Txurdinaga y Tudela-J. Fernández. De las 56 que van a quedar muchas son problemáticas, debido a la propiedad del local de la parte inferior de la oficina, o debido a la falta del espacio necesario para una rampa por las pendientes máximas que exige la norma o al excesivo coste económico que hace que se espere a una reforma para su instalación.

En 2009 y partiendo de una encuesta a clientes usuarios (ver indicador 3.5) se ha avanzado en la adaptación de la Web a la LISI (Ley para el Impulso de la Sociedad de la Información) para mejorar su facilidad de uso, visibilidad y accesibilidad. En 2010 está prevista la implantación de esta nueva Web que garantice la accesibilidad 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).

Corrupción

Enfoque de gestión

Prevención de Blanqueo de Capitales

Durante 2009 se han ampliado y mejorado las utilidades de la aplicación informática de detección, y las de otras herramientas informáticas de la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales, especialmente en lo relativo al alcance de la base de datos de Factiva / Dow Jones.

Se ha modificado el Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, incorporando diferentes mejoras relativas a las sugerencias y recomendaciones del experto externo. También se ha culminado la fase de programación de una aplicación informática específica, relativa a la segmentación de clientes, a lo efectos de conocimiento y verificación de la actividad de los mismos.

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”.

En 2009 la totalidad de la plantilla de la Unidad (siete personas) participó en una jornada de formación impartida por una empresa especializada en la materia.

Entre los objetivos para 2010 se pueden destacar:

- Implantación total del aplicativo correspondiente a la verificación de la actividad de los clientes y conservación de los documentos acreditativos.

- Modificar el Manual de Procedimientos en la Prevención del Blanqueo de Capitales, incorporando las variaciones que pueda originar el aplicativo de segmentación de clientes, así como su adaptación a la nueva Ley y a las recomendaciones del Experto Externo.
- Analizar e implantar, en su caso, las obligaciones que pueda establecer la nueva Ley de la prevención del blanqueo de capitales, transponiendo las disposiciones de la III Directiva europea.
- Curso de formación por experto externo a los miembros de la Unidad y de formación a distancia a todos los socios y empleados de la Red.

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.

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

Fraude Interno y Externo

Las auditorías internas a la red de sucursales y al resto de áreas de la Entidad, integran la exposición al riesgo de fraude interno y externo en un modelo avanzado de riesgo operacional que contempla un mapa de riesgos y controles soportado en una herramienta informática. Esta herramienta soporta un sistema de generación e implantación de planes de acción cuando el nivel de exposición así lo sugiera, haciendo responsable al área en donde se localiza un nivel alto de exposición.

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

La Auditoría Interna, además de valorar la eficacia general del modelo, su integridad y razonabilidad de las valoraciones efectuadas a los riesgos y controles, dispone de una unidad de seguimiento a distancia de carácter permanente.

Reglamentos y Códigos de Conducta

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

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

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

Indicadores

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

En el ámbito de Caja Laboral:

	2007	2008		2009	
		Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	167	140	150	167	150
% Oficinas analizadas.	46%	35%	37%	42%	38%

Las 25 sociedades activas de **promoción inmobiliaria** realizan un examen interno anual y un examen externo cada 3 años, en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales.

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

Hasta el año 2008, todo el personal de la Red comercial y parte del de Servicios Centrales se ha formado en políticas y procedimientos anticorrupción. Para el año 2010 está previsto que todo el personal de la Red comercial reciba de nuevo esta formación, con control de asistencia a la misma y un examen de evaluación de conocimientos. Por ello, el año 2009 ha sido de transición en este aspecto.

	2007		2008		2009	
	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.	Jefes	No Jef.
Nº de empleados formados	269	728	55	53	2	6
% de empleados formados	49%	50%	11%	4%	0,4%	0,4%

Como ya se ha recogido, las filiales **promotoras** no tienen personal

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción (SO4)

Durante estos tres últimos años solamente se ha producido un incidente que tuvo lugar en 2008 y consistía en disponer del efectivo que, debido a fallos mecánicos, el Cajero automático depositaba en el cajetín de rechazos en lugar de entregarlo a quien realizaba el reembolso, apropiándose el socio de trabajo imputado de dichos importes en beneficio propio. El caso fue detectado por el personal de la propia oficina y tras el pertinente informe de Auditoría Interna, fue sancionado por la Dirección con la suspensión de empleo y sueldo por un período de dos meses.

No ha habido ningún incidente en las sociedades **inmobiliarias**.

Política Pública

Enfoque de gestión

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

Indicadores

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

Los procedimientos establecidos en cuanto a sistemas de control de contribuciones, o mecanismos e instrumentos de presión política, se ajustan a la legislación vigente. En particular, las operaciones de concesión de créditos, avales y garantías a los partidos políticos se realizan en condiciones de mercado y se aprueban por el Consejo Rector. Caja Laboral no ha realizado donaciones o condonaciones de préstamos a partidos políticos. Los créditos con los partidos políticos a 31 de diciembre son:

	2007	2008	2009
Eusko Alkartasuna		283,6	238,4
EAJ - PNV		3.119,5	3.320,9
Créditos (miles de euros)	2.851,5	3.403,1	3.559,3

Cumplimiento normativo

Enfoque de gestión

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área de Control, ha ampliado en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado.

Indicadores

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

	2007	2008	2009
Sanciones (euros) por incumplimiento de leyes y regulaciones	0	0	60.000 (*)

(*) Sanción 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, habiendo adoptado Caja Laboral las medidas correspondientes para evitar incurrir en el futuro en este tipo de infracciones.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Enfoque de gestión

La política de relación con el cliente y la responsabilidad sobre productos recae en el Área de Desarrollo de Negocio y, en última instancia, en el Comité de Dirección.

La gama de productos y servicios de Caja Laboral (ver en 2.2) se diseñan teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés (ver en 4.17) y con una política de condiciones claras y transparentes para todos los clientes. Ello se plasma en un Catálogo de Productos (ver en 1.2) con toda la información relevante para el cliente, en transparencia en el asesoramiento y la información (PR3) y con Compromisos Públicos con los clientes indicando que las conductas a las que se hace referencia en dichos compromisos se deben de cumplir en todas las relaciones con los clientes.

La Entidad desarrolla investigaciones específicas (encuestas de satisfacción de clientes, quejas y reclamaciones, mystery shopping, etc.), para comprobar el número de veces en que se asesora al cliente dándole por escrito la información recogida en el Catálogo de Productos y el nivel de cumplimiento de esos Compromisos Públicos por sus socios.

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, está adherida a Autocontrol, sigue una política de bilingüismo en la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra y tiene desarrollada, bajo la dirección de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer), una metodología de publicidad e imagen no sexista.

Una de las claves del año 2009 ha sido la desaceleración que se ha dado en el crecimiento del crédito. La contracción de la demanda, la crisis financiera internacional y el desplome del mercado de la vivienda, han sido los principales causantes de la caída. Pese a ello, la tasa interanual de crédito en Caja Laboral se ha mantenido en cifras positivas, en concreto la inversión dirigida a las Economías Domésticas ha crecido un 2,73% y la dirigida a las Empresas un 1,1%.

En lo que se refiere a empresas y autónomos, la línea Caja Laboral Liquidez tuvo que ampliar su dotación inicial de 200 millones de euros hasta los 300. Además, 1 de cada 4 convenios de financiación del Gobierno Vasco fue gestionado por Caja Laboral, en un relevante papel en el mantenimiento del crédito en este sector.

Es destacable también una iniciativa entre Caja Laboral y Honda, que ha permitido a nuestros clientes financiar la compra de 450 vehículos, aprovechando descuentos en el precio de entre un 18% y un 29%, a pesar del desplome del mercado automovilístico del Estado en el año 2009.

En la misma línea de apoyar el consumo dando facilidades en la financiación, son 300.000 los clientes a los que Caja Laboral asigna un crédito preconcedido (no tienen más que disponer, sin consulta previa) llamado comercialmente “dispón”. En 2009 lo han utilizado 4.524 clientes por cajero y 1.743 por otros medios no presenciales (teléfono y CLNet).

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

En 2009 se ha realizado el inventario de los centros de trabajo que presentan dificultades para la accesibilidad de las personas discapacitadas y se ha iniciado un plan de corrección (ver FS14).

En 2009 se han sustituido las grabadoras VT por el modelo VS (realización en 4 años) y se han ampliado las cámaras en 156 oficinas (continuará el proceso en 2010), se han realizado las pruebas de una nueva central de alarmas para oficinas y se ha colocado el control de acceso en los archivos de 79 oficinas (realización en 4 años). Para 2010 está también prevista la sustitución de las placas de control de los retardos y bloqueos de cajas fuertes.

Respecto a la Banca por Internet, el responsable del Área de Tecnología es el máximo responsable operativo y se implica en la adopción de procedimientos que implican mejoras en la seguridad. Esta actividad de mejora se realiza de forma coordinada con el responsable de Canales.

Para defender al cliente de los ataques de phishing y de las incidencias provocadas por troyanos informáticos, Caja Laboral tiene contratado un servicio, basado en tecnología de Markmonitor, y representado por la operadora Telefónica, que minimiza de forma significativa el riesgo. Hay también

establecido un acuerdo de 24h/7d con una empresa de seguridad para dar respuesta urgente en incidencias relacionadas con defensa perimetral.

Para 2010 se va a implantar un servicio de control, en tiempo real, de riesgo en inicios de sesión y transacciones en banca electrónica, basada en servicios de RSA Security.

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

En el año 2009 se ha completado el cambio en el sistema de claves de firma para los clientes Empresa y se han añadido otros elementos de prevención del fraude.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales, que entre otras cuestiones se ocupa del análisis de las operaciones sospechosas, ha enviado 36 informes en 2009, de tales operaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Las acciones previstas para 2010 del Departamento de Cumplimiento se han recogido en los Enfoques de Gestión de Corrupción y de Cumplimiento Normativo.

Indicadores

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 (PR2)

Durante los ejercicios 2007, 2008 y 2009 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal. En el indicador PR5 se detallan las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente.

	2007	2008	2009
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	1	6	2
Nº reclamaciones en que el Bº España se ha pronunciado a favor de Caja Laboral	1	4	2

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

Indicadores

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 (PR3)

En cuanto a la transparencia en el asesoramiento y en prevención de las dificultades de interpretación de los contratos de ahorro, además de adoptar la directiva europea MIFID que entró en vigor en noviembre de 2007, en 2009 se ha completado una sistemática similar para garantizar el conocimiento de las características de productos de ahorro “no complejos”, superando por tanto la exigencia legal, incorporando en los diversos aplicativos informáticos Cuestionarios de Conocimiento del Riesgo del producto, para todos los Fondos de Inversión, EPSVs y Planes de Pensiones de Caja Laboral.

Iniciativas para ampliar la cultura financiera, por tipos de beneficiarios (FS16)

Caja Laboral edita, desde el año 2008, una publicación trimestral “De interés”, de vocación comercial con la que se acerca a los clientes, de forma clara y amena, las últimas novedades en productos que puedan ser de interés para ellos. Esta iniciativa es pionera en el sector bancario español e incluye, además de la información puramente comercial, noticias de interés general que dan al catálogo un tono social acorde con el perfil de la Entidad. Cada número de la publicación tiene una tirada de 100.000 ejemplares, 60.000 en bilingüe y 40.000 en castellano, que se distribuyen a los clientes a través de la red de oficinas.

También desde marzo de 2008 Caja Laboral distribuye, exclusivamente por correo electrónico, el boletín informativo “Clek Empresas” dirigido a empresas, que combina información comercial e institucional de Caja Laboral con temas de interés general empresarial. En 2009 se han realizado dos números distribuidos cada uno a cerca de 7.700 empresas, estando previsto para 2010 la revisión del formato haciéndolo más interactivo y con más información de interés para las empresas (por ejemplo tema de subvenciones).

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 (PR4)

Durante los ejercicios 2007, 2008 y 2009 no ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal. En el indicador PR5 se detallan las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente.

	2007	2008	2009
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la información de los productos y servicios (1)	1	3	17 (2)
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de Caja Laboral	1	2	8

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

(2) Hay 4 expedientes pendientes de resolución.

El incremento de expedientes en un año 2009, especialmente sensible en el tema de la vivienda, está relacionado, fundamentalmente, con la información sobre préstamos hipotecarios: comisiones de cancelación, tipo de interés a aplicar, gastos de subrogación, etc.

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

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

- Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo (ESCE) que se elabora con una periodicidad bienal, desde el año 1995, donde se evalúa la importancia relativa y las expectativas que tiene el cliente. En 2009 se realiza esta encuesta a 2.600 clientes y se obtiene un grado de satisfacción del 74,3%, destacando los avances en 3 aspectos: el reconocimiento de la Responsabilidad Social de Caja Laboral, la banca online y la transparencia en publicidad e información.
- Encuesta de Satisfacción de Cliente Empresa (ESEM) con carácter trienal, realizándose desde el año 1998 y la última en 2.007.
- 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 shopper o comprador misterioso. Los resultados obtenidos son muy destacados, con unos Índices Globales de 8,07 en 2.009 y de 8,10 en 2.008, obteniendo ambos años la 1ª posición en un ranking de 97 (en 2009) y 105 (en 2008) cajas y bancos analizados.

- Desde el año 2001, Auditoría de la satisfacción de los clientes con la atención y el servicio que reciben en su Sucursal, mediante encuestas telefónicas a los clientes para medir distintos atributos de Calidad de Servicio. En 2009 se han entrevistado 8.750 clientes en sucursales de la Red Tradicional y 800 clientes de la Red de Expansión obteniéndose tres Índices: el Índice conjunto de Calidad y Servicio (ICS), de Proactividad Comercial y de Fidelidad.
- En 2009, para medir las insatisfacciones que genera la crisis económica y financiera actual, se ha realizado un estudio (con 3.000 entrevistas) sobre la Confianza en las Entidades Financieras. Caja Laboral ha obtenido una nota de 5,89, destacando en lo positivo su prestigio, que escucha a sus clientes y la calidad de sus productos, y en lo negativo, la falta de atractivo para trabajar en ella.

Los resultados a lo largo del tiempo de estos sistemas de escucha son:

Sistemas de información de los Clientes	2007	2008	2008
ESCE	test		74,3
ESEM	8,05		
Mystery Shoper	75,0	73,4	75,4
EQUOS	8,06	8,10	8,07
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Tradicional)			
ICS	78,7	79,1	80,7
Índice de Proactividad Comercial	47,8	49,7	54,3
Índice de Fidelidad	74,2	79,8	78,9
Auditoría de satisfacción de los clientes (Red Expansión)			
ICS	80,4	82,5	79,9
Índice de Proactividad Comercial	48,7	60,0	57,0
Índice de Fidelidad	77,6	81,9	75,7

- Informe del Servicio de Atención al Cliente, desde 1994, para responder a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan. Además permite la identificación de iniciativas de mejora, que en 2.009 se han gestionado a través de un Comité de banca por Internet (se reúne con periodicidad mensual), y un Comité Asesor del Servicio de Atención al Cliente (frecuencia anual), para aquellas mejoras que puedan ser de mayor relevancia. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al Cliente	2007	2008	2009
Número de expedientes abiertos	1.613	2.352	2.496
Escritos: folleto / carta	680	965	938
Internet	909	1.342	1.519
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	24	45	39
Nº Expedientes admitidos a trámite	1.478	2.212	2.309
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	697	1.034	1.110
Reclamaciones	401	632	745
Consultas	202	308	335
Sugerencias	49	38	31
Felicitaciones / Agradecimientos	4	10	4
Peticiones diversas, otros	260	330	271
	1.613	2.352	2.496

Importes reclamados (euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	121.701	891.209	2.452.547
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	57.703	49.173	50.855
Importes indemnizados por la Entidad	35.645	25.912	28.057
Importes indemnizados por terceros	15.209	3.634	6.755
Importes devueltos al cliente, recuperados por la Entidad	6.849	19.627	16.043
	179.404	940.381	2.503.402

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2007	2008	2009
Servicios centralizados a clientes	29%	30%	30%
Comisiones y gastos	15%	16%	15%
Falta información o ésta es incorrecta	10%	12%	5%
Condiciones económicas	7%	7%	14%
Cobertura de necesidades	7%	9%	11%
Campañas en general	5%	3%	3%
Oficinas por elementos objetivos	4%	2%	5%
Elementos de relación con el cliente	4%	5%	5%

Cuantía de las reclamaciones	2007	2008	2009
≤ 10 €	35%	38%	37%
> 10 ≤ 60 €	27%	23%	29%
> 60 ≤ 100 €	6%	5%	4%
> 100 ≤ 250 €	6%	7%	6%
> 250 ≤ 1.000 €	17%	15%	13%
> 1.000 €	9%	12%	11%

Cara a 2010, las principales iniciativas en la línea de mejorar la satisfacción de los clientes son:

- Productos, mejorar la claridad y accesibilidad de la información de los productos y orientar a reducir niveles de riesgo a través de productos garantizados.
- Segmentos, trabajar específicamente el grado de satisfacción de los clientes Súper55 y revisar el Plan de Acogida a nuevos clientes.
- Relación, mantener el liderazgo en la calidad del servicio, gestionando planes de mejora por gestor/oficina.

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. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. 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 (PR7, PR8 y PR9)

	2007	2008	2009
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	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0



informe RSE 2009

6 nivel de aplicación
de la memoria e
indicadores GRI

Nivel de aplicación de la Memoria

Caja Laboral declara esta Memoria con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR y la revisión llevada a cabo por GRI (GRI Checked).

	Nivel de aplicación	C	C +	B	B +	A	A +
Información estándar	Perfil	Informar de: 1.1. 2.1.-2.10 3.1.-3.8, 3.10-3.12 4.1.-4.4, 4.14-4-15	Informe verificado externamente	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)

Indicadores GRI

Página

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

- | | | |
|------|--|---|
| 1.1. | Declaración del máximo responsable de Caja Laboral | 1 |
| 1.2. | Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad. | 3 |
-

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- | | | |
|-------|---|----|
| 2.1. | Nombre de la organización. | 9 |
| 2.2. | Principales marcas, productos y/o servicios. | 9 |
| 2.3. | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos. | 9 |
| 2.4. | Localización de la sede principal de la organización. | 11 |
| 2.5. | Países en los que opera la organización. | 11 |
| 2.6. | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | 11 |
| 2.7. | Mercados servidos. | 11 |
| 2.8. | Dimensiones de la organización informante. | 12 |
| 2.9. | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | 12 |
| 2.10. | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. | 13 |
-

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

- | | | |
|------|--|----|
| 3.1. | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria. | 15 |
| 3.2. | Fecha de la memoria anterior más reciente. | 15 |
| 3.3. | Ciclo de presentación de memorias. | 15 |
| 3.4. | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | 15 |
-

Alcance y cobertura de la memoria

- | | | |
|-------|---|-----|
| 3.5. | Proceso de definición del contenido de la memoria. | 15 |
| 3.6. | Cobertura de la memoria. | 16 |
| 3.7. | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | 16 |
| 3.8. | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos. | (1) |
| 3.9. | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos. | (1) |
| 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. | (1) |
| 3.11. | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria. | (1) |
-

Índice del contenido del GRI

- | | | |
|-------|---|----|
| 3.12. | Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. | 18 |
|-------|---|----|
-

Verificación

- | | | |
|-------|--|----|
| 3.13. | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. | 18 |
|-------|--|----|
-

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

Gobierno

- | | | |
|------|--|----|
| 4.1. | La estructura de gobierno de la organización. | 20 |
| 4.2. | Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno. | 20 |
| 4.3. | Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | 20 |
| 4.4. | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | 20 |
| 4.5. | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización. | 20 |
| 4.6. | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de | 21 |

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.	21
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	21
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.	23
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	23

Compromisos con iniciativas externas

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	24
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	24
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	24

Participación de los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido..	25
4.15. Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	25
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.	25
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.	25

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR FINANCIERO

Indicadores del enfoque de gestión	29
FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	29
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.	30
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	31
FS4. Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	31
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	32

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.	32
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.	33
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.	34

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.	34
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.	34
FS11. Porcentaje de activos sujetos a “screening” social y ambiental positivo y/o negativo.	34
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.	35
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
Información sobre el enfoque de gestión	
Aspecto: desempeño económico	
EC1. Valor económico directo generado y distribuido.	36
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	37
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	37
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	38
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.	38
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	38
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	39
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.	39
EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	42
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
Información sobre el enfoque de gestión	
Aspecto: materiales	
EN1. Materiales utilizados por peso o volumen.	45
EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados.	45
Aspecto: energía	
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	46
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	(2)
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	47
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.	47
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	47
Aspecto: agua	
EN8. Captación total de agua por fuentes.	47
EN9. Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	(3)
EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	(3)
Aspecto: biodiversidad	

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	(3)
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.	(3)
EN13. Hábitats protegidos o restaurados.	(3)
EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	(3)
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.	(3)
<hr/>	
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	48
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	48
EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	48
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	49
EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	49
EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	49
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	49
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	50
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.	50
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.	50
<hr/>	
Aspecto: productos y servicios	
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	50
EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	51
<hr/>	
Aspecto: cumplimiento normativo	
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	(4)
<hr/>	
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.	51
<hr/>	
Aspecto: general	
EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	51
<hr/>	
DIMENSIÓN SOCIAL	
<hr/>	
Prácticas laborales y ética del trabajo	
<hr/>	
Aspecto: empleo. Información sobre el enfoque de gestión	
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	52
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	53
LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	54
<hr/>	

Aspecto: relaciones empresa / trabajadores. Información sobre el enfoque de gestión	55
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	55
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	55
Aspecto: seguridad y salud en el trabajo. Información sobre el enfoque de gestión	55
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.	56
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	57
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.	57
LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	58
Aspecto: formación y educación. Información sobre el enfoque de gestión	58
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	59
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.	60
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	61
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades. Información sobre el enfoque de gestión	61
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	61
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	63
Derechos Humanos	
Información sobre el enfoque de gestión	63
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.	(1)
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	(1)
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.	(1)
Aspecto: no discriminación	
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	(1)
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	(1)
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.	(1)
Aspecto: trabajos forzados	
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo	(1)

forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

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.	(1)
Aspecto: derechos de los indígenas	
HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(1)
Sociedad	
Aspecto: comunidad. Información sobre el enfoque de gestión	64
SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	64
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	64
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	65
Aspecto: corrupción. Información sobre el enfoque de gestión	65
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	67
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	67
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	67
Aspecto: política pública. Información sobre el enfoque de gestión	67
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	(1)
SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	68
Aspecto: comportamiento de competencia desleal. Información sobre el enfoque de gestión	(1)
SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	(5)
Aspecto: cumplimiento normativo. Información sobre el enfoque de gestión	68
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	68
Responsabilidad sobre productos	
Información sobre el enfoque de gestión	68
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	(1)
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.	(1)
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.	70
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.	70
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	71
PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la	71
Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2009	81

información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	71
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.	(1)
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.	73
PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	73
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.	73

(1) No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria RSE de 2008

(2) A pesar de que se hayan incluido datos en Memorias anteriores, no es un dato relevante ni significativo y tampoco existen factores de conversión actualizados al parque energético actual.

(3) Recogido en la Memoria RSE de 2008 que no es de aplicación al no tener Caja Laboral impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.

(4) El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0.

(5) No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria.

informe RSE 2009

7 | pacto mundial
de las naciones
unidas



Información relativa al 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 indicador 1.2 de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado Caja Laboral en 2009, 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 2008	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Elaborar el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral.	Principio 6 del Pacto Mundial
2. Adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de medidas de conciliación.	Principio 6 del Pacto Mundial
3. Adaptación de los procedimientos a la norma OHSAS 18001 para su posterior certificación.	Principio 4 del Pacto Mundial (1)
4. Desarrollar las competencias de 55 líderes de primer nivel.	Principio 6 del Pacto Mundial (2)
5. Gestión activa de la movilidad, de la promoción y de la sucesión.	Principio 6 del Pacto Mundial (3)
6. Desarrollo e implantación de una sistemática de evaluación y gestión del desempeño, a partir de la definición de competencias por tipo de puesto.	Principio 6 del Pacto Mundial (4)
7. Definir un sistema de comunicación e información interna completo, que fluya de forma bidireccional.	Principio 4 del Pacto Mundial
8. Implantar itinerarios formativos individuales especialmente en la Red Comercial.	Principio 4 del Pacto Mundial
9. Incorporación Cuestionario de Conocimiento del riesgo de producto a los Fondos de Inversión, EPSVs y Planes de	Principio 1 del Pacto Mundial (5)

Pensiones.	
10. Realizar la Encuesta a Clientes con valoraciones sobre temas relevantes en sostenibilidad.	Principio 8 del Pacto Mundial (6)
11. Colaborar con FIARE en la segunda fase de la campaña de captación de capital social para su proyecto de Banco Ético.	Principio 10 del Pacto Mundial (7)
12. Instalación y prueba de gases alternativos al R22.	Principio 7 del Pacto Mundial
13. Destinar el 0,50% de los Resultados Netos al FEP Adicional.	Principio 1 del Pacto Mundial (8)
14. Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO ₂ Euskadi.	Principio 8 del Pacto Mundial
15. Estabilizar los consumos de agua, energía eléctrica y gasoil. Reducir el consumo del resto de papel hasta los 390-400 gramos por cliente.	Principio 7 del Pacto Mundial
16. Elaborar un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	Principio 2 del Pacto Mundial
17. Trasladar progresivamente criterios sociales y ambientales a las empresas participadas.	Principio 2 del Pacto Mundial
18. Definir los criterios de compra pública verde para el mobiliario de oficina.	Principio 7 del Pacto Mundial

- (1) Es un buen marco para prevenir los riesgos laborales y por tanto para prevenir el trabajo forzado.
- (2) La gestión por competencias promueve, en la gestión de RRHH, la igualdad y diversidad.
- (3) Procedimentar la promoción y sucesión brinda un marco para la gestión igualitaria entre hombres y mujeres y, por lo tanto, la no discriminación.
- (4) La extensión de la Evaluación del Desempeño es una garantía para objetivar los procesos de formación y promoción y, por lo tanto, la igualdad.
- (5) Con los cuestionarios se reconoce un derecho de los consumidores, estar informados de la tipología de producto que adquieren.
- (6) Los clientes valoran el impacto en sostenibilidad de Caja Laboral y, por lo tanto, redundan en su mejora ambiental.
- (7) Con la promoción de la Banca Ética se previene que los recursos financieros se destinen a fines fraudulentos.
- (8) A partir de las contribuciones sociales pueden sentarse las bases que tratan de mejorar los Derechos fundamentales de las personas con menor posibilidad de acceder a ciertos recursos.

informe RSE 2009

8 | informe de
verificación
externa



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 014/10

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

CAJA LABORAL

Titulada: **MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2009**

Y con número de depósito legal: BI-1404-2010

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 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 7 de mayo de 2010, 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-018/10 de fecha 28 de abril de 2010 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 25 de mayo de 2010


El Director General de AENOR